

32002L0065

9.10.2002

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

L 271/16

## 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 směrnic 97/7/ES a 98/27/ES

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o založení Evropského společenství, a zejména na čl. 47 odst. 2 a články 55 a 95 této smlouvy,

s ohledem na návrh Komise <sup>(1)</sup>,s ohledem na stanovisko Hospodářského a sociálního výboru <sup>(2)</sup>,v souladu s postupem stanoveným v článku 251 Smlouvy <sup>(3)</sup>,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) V souvislosti s dosahováním cílů jednotného trhu je důležité přijmout opatření určená k postupné konsolidaci tohoto trhu a tato opatření musí dále přispívat k dosahování vysoké úrovně ochrany spotřebitele v souladu s články 95 a 153 Smlouvy.
- (2) Jak pro spotřebitele, tak i pro poskytovatele finančních služeb představuje uvádění finančních služeb na trh na dálku jeden z hlavních hmatatelných výsledků dotvoření vnitřního trhu.
- (3) V rámci vnitřního trhu je v zájmu spotřebitelů mít bez diskriminace přístup k nejširšímu možnému rozsahu finančních služeb dostupných ve Společenství, aby si mohli vybrat ty, které nejlépe vyhovují jejich potřebám. Aby byla chráněna svoboda volby, která je základním právem spotřebitele, je nutná vysoká míra ochrany spotřebitele, aby se zvýšila důvěra spotřebitele v prodej na dálku.
- (4) Pro řádné fungování vnitřního trhu je nezbytné, aby mohli spotřebitelé projednávat a uzavírat smlouvy s poskytovateli usazenými v jiných členských státech bez ohledu na to, zda je poskytovatel rovněž usazen v členském státě, v němž má místo pobytu spotřebitel.
- (5) Vzhledem ke své nehmotné povaze se finanční služby zvláště hodí pro prodej na dálku a vytvoření právního rámce, jímž by se řídilo uvádění finančních služeb na trh na dálku, by zvýšilo důvěru spotřebitele v používání nových technologií pro uvádění finančních služeb na trh na dálku, například elektronického obchodu.
- (6) Tato směrnice by měla být uplatňována v souladu se Smlouvou a sekundárními právními předpisy, včetně směrnice 2000/31/ES <sup>(4)</sup> o elektronickém obchodu, která se vztahuje výhradně na transakce v oblasti své působnosti.
- (7) Tato směrnice usiluje o dosažení výše stanovených cílů, aniž jsou dotčeny právní předpisy Společenství nebo vnitrostátní právní předpisy, kterými se řídí volný pohyb služeb, nebo popřípadě kontrolní systémy a/nebo schvalovací systémy či systémy dohledu členského státu, jsou-li slučitelné s právními předpisy Společenství.
- (8) Kromě toho touto směrnicí, a zejména jejími ustanoveními týkajícími se informací o smluvních doložkách o rozhodném právu smlouvy a/nebo o soudní příslušnosti, není dotčena použitelnost nařízení Rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000 o soudní příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech <sup>(5)</sup> ani Římské úmluvy z roku 1980 o rozhodném právu u smluvních závazků na uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku.
- (9) Dosažení cílů akčního plánu finančních služeb vyžaduje ještě vyšší úroveň ochrany spotřebitele v některých oblastech. To předpokládá větší konvergenci, zejména u neharmonizovaných fondů kolektivního investování, u pravidel chování pro investiční služby a u spotřebitelských úvěrů. Až do dosažení výše uvedené konvergence by měla být zachována vysoká úroveň ochrany spotřebitele.
- (10) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku <sup>(6)</sup> stanoví hlavní pravidla pro smlouvy o zboží nebo službách uzavřené na dálku mezi dodavatelem nebo poskytovatelem a spotřebitelem. Tato směrnice se však nevztahuje na finanční služby.

<sup>(1)</sup> Úř. věst. C 385, 11.12.1998, s. 10 a Úř. věst. C 177 E, 27.6.2000, s. 21.

<sup>(2)</sup> Úř. věst. C 169, 16.6.1999, s. 43.

<sup>(3)</sup> Stanovisko Evropského parlamentu ze dne 5. května 1999 (Úř. věst. C 279, 1.10.1999, s. 207), společný postoj Rady ze dne 19. prosince 2001 (Úř. věst. C 58 E, 5.3.2002, s. 32) a rozhodnutí Evropského parlamentu ze dne 14. května 2002 (dosud nezveřejněné v Úředním věstníku). Rozhodnutí Rady ze dne 26. července 2002 (dosud nezveřejněné v Úředním věstníku).

<sup>(4)</sup> Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 1.

<sup>(5)</sup> Úř. věst. L 12, 16.1.2001, s. 1.

<sup>(6)</sup> Úř. věst. L 144, 4.6.1997, s. 19.

