

Transpozice směrnice upravující sjednávání finančních služeb pro spotřebitele na dálku

(DMFS)

KONZULTAČNÍ MATERIÁL

Obsah

A. Důvod předložení a cíle.....	4
A.1 Popis problému	4
A.2 Existující právní stav	5
A.3 Dotčené subjekty a sledované dopady	6
A.4 Cílový stav	6
B. Konzultace	7
B.1 Potvrzení smlouvy uzavřené po telefonu.....	8
B.2 Informační povinnosti	8
B.2.1 Jazykové požadavky	8
B.2.2 Přísnější požadavky na předsmuvní informace.....	9
B.3 Odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru	10
B.4 Platba za služby poskytnuté před odstoupením od pojistné smlouvy	11
B.5 Náležitě vysvětlení	12
B.6 Opatření na ochranu spotřebitele při sjednávání finančních služeb online	13
B.6.1 Dark patterns	13
B.6.2 Přísnější požadavky při sjednávání finančních služeb online.....	15

Přílohy

- formulář pro odpovědi

Užité zkratky a pojmosloví

CCD1 – směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS

CCD2 – směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2225 ze dne 18. října 2023 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice 2008/48/ES

CRD - směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

DMFS, Směrnice - směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2673 ze dne 22. listopadu 2023, kterou se mění směrnice 2011/83/EU, pokud jde o smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, a zrušuje směrnice 2002/65/ES

DMFSD - směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnice 97/7/ES a 98/27/ES

DSA – nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách)

MCD – směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010

OZ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

UCPD – směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách)

ZDPZ – zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění

ZOS – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

ZSÚ – zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru

Obchodník – pojem zahrnuje poskytovatele i zprostředkovatele finanční služby

A. Důvod předložení a cíle

A.1 Popis problému

Dne 11. 5. 2022 zveřejnila Evropská komise návrh směrnice DMFS s cílem novelizovat dosavadní úpravu uzavírání smluv o finančních službách pro spotřebitele na dálku obsažené v sektorové směrnici 2002/65/ES (DMFSD).

Během 20 let od přijetí původní DMFSD vznikly některé horizontální i sektorové evropské předpisy, které měly posílit ochranu spotřebitele, včetně distanční formy obchodování. Návrh podle EK na tuto skutečnost reaguje a jeho cílem bylo zjednodušit a modernizovat stávající právní rámec a přizpůsobit regulaci produktovým a technologickým změnám na trhu finančních služeb.

Finální kompromisní text, na jehož znění se významně podílelo české předsednictví v Radě EU, byl schválen Evropským parlamentem 5. 10. 2023 a Radou 23. 10. 2023. Dne 28. 11. 2023 pak byla [směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2023/2673 ze dne 22. listopadu 2023, kterou se mění směrnice 2011/83/EU, pokud jde o smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, a zrušuje směrnice 2002/65/ES](#), publikována v Úředním věstníku EU. Směrnice má být transponována do 24 měsíců od jejího vstupu v platnost (19. 12. 2025), účinnosti má potom nabýt 6 měsíců od transpozičního termínu (19. 6. 2026).

Směrnice ruší dosavadní sektorovou směrnici DMFSD a novou úpravu přesouvá do horizontální spotřebitelské regulace – směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů (CRD). Tím se tato úprava dostává nově do režimu maximální harmonizace. Členské státy se tak nemohou od evropské úpravy odchýlit a zavést či zachovat úpravu přísnější, pokud není ve směrnici výslovně stanoveno jinak.

Nová úprava má sloužit primárně jako tzv. záchranná síť poskytující ochranu spotřebiteli v případě těch finančních služeb sjednávaných na dálku, které nemají svou vlastní evropskou sektorovou úpravu, resp. které jsou z působnosti platných evropských sektorových právních předpisů výslovně vyloučené. Takovými službami mohou být např. úvěrový crowdfunding, tzv. reverzní hypotéky, neúčelové hypotéky zajištěné nerezidenční nemovitostmi, některé spořicí a vkladové produkty nebo některá neživotní pojištění.

Směrnice přebírá stávající pravidla stanovená DMFSD, která dále modifikuje nebo doplňuje, a to v následujících oblastech:

- poskytování předsměrních informací (čl. 16a CRD) – nové informační povinnosti, možnost vrstvení informací (layering), připomenutí možnosti odstoupit od smlouvy,
- právo na odstoupení od smlouvy (čl. 16b CRD) – omezeno na dobu 12 měsíců a 14 dnů od sjednání smlouvy,
- platby za služby poskytnuté před odstoupením od smlouvy (čl. 16c).

