



2023/2673

28.11.2023

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**

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 114 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

po konzultaci s Evropskou centrální bankou,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ⁽¹⁾,

v souladu s řádným legislativním postupem ⁽²⁾,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ⁽³⁾ stanoví na úrovni Unie pravidla pro uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ⁽⁴⁾ současně stanoví mimo jiné pravidla použitelná na smlouvy o prodeji zboží a poskytování služeb uzavřené na dálku mezi obchodníkem a spotřebitelem.
- (2) Podle čl. 169 odst. 1 a čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování EU (dále jen „Smlouva o fungování EU“) má Unie přispívat k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 této smlouvy. Článek 38 Listiny základních práv Evropské unie (dále jen „Listina“) stanoví, že v politikách Unie má být zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.
- (3) V rámci vnitřního trhu je v zájmu zajištění svobody volby nutný vysoký stupeň ochrany spotřebitele v oblasti smluv o finančních službách uzavřených na dálku, aby se zvýšila důvěra spotřebitelů v prodej na dálku.
- (4) Stejně vysokou úroveň ochrany spotřebitele na celém jednotném trhu nejlépe zajistí úplná harmonizace. Plná harmonizace je nezbytná pro zajištění vysoké a rovnocenné úrovně ochrany zájmů všech spotřebitelů v Unii a pro vytvoření řádně fungujícího vnitřního trhu. Členským státům by proto nemělo být dovoleno ponechávat v platnosti ani zavádět jiná ustanovení ve svých vnitrostátních právních předpisech, než která jsou stanovena v této směrnici, pokud jde o aspekty, na něž se vztahuje tato směrnice, není-li v této směrnici uvedeno jinak. Kde taková harmonizovaná ustanovení nejsou k dispozici, měly by mít členské státy i nadále možnost ponechat v platnosti nebo zavádět ustanovení ve svých vnitrostátních právních předpisech.

⁽¹⁾ Úř. věst. C 486, 21.12.2022, s. 139.

⁽²⁾ Postoj Evropského parlamentu ze dne 5. října 2023 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku) a rozhodnutí Rady ze dne 23. října 2023.

⁽³⁾ 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).

⁽⁴⁾ 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 (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

- (5) Směrnice 2002/65/ES byla předmětem různých přezkumů. Tyto přezkumy odhalily, že postupné zavádění odvětvových právních předpisů Unie vedlo k významnému překryvání těchto právních předpisů se směrnicí 2002/65/ES a že digitalizace zhoršila některé aspekty, které uvedená směrnice plně neřeší.
- (6) Digitalizace přispěla k vývoji na trhu, který nebyl v době přijetí směrnice 2002/65/ES předpokládán. Rychlý technologický vývoj od té doby přinesl na trh finančních služeb významné změny. Ačkoli bylo na úrovni Unie přijato mnoho odvětvových právních aktů, finanční služby nabízené spotřebitelům se značně vyvinuly a diverzifikovaly. Objevily se nové produkty, zejména v online prostředí, a jejich využití se dále rozvíjí, často rychle a nepředvídatelně. V tomto ohledu je i nadále relevantní horizontální uplatňování směrnice 2002/65/ES. Uplatňování uvedené směrnice na finanční služby pro spotřebitele, které nejsou upraveny odvětvovými právními předpisy Unie, znamená, že se ve prospěch spotřebitelů a obchodníků uplatňuje soubor harmonizovaných pravidel. Tento prvek „záchranné sítě“ přispívá k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitelů a zároveň k zajištění rovných podmínek pro obchodníky.
- (7) Vzhledem ke skutečnosti, že postupné zavádění odvětvových právních předpisů Unie vedlo ke značnému překryvání těchto právních předpisů se směrnicí 2002/65/ES a že digitalizace zhoršila některé aspekty, které uvedená směrnice plně neřeší, včetně toho, jak a kdy by měly být informace spotřebiteli poskytnuty, je nezbytné revidovat pravidla použitelná na smlouvy o finančních službách uzavřené mezi spotřebitelem a obchodníkem na dálku a zároveň zajistit uplatňování prvku „záchranné sítě“ u finančních služeb, na které se buď odvětvové právní předpisy Unie nevztahují, nebo jsou z působnosti aktů Unie upravujících konkrétní finanční služby vyloučeny.
- (8) Aby byla zajištěna jednotná úroveň ochrany spotřebitele v celé Unii a zabránilo se rozdílům, které by bránily uzavírání smluv o finančních službách v rámci vnitřního trhu, jsou nezbytná pravidla, která obchodníkům, včetně mikropodniků a malých a středních podniků, poskytnou právní jistotu a transparentnost a zajistí spotřebitelům ve všech členských státech právně vymahatelná práva a povinnosti. Členské státy se vyzývají, aby při uplatňování pravidel provádějících tuto směrnici zohlednily zvláštní potřeby mikropodniků a malých a středních podniků. Pojem mikropodniky a malé a střední podniky by měl být chápán ve smyslu článku 2 přílohy doporučení Komise 2003/361/ES^(*).
- (9) Směrnice 2011/83/EU, podobně jako směrnice 2002/65/ES, stanoví právo na předmluvní informace a právo na odstoupení od smlouvy u některých spotřebitelských smluv uzavřených na dálku. Doplnkovost mezi uvedenými směrnicemi je však omezená, neboť směrnice 2011/83/EU se nevztahuje na finanční služby, které jsou v uvedené směrnici vymezeny jako služby bankovní, úvěrové, pojistné, osobní penzijní, investiční nebo platební povahy. V této souvislosti by spořicí účet na bydlení a smlouva o spotřebitelském úvěru měly být považovány za finanční služby. Prodej zboží, jako drahých kovů, diamantů, vína nebo whisky, by sám o sobě neměl být považován za finanční službu.
- (10) Rozšíření oblasti působnosti směrnice 2011/83/EU na smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku by mělo zajistit potřebnou doplnkovost. Vzhledem ke zvláštní povaze finančních služeb pro spotřebitele, zejména z důvodu jejich složitosti, však není vhodné, aby se na smlouvy o finančních službách pro spotřebitele uzavřené na dálku vztahovala všechna ustanovení směrnice 2011/83/EU. Potřebnou jasnost a právní jistotu lze zajistit, pokud se do směrnice 2011/83/EU doplní zvláštní kapitola s pravidly použitelnými pouze na smlouvy o finančních službách pro spotřebitele uzavřené na dálku.
- (11) Na smlouvy o finančních službách uzavřené jiným způsobem než na dálku se tato směrnice nevztahuje. Členské státy proto mohou v souladu s právem Unie určit, která pravidla se na tyto smlouvy použijí, a to i uplatněním požadavků stanovených v této směrnici na smlouvy, které nespadají do oblasti její působnosti.