- (11) Komise v souvislosti s analýzou, kterou provedla za účelem zjištění potřeby specifických opatření v oblasti finančních služeb, vyzvala všechny zúčastněné strany, aby jí předaly připomínky, zejména v souvislosti s vypracováním Zelené knihy z názvem „Finanční služby — plnit očekávání spotřebitelů“. Konzultace v této souvislosti ukázaly, že existuje potřeba posílit ochranu spotřebitele v této oblasti. Komise se tudíž rozhodla předložit zvláštní návrh v oblasti uvádění finančních služeb na trh na dálku.
- (12) Přijetí divergentních nebo rozdílných pravidel ochrany spotřebitele ze strany členských států ve věci uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku by mohlo mít negativní dopad na fungování vnitřního trhu a hospodářskou soutěž mezi podniky na trhu. Je tudíž nezbytné zavést v této oblasti společná pravidla na úrovni Společenství, čímž nesmí být dotčena obecná ochrana spotřebitele v členských státech.
- (13) Touto směrnicí by měla být zaručena vysoká úroveň ochrany spotřebitele za účelem zajištění volného pohybu finančních služeb. Členské státy by v oblastech harmonizovaných touto směrnicí neměly smět přijímat jiná ustanovení, než která stanoví tato směrnice, ledaže je v této směrnici výslovně uvedeno jinak.
- (14) Tato směrnice se vztahuje na veškeré finanční služby, jež mohou být poskytovány na dálku. Některé finanční služby se však řídí zvláštními právními předpisy Společenství, které se na tyto finanční služby nadále vztahují. Měly by nicméně být stanoveny zásady pro uvádění takových služeb na trh na dálku.
- (15) Sjednávání a uzavírání smluv na dálku vyžadují používání prostředků dálkové komunikace, které se používají v rámci systému prodeje na dálku nebo poskytování služeb, jež nevyžaduje současnou přítomnost poskytovatele a spotřebitele. Nepřetržitý vývoj těchto komunikačních prostředků vyžaduje definování zásad dokonce i pro prostředky, které ještě nejsou všeobecně používány. Smlouvy uzavřené na dálku jsou tedy všechny smlouvy, u nichž se nabídka, vyjednávání i vlastní uzavření uskutečňují na dálku.
- (16) Jediná smlouva zahrnující postupné operace nebo samostatné operace stejné povahy rozložené v čase může v různých členských státech právně upravena rozdílným způsobem, je však důležité, aby se tato směrnice uplatňovala ve všech členských státech stejným způsobem. Za tímto účelem je třeba mít za to, že se tato směrnice vztahuje na první z postupných operací nebo samostatných operací stejné povahy rozložených v čase, které mohou být považovány za celek, bez ohledu na to, zda se na tuto operaci nebo sérii operací vztahuje jediná smlouva nebo několik smluv, jež na sebe v čase navazují.
- (17) Za příklad „první dohody o službě“ může být považováno otevření bankovního účtu, získání kreditní karty nebo uzavření smlouvy na správu portfolia a za příklad „operací“ může být považováno uložení finančních prostředků na bankovní účet nebo vyzvednutí finančních prostředků z bankovního účtu, platba kreditní kartou nebo transakce prováděné v rámci smlouvy o správě portfolia. Doplnění nových prvků do první dohody o službě, jako je možnost používat elektronický platební nástroj ve spojení se stávajícím bankovním účtem, nepředstavuje „operaci“, ale doplňkovou smlouvu, na níž se vztahuje tato směrnice. Předplacení nových jednotek stejného fondu kolektivního investování se považuje za jednu ze „operací stejné povahy, jež na sebe v čase navazují“.
- (18) Tato směrnice tím, že zahrnuje do své působnosti systém poskytování služeb organizovaný poskytovatelem finančních služeb, usiluje o vyloučení ze své oblasti působnosti služeb poskytovaných zcela příležitostně a mimo obchodní strukturu specializovanou na uzavírání smluv na dálku.
- (19) Poskytovatelem je osoba poskytující služby na dálku. Tato směrnice by se však měla rovněž použít tehdy, pokud jedna z etap uvádění na trh probíhá za účasti prostředníka. S přihlédnutím k povaze a stupni tohoto zapojení by se související ustanovení této směrnice měla též vztahovat na tohoto prostředníka, nezávisle na jeho právním postavení.
- (20) Trvanlivá média zahrnují zejména diskety, CD-ROM a DVD a pevný disk počítače spotřebitele, na němž je uložena elektronická pošta, ale nezahrnují internetové stránky, pokud nesplňují kritéria obsažená v definici trvanlivého média.
- (21) Použití prostředků dálkové komunikace by nemělo vést k bezdůvodnému omezení informací poskytovaných klientovi. V zájmu transparentnosti stanoví tato směrnice požadavky potřebné k zajištění přijatelné úrovně informací pro spotřebitele, a to jak před uzavřením smlouvy, tak i po něm. Spotřebitel by měl před uzavřením smlouvy obdržet potřebné předběžné informace, aby mohl řádně zhodnotit nabízenou finanční službu, a tudíž rozhodnout se informovaně. Poskytovatel by měl výslovně specifikovat, jak dlouho jeho eventuální nabídka zůstává nezměněna.
- (22) Informace vyjmenované v této směrnici zahrnují informace všeobecné povahy týkající se všech druhů finančních služeb. Ostatní informační požadavky ohledně dané finanční služby, jako je pojistná ochrana podle pojistné smlouvy, nejsou v této směrnici stanoveny. Tento druh informací by měl být případně poskytován v souladu s odpovídajícími právními předpisy Společenství nebo s vnitrostátními právními předpisy přijatými v souladu s právem Společenství.