Z úprav stávajících pravidel DMFS je výraznou novinkou možnost **vrstvení předsměrních informací** při jejich poskytování elektronickými prostředky (tzv. layering). Vrstvení umožňuje přizpůsobit poskytování informací technickým omezením určitých médií. Klíčové předsměrní informace je nutné vždy uvést v první vrstvě (informace uvedené v čl. 16a odst. 7 CRD), ostatní informace nebo jejich podrobnosti lze zobrazit v dalších vrstvách. Při využití vrstvení lze informace (s výjimkou klíčových) například „zabalit“ pod nadpis a podrobnější sdělení těchto informací zobrazit např. jejich „rozklikem“. I při vrstvení by měly být všechny informace pro spotřebitele snadno přístupné, použití dalších vrstev by nemělo odvádět pozornost spotřebitele od jejich obsahu a nemělo by zastírat klíčové informace.

Pokud obchodník využije vrstvení informací, musí spotřebiteli umožnit veškeré předsmělní informace zobrazit, uložit i vytisknout jako jeden dokument.

Nově Směrnice vztahuje na finanční služby některá stávající pravidla CRD (informační povinnosti při uzavírání smluv na online tržištích, pravidla pro poplatky za způsob platby za poskytnutou službu a za použití prostředku komunikace na dálku, pravidla pro platby za vedlejší plnění bez výslovného souhlasu spotřebitele) a dále nově upravuje

- poskytování náležitých vysvětlení (čl. 16d CRD) a
- ochranu spotřebitele při sjednávání finančních služeb online (čl. 16e CRD) – ochrana proti tzv. dark patterns.

Směrnice dále doplňuje CRD o zcela novou povinnost zpřístupnit tzv. **funkci pro odstoupení od smlouvy** uzavřené online způsobem (např. prostřednictvím webové stránky nebo aplikace), a to **pro všechny obchodníky umožňující uzavření smlouvy online**, tedy nejen pro obchodníky nabízející finanční služby, ale i pro obchodníky nabízející zboží, jiné služby nebo digitální obsah.

Cílem této funkce je umožnit spotřebiteli odstoupit od smlouvy stejně snadno, jako bylo možné ji uzavřít. Za tímto účelem bude muset obchodník spotřebiteli na svém online rozhraní poskytnout funkci pro odstoupení od smlouvy, která musí být spotřebiteli nepřetržitě dostupná po celou dobu lhůty pro odstoupení od smlouvy a musí být jasně a čitelně označena slovy „zde odstoupit od smlouvy“ nebo odpovídající jednoznačnou formulací („odstup zde“, „odstoupení od smlouvy“ apod.). Pro spotřebitele by mělo být snadné a jednoduché tuto funkci nalézt a mít k ní přístup. Spotřebitel by například neměl mít povinnost provádět úkony za účelem nalezení funkce nebo přístupu k ní, jako například stáhnout si aplikaci, pokud prostřednictvím dané aplikace nebyla uzavřena dotčená smlouva. Pro usnadnění tohoto procesu by obchodník mohl například poskytnout odkazy, které spotřebitele navedou na funkci odstoupení od smlouvy.

Funkce pro odstoupení od smlouvy musí spotřebiteli umožňovat poslat online prohlášení o odstoupení od smlouvy, které bude obsahovat tyto informace:

- jméno spotřebitele,
- údaje o smlouvě, od níž chce spotřebitel odstoupit,
- údaje o elektronických prostředcích, kterými bude spotřebiteli zasláno potvrzení o přijetí odstoupení od smlouvy.

Uvedené informace může spotřebitel buď sám vyplnit, nebo potvrdit informace již předvyplněné, např. po přihlášení do svého uživatelského účtu v aplikaci. Aby se zabránilo nezamýšlenému uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, spotřebitel musí odstoupení potvrdit (k tomu využívaná funkce pro potvrzení musí být opět výrazně a čitelně označena slovy „potvrdit odstoupení od smlouvy“ nebo stejně jednoznačnou formulací).

Jakmile je prohlášení odesláno (resp. je aktivována funkce pro potvrzení), zašle obchodník spotřebiteli bez zbytečného odkladu na trvalém nosiči potvrzení o přijetí odstoupení od smlouvy, včetně jeho obsahu a data a času jeho odeslání. Stejně jako u ostatních způsobů odstoupení od smlouvy i zde platí, že spotřebitel dodržel lhůtu pro odstoupení od smlouvy, pokud prohlášení o odstoupení od smlouvy odeslal před jejím uplynutím.

A.2 Existující právní stav

Směrnice nepředstavuje zcela novou právní úpravu, z velké části přejímá úpravu ze současné směrnice DMFSD. Směrnice je tedy již částečně do českého právního řádu transponována, a to zejména

v **občanském zákoníku** (ustanovení týkající se finančních služeb uzavíraných na dálku, zejména § 1841 až § 1851), v zákoně o České národní bance a v sektorových zákonech (dohled a přestupky).

Do právního řádu tak bude potřeba transponovat zejména nové instituty DMFS (vrstvení předsmělných informací, povinnost poskytovat funkci pro odstoupení od smlouvy uzavřené online a opatření na ochranu spotřebitele před tzv. dark patterns).