(*) Doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků, malých a středních podniků (Úř. věst. L 124, 20.5.2003, s. 36).

- (12) Ačkoli by se na smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku neměla vzhledem k jejich zvláštní povaze vztahovat všechna ustanovení směrnice 2011/83/EU, měla by se řada ustanovení uvedené směrnice, jako jsou příslušné definice a pravidla pro dodatečné platby, prosazování, setrvačný prodej a podávání zpráv, vztahovat i na smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku. Použití těchto ustanovení zajišťuje doplňkovost mezi různými typy smluv uzavřených na dálku.
- (13) Pokud jde o sankce, členské státy by měly stanovit sankce za porušení ustanovení svých vnitrostátních právních předpisů přijatých podle této směrnice a přijmout veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce by měly být účinné, přiměřené a odrazující v souladu s čl. 24 odst. 1 směrnice 2011/83/EU. Tato směrnice by měla rovněž obsahovat zvláštní ustanovení o ukládání sankcí v souladu s článkem 21 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394⁽⁶⁾ v případě smluv uzavřených na dálku mezi obchodníkem a spotřebitelem za účelem poskytnutí finančních služeb. Ostatní ustanovení o sankcích uvedená v čl. 24 odst. 2 až 5 směrnice 2011/83/EU se nevztahují na smlouvy uzavřené na dálku mezi obchodníkem a spotřebitelem za účelem poskytnutí finančních služeb.
- (14) Zvláštní kapitola směrnice 2011/83/EU by měla obsahovat pravidla směrnice 2002/65/ES, která jsou stále relevantní a nezbytná, zejména pokud jde o právo na předšmluvní informace a právo na odstoupení od smlouvy, a pravidla zajišťující férovost v online prostředí při uzavírání smluv o finančních službách na dálku.
- (15) Vzhledem k tomu, že smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku jsou nejčastěji uzavírány prostřednictvím elektronických prostředků, měla by pravidla zajišťující férovost v online prostředí při uzavírání smluv o finančních službách na dálku přispět k dosažení cílů stanovených v článku 114 Smlouvy o fungování EU a článku 38 Listiny. Pravidlo týkající se náležitého vysvětlení by mělo zajistit větší transparentnost a poskytnout spotřebiteli právo požádat o lidský zásah, když komunikuje s obchodníkem prostřednictvím plně automatizovaných online rozhraní, jako jsou chatboti, roboporadenství, interaktivní nástroje nebo podobné nástroje.
- (16) Některé finanční služby pro spotřebitele se řídí zvláštními akty Unie, které se na tyto finanční služby nadále vztahují. Tato směrnice nemění stávající odpovědné akty Unie. V zájmu zajištění právní jistoty a zabránění duplicity či překrývání je třeba upřesnit, že pokud jiné akty Unie upravující konkrétní finanční služby obsahují pravidla týkající se předšmluvních informací, práva na odstoupení od smlouvy nebo náležitého vysvětlení, měla by se bez ohledu na úroveň podrobnosti daných pravidel vztahovat na dané konkrétní finanční služby pro spotřebitele pouze příslušná ustanovení daných jiných aktů Unie, pokud dané akty nestanoví jinak, včetně výslovné možnosti, aby členské státy uplatňování daných zvláštních pravidel vyloučily. V této souvislosti platí, že pokud zvláštní akt Unie stanoví pravidla umožňující členským státům daný zvláštní akt Unie neuplatňovat, ale namísto toho odkázat na použití jiného zvláštního aktu Unie, jak je stanoveno například v čl. 3 odst. 3 písm. a) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU⁽⁷⁾, měla by se pravidla daného zvláštního aktu Unie uplatnit přednostně a tato směrnice by se neměla použít. Obdobně v případech, kdy zvláštní akt Unie stanoví pravidla týkající se přiměřených alternativních mechanismů s cílem zajistit, aby spotřebitelé dostávali včasné informace v předšmluvní fázi, jak je stanoveno například v čl. 3 odst. 5 směrnice 2014/17/EU, by se pravidla stanovená v daném zvláštním aktu Unie měla uplatnit přednostně a tato směrnice by se neměla použít.