- (23) Pro zajištění optimální ochrany spotřebitele je důležité, aby byl spotřebitel dostatečně informován o ustanoveních této směrnice a případných kodexů chování existujících v této oblasti a o tom, že má právo na odstoupení.
- (24) Pokud se právo na odstoupení od smlouvy neuplatní kvůli tomu, že spotřebitel výslovně požadoval splnění určité smlouvy, měl by poskytovatel o této skutečnosti spotřebitele informovat.
- (25) Spotřebitelé by měli být chráněni před nevyžádanými službami. Spotřebitelé by měli být osvobozeni od veškerých závazků v případě nevyžádaných služeb, a neexistence odpovědi se přitom nesmí vykládat jako projev souhlasu z jejich strany. Tímto pravidlem by však nemělo být dotčeno konkludentní prodloužení smlouvy právoplatně uzavřené mezi stranami, pokud je právní předpisy členských států dovolují.
- (26) Členské státy by měly přijmout vhodná opatření k účinné ochraně spotřebitelů, kteří si nepřejí být kontaktováni prostřednictvím některých komunikačních prostředků nebo v některých okamžicích. Touto směrnicí by neměly být dotčeny konkrétní možnosti ochrany dostupné spotřebitelům podle právních předpisů Společenství o ochraně osobních údajů a soukromí.
- (27) Za účelem ochrany spotřebitelů je třeba v členských státech stanovit vhodné a účinné postupy pro vyřizování stížností a opravných prostředků za účelem řešení případných sporů mezi poskytovateli a spotřebiteli, případně s použitím stávajících postupů.
- (28) Členské státy by měly povzbuzovat veřejné nebo soukromé subjekty zřízené za účelem mimosoudního řešení sporů, aby spolupracovaly při řešení přeshraničních sporů. Taková spolupráce by mohla zejména znamenat, že se spotřebitelům umožní předkládat mimosoudním orgánům ve svém domovském členském státě stížnosti na poskytovatele usazené v jiných členských státech. Zvýšenou pomoc spotřebitelům při využívání přeshraničních služeb nabízí vytvoření sítě FIN-NET.
- (29) Tato směrnice nebrání rozšíření členskými státy, v souladu s právními předpisy Společenství, ochrany poskytované touto směrnicí na neziskové organizace a osoby využívající finanční služby s cílem stát se podnikateli.
- (30) Tato směrnice by rovněž měla zahrnovat případy, kdy vnitrostátní právní předpisy upravují závazné smluvní prohlášení spotřebitele.
- (31) Ustanoveními této směrnice o volbě jazyka poskytovatelem by neměly být dotčeny vnitrostátní právní předpisy o volbě jazyka přijaté v souladu s právními předpisy Společenství.
- (32) Společenství a členské státy přijaly závazky v rámci Všeobecné dohody o obchodu službami (GATS) ohledně možnosti pro spotřebitele nakupovat bankovní a investiční služby v zahraničí. GATS opravňuje členské státy přijímat opatření z důvodu obezřetnosti, včetně opatření k ochraně investorů, vkladatelů, pojistníků a osob, jimž je poskytovatel finančních služeb povinen k finanční službě. Taková opatření by neměla ukládat omezení překračující rámec toho, co je nutné k ochraně spotřebitelů.
- (33) Za účelem přijetí této směrnice by měla být upravena oblast působnosti směrnice 97/7/ES a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/27/ES ze dne 19. května 1998 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů <sup>(1)</sup> a oblast působnosti lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené ve směrnici Rady 90/619/EHS ze dne 8. listopadu 1990 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se přímého životního pojištění, kterou se stanoví opatření k usnadnění účinného výkonu volného pohybu služeb <sup>(2)</sup>.
- (34) Protože cílů této směrnice, totiž stanovení společných pravidel pro uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku, nemůže být v dostatečné míře dosaženo členskými státy a může jich být tudíž lépe dosaženo na úrovni Společenství, může Společenství přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku tato směrnice nepřekračuje rámec toho, co je nezbytné k dosažení tohoto cíle,

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

Článek 1

### Předmět a oblast působnosti

1. Předmětem této směrnice je harmonizace právních a správních předpisů členských států pro uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku.
2. V případě smluv o finančních službách obsahujících první dohodu o službě, za níž následují postupné operace nebo série samostatných operací stejné povahy, jež na sebe v čase navazují, se tato směrnice vztahuje jen na první dohodu.

<sup>(1)</sup> Úř. věst. L 166, 11.6.1998, s. 51. Směrnice naposledy pozměněná směrnicí 2000/31/ES (Úř. věst. L 178, 17. 7. 2001, s. 1).

<sup>(2)</sup> Úř. věst. L 330, 29.11.1990, s. 50. Směrnice naposledy pozměněná směrnicí 92/96/EHS (Úř. věst. L 360, 9.12.1992, s. 1).

Neexistuje-li žádná první dohoda o službě, ale mezi stejnými smluvními stranami jsou prováděny postupné operace nebo samostatné operace stejné povahy, jež na sebe v čase navazují, použijí se články 3 a 4 jenom na první operaci. Pokud však po dobu delší než jeden rok nebyla provedena žádná operace stejné povahy, další operace se považuje za první v nové sérii operací, a v důsledku toho se použijí články 3 a 4.