A.3 Dotčené subjekty a sledované dopady

Budoucí tuzemská právní úprava bude mít na jednotlivé skupiny dotčených subjektů různé dopady (náklady a přínosy), které je v rámci standardů hodnocení dopadů regulace (RIA) zapotřebí vyhodnocovat. Dotčenými subjekty jsou zejména spotřebitelé, obchodníci poskytující finanční služby, stát a orgán dohledu. Relevantní budou zejména dopady na ochranu spotřebitele (informovanost, podmínky pro racionální rozhodování), na zajištění compliance (náklady na plnění zákonných povinností) nebo na konsistenci právní úpravy a výkon dohledových činností (efektivita, dopady na státní rozpočet).

Ve vztahu k povinnosti poskytovat funkci pro odstoupení od smlouvy uzavřené online jsou dotčenými subjekty všichni obchodníci sjednávající smlouvy se spotřebitelem online (prodejci zboží, poskytovatelé služeb). Tato oblast však nebude předmětem hodnocení dopadů regulace, neboť neumožňuje volbu způsobu transpozice této povinnosti do právního řádu.

A.4 Cílový stav

Cílem je řádná transpozice Směrnice, která současně

- vhodně začlení nové instituty do stávající tuzemské regulace finančních služeb a úpravy uzavírání smluv elektronickými prostředky,
- bude minimalizovat dodatečné náklady vznikající adresátům regulace na zajištění souladu jejich činnosti s novou právní úpravou a
- vytvoří předpoklady pro efektivní výkon dohledových činností.

B. Konzultace

DMFS je v režimu plné harmonizace. Konzultační materiál je proto zaměřen na regulační volby (zejména tzv. národní diskrece). U každého konzultovaného tématu je uveden stručný popis problematiky, zhodnocení možností a otázky ke konzultaci.

Předmětem veřejné konzultace jsou následující okruhy:

1. **potvrzení smlouvy uzavřené po telefonu** (čl. 8 odst. 6 CRD) – možnost vyžadovat k uzavření smlouvy potvrzení nabídky učiněné po telefonu a písemný souhlas spotřebitele,
2. **informační povinnosti** (nový čl. 16a CRD) – možnost stanovit jazykové požadavky na předsmmluvní informace, možnost zavést přísnější požadavky na předsmmluvní informace,
3. **odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru** (nový čl. 16b odst. 7 CRD) – možnost použít na odstoupení od smlouvy v případě úvěrů vyňatých z působnosti CCD2 a MCD namísto DMFS příslušnou úpravu těchto směrnic,
4. **platba za služby poskytnuté před odstoupením od pojistné smlouvy** (nový čl. 16c odst. 2 CRD) – nemožnost požadovat jakékoli platby za poskytnuté služby,
5. **náležitě vysvětlení** (nový čl. 16d odst. 2 CRD) – možnost stanovit způsob a rozsah vysvětlení,
6. **opatření na ochranu spotřebitele při sjednávání finančních služeb online** (nový čl. 16e CRD) - ochrana proti tzv. dark patterns – některým praktikám využívaným při tvorbě a poskytování online rozhraní (např. internetových stránek nebo aplikací) a možnost přijmout přísnější požadavky.

Uvítáme všechny připomínky, komentáře, návrhy a podněty k tématům vymezeným nejen v konzultačním materiálu. Budou klíčovým podkladem pro formulaci návrhu paragrafového znění zákona. Lhůta k zaslání reakcí na konzultační materiál končí dnem **5. 4. 2024**. Vaše odpovědi na otázky, případně další připomínky a podněty zasílejte prosím prostřednictvím přiloženého formuláře uvedeného v příloze na adresu **konzultace[at]mfcr.cz**.

B.1 Potvrzení smlouvy uzavřené po telefonu

čl. 1 odst. 1 písm. a) DMFS, resp. čl. 8 odst. 6 CRD

6. *V případě, že se smlouva uzavírá na dálku po telefonu, mohou členské státy stanovit, že obchodník musí spotřebiteli nabídku potvrdit a že spotřebitel začne být nabídkou vázán až po jejím podpisu nebo po odeslání svého písemného souhlasu. Dále mohou stanovit, že toto potvrzení musí být doručeno na trvalém nosiči.*

Popis problému

Směrnice umožňuje členským státům přijmout přísnější právní úpravu uzavírání smluv o finančních službách po telefonu. Členské státy mohou stanovit, že v případě těchto smluv musí obchodník nabídku učiněnou po telefonu spotřebiteli potvrdit a že spotřebitel je takovou nabídkou vázán až po jejím podpisu nebo odeslání písemného souhlasu.

Podle stávající úpravy je smlouva platně uzavřena již na základě telefonátu, vyjádří-li v jeho průběhu spotřebitel svůj souhlas, pokud zvláštní úprava nestanoví jinak (např. pokud je stanovena povinná písemná forma smlouvy). Dále platí § 1844 OZ o závaznosti informací sdělených před uzavřením smlouvy, tzn. že uzavřená smlouva musí být v souladu s informacemi, které byly spotřebiteli sděleny před jejím uzavřením.