⁽⁶⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1).

⁽⁷⁾ 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 směrnice 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (Úř. věst. L 60, 28.2.2014, s. 34).

- (17) Pokud jde o předšmluvní informace, některé akty Unie upravující konkrétní finanční služby obsahují pravidla upravená pro tyto konkrétní finanční služby, jejichž cílem je zajistit, aby spotřebitelé byli schopni porozumět základním rysům navrhované smlouvy. Například nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1238⁽⁸⁾, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU⁽⁹⁾, 2014/65/EU⁽¹⁰⁾ a (EU) 2016/97⁽¹¹⁾ stanoví v základním zvláštním aktu Unie předšmluvní informace a zároveň zmocňují Komisi k přijímání aktů v přenesené pravomoci nebo prováděcích aktů. Na tyto konkrétní finanční služby pro spotřebitele by se měly vztahovat pouze požadavky na předšmluvní informace stanovené v takových aktech Unie, není-li v daných aktech stanoveno jinak. Tak by tomu mělo být i v případě, kdy akt Unie upravující konkrétní finanční služby stanoví odlišná nebo minimální pravidla týkající se předšmluvních informací ve srovnání s pravidly stanovenými touto směrnicí.
- (18) Pokud jde o právo na odstoupení od smlouvy, poskytuje-li akt Unie upravující konkrétní finanční služby pro spotřebitele čas na zvážení důsledků podepsané smlouvy, a bez ohledu na to, jak daný akt Unie toto právo nazývá, měla by se na tyto konkrétní finanční služby pro spotřebitele vztahovat pouze příslušná ustanovení uvedeného aktu Unie, není-li v daném aktu stanoveno jinak. Pokud se například použije článek 186 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES⁽¹²⁾, uplatní se pravidla týkající se lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovená ve směrnici 2009/138/ES, a nikoli pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy stanovená v této směrnici, a pokud se použije čl. 14 odst. 6 směrnice 2014/17/EU, uplatní se pravidla týkající se možnosti volby mezi právem na odstoupení od smlouvy a lhůtou na rozmyšlenou stanovenou ve směrnici 2014/17/EU, a nikoli pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy stanovená v této směrnici.
- (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.
- (20) Pokud jde o pravidla týkající se náležitého vysvětlení, některé akty Unie upravující konkrétní finanční služby, jako jsou směrnice 2014/17/EU, 2014/65/EU a (EU) 2016/97, již stanoví pravidla týkající se náležitého vysvětlení, která mají obchodníci v souvislosti s navrhovanou smlouvou spotřebitelům poskytnout. Pro zajištění právní jistoty by se pravidla týkající se náležitého vysvětlení stanovená v této směrnici neměla vztahovat na finanční služby spadající do působnosti aktů Unie upravujících konkrétní finanční služby, které obsahují pravidla týkající se náležitého vysvětlení, jež má být spotřebiteli poskytnuto před uzavřením smlouvy, bez ohledu na to, jak daný akt Unie toto náležité vysvětlení nazývá.

⁽⁸⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1238 ze dne 20. června 2019 o panevropském osobním penzijním produktu (PEPP) (Úř. věst. L 198, 25.7.2019, s. 1).

⁽⁹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky (Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 214).

⁽¹⁰⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnice 2002/92/ES a 2011/61/EU (Úř. věst. L 173, 12.6.2014, s. 349).

⁽¹¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění (Úř. věst. L 26, 2.2.2016, s. 19).

⁽¹²⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II) (Úř. věst. L 335, 17.12.2009, s. 1.)