## Článek 2

### Definice

Pro účely této směrnice se:

- a) „smlouvou uzavřenou na dálku“ rozumí jakákoli smlouva o finančních službách uzavřená mezi poskytovatelem a spotřebitelem v rámci systému odbytu na dálku nebo poskytování služeb na dálku provozovaného poskytovatelem, který pro účely této smlouvy používá výhradně jeden nebo více prostředků dálkové komunikace až do okamžiku, v němž je smlouva uzavřena, a včetně tohoto okamžiku;
- b) „finanční službou“ rozumí jakákoli služba bankovní, úvěrové, pojistné, osobní důchodové, investiční nebo platební povahy;
- c) „poskytovatelem“ rozumí jakákoli fyzická nebo právnická osoba, veřejnoprávní nebo soukromá, která je v rámci své obchodní nebo profesní činnosti smluvním poskytovatelem služeb na základě smluv uzavřených na dálku;
- d) „spotřebitelem“ rozumí jakákoli fyzická osoba, která ve smlouvách uzavřených na dálku jedná pro účely ležící mimo její obchodní, podnikatelské nebo profesní zaměření;
- e) „prostředky dálkové komunikace“ rozumějí veškeré prostředky, které mohou být použity pro uvádění služby mezi těmito partnery na trh na dálku bez současné fyzické přítomnosti poskytovatele a spotřebitele;
- f) „trvanlivým médiem“ rozumí každý nástroj, který umožňuje spotřebiteli ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí využití, po dobu přiměřenou pro jejich účel a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu;
- g) „provozovatelem nebo dodavatelem prostředků dálkové komunikace“ rozumí jakákoli veřejnoprávní nebo soukromá fyzická nebo právnická osoba, jejíž obchodní, podnikatelské nebo profesní zaměření zahrnuje zpřístupňování jednoho nebo více prostředků dálkové komunikace poskytovatelům.

## Článek 3

### Informace poskytované spotřebiteli před uzavřením smlouvy na dálku

1. Než je spotřebitel zavázán jakoukoli smlouvou uzavřenou na dálku nebo nabídkou, jsou mu s náležitým předstihem poskytnuty tyto informace ohledně:

#### 1. poskytovatele

- a) totožnost a hlavní činnost poskytovatele, geografická adresa, na níž je poskytovatel usazen, a každá jiná geografická adresa pro vztahy spotřebitele s poskytovatelem;
- b) totožnost zástupce poskytovatele usazeného v domovském členském státě spotřebitele a geografická adresa pro vztahy spotřebitele se zástupcem, jestliže takový zástupce existuje;
- c) pokud má spotřebitel obchodní vztahy s jiným podnikatelem, než je poskytovatel, totožnost tohoto podnikatele, postavení, v němž vystupuje vůči spotřebiteli, a geografická adresa pro vztah spotřebitele s tímto podnikatelem;
- d) je-li poskytovatel zapsán v obchodním nebo podobném veřejném rejstříku, obchodní rejstřík, v němž je poskytovatel zapsán, a jeho registrační číslo nebo rovnocenný prostředek identifikace v tomto rejstříku;
- e) podléhá-li činnost poskytovatele povolovacímu režimu, údaje o příslušném orgánu dohledu;

#### 2. finanční služby

- a) popis hlavních znaků finanční služby;
- b) celková cena, kterou má spotřebitel zaplatit poskytovateli za finanční službu, včetně veškerých souvisejících provizí, poplatků a nákladů a veškerých daní placených prostřednictvím poskytovatele nebo, není-li možné uvést přesnou cenu, základna pro výpočet ceny umožňující uživateli cenu ověřit;
- c) případné upozornění na to, že finanční služba je spojena s nástroji zahrnujícími zvláštní rizika spojená s jejich specifickými vlastnostmi nebo operacemi, které mají být provedeny, nebo jejichž cena závisí na kolísání finančních trhů ležících mimo veškerou kontrolu poskytovatele, a že výkony v minulosti nejsou ukazateli budoucích výkonů;
- d) upozornění na možnost, že mohou existovat další daně a/nebo náklady, které nejsou placeny prostřednictvím poskytovatele nebo jím fakturovány;
- e) případná omezení doby, po kterou jsou poskytnuté informace zůstávají platné;
- f) způsoby plateb a plnění;
- g) veškeré zvláštní dodatečné náklady pro spotřebitele související s používáním prostředků dálkové komunikace, jsou-li fakturovány;

#### 3. smlouvy uzavřené na dálku

- a) existence nebo neexistence práva na odstoupení od smlouvy podle článku 6 a existuje-li právo na odstoupení, doba jeho trvání a podmínky pro jeho uplatnění, včetně informace o částce, jejíž zaplacení může být na spotřebiteli požadováno na základě čl. 7 odst. 1, jakož i důsledky neuplatnění tohoto práva;