Uvedená diskrece je již nyní součástí CRD (čl. 8 odst. 6 CRD) a dopadá na smlouvy o prodeji zboží nebo poskytování služeb jiných než finančních. ČR tuto diskreci využívá od 6. 1. 2023 na základě zákona č. 374/2022 Sb., kdy podle § 1825 odst. 2 OZ platí, že nabídku učiněnou prostřednictvím telefonu je podnikatel povinen spotřebiteli bez zbytečného odkladu potvrdit v textové podobě a spotřebitel je takovou nabídkou vázán až poté, co projeví svůj souhlas (elektronicky nebo podpisem potvrzení nabídky na listině).

Nevyužití diskrece pro finanční služby by znamenalo zachování stávajícího stavu, tj. možnost uzavírat smlouvy o finančních službách po telefonu, nevyplyvá-li z jiných právních předpisů jinak.

Využití diskrece by znamenalo změnu současné právní úpravy smluv o finančních službách uzavíraných na dálku.

Otázky ke konzultaci

1. Považujete za vhodné přijmout pro finanční služby přísnější právní úpravu uzavírání smluv ústně po telefonu?
2. Pokud ano, jakým způsobem?

B.2 Informační povinnosti

B.2.1 Jazykové požadavky

čl. 1 odst. 4 DMFS, resp. nový čl. 16a odst. 2 CRD

2. *Členské státy mohou ve svých vnitrostátních právních předpisech ponechat v platnosti nebo zavést jazykové požadavky týkající se informací uvedených v odstavci 1 s cílem zajistit, aby tyto informace byly pro spotřebitele snadno srozumitelné.*

Popis problému

Směrnice nově stanoví povinnost poskytnout spotřebiteli předsmluvní informace jasným a srozumitelným způsobem. Nadto dává Směrnice členským státům možnost ve své národní legislativě

zachovat, případně stanovit jazykové požadavky, které by napomáhaly srozumitelnosti informací poskytnutých spotřebiteli.

Obdobná diskrece je již nyní součástí CRD (čl. 6 odst. 7 CRD) a dopadá na smlouvy o prodeji zboží nebo poskytování služeb jiných než finančních. ČR tuto diskreci využila již při transpozici CRD do právního řádu (s účinností od 1. 1. 2014). Podle § 1811 odst. 1 OZ platí, že podnikatel musí učinit veškerá sdělení vůči spotřebiteli jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.

Využití diskrece pro finanční služby umožňuje zavést konkrétní požadavky na jazyk použitý při poskytování předsmulvních informací nad rámec obecné povinnosti poskytovat předsmulvních informace srozumitelným způsobem.

Nevyužití diskrece znamená stanovit pouze obecnou povinnost bez dalších požadavků, tj. zákon by žádné konkrétní jazykové požadavky nad rámec obecné povinnosti poskytovat předsmulvních informace srozumitelným způsobem nestanovil.

Otázky ke konzultaci

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">3. Souhlasíte se zavedením pouze obecné povinnosti poskytovat předsmulvních informace jasným a srozumitelným způsobem?4. Pokud ne, jaký postup a úpravu konkrétně navrhuje? |
|--|

B.2.2 Přísnější požadavky na předsmulvních informace

čl. 1 odst. 4 DMFS, resp. nový čl. 16a odst. 9 CRD

9. *Členské státy mohou přijmout nebo ponechat v platnosti přísnější ustanovení o požadavcích na předsmulvních informace nad rámec těch, které jsou uvedeny v tomto článku, jsou-li daná ustanovení v souladu s právem Unie.*

Recitál 28

(28) Směrnice 2002/65/ES stanovila možnost, aby členské státy ponechaly v platnosti nebo zavedly přísnější předpisy ve věci předběžných informací, jsou-li v souladu s právem Unie. Několik členských států v této souvislosti ponechalo v platnosti nebo zavedlo přísnější požadavky na informace. Možnost poskytovat vyšší úroveň ochrany spotřebitele, pokud jde o pravidla týkající se předsmulvních informací, by měla zůstat zachována. To by se mělo vztahovat jak na rozsah těchto informací, tak i na způsoby jejich předkládání. Uplatňování přísnějších pravidel může rovněž zahrnovat uplatňování požadavků stanovených v aktech Unie týkajících se konkrétních finančních služeb na finanční služby, na něž se dané odvětvové akty Unie nevztahují.

Popis problému

Směrnice obsahuje seznam informací, které spotřebitel musí obdržet před uzavřením smlouvy, a stanoví pravidla pro poskytování těchto informací. Tato úprava pokrývá případy, kdy sektorová úprava neexistuje nebo se na daný produkt nevztahuje. Platná tuzemská úprava předsmulvních informací je obsažena v občanském zákoníku (§ 1843 - § 1845).

