V Praze dne 2.5.2025

STANOVISKO UZS ČR

**K návrhu zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti se smlouvami o finančních službách uzavíranými na dálku**

Konkrétní připomínky

**Ke změně zákona o ochraně spotřebitele, k § 5e - Povinnosti při uzavírání smluv o finančních službách distančním způsobem**

Navrhujeme uvést alespoň demonstrativní výčet zakázaných klamavých nebo manipulativních praktik poskytovatelů finančních služeb v případě používání online rozhraní v DZ.

Z pohledu pojmosloví v NOZ § 1842 a násl. bychom byli spíše pro to definovat jako finanční služby, k jejichž uzavření byl použit výhradně prostředek komunikace na dálku (nikoliv tedy obecně distanční způsob)

Tato připomínka je doporučující

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1830a, odst. 2**

Navrhujeme doplnit poslední větu tak, aby bylo zřejmá vazba tlačítka na prohlášení o odstoupení: *„Tlačítko nebo obdobný ovládací prvek pro odstoupení od smlouvy musí být v on-line rozhraní umístěny viditelným způsobem, snadno přístupné, dostupné nepřetržitě po celou lhůtu pro odstoupení od smlouvy a musí být označeny snadno čitelným nápisem „Odstoupit od smlouvy“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulací“*, která umožní spotřebiteli vyplnit a poslat prohlášení o odstoupení od smlouvy.

Tato připomínka je doporučující

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1830a, odst. 3, písm. c**)

Navrhujeme doplnit slovo „podnikatelem“ z důvodu větší jasnosti. *„údaj o elektronickém prostředku pro zaslání potvrzení o přijetí odstoupení od smlouvy“*podnikatelem**.**

Tato připomínka je doporučující

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1843, odst. 1 písm. d)**

Chybí údaj zastoupeného podnikatele: viz směrnice: *„relevantní kontaktní údaje, kam může spotřebitel zaslat případné stížnosti obchodníkovi a připadá-li to v úvahu obchodníkovi, v jehož zastoupení jedná;“* Navrhujeme tedy doplnit v případě, že podnikatel jedná za jiného podnikatele, také jeho kontaktní údaje, např. takto:

**„d)** kontaktní údaje, na něž může spotřebitel zaslat stížnost**,** v případě, že podnikatel jedná za jiného podnikatele, také jeho kontaktní údaje**,“**

Tato připomínka je zásadní

**Ke změně občanského zákoníku, k k § 1843 odst. 2 věta druhá**

*(Na žádost spotřebitele se zdravotním postižením mu podnikatel sdělí tyto údaje ve vhodném a přístupném formátu.*)

Navrhujeme doplnění této věty o dovětek: „**to neplatí, pokud sdělované informace splňují požadavky na přístupnost služby ustanovené podle zvláštního právního předpisu.“**

Odůvodnění: Ustanovení považujeme za částečně duplicitní se zákonem č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb. Ten klade mnohem detailnější požadavky a jejich splnění není omezeno jen na případy, kdy osoba se zdravotním postižením podá žádost. Tento zákon by se tedy měl uplatnit přednostně – a pro takové případy není vhodné zakládat v § 1843 odst. 2 duplicitu.

Tato připomínka je zásadní

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1843 odst. 1 písm. h)**

Navrhujeme převzít doslova znění směrnice: „celkovou cenu poskytované služby včetně všech daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění placených prostřednictvím podnikatele a jiných souvisejících nákladů; nelze-li přesnou celkovou cenu určit předem, pak **základ pro výpočet ceny** umožňující spotřebiteli cenu ověřit.“

Odůvodnění:

Zákonodárcem navržená formulace jde nad rámec směrnice. Ta v čl. 16a bod. 1 písm. g) používá užší formulaci „základ pro výpočet ceny“. Výraz „**veškeré** údaje o způsobu výpočtu konečné ceny“ je kategorický a velmi rozšiřující.

Tato připomínka je zásadní

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1844a, odst. 3)**

Navrhujeme doplnit text tak, aby bylo zřejmé, že spotřebiteli jsou sdělovány místo všech údajů pouze některé. Ty údaje, které nebudou sděleny, musí být spotřebiteli poskytnuty po uzavření smlouvy.

Tak, jak je nyní formulováno, se jde nad rámec směrnice: *Odchylně od odstavce 1 může obchodník v případě hlasové telefonické komunikace uvedené v odstavci 3, pokud s tím spotřebitel výslovně souhlasí, poskytnout pouze informace uvedené v odst. 1 písm. a), f), g), k) a p) před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku. V takovém případě obchodník informuje spotřebitele o povaze a dostupnosti ostatních informací uvedených v odstavci 1. Obchodník poskytne tyto další informace požadované podle odstavce 1 na trvalém nosiči bezprostředně po uzavření smlouvy na dálku.*

Navrhované znění odstavce 3)**:** V případě hovoru podle odstavce 1 může podnikatel spotřebiteli sdělit místo všech údajů podle § 1843 odst. 1 pouze údaje podle § 1843 odst. 1 písm. a), b), g), h), k) a q), pokud s tím spotřebitel vysloví souhlas. V takovém případě podnikatel spotřebitele informuje o povaze dalších nesdělených údajů podle § 1843 odst. 1 a o jejich dostupnosti. Podnikatel sdělí spotřebiteli tyto nesdělené údaje podle § 1843 odst. 1 v textové podobě bezprostředně po uzavření smlouvy.