- b) minimální doba trvání smlouvy uzavřené na dálku v případě trvalého nebo opakujícího se poskytování finančních služeb;
- c) informace o veškerých právech, která strany mohou mít na předčasné nebo jednostranné ukončení na základě podmínek smlouvy uzavřené na dálku, včetně případných smluvních pokut, které v takových případech smlouva ukládá;
- d) praktické pokyny pro uplatňování práva na odstoupení, obsahující mimo jiné adresu, na níž má být zasláno oznámení o odstoupení;
- e) členský stát nebo státy, jejichž právní předpisy bere poskytovatel za základ pro vytvoření vztahů se spotřebitelem před uzavřením smlouvy na dálku;
- f) jakákoli smluvní doložka o rozhodném právu smlouvy uzavřené na dálku a/nebo o příslušném soudu;
- g) v jakém jazyce nebo jazycích jsou dodány smluvní podmínky a předběžné informace uvedené v tomto článku a dále, v jakém jazyce nebo jazycích se poskytovatel se souhlasem spotřebitele zavazuje komunikovat po dobu trvání této smlouvy uzavřené na dálku;

#### 4. opravných prostředků

- a) zda existuje či neexistuje mimosoudní mechanismus vyřizování stížností a opravných prostředků pro spotřebitele, který je stranou smlouvy uzavřené na dálku, a případné podmínky pro přístup k němu;
- b) existence záručních fondů nebo jiných odškodňovacích mechanismů, na něž se nevztahuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 94/19/ES ze dne 30. května 1994 o systémech pojištění vkladů <sup>(1)</sup> ani směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/9/ES ze dne 3. března 1997 o systémech pro odškodnění investorů <sup>(2)</sup>.

2. Informace uvedené v odstavci 1, jejichž obchodní účel musí být jednoznačně rozpoznatelný, se poskytují jasným a srozumitelným způsobem vhodným pro použité prostředky dálkové komunikace, s náležitým ohledem zejména na zásadu dobré víry v obchodních transakcích a zásadu ochrany osob, které se podle právních předpisů členských států považují za nezpůsobilé k právním úkonům, například nezletilých.

#### 3. V případě hlasové telefonní komunikace

- a) na začátku jakékoli konverzace se spotřebitelem se jednoznačně objasní totožnost poskytovatele a obchodní účel hovoru zahájeného poskytovatelem;
- b) s výhradou výslovného souhlasu spotřebitele se smějí podávat pouze tyto informace:
  - totožnost osoby, která je v kontaktu se spotřebitelem, a její spojitost s poskytovatelem,

- popis hlavních znaků finanční služby,
- celková cena, kterou má spotřebitel zaplatit poskytovateli za finanční službu, včetně veškerých daní placených prostřednictvím poskytovatele nebo, není-li možné uvést přesnou cenu, základna pro výpočet ceny umožňující uživateli cenu ověřit,
- upozornění na možnost, že mohou existovat další daně a/nebo náklady, které nejsou placeny prostřednictvím poskytovatele nebo jím fakturovány,
- existence nebo neexistence práva na odstoupení od smlouvy podle článku 6 a, existuje-li právo na odstoupení, doba jeho trvání a podmínky pro jeho uplatnění, včetně informace o částce, jejíž zaplacení může být na spotřebiteli požadováno na základě čl. 7 odst. 1.

Poskytovatel informuje spotřebitele, že jsou na vyžádání k dispozici další informace a jakou povahu tyto informace mají. Jestliže poskytovatel plní své povinnosti podle článku 5, poskytuje v každém případě úplné informace.

4. Informace o smluvních závazcích sdělované spotřebiteli během předšlupní etapy musí být v souladu se smluvními závazky, které by vyplývaly z práva, jež se považuje za rozhodné právo smlouvy uzavřené na dálku, pokud bude později uzavřena.

#### Článek 4

##### Další požadavky na informace

1. Obsahují-li právní předpisy Společenství o finančních službách požadavky na předběžné informace jdoucí nad rámec toho, co je uvedeno v čl. 3 odst. 1, tyto požadavky se nadále použijí.

2. Až do další harmonizace si mohou členské státy ponechat nebo zavést přísnější předpisy ve věci předběžných informací, jsou-li v souladu s právem Společenství.

3. Členské státy sdělí Společenství vnitrostátní právní předpisy týkající se požadavků na předběžné informace podle odstavců 1 a 2 tohoto článku, pokud jdou nad rámec toho, co je uvedeno v čl. 3 odst. 1. Komise přihlíží ke sděleným vnitrostátním předpisům při vypracovávání zprávy podle čl. 20 odst. 2.

4. Za účelem vytvoření vysoké úrovně transparentnosti pomocí všech vhodných prostředků zajistí Komise, aby také spotřebitelé a poskytovatelé měli k dispozici vnitrostátní předpisy, které jí byly sděleny.

#### Článek 5

##### Sdělování smluvních podmínek a předběžných informací

1. Poskytovatel v předstihu sdělí spotřebiteli veškeré smluvní podmínky a informace uvedené v čl. 3 odst. 1 a článku 4 na papíře nebo jiném trvanlivém médiu, které je dostupné a přístupné spotřebiteli, než je spotřebitel zavázán nějakou smlouvou uzavřenou na dálku nebo nabídkou.

<sup>(1)</sup> Úř. věst. L 135, 31.5.1994, s. 5.