Diskrece umožňuje přijmout nebo ponechat v platnosti přísnější ustanovení o požadavcích na předsmulvních informace nad rámec těch, které jsou ve Směrnici uvedeny, jsou-li daná ustanovení v souladu s právem Unie. Diskrece byla již součástí stávající směrnice DMFSD (čl. 4 odst. 2) a ČR ji využívá v rámci sektorové legislativy. Příkladem je zákon o spotřebitelském úvěru, který zavedl jednotnou sektorovou úpravu pro oblast spotřebitelských úvěrů a aplikuje tak širší pravidla pro poskytování předsmulvních informací uvedená ve směrnici CCD1 a MCD i na úvěry vyňaté

z působnosti těchto směrnic (např. spotřebitelské úvěry nad 75 tisíc eur nebo neúčelové hypoteční úvěry zajištěné tzv. nerezidenční nemovitostí).

Otázky ke konzultaci

5. Souhlasíte s využitím diskrece, tj. se zachováním současné právní úpravy v rámci sektorové legislativy?
6. Považujete za vhodné zavést další požadavky na předsmělní informace poskytované spotřebiteli při uzavírání smluv na dálku?
7. Pokud ano, jaké?

B.3 Odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru

čl. 1 odst. 4 DMFS, resp. nový čl. 16b odst. 7 CRD

7. Odchylně od tohoto článku se členské státy mohou rozhodnout, pokud jde o právo na odstoupení od smlouvy nebo o dobu na rozmyšlenou, použít místo tohoto článku tato ustanovení pro následující finanční služby:

- a) čl. 14 odst. 6 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU^(*3) na smlouvy o úvěru vyňaté z oblasti působnosti uvedené směrnice podle čl. 3 odst. 2 uvedené směrnice a
- b) články 26 a 27 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2225^(*4) na úvěrové smlouvy vyňaté z oblasti působnosti uvedené směrnice podle čl. 2 odst. 2 uvedené směrnice.

Recitál 19

(19) V souladu se směrnicí 2014/17/EU a směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2225⁽¹³⁾ mohou členské státy tyto směrnice uplatňovat v souladu s právem Unie v oblastech, které nespádají do oblasti jejich působnosti. Proto by mělo být upřesněno, že členské státy mohou na smlouvy o úvěru použít čl. 14 odst. 6 směrnice 2014/17/EU, a to navzdory skutečnosti, že tyto smlouvy jsou vyňaty z oblasti působnosti uvedené směrnice na základě čl. 3 odst. 2 uvedené směrnice. Podobně by mělo být upřesněno, že členské státy mohou na smlouvy o úvěru použít články 26 a 27 směrnice (EU) 2023/2225, a to navzdory skutečnosti, že tyto smlouvy jsou vyňaty z oblasti působnosti uvedené směrnice na základě čl. 2 odst. 2. uvedené směrnice.

(*3) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010

(*4), (13) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2225 ze dne 18. října 2023 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice 2008/48/ES

Popis problému

Právo na odstoupení od smlouvy (resp. lhůta na rozmyšlenou) představuje obecně jeden z nejdůležitějších institutů ochrany spotřebitele. Ustanovení DMFS výslovně umožňuje aplikovat namísto DMFS příslušnou právní úpravu stanovenou ve směrnicích CCD2 a MCD i na úvěry vyloučené z jejich působnosti.

CCD2 lze tedy aplikovat například na

- smlouvy o úvěru s celkovou výší úvěru vyšší než 100 000 EUR nebo
- některé odložené platby.

MCD lze pak aplikovat například na

- smlouvy o úvěru, které jsou zajištěny zástavním právem k nemovitosti, jež není určena k bydlení, nebo jiným srovnatelným zajištěním běžně používaným v členském státě na nemovitosti, které nejsou určené k bydlení, nebo které jsou zajištěny právem k nemovitosti, jež není určena k bydlení,
- smlouvy o úvěru splácené z výnosu z prodeje nemovitosti nebo
- smlouvy o úvěru, u nichž je úvěr poskytnut bezúročně a bez jakýchkoli jiných poplatků s výjimkou úhrady nákladů přímo spojených se zajištěním úvěru.

Evropská úprava (stávající CCD1, v budoucnu nahrazená CCD2, a MCD) je v ČR transponována jednotně v zákoně o spotřebitelském úvěru. Tento zákon se aplikuje i na některé produkty, které směrnice CCD1 a MCD z působnosti vyloučily, jako např. neúčelové hypoteční úvěry zajištěné tzv. nerezidenční nemovitostí nebo spotřebitelské úvěry nad 75 tis. eur. ČR tedy již výše uvedené diskrece fakticky využívá.

Využití diskrece tedy znamená možnost zachovat stávající jednotnou úpravu v oblasti spotřebitelských úvěrů.

Nevyužití diskrece by znamenalo změnu současného právního stavu a nutnost vytvoření dvou právních režimů pro odstupování od smluv o úvěru (spadajících mimo působnost směrnic CCD2 a MCD) podle toho, zda byla smlouva uzavřena distančně či nikoli. Stávající jednotná úprava úvěrů by tedy byla narušena.