⁽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 (Úř. věst. L 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Pokud akty Unie upravující konkrétní finanční služby stanoví pravidla týkající se předšmluvních informací, ale nestanoví pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy, měla by se použít ustanovení této směrnice týkající se práva na odstoupení od smlouvy. Například směrnice 2009/138/ES stanoví pravidla týkající se požadavků na předšmluvní informace, ve vztahu k neživotnímu pojištění však nestanoví právo, které spotřebiteli poskytuje čas na zvážení důsledků podepsané smlouvy. V takovém případě by se měla použít pravidla týkající se předšmluvních informací stanovená v aktu Unie upravujícím konkrétní finanční služby a pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy stanovená v této směrnici. Pokud akt Unie upravující konkrétní finanční služby neobsahuje ustanovení týkající se informací o právu odstoupit od smlouvy, měl by obchodník takové informace poskytnout v souladu s touto směrnicí, aby zajistil, že spotřebitel je řádně informován.
- (22) Pokud akty Unie upravující konkrétní finanční služby stanoví pravidla týkající se předšmluvních informací, ale nestanoví pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy, měla by se použít lhůta pro odstoupení od smlouvy stanovená v této směrnici, která by měla začít běžet buď ode dne uzavření smlouvy na dálku v souladu s touto směrnicí, nebo ode dne, kdy spotřebitel obdržel smluvní podmínky a předšmluvní informace v souladu s akty Unie upravujícími dané konkrétní finanční služby, je-li tento den pozdější než den uzavření smlouvy na dálku. Pokud akt Unie upravující konkrétní finanční služby neobsahuje ustanovení týkající se informací o právu na odstoupení od smlouvy, měl by pro započetí běhu lhůty pro odstoupení od smlouvy obchodník kromě smluvních podmínek a předšmluvních informací v souladu s aktem Unie upravujícím tyto konkrétní finanční služby rovněž poskytnout informace o právu na odstoupení od smlouvy stanovené v této směrnici.
- (23) Smlouvy o finančních službách pro spotřebitele sjednávané na dálku vyžadují používání prostředků dálkové komunikace, které se používají v rámci systému prodeje na dálku nebo poskytování služeb na dálku, jenž nevyžaduje současnou přítomnost obchodníka a spotřebitele. S cílem reagovat na neustálý vývoj těchto komunikačních prostředků by měly být vymezeny zásady, jež budou platit i pro prostředky, které ještě nejsou všeobecně používány nebo které ještě nejsou známy.
- (24) Jediná smlouva o finančních službách zahrnující postupné operace nebo samostatné operace stejné povahy, jež na sebe v čase navazují, může být v různých členských státech právně upravena různým způsobem, je však důležité, aby se pravidla uplatňovala ve všech členských státech stejným způsobem. Za tímto účelem je třeba stanovit, aby se ustanovení upravující smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku vztahovala na první ze série postupných operací nebo samostatných operací stejné povahy, jež na sebe v čase navazují a jež mohou být považovány za celek, bez ohledu na to, zda se na tuto operaci nebo sérii operací vztahuje jediná smlouva nebo několik po sobě následujících smluv. Neexistuje-li počáteční dohoda, měla by se ustanovení upravující smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku vztahovat na všechny postupné nebo samostatné operace, s výjimkou předšmluvních informací, které by se měly vztahovat pouze na první operaci. Za příklad „počáteční dohody o službě“ může být považováno otevření bankovního účtu a za příklad „operací“ může být považován vklad finančních prostředků na bankovní účet nebo výběr finančních prostředků z bankovního účtu. Doplnění nových prvků do počáteční dohody o službě, jako je možnost používat elektronický platební nástroj ve spojení se stávajícím bankovním účtem, nepředstavuje „operaci“, ale doplňkovou smlouvu.
- (25) Za účelem vymezení oblasti působnosti této směrnice by se pravidla týkající se smluv o finančních službách pro spotřebitele uzavřených na dálku neměla vztahovat na služby poskytované výhradně příležitostně a mimo obchodní strukturu určenou k uzavírání smluv na dálku.
- (26) Použití prostředků dálkové komunikace nabízí dobré příležitosti k získání informací a nemělo by vést k bezdůvodnému omezení informací poskytovaných spotřebiteli. Při využívání hlasové telefonní komunikace může obchodník, pokud s tím spotřebitel výslovně souhlasí, poskytnout pouze omezené předšmluvní informace před tím, než bude spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku. Obchodník by měl zbývající informace poskytnout ihned po uzavření smlouvy. V zájmu transparentnosti by měly být stanoveny požadavky, které zajistí, kdy by měly být informace spotřebiteli poskytnuty před uzavřením smlouvy uzavřené na dálku a jakým způsobem by se tyto informace měly ke spotřebiteli dostat. Aby mohli spotřebitelé činit rozhodnutí na základě plně znalosti skutečností, měli by obdržet veškeré předšmluvní informace v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy na dálku nebo jakékoli odpovídající nabídky, a nikoli současně s ním. Cílem je zajistit, aby měl spotřebitel dostatek času na to, aby si přečetl a pochopil předšmluvní informace, srovnal nabídky a učinil informované rozhodnutí. V případě, že jsou

informace poskytnuty méně než jeden den před uzavřením smlouvy o finančních službách na dálku, měl by být obchodník povinen spotřebitele prostřednictvím trvalého nosiče upozornit na možnost odstoupit od smlouvy o finanční službě uzavřené na dálku. V případě, že jsou předmluvní informace poskytnuty méně než jeden den předtím, než je spotřebitel vázán jakoukoli smlouvou uzavřenou na dálku, měl by obchodník spotřebiteli ve lhůtě jednoho až sedmi dnů po uzavření smlouvy připomenout na trvalém nosiči možnost odstoupit od dané smlouvy uzavřené na dálku.