<sup>(2)</sup> Úř. věst. L 84, 26.3.1997, s. 22.

2. Poskytovatel plní povinnost podle odstavce 1 okamžitě po uzavření smlouvy, jestliže byla smlouva uzavřena na žádost spotřebitele s použitím prostředků dálkové komunikace, které neumožňují poskytnutí smluvních podmínek a informací v souladu s odstavcem 1.

3. Kdykoli během smluvního vztahu je spotřebitel na svou žádost oprávněn obdržet smluvní podmínky na papíře. Kromě toho je spotřebitel oprávněn měnit používané prostředky dálkové komunikace, ledaže je to neslučitelné s uzavřenou smlouvou nebo s povahou poskytované finanční služby.

### Článek 6

#### Právo na odstoupení od smlouvy

1. Členské státy zajistí, aby měl spotřebitel lhůtu 14 kalendářních dnů na odstoupení od smlouvy bez smluvní pokuty a bez uvedení důvodu. Toto období se však prodlužuje na 30 kalendářních dnů u smluv uzavřených na dálku souvisejících s životním pojištěním, na něž se vztahuje směrnice 90/619/EHS, a u operací týkajících se osobních penzí.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy začíná běžet

- buď dnem uzavření smlouvy na dálku, vyjma uvedeného životního pojištění, kdy lhůta začíná okamžikem, v němž je spotřebitel informován, že byla uzavřena smlouva na dálku,
- nebo dnem, k němuž spotřebitel obdrží smluvní podmínky a informace v souladu s čl. 5 odst. 1 nebo 2, je-li tento den pozdější než den uvedený v první odrážce.

Členské státy mohou kromě práva na odstoupení stanovit, že účinnost smluv uzavřených na dálku týkajících se investičních služeb se pozastavuje na stejnou dobu, jaká je stanovena v tomto článku.

2. Právo na odstoupení se nevztahuje na

- a) finanční služby, jejichž cena závisí na kolísání finančního trhu ležícího mimo kontrolu poskytovatele, k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení, jako jsou služby související s
  - devizami,
  - nástroji peněžního trhu,
  - převoditelnými cennými papíry,
  - podíly v podnicích kolektivního investování,
  - termínovanými finančními smlouvami (futures), včetně rovnocenných nástrojů pro úhradu v hotovosti,
  - dopřednými úrokovými termínovými smlouvami (FRA),

— úrokovými a devizovými swapy nebo swapy na bázi akcií nebo akciového indexu (equity swaps),

— opcemi ke koupi nebo prodeji jakýchkoli nástrojů uvedených v tomto bodě včetně rovnocenných nástrojů pro úhradu v hotovosti. Tato skupina zahrnuje zejména devizové a úrokové opce;

- b) cestovní pojištění a pojištění zavazadel nebo podobná krátkodobá pojištění o době trvání kratší než jeden měsíc;
- c) smlouvy, jež obě strany zcela splnily na výslovnou žádost spotřebitele předtím, než spotřebitel uplatnil právo na odstoupení.

3. Členské státy mohou stanovit, že se právo na odstoupení nevztahuje na

- a) jakýkoli úvěr zamýšlený především za účelem získání nebo ponechání si práva vlastnictví k pozemku nebo ke stávající nebo projektované stavbě nebo za účelem opravy nebo zhodnocení stavby, nebo
- b) jakýkoli úvěr zajištěný hypotékou nebo nemovitým majetkem nebo právem souvisejícím s nemovitým majetkem, nebo
- c) prohlášení učiněná spotřebiteli za součinnosti úřední osoby, pokud úřední osoba potvrdí, že byla dodržena práva spotřebitele podle čl. 5 odst. 1.

Tímto odstavcem není dotčeno právo na čas na rozmyšlenou ve prospěch spotřebitelů, kteří v době přijetí této směrnice mají bydliště v těch členských státech, kde toto právo existuje.

4. Členské státy, které využívají možnosti stanovené v odstavci 3, o tom uvědomí Komisi.

5. Komise dává informace sdělené členskými státy k dispozici Evropskému parlamentu a Radě a zajistí, aby byly k dispozici též spotřebitelům a poskytovatelům, kteří o ně požádají.

6. Jestliže spotřebitel uplatňuje právo na odstoupení, oznámí to před uplynutím lhůty podle praktických pokynů poskytnutých mu podle čl. 3 odst. 1 bodu 3) písm. d) pomocí prostředků, které mohou být ověřeny podle vnitrostátních právních předpisů. Lhůta se považuje za dodrženu, jestliže je toto oznámení, pokud je učiněno na papíře nebo na jiném trvanlivém médiu, jež je k dispozici příjemci a k němuž má příjemce přístup, odesláno před uplynutím lhůty.

7. Tento článek se nevztahuje na úvěrové dohody, u nichž došlo k odstoupení podle podmínek čl. 6 odst. 4 směrnice 97/7/ES nebo článku 7 směrnice Evropského parlamentu a Rady 94/47/ES ze dne 26. října 1994 o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práva k dočasnému užívání nemovitostí<sup>(1)</sup>.

(1) Úř. věst. L 280, 29.10.1994, s. 83.