Otázky ke konzultaci

- | |
|---|
| <p>8. Považujete současnou jednotnou úpravu úvěrů obsaženou v ZSÚ za vyhovující?</p> <p>9. Pokud ne, jaké změny v této oblasti navrhuje a proč?</p> |
|---|

B.4 Platba za služby poskytnuté před odstoupením od pojistné smlouvy

čl. 1 odst. 4 DMFS, resp. nový čl. 16c odst. 2 CRD

2. Členské státy mohou stanovit, že při odstoupení od pojistné smlouvy nemůže být od spotřebitele požadováno zaplacení žádné částky.

Popis problému

Směrnice tento článek přejímá ze stávající DMFSD beze změny.

Odstoupení od pojistné smlouvy uzavřené na dálku, včetně způsobu vzájemného vypořádání poskytnutých plnění mezi pojistitelem a pojistníkem, je upraveno v § 2808 odst. 3 až 5 OZ. Podle něj pojistitel vrací pojistníkovi zaplacené pojistné, současně má však právo si odečíst to, co již z pojištění plnil. Pokud pojistné plnění přesahuje výši zaplaceného pojistného, pak pojistník vrací pojistiteli částku zaplaceného pojistného plnění, která přesahuje zaplacené pojistné. Výsledkem tedy je, že si pojistitel a pojistník vzájemně vrací poskytnuté plnění.

Otázky ke konzultaci

- | |
|---|
| <p>10. Souhlasíte se zachováním současného stavu?</p> <p>11. Pokud ne, prosím zdůvodněte.</p> |
|---|

B.5 Náležité vysvětlení

čl. 1 odst. 4 DMFS, resp. nový čl. 16d odst. 2 CRD

2. Členské státy mohou stanovit způsob a rozsah, v jakém je vysvětlení podle odstavce 1 poskytováno. Členské státy mohou způsob a rozsah poskytování vysvětlení přizpůsobit konkrétním okolnostem souvisejícím se situací, ve které je finanční služba nabízena, komu je nabízena a jaký druh finanční služby je nabízen.

Recitál 39

(39) Smlouvy spadající do oblasti působnosti této směrnice mohou mít různou finanční povahu, a mohou se tedy značně lišit. Členské státy by proto měly mít možnost přizpůsobit způsob, jakým je toto vysvětlení poskytováno, okolnostem, za jakých je finanční služba nabízena, a tomu, zda spotřebitel potřebuje pomoc, s přihlédnutím ke znalostem a zkušenostem spotřebitele v oblasti finanční služby a k její povaze. Aby bylo zajištěno, že spotřebitel obdrží náležité vysvětlení, měly by členské státy vybízet obchodníky, aby toto vysvětlení spotřebiteli poskytovali jednoduchým a jasným způsobem v zájmu spotřebitele.

Popis problému

DMFS nově stanoví pro obchodníky povinnost poskytnout spotřebiteli náležité vysvětlení týkající se navrhovaných smluv o finančních službách uzavíraných na dálku. Toto vysvětlení, které se spotřebiteli poskytne bezplatně a před uzavřením smlouvy, zahrnuje vysvětlení

- a) předsměrných informací,
- b) základních rysů navrhované smlouvy, včetně případných doplňkových služeb a
- c) konkrétních důsledků, které by mohla navrhovaná smlouva mít pro spotřebitele, připadá-li to v úvahu, včetně důsledků neschopnosti spotřebitele splácet nebo jeho prodloužení při splácení.

Cílem této povinnosti je zajistit, aby spotřebitel před podpisem smlouvy porozuměl finanční službě nabízené obchodníkem a mohl posoudit, zda navrhovaná smlouva a doplňkové služby odpovídají jeho potřebám a finanční situaci.

V oblasti regulace finančních služeb tato povinnost není nová, stejná povinnost je obsažena již ve směrnici CCD1 a MCD (čl. 5 odst. 6 CCD1, čl. 16 MCD, poskytnutí náležitého vysvětlení), obdobná povinnost je obsažena ve směrnici IDD (čl. 20 odst. 1 IDD, poskytnutí doporučení s vysvětlením, proč daný pojišťovací produkt nejlépe splňuje požadavky a potřeby zákazníka). Uvedené povinnosti jsou pak transponovány v zákoně o spotřebitelském úvěru (§ 94 odst. 2 ZSÚ) a v zákoně o distribuci pojištění (§ 79 odst. 2 ZDPZ – vysvětlení dopadů sjednání nebo podstatné změny pojištění na zákazníka, včetně souvisejících rizik, jako součást záznamu z jednání).