- (27) Požadavky na informace by měly být modernizovány a formulovány tak, aby obstály i v budoucnu. Obchodník by proto měl spotřebiteli sdělit své telefonní číslo, ale také svou e-mailovou adresu nebo podrobnosti o jiném komunikačním prostředku, jenž může zahrnovat různé způsoby komunikace, a také informace o tom, kam se obracet se stížnostmi. Požadavky na způsob vyřizování stížností mohou stanovit členské státy. Spotřebitelé by měli být informováni o zvláštních dodatečných nákladech spojených s používáním prostředků komunikace na dálku. Někteří obchodníci používají automatizované rozhodování k rozlišování cen mezi různými skupinami spotřebitelů a v některých případech jsou ceny přizpůsobeny individuální cenové citlivosti spotřebitelů. Z tohoto důvodu by spotřebitelé měli být před tím, než budou vázáni smlouvou uzavřenou na dálku, informováni o tom, že cena finanční služby byla individuálně uzpůsobena na základě automatizovaného rozhodování.
- (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 předmluvních 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.
- (29) Některé finanční služby mohou do své investiční strategie začlenit environmentální nebo sociální faktory. Aby mohl spotřebitel učinit informované rozhodnutí, měl by být rovněž informován o konkrétních cílech v oblasti životního prostředí nebo sociálních cílech, na které se finanční služba zaměřuje.
- (30) Veškeré předmluvní informace by měly být poskytovány na trvalém nosiči a takovým způsobem, aby byly pro spotřebitele snadno srozumitelné a v čitelném formátu. Čitelným formátem se rozumí, že jsou napsány písmem v čitelné velikosti a v barvách, které nesnižují srozumitelnost a čitelnost informací, včetně případů, kdy je dokument předložen, vytištěn nebo kopírován černobíle. Zároveň je třeba se co nejvíce vyhnout příliš zdlouhavým a složitým popisům, drobnému tisku a nadměrnému používání hypertextových odkazů, neboť tyto aspekty snižují porozumění ze strany spotřebitelů. Nelze-li informace poskytnout na trvalém nosiči před uzavřením smlouvy vzhledem k tomu, jaké médium si spotřebitel zvolil, měly by být poskytnuty ihned po uzavření smlouvy.
- (31) Požadavky na informace by měly být přizpůsobeny tak, aby bylo přihlédnuto k technickým omezením určitých médií, například k omezenému počtu znaků na displejích určitých mobilních telefonů. Pokud obchodník v případě displejů mobilních telefonů přizpůbil obsah a prezentaci online rozhraní pro tato zařízení, měly by být jednoznačně a co nejvýrazněji uvedeny následující informace: informace o totožnosti obchodníka; hlavní charakteristiky finanční služby pro spotřebitele; celková cena, kterou má spotřebitel obchodníkovi zaplatit za finanční službu pro spotřebitele, včetně veškerých daní hrazených prostřednictvím obchodníka nebo, není-li možné uvést přesnou cenu, základ pro výpočet ceny umožňující uživateli cenu ověřit a skutečnost, zda je poskytnuto právo na odstoupení od smlouvy, či nikoli, včetně podmínek, lhůty a postupů pro uplatnění takového práva. Ostatní informace by mohly být rozvrstveny. Všechny informace by však měly být poskytnuty na trvalém nosiči před uzavřením smlouvy na dálku.