Tato připomínka je doporučující

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1845, odst. 1)**

Navrhujeme upravit písm. b) a c) tak, aby více odpovídalo směrnici. Například v písm. c) Směrnice zmiňuje uvedení konkrétních důsledků, pouze pokud to připadá v úvahu.

Tato připomínka je doporučující

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1845a odst. 2 věta první**

S ohledem na výše uvedené máme za to (a prosíme o potvrzení tohoto vnímání), že ohledně poskytnutí předsmluvních informací by pro penzijní společnosti mělo platit pouze ust. § 1843 odst. 1 písm. q) NOZ (poskytnutí informace o právu na odstoupení). Význam pojmu „*pravidla pro jejich sdělení*“ však není jednoznačný.

Požadujeme proto doplnění a zpřesnění textu takto „… stanoví **rozsah údajů před uzavřením smlouvy a pravidla pro jejich sdělení**…“.

Odůvodnění:

Důvodová zpráva k tomuto ustanovení uvádí, že pokud zvláštní zákon nebo přímo použitelný předpis EU (nařízení) upravuje poskytnutí předsmluvních informací, obecná úprava občanského zákoníku se vůbec nepoužije a aplikuje se pouze příslušná zvláštní úprava.

Z textu důvodové zprávy dovozujeme, že přednostní úprava se vztahuje nejen na způsob předání předsmluvních informací, ale i na jejich rozsah. Z doslovného znění zákona to však neplyne, když význam slov „*pravidla pro jejich sdělení*“ není jednoznačný.

Nad rámec připomínky prosíme ještě o potvrzení, zda vykládáme správně, že na smlouvy o doplňkovém penzijním spoření se neaplikuje ani § 1843 odst. 3, tedy povinnost připomenout spotřebiteli (účastníkovi), že může od smlouvy odstoupit a jakým způsobem tak má učinit. Případné porušení je totiž sankcionováno jako přestupek.

Tato připomínka je zásadní

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1845, odst. 2)**

Navrhujeme definovat, co je myšlenoon-line nástrojem**,** resp. že se musí jednat o plně automatizované nástroje (DZ hovoří o jen o chatbotech, robonástroji.)

*Viz.Čl. 40 preambule směrnice: Povinnost poskytnout náležité vysvětlení je obzvláště důležitá v případě, že spotřebitelé mají v úmyslu uzavřít smlouvu o finanční službě na dálku a obchodník poskytuje vysvětlení prostřednictvím plně automatizovaných online nástrojů, jako jsou například chatboti, roboporadenství, interaktivní nástroje nebo podobné nástroje. Aby bylo zajištěno, že spotřebitel porozumí dopadům, které může mít smlouva na jeho ekonomickou situaci, měl by mít vždy možnost využít v předsmluvní fázi během provozní doby obchodníka bezplatného lidského zásahu člověka zastupujícího obchodníka. Spotřebitel by měl mít rovněž právo v odůvodněných případech a bez nepřiměřené zátěže pro obchodníka požádat o lidský zásah po uzavření smlouvy na dálku. To by mohlo zahrnovat právo na takový lidský zásah při obnovování smlouvy, v případě závažných obtíží pro spotřebitele nebo v případě, že je zapotřebí dalšího vysvětlení smluvních podmínek.*

Dále navrhujeme opětovně zavést méně přísný režim pro vklady a účty a určitý druh finančních služeb, které nemají složitý charakter, tak jak to směrnice členským státům umožňuje v odst. 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.“*

Tato připomínka je zásadní

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1845a odst. 3**

Navrhujeme doplnění textu takto „…vysvětlení **nebo obdobná pravidla pro jednání se zákazníkem**,…“.

Odůvodnění:

Důvodová zpráva k tomuto ustanovení uvádí, že se uplatní přednost zvláštních úprav obsažených v sektorových předpisech (důvodová zpráva výslovně neuvádí DPS, ale zároveň výčet produktů uvádí pojmem „zejména“, tedy máme za to, že se uplatní přednost zákona o doplňkovém penzijním spoření, byť to z důvodové zprávy výslovně nevyplývá). Nicméně, zákon č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, stanoví pravidla pro jednání se zákazníky a obsah předsmluvních informací, nicméně s pojmem „vysvětlení“ jako takovým nepracuje.