Smlouvy spadající do oblasti působnosti DMFS se týkají různých finančních služeb, které se svou složitostí mohou značně lišit. Směrnice proto umožňuje upravit způsob a rozsah poskytování náležitého vysvětlení a přizpůsobit je povaze nabízené finanční služby a zkušenostem konkrétního spotřebitele v dané oblasti. Stejná diskrece byla již obsažena ve směrnici CCD1 a MCD, při transpozici však nebyla využita.

Nevyužití diskrece by odpovídalo současnému právnímu stavu v oblasti regulace spotřebitelských úvěrů a distribuce pojištění, v nichž je stanovena pouze obecná povinnost poskytovat vysvětlení.

Využití této diskrece by vyžadovalo specifikování konkrétních okolností a situací, případně produktů samotných, pro které by se stanovil zvláštní režim poskytování náležitého vysvětlení.

12. Souhlasíte se zavedením pouze obecné povinnosti poskytovat náležité vysvětlení?
13. Pokud ne, navrhněte způsob a rozsah, v jakém by mělo náležité vysvětlení být poskytováno.

B.6 Opatření na ochranu spotřebitele při sjednávání finančních služeb online

B.6.1 Dark patterns

čl. 1 odst. 4 DMFS, resp. nový čl. 16e odst. 1 CRD

1. Aniž je dotčena směrnice 2005/29/ES a nařízení (EU) 2016/679, členské státy zajistí, aby obchodníci v souvislosti s uzavíráním smluv o finančních službách na dálku nekoncepovali, neuspořádávali nebo neprovozovali svá online rozhraní, jak jsou vymezena v čl. 3 písm. m) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065^(*) způsobem, jenž klame spotřebitele, kteří jsou příjemci jejich služby, manipuluje jimi nebo jinak podstatně narušuje nebo omezuje jejich schopnost činit svobodná a informovaná rozhodnutí. Členské státy zejména přijmou opatření, která se v souladu s právem Unie týkají alespoň jedné z těchto praktik obchodníků:
- a) přednostní zviditelňování určitých možností výběru při žádosti příjemce služby o rozhodnutí;
 - b) opakovaných žádostí, aby příjemce služby provedl výběr v okamžiku, kdy tento výběr již byl proveden, zejména otevíráním nabídkových oken, což narušuje uživatelskou zkušenost;
 - c) ztěžování postupu ukončení služby oproti přihlášení se k jejímu odběru.

Recitál 41

(41) Temné vzorce na online rozhraních obchodníků (tzv. dark patterns) jsou praktiky, které záměrně nebo fakticky podstatně narušují nebo omezují schopnost spotřebitelů, kteří jsou příjemci dané finanční služby, činit samostatná a informovaná rozhodnutí nebo volbu. To platí zvláště pro smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku. Tyto praktiky mohou obchodníci využívat k tomu, aby přesvědčili spotřebitele, kteří jsou příjemci jejich služeb, k nežádoucímu chování nebo k přijímání nežádoucích rozhodnutí, která by pro dané spotřebitele mohla mít negativní důsledky. Obchodníkům by proto mělo být zakázáno klamat nebo podněcovat spotřebitele, kteří jsou příjemci jejich služby, a narušovat nebo omezovat jejich autonomii, rozhodování nebo volbu prostřednictvím struktury, koncepce nebo funkcí online rozhraní nebo jeho části. To může zahrnovat mimo jiné záměrně zneužívající rozvržení, jehož cílem je nasměrovat spotřebitele k volbě nebo krokům, z nichž má prospěch obchodník, které však nemusí být v zájmu spotřebitelů, prezentace možností volby jiným než neutrálním způsobem, například zvýrazněním určitých možností prostřednictvím vizuálních, zvukových nebo jiných prvků, když je spotřebitel žádán o rozhodnutí. Zatímco nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065⁽¹⁴⁾ zakazuje poskytovatelům zprostředkovatelských služeb provozujícím online platformy používat při navrhování a organizaci svých online rozhraní temné vzorce, tato směrnice by měla členským státům uložit povinnost zabránit obchodníkům, kteří nabízejí finanční služby na dálku, používat tyto vzorce při uzavírání smluv o těchto službách. Ustanovení uvedeného nařízení a této směrnice se proto doplňují, neboť se vztahují na obchodníky jednající v různých funkcích. Jelikož vzhledem ke složitosti a souvisejícím vážným rizikům může být zapotřebí stanovit pro finanční služby další podrobné požadavky týkající se temných vzorců, mělo by být členským státům odchýlně od plné úrovně harmonizace umožněno ponechat v platnosti nebo zavést přísnější ustanovení, pokud jsou v souladu s právem Unie. Tato možnost je v souladu s čl. 3 odst. 9 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES⁽¹⁵⁾, pokud jde o nekalé obchodní praktiky související s finančními službami, který stanoví, že členské státy mohou rovněž uložit požadavky, které ve vztahu k finančním službám obsahují více omezení nebo požadavků.