- (32) Při poskytování předšmluvních informací elektronickými prostředky by tyto informace měly být prezentovány jasným a srozumitelným způsobem. V tomto ohledu by informace mohly být účinně zvýrazněny, zarámovány a zasazeny do souvislosti v rámci displeje. Technika vrstvení, při níž jsou některé požadavky na předšmluvní informace považovány za klíčové prvky, a jsou proto zvýrazněny v rámci první vrstvy, přičemž další podrobné části předšmluvních informací jsou uvedeny v doprovodných vrstvách, byla testována a ukázala se u některých finančních služeb jako užitečná. Při používání techniky vrstvení podle této směrnice by měl obchodník v první vrstvě elektronického prostředku uvést alespoň svou totožnost a hlavní činnost, hlavní charakteristiky finanční služby, celkovou cenu, kterou má spotřebitel zaplatit, upozornění na možnost existence dalších daní nebo nákladů a skutečnost, zda je poskytnuto právo na odstoupení od smlouvy, či nikoli. Ostatní zbývající požadavky na předšmluvní informace by mohly být uvedeny v jiných vrstvách. Při použití vrstvení by měly být všechny informace pro spotřebitele snadno přístupné a použití doprovodných vrstev by nemělo odvádět pozornost zákazníka od obsahu dokumentu a nemělo by zastírat klíčové informace. Mělo by být možné všechny části předšmluvních informací vytisknout v jednom dokumentu.
- (33) Dalším možným způsobem poskytování předšmluvních informací elektronickými prostředky je uvedení „obsahu“ s využitím rozšiřitelných nadpisů. Na nejvyšší úrovni by spotřebitelé mohli najít hlavní témata, z nichž každé je možné kliknutím rozbalit, a být přesměrováni na podrobnější sdělení příslušných informací. Tímto způsobem má spotřebitel k dispozici všechny požadované informace na jednom místě, přičemž si zachovává kontrolu nad tím, co a kdy má zkontrolovat. Spotřebitelé by měli mít možnost stáhnout si všechny předšmluvní informace a uložit je jako samostatný dokument.
- (34) Spotřebitelé by měli mít právo na odstoupení od smlouvy bez sankcí a bez povinnosti předložit zdůvodnění. Pokud se právo na odstoupení od smlouvy neuplatní kvůli tomu, že spotřebitel výslovně požadoval plnění určité smlouvy uzavřené na dálku před uplynutím lhůty pro odstoupení, měl by obchodník o této skutečnosti spotřebitele informovat před zahájením plnění smlouvy.
- (35) Lhůta pro odstoupení od smlouvy by měla uplynout 14 kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy na dálku nebo ode dne, kdy spotřebitel obdržel předšmluvní informace i smluvní podmínky, je-li tento den pozdější než den uzavření smlouvy na dálku. Tato lhůta by se měla prodloužit na 30 kalendářních dnů u smluv uzavřených na dálku souvisejících s operacemi týkajícími se osobních penzí. Pro zvýšení právní jistoty by v případě, že spotřebitel tyto předšmluvní informace a smluvní podmínky neobdržel, měla lhůta pro odstoupení od smlouvy uplynout nejpozději 12 měsíců a 14 kalendářních dnů od uzavření smlouvy na dálku. Lhůta pro odstoupení od smlouvy by neměla uplynout, pokud spotřebitel nebyl o svém právu na odstoupení od smlouvy informován na trvalém nosiči.
- (36) Aby bylo zajištěno účinné uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, neměl by být postup pro uplatnění tohoto práva náročnější než postup pro uzavření smlouvy na dálku.
- (37) Kromě dalších stávajících prostředků pro odstoupení od smlouvy, jako je formulář uvedený v příloze I části B směrnice 2011/83/EU, by měl mít obchodník, pokud nabízí možnost uzavírat smlouvy na dálku prostřednictvím online rozhraní, například prostřednictvím webové stránky nebo aplikace, navíc povinnost umožnit spotřebiteli odstoupit od takové smlouvy pomocí funkce pro odstoupení od smlouvy. To by mělo zajistit, aby mohli spotřebitelé od smlouvy odstoupit stejně snadno, jako ji mohou uzavřít. Za tímto účelem by měl obchodník spotřebiteli poskytnout funkci pro odstoupení od smlouvy, kterou dokáže spotřebitel snadno nalézt a je pro něj trvale dostupná a jasně viditelná během lhůty pro odstoupení od smlouvy. 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 hypertextové odkazy, které spotřebitele navedou na funkci odstoupení od smlouvy. Spotřebitel by měl mít možnost učinit prohlášení o odstoupení od smlouvy a uvést nebo potvrdit informace potřebné k identifikaci smlouvy. Například spotřebitel, který již prokázal svou totožnost například tím, že se přihlásil do svého uživatelského účtu, by měl mít možnost odstoupit od smlouvy, aniž by musel znovu uvést svou totožnost nebo případně identifikaci smlouvy, od níž si přeje odstoupit. Aby se zabránilo nezamýšlenému uplatnění práva na odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele, měl by obchodník od spotřebitele požadovat, aby rozhodnutí o odstoupení od smlouvy potvrdil způsobem, který potvrzuje jeho úmysl tak učinit. Pokud si spotřebitel v rámci téže smlouvy uzavřené na dálku objednal vícero zboží nebo služeb, může mu obchodník poskytnout možnost odstoupit od části smlouvy a ne od smlouvy celé. Pokud spotřebitel využije funkce k uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, měl by mu obchodník

na trvalém nosiči bez zbytečného odkladu sdělit potvrzení o přijetí takového odstoupení od smlouvy. Tato povinnost by se neměla vztahovat pouze na smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, ale na všechny smlouvy uzavřené na dálku, na které se vztahuje právo na odstoupení od smlouvy podle směrnice 2011/83/EU. Cílem funkce odstoupení od smlouvy je zvýšit povědomí spotřebitelů o jejich právu na odstoupení od smlouvy a zjednodušit možnost využít tohoto práva, neboť pokud jde o prodej finančních i nefinančních produktů nebo služeb na dálku, spotřebitel nemá možnost osobně obdržet vysvětlení nebo osobně získat informace o produktu nebo službě, které mohou být složité nebo obsáhlé povahy. Tato povinnost by tudíž měla být stanovena nejen pro smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, ale také pro smlouvy uzavřené na dálku týkající se jiného zboží a služeb, u nichž právo Unie stanoví právo na odstoupení od smlouvy, aby se rozšířily možnosti spotřebitelů ukončit smlouvu prostřednictvím odstoupení od smlouvy.

- (38) Kromě předmluvních informací, které jim obchodník poskytl, mohou spotřebitelé stále potřebovat pomoc při rozhodování, která finanční služba je pro jejich potřeby a finanční situaci nejvhodnější. Hlavním cílem poskytnutí náležitého vysvětlení je zajistit, aby spotřebitel před podpisem smlouvy porozuměl finanční službě nabízené obchodníkem. Aby bylo zajištěno splnění tohoto cíle, mělo by být poskytnuto náležité vysvětlení včas, tak aby měl spotřebitel dostatek času si jej prostudovat před uzavřením smlouvy. Pouhá reprodukce předmluvních informací by nemusela být dostatečná, a proto by se neměla používat. Členské státy by proto měly zajistit, aby obchodníci před uzavřením smlouvy o finanční službě uzavřené na dálku a v souvislosti s finančními službami, které spotřebiteli nabízejí, poskytli pomoc, spočívající v náležitém vysvětlení základních rysů smlouvy, včetně možných doplňkových služeb, a konkrétních účinků, které může smlouva na spotřebitele mít. Pokud jde o základní rysy smlouvy, obchodník by měl vysvětlit hlavní prvky nabídky, jako jsou celková cena, kterou má spotřebitel obchodníkovi zaplatit, a popis hlavních rysů finanční služby a jejího dopadu na spotřebitele, včetně případného uvedení toho, zda doplňkové služby lze či nelze ukončit samostatně, a důsledků takového ukončení. S ohledem na konkrétní účinky navrhované smlouvy by měl obchodník rovněž vysvětlit hlavní důsledky nedodržení smluvních povinností.
- (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.
- (40) 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, robo-poradenství, 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 předmluvní 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.
- (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 záměrné 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 členskými státy 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 členskými státy odchýleno od plně 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.