Jestliže je ke smlouvě uzavřené na dálku na danou finanční službu připojena další smlouva uzavřená na dálku na služby poskytované poskytovatelem nebo třetí osobou na základě dohody mezi třetí osobou a poskytovatelem, tato doplňková smlouva uzavřená na dálku se ruší bez jakékoli smluvní pokuty, pokud spotřebitel uplatní právo na odstoupení podle čl. 6 odst. 1.

8. Tímto článkem nejsou dotčeny právní a správní předpisy členských států o vypovězení, ukončení nebo neúčinnosti smlouvy uzavřené na dálku ani právo spotřebitele splnit smluvní závazky před dobou stanovenou ve smlouvě uzavřené na dálku. Tyto předpisy se uplatňují nezávisle na podmínkách pro zrušení smlouvy uzavřené na dálku a jeho právních účinků.

#### Článek 7

##### Platba za služby poskytnuté před odstoupením

1. Když spotřebitel vykonává právo na odstoupení podle čl. 6 odst. 1, může být na něm požadováno, aby neprodleně zaplatil jen za službu skutečně poskytnutou poskytovatelem podle smlouvy uzavřené na dálku. Plnění smlouvy může začít až poté, co spotřebitel vysloví souhlas. Splatná částka nesmí:

- překročit částku, která je úměrná významu již poskytnuté služby v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě uzavřené na dálku,
- být v žádném případě taková, aby mohla být vykládána jako smluvní pokuta.

2. Členské státy mohou stanovit, že při odstoupení od pojistné smlouvy není spotřebitel povinen zaplatit žádnou částku.

3. Poskytovatel nesmí od spotřebitele požadovat platbu podle odstavce 1, pokud neprokáže, že spotřebitel byl řádně informován o dlužné částce v souladu s čl. 3 odst. 1 bodem 3) písm. a). Tuto částku nemůže v žádném případě požadovat, pokud zahájil plnění smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení stanovené v čl. 6 odst. 1 bez předchozí žádosti spotřebitele.

4. Poskytovatel neprodleně a nejpozději do 30 kalendářních dnů vrátí spotřebiteli všechny částky, které od něho přijal podle smlouvy uzavřené na dálku, vyjma částku uvedenou v odstavci 1. Tato lhůta začíná běžet dnem, kdy poskytovatel obdrží oznámení o odstoupení.

5. Spotřebitel neprodleně a nejpozději do 30 kalendářních dnů vrátí poskytovateli všechny částky a/nebo věci přijaté od poskytovatele. Tato lhůta začíná běžet dnem, kdy spotřebitel odešle oznámení o odstoupení.

#### Článek 8

##### Platba kartou

Členské státy zajistí, aby existovala vhodná opatření umožňující spotřebiteli

- požadovat zrušení platby, pokud došlo k podvodnému použití jeho platební karty v souvislosti se smlouvami uzavřenými na dálku,
- aby v případě takového podvodného použití mu byla platba znovu připsána k dobru nebo vrácena.

#### Článek 9

##### Nevyžádané služby

Aniž jsou dotčeny právní předpisy členských států o konkludentním prodloužení smluv uzavřených na dálku, pokud je dovolují, přijmou členské státy nezbytná opatření k

- zákazu poskytování finančních služeb spotřebiteli bez předchozí žádosti z jeho strany, zahrnuje-li tato dodávka požadavek na okamžitou nebo odloženou platbu,
- zproštění spotřebitele jakýchkoli závazků v případě nevyžádaných poskytnutí, přičemž neexistence odpovědi nesmí vykládat jako souhlas.

#### Článek 10

##### Nevyžádaná sdělení

1. Předchozí souhlas spotřebitele se vyžaduje, používá-li poskytovatel tyto techniky dálkové komunikace:

- a) automatizované volací systémy fungující bez zásahu člověka (volací automaty);
- b) faxy.

2. Členské státy zajistí, aby jiné prostředky dálkové komunikace, než které jsou uvedeny v odstavci 1, jestliže umožňují individuální obchodní sdělení,

- a) nebyly přípustné, ledaže byl získán souhlas dotyčného spotřebitele, nebo
- b) směly být použity jedině tehdy, pokud spotřebitel proti tomu výslovně neprotestoval.

3. Opatření uvedená v odstavcích 1 a 2 nesmí způsobovat náklady pro spotřebitele.

#### Článek 11

##### Sankce

Členské státy stanoví vhodné sankce pro případ, že poskytovatel porušuje vnitrostátní právní předpisy přijaté podle této směrnice.

K tomuto účelu mohou zejména stanovit, že spotřebitel smí kdykoli vypovědět smlouvu, a to bezplatně a bez smluvní pokuty.

Tyto sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.

## Článek 12

**Kogentnost ustanovení této směrnice**

1. Spotřebitel se nemůže vzdát práv, která mu jsou přiznána touto směrnicí.

2. Členské státy přijmou opatření potřebná k zajištění toho, aby spotřebitel nebyl zbaven ochrany poskytované touto směrnicí tím, že by za rozhodné právo smlouvy bylo vybráno právo třetí země, pokud má smlouva úzký vztah k území jednoho nebo více členských států.

## Článek 13

**Soudní a správní opravné prostředky**

1. Členské státy zajistí, aby existovaly přiměřené a účinné prostředky pro zajištění dodržování této směrnice v zájmu spotřebitelů.