Nad rámec připomínky prosíme ještě o potvrzení, zda vykládáme správně, že se na smlouvy o doplňkovém penzijním spoření neaplikuje ani § 1845 odst. 2, tedy právo na vysvětlení člověkem.

Tato připomínka je zásadní

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1845a**

Navrhujeme zpřesnění (alespoň na úrovni DZ), že v případě pravidel, která jsou součástí zvláštní úpravy, avšak pro některé finanční služby podléhající této zvláštní úpravě právo na odstoupení neumožňují (výslovně např. SÚ na bydlení), rovněž platí nepoužití obecné úpravy v NOZ + i ve vztahu k písm. q)

Tato připomínka je doporučující

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1846, odst 1)**

Vznášíme dotaz, co je myšleno smluvními podmínkami, když v navrhovaném znění není nikde povinnost sdělovat před uzavřením smlouvy zvlášť smluvní podmínky.

Navrhujeme vypustit penzijní připojištění, když tento produkt se již 13 let neposkytuje.

Navrhujeme upravit odstavec 1 tak, aby byla nejdříve stanovena délka lhůty pro odstoupení obecně. Následně pak upraven počátek běhu lhůty, který tak bude dopadat na všechny „finanční služby“.

*Navrhované znění:*

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů, u smlouvy o penzijním doplňkovém spoření se tato lhůta prodlužuje na 30 dnů. Lhůta pro odstoupení počíná běžet ode dne uzavření smlouvy; pokud spotřebiteli byly údaje podle § 1843 až 1845 **1844a** **a smluvní podmínky** sděleny až po uzavření smlouvy, pak lhůta pro odstoupení počíná běžet ode dne jejich sdělení.

Jelikož **§ 1847** stanovuje, že: „*Ustanovení § 1846 se nepoužije, v případě že a) cena finančních služeb závisí na pohybech cen na finančních trzích, které podnikatel nemůže ovlivnit, jako jsou služby k devizovým hodnotám a investičním nástrojům, …“,* zdá se logické, že není možné od smlouvy odstoupit, pokud se již začne s plněním, tedy prostředky se zainvestují.

Tato připomínka je doporučující

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1847, odst d)**

Navrhujeme doplnění s ohledem na znění Směrnice čl. 16b odst. 6:

*Pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby obsahuje pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy, použijí se na tyto konkrétní finanční služby pouze pravidla pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy uvedená v daném aktu Unie, není-li v daném aktu stanoveno jinak.*

*Pokud daný jiný akt Unie dává členským státům právo zvolit si mezi právem na odstoupení od smlouvy a alternativním řešením, jako je doba na rozmyšlenou, použijí se na tyto konkrétní finanční služby pouze příslušná pravidla daného aktu Unie, není-li v daném aktu stanoveno jinak.*

Navrhovaný text: **d)** jiný právní předpis nebo přímo použitelný předpis Evropské unie upravující finanční služby stanoví právo na odstoupení od smlouvy o této finanční službě **nebo dobu na rozmyšlenou.**

Tato připomínka je doporučující

**Ke změně občanského zákoníku, k § 1848, odst. 1**

Není vysvětleno, co je míněno „vedlejší smlouvou“. Navrhujeme uvést, že se jedná o smlouvu o související doplňkové službě. Z našeho pohledu by mohla být v konečném důsledku zde uváděná definice smlouvy vedlejší širší, než je související doplňková služba. Rovněž předsmluvní informace hovoří pouze a obsahují informace o doplňkových službách (nikoliv o vedlejších smlouvách), tudíž bude jasné, jaké smlouvy odstoupením od smlouvy o finanční službě zaniknou. Sama směrnice hovoří o související doplňkové službě, rozšíření tedy této úpravy na smlouvy vedlejší je nežádoucí.

 *Směrnice 16b odst. 4:*

*Pokud obchodník nebo třetí strana na základě dohody mezi touto třetí stranou a obchodníkem poskytují* ***doplňkovou službu související se smlouvou o finanční službě uzavřenou na dálku****, není spotřebitel smlouvou o doplňkové službě vázán, pokud uplatní své právo na odstoupení od smlouvy v souladu s tímto článkem. Pokud se spotřebitel rozhodne ukončit smlouvu o doplňkové službě, neúčtuje se mu za to žádný poplatek.*

Tomu odpovídá i § 118 odst. 5 ZSU:

*(5) Pokud poskytovatel nebo třetí osoba na základě smlouvy mezi třetí osobou a poskytovatelem poskytuje doplňkovou službu související se smlouvou o spotřebitelském úvěru, odstoupením od této smlouvy* ***zaniká i závazek ze smlouvy o doplňkové službě****. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat třetí osobu o tom, kdy k odstoupení od smlouvy došlo.*

Tato připomínka je zásadní

Kontaktní osoba: Mgr. Jakub Machytka, e-mail: jakub.machytka@uzs.cz, tel.: 727 956 059