- (42) Smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku mohou být nabízeny prostřednictvím sociálních médií, například influencery. Spotřebitelé by mohli být motivováni k tomu, aby přijímali rozhodnutí, aniž by se zamysleli nad důsledky a riziky, které z toho vyplývají, a mohli by nakupovat finanční služby, které neodpovídají jejich potřebám. Komise by měla posoudit marketingové praktiky obchodníků na sociálních médiích, které propagují smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, a případnou potřebu opatření v tomto ohledu. To by mělo být provedeno například s ohledem na uplatňování směrnice 2005/29/ES a dalších příslušných právních předpisů Unie na tyto praktiky. V členských státech se vyskytly případy, kdy marketingové praktiky influencerů spotřebitele mátlý prostřednictvím reklamy na některé produkty finančních služeb na platformách sociálních médií, aniž by je informovaly o riziku ztráty. Směrnice 2005/29/ES obsahuje ustanovení, která mají zajistit, aby praktiky, které klamou nebo mohou klamat průměrného spotřebitele, byly zakázány a aby nebylo možné vynechat podstatné informace, které průměrný spotřebitel potřebuje k přijetí informovaného rozhodnutí o obchodní transakci. Lze mít za to, že se tato ustanovení vztahují na marketingové praktiky influencerů na platformách sociálních médií.
- (43) Směrnice 2011/83/EU by proto měla být odpovídajícím způsobem změněna.
- (44) Směrnice 2002/65/ES by proto měla být zrušena.
- (45) Jelikož cíle této směrnice, totiž přispět k řádnému fungování vnitřního trhu dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele, nemůže být dosaženo uspokojivě členskými státy, ale spíše jej může být lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje tato směrnice rámec toho, co je nezbytné pro dosažení tohoto cíle.
- (46) Členské státy se v souladu se společným politickým prohlášením členských států a Komise ze dne 28. září 2011 o informativních dokumentech⁽¹⁶⁾ zavázaly, že v odůvodněných případech doplní oznámení o opatřeních přijatých za účelem provedení směrnice ve vnitrostátním právu o jeden či více dokumentů s informacemi o vztahu mezi jednotlivými složkami směrnice a příslušnými částmi vnitrostátních nástrojů přijatých za účelem provedení směrnice ve vnitrostátním právu. V případě této směrnice považuje normotvůrce předložení těchto dokumentů za odůvodněné,

⁽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) (Úř. věst. L 277, 27.10.2022, s. 1).

⁽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“) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽¹⁶⁾ Úř. věst. C 369, 17.12.2011, s. 14.

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

Článek 1

Změny směrnice 2011/83/EU

Směrnice 2011/83/EU se mění takto:

1) Článek 3 se mění takto:

a) vkládá se nový odstavec, který zní:

„1b. Pokud jde o smlouvy o poskytování finančních služeb uzavřené na dálku mezi obchodníkem a spotřebitelem, použijí se pouze články 1 a 2, čl. 3 odst. 2, 5 a 6, článek 4, článek 6a, čl. 8 odst. 6, článek 11a, články 16a až 16e, článek 19, články 21 až 23, čl. 24 odst. 1 a 6, články 25 až 27 a článek 29.

S výjimkou článku 21, obsahuje-li smlouva podle prvního odstavce počáteční dohodu, za níž následují postupné operace nebo série samostatných operací stejné povahy, jež na sebe v čase navazují, tato směrnice se vztahuje jen na počáteční dohodu.

Neexistuje-li žádná počáteční dohoda o službě, ale mezi týmiž smluvními stranami jsou prováděny postupné operace nebo samostatné operace stejné povahy, které na sebe časově navazují, použijí se články 16a a 16d pouze na první operaci.

Nebyla-li však během doby delší než jeden rok provedena žádná operace stejné povahy, další operace se považuje za první v nové sérii operací, a v důsledku toho se použijí články 16a a 16d.“;

b) v odstavci 3 se písmeno d) nahrazuje tímto:

„d) týkající se finančních služeb, na které se nevztahuje čl. 3 odst. 1b;“;

2) V čl. 6 odst. 1 se písmeno h) se nahrazuje tímto:

„h) existuje-li právo na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro jeho uplatnění v souladu s čl. 11 odst. 1, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I a, je-li to relevantní, informace o funkci uvedené v článku 11a, jejíž pomocí lze odstoupit od smlouvy, a o tom, kde ji lze nalézt;“;

3) Vkládá se nový článek, který zní:

„Článek 11a

Uplatnění práva odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku prostřednictvím online rozhraní

1. V případě smluv uzavřených na dálku prostřednictvím online rozhraní obchodník zajistí, aby spotřebitel mohl odstoupit od smlouvy rovněž pomocí funkce pro odstoupení od smlouvy.