2. Prostředky uvedené v odstavci 1 zahrnují předpisy umožňující, aby jeden nebo více níže uvedených subjektů určených podle vnitrostátních právních předpisů se mohl obrátit podle odpovídajícího vnitrostátního práva na soud nebo příslušné správní orgány pro zajištění uplatnění vnitrostátních právních předpisů přijatých podle této směrnice:

- a) veřejné orgány nebo jejich zástupci;
- b) spotřebitelské organizace, v jejichž legitimním zájmu je chránit spotřebitele;
- c) profesní organizace, v jejichž legitimním zájmu je konat.

3. Členské státy přijmou nezbytná opatření k zajištění toho, aby provozovatelé a poskytovatelé prostředků dálkové komunikace ukončili praxi prohlášenou za neslučitelnou s touto směrnicí soudním rozhodnutím, správním rozhodnutím nebo rozhodnutím vydaným dozorcím orgánem, které jim bylo oznámeno, jsou-li to tyto provozovatelé nebo poskytovatelé schopni udělat.

## Článek 14

**Mimosoudní opravné prostředky**

1. Členské státy podporují zřízení nebo další rozvoj přiměřených a účinných mimosoudních postupů k vyřizování stížností a opravných prostředků pro vyřizování spotřebitelských sporů souvisejících s finančními službami poskytovanými na dálku.

2. Členské státy zejména povzbuzují orgány příslušné pro mimosoudní řešení sporů, aby spolupracovaly při řešení přeshraničních sporů ohledně finančních služeb poskytovaných na dálku.

## Článek 15

**Důkazní břemeno**

Aniž je dotčen čl. 7 odst. 3, mohou členské státy stanovit, že důkazní břemeno ohledně splnění povinností poskytovatele informovat spotřebitele a souhlasu spotřebitele s uzavřením smlouvy a popřípadě s jejím splněním leží na poskytovateli.

Jakákoli podmínka smlouvy, která stanoví, že důkazní břemeno poskytovatele, pokud jde o veškeré povinnosti nebo jejich část, připadající mu podle této směrnice, by mělo ležet na spotřebiteli, je nepřiměřenou podmínkou ve smyslu směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (\*).

## Článek 16

**Přechodná opatření**

Členské státy mohou ukládat vnitrostátní pravidla, která jsou v souladu s touto směrnicí, poskytovatelům usazeným v členském státě, který dosud neprovedl tuto směrnici a jehož právo neukládá povinnosti odpovídající povinnostem, které jsou stanoveny v této směrnici.

## Článek 17

**Směrnice 90/619/EHS**

V čl. 15 odst. 1 směrnice 90/619/EHS se první pododstavec nahrazuje tímto:

„1. Každý členský stát stanoví, že pojistník, jenž uzavírá individuální smlouvu životního pojištění, má k dispozici lhůtu 30 kalendářních dnů od okamžiku, kdy byl informován, že smlouva byla uzavřena, v níž může od smlouvy odstoupit.“

## Článek 18

**Směrnice 97/7/ES**

Směrnice 97/7/ES se mění takto:

1. V čl. 3 odst. 1 se první odrážka nahrazuje tímto:

„— vztahující se k jakékoli finanční službě, na níž se vztahuje 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 směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (\*),

(\*) Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16.“

2. Příloha II se zrušuje.

(\*) Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29.



## Článek 19

**Směrnice 98/27/ES**

V příloze směrnice 98/27/ES se doplňuje nový bod, který zní:

- „11. 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 směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (\*).

(\*) Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16.“

## Článek 20

**Přezkum**

1. Po provedení této směrnice Komise přezkoumá fungování vnitřního trhu finančních služeb, pokud jde o uvádění těchto služeb na trh na dálku. Měla by se přitom snažit analyzovat a podrobně popsat obtíže, jimž čelí nebo by mohli čelit jak spotřebitelé, tak poskytovatelé a jež vznikají zejména v důsledku rozdílů mezi vnitrostátními právními předpisy o informacích a právu na odstoupení.

2. Nejpozději do 9. dubna 2006 informuje Komise Evropský parlament a Radu o obtížích, jimž čelí jak spotřebitelé, tak poskytovatelé, kteří se snaží kupovat a prodávat finanční služby, a případně předloží návrhy na změnu a/nebo další harmonizaci ustanovení o informacích a právu na odstoupení v právních předpisech Společenství o finančních službách a/nebo službách stanovených v článku 3.

## Článek 21

**Provedení**

1. Členské státy uvedou v účinnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do 9. října 2004. Neprodleně o nich uvědomí Komisi.

Tato opatření přijatá členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

2. Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice, současně se srovnávací tabulkou mezi ustanoveními této směrnice a přijatými vnitrostátními právními předpisy.

## Článek 22

**Vstup v platnost**

Tato směrnice vstupuje v platnost dnem vyhlášení v Úředním věstníku Evropských společenství.

## Článek 23

**Určení**

Tato směrnice je určena členskými státním.

V Bruselu dne 23. září 2002.

Za Evropský parlament

předseda

P. COX

Za Radu

předseda

M. FISCHER BOEL