(*)5), (14) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách)

(15) *Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách)*

Popis problému

Obchodníci budou mít nově povinnost vytvářet a provozovat svá online rozhraní (např. webové stránky a aplikace) pouze takovým způsobem, který nebude klamat spotřebitele, manipulovat s ním nebo jinak narušovat nebo omezovat jeho schopnost činit samostatná a informovaná rozhodnutí.

Požadavek na ochranu spotřebitele před tzv. dark patterns představuje v rámci regulace finančních služeb zcela nový institut a je zaměřen na ochranu spotřebitele v online prostředí vůči praktikám, které mohou být využívány k tomu, aby přiměly spotřebitele prostřednictvím struktury, koncepce nebo funkcí online rozhraní k nežádoucímu chování nebo k nežádoucímu rozhodnutí, které by pro něho mohlo mít negativní důsledky.

Směrnice konkrétní výčet nežádoucích praktik neobsahuje, požaduje však, aby členské státy přijaly opatření týkající se alespoň jedné z těchto praktik:

- přednostní zviditelňování určitých možností výběru (např. zvýrazňování určitých voleb barvami, fonty nebo umístěním na online rozhraní),
- opakovaných žádostí, aby spotřebitel provedl výběr v okamžiku, kdy tento výběr již byl proveden (zejména otevíráním nabídkových oken),
- ztěžování postupu ukončení služby oproti přihlášení se k jejímu odběru (např. výrazně obtížnější zrušení služby ve srovnání s její aktivací, nepřiměřená obtížnost ukončení čerpání služby nebo zrušení registrace).

Úprava v DMFS představuje doplněk k úpravě nekalých obchodních praktik ve směrnici UCPD. Některé praktiky používané obchodníky v online prostředí jsou již dnes zakázané, pokud naplňují znaky nekalé obchodní praktiky. Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který transponuje příslušnou evropskou úpravu, jsou nekalé takové obchodní praktiky, které jsou v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušují nebo jsou způsobilé podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele ve vztahu k nabízené službě. Praktiky spadající mezi tzv. dark patterns budou považovány za nekalé a tedy zakázané v případě, že budou chování spotřebitele narušovat podstatným způsobem. DMFS tak představuje regulaci využívání dalších nevhodných praktik nad rámec právní úpravy nekalých obchodních praktik.

Toto ustanovení Směrnice, včetně výčtu konkrétních praktik využívaných obchodníky, má předobraz v nařízení o digitálních službách. Obdobnou povinnost ve vztahu k tvorbě a poskytování online rozhraní mají již nyní provozovatelé online platforem. Na rozdíl od DMFS však nařízení ve vztahu ke konkrétním praktikám nevyžaduje přijetí opatření členskými státy, ale naopak umožňuje Evropské komisi, aby vydala pokyny k uplatňování obecné povinnosti ve vztahu ke konkrétním praktikám, zejména pak k těm výslovně vyjmenovaným.

Otázky ke konzultaci

14. Považujete za vhodné v zákoně přijmout opatření k přednostnímu zviditelňování určitých možností výběru?
15. Pokud ano, jaké konkrétní opatření navrhuje?
16. Považujete za vhodné v zákoně přijmout opatření k opakovaným žádostem, aby spotřebitel provedl výběr v okamžiku, kdy tento výběr již byl proveden?

17. Pokud ano, jaké konkrétní opatření navrhuje?
18. Považujete za vhodné v zákoně přijmout opatření k ztěžování postupu ukončení služby oproti přihlášení se k jejímu odběru?
19. Pokud ano, jaké konkrétní opatření navrhuje?

B.6.2 Přísnější požadavky při sjednávání finančních služeb online

čl. 1 odst. 4 DMFS, resp. nový čl. 16e odst. 2 CRD

2. *Členské státy mohou přijmout nebo ponechat v platnosti přísnější ustanovení ve vztahu k požadavkům na obchodníky stanoveným v odstavci 1, jsou-li daná ustanovení v souladu s právem Unie.*

Recitál 41

(viz výše)

Popis problému

Směrnice umožňuje členským státům přijmout přísnější požadavky na obchodníky při tvorbě a provozování jejich online rozhraní (např. webové stránky a aplikace) nad rámec obecné povinnosti vytvářet a provozovat svá online rozhraní pouze takovým způsobem, který nebude klamat spotřebitele, manipulovat s ním nebo jinak narušovat nebo omezovat jeho schopnost činit samostatná a informovaná rozhodnutí. Jak bylo uvedeno výše, úprava v DMFS představuje doplněk k úpravě nekalých obchodních praktik ve směrnici UCPD.

Využití diskrece umožní stanovit další omezení nebo požadavky na obchodníky při tvorbě a provozování online rozhraní, a to jak nad rámec obecné povinnosti stanovené v DMFS, tak nad rámec právní úpravy nekalých obchodních praktik.

Otázky ke konzultaci

20. Považujete za vhodné zavést další požadavky na obchodníky při tvorbě a provozování jejich online rozhraní (internetových stránek a aplikací)?
21. Pokud ano, jaké konkrétní požadavky navrhuje?