Funkce pro odstoupení od smlouvy musí být označena slovy „zde odstoupit od smlouvy“ nebo odpovídající jednoznačnou formulací vyjádřenou snadno čitelným způsobem. Funkce pro odstoupení od smlouvy musí být nepřetržitě dostupná po celou dobu lhůty pro odstoupení od smlouvy. Musí být viditelně zobrazena na online rozhraní a snadno přístupná pro spotřebitele.

2. Funkce pro odstoupení od smlouvy musí spotřebiteli umožňovat poslat online prohlášení o odstoupení od smlouvy, v němž obchodníka informuje o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy. Toto online prohlášení o odstoupení od smlouvy musí spotřebiteli umožňovat, aby snadno poskytl nebo potvrdil tyto informace:

a) jméno spotřebitele;

b) údaje o smlouvě, od níž chce spotřebitel odstoupit;

c) údaje o elektronických prostředcích, kterými bude spotřebiteli zasláno potvrzení o přijetí odstoupení od smlouvy.

3. Jakmile spotřebitel vyplní online prohlášení o odstoupení od smlouvy v souladu s odstavcem 2, obchodník mu umožní toto prohlášení odeslat prostřednictvím funkce pro potvrzení.

Tato funkce pro potvrzení musí být označena snadno čitelným způsobem slovy „potvrdit odstoupení od smlouvy“ nebo odpovídající jednoznačnou formulací.

4. Jakmile spotřebitel funkci pro potvrzení využije, zašle obchodník spotřebiteli bez zbytečného odkladu na trvalém nosiči potvrzení o přijetí odstoupení od smlouvy, včetně jeho obsahu a data a času jeho předložení.

5. Platí, že spotřebitel uplatnil své právo odstoupit od smlouvy v příslušné lhůtě pro odstoupení od smlouvy, pokud před uplynutím této lhůty zaslal prohlášení o odstoupení od smlouvy uvedené v tomto článku.“;

4) Vkládá se nová kapitola, která zní:

„KAPITOLA IIIa

Pravidla týkající se smluv o finančních službách uzavřených na dálku

Článek 16a

Požadavky na informace v případě smluv o finančních službách pro spotřebitele uzavřených na dálku

1. V dostatečném předstihu před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo jakoukoli odpovídající nabídkou, mu obchodník poskytne jasným a srozumitelným způsobem tyto informace:

- a) totožnost a hlavní činnost obchodníka a, připadá-li to v úvahu, totožnost a hlavní činnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná;
- b) zeměpisnou adresu, na níž je obchodník usazen, jakož i telefonní číslo nebo e-mailovou adresu obchodníka nebo údaje o jakýchkoli jiných komunikačních prostředcích nabízených obchodníkem a, připadá-li to v úvahu, obchodníkem, v jehož zastoupení jedná, které zaručují, že spotřebitel je schopen obchodníka rychle kontaktovat a efektivně s ním komunikovat, a které spotřebiteli umožňují uchovávat písemnou korespondenci s obchodníkem na trvalém nosiči;
- c) relevantní kontaktní údaje, kam může spotřebitel zaslat případné stížnosti obchodníkovi a připadá-li to v úvahu obchodníkovi, v jehož zastoupení jedná;
- d) je-li obchodník zapsán v obchodním nebo podobném veřejném rejstříku, rejstřík, v němž je obchodník zapsán, a jeho registrační číslo nebo rovnocenný prostředek identifikace v tomto rejstříku;
- e) podléhá-li činnost obchodníka povolovacímu režimu, název, adresu, internetovou stránku a případné další kontaktní údaje o příslušném orgánu dohledu;
- f) popis hlavních znaků finanční služby;
- g) celkovou cenu, kterou má spotřebitel zaplatit obchodníkovi za finanční službu, včetně veškerých souvisejících provizí, poplatků a nákladů a veškerých daní placených prostřednictvím obchodníka nebo, není-li možné uvedení přesné ceny, základ pro výpočet ceny umožňující spotřebiteli cenu ověřit;
- h) připadá-li to v úvahu, informace o důsledcích opožděných nebo zmeškaných plateb;
- i) připadá-li to v úvahu, informace o tom, že cena byla individuálně přizpůsobena na základě automatizovaného rozhodování;
- j) připadá-li to v úvahu, 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 obchodníka, a upozornění na to, že výsledky z minulosti nejsou ukazateli budoucích výsledků;
- k) upozornění na možnost, že mohou existovat další daně nebo náklady, které nejsou placeny prostřednictvím obchodníka nebo jím fakturovány;
- l) jakákoli omezení doby, po kterou jsou informace poskytnuté podle tohoto odstavce platné;

- m) podrobnosti o způsobech plateb a plnění;
- n) podrobnosti o veškerých zvláštních dodatečných nákladech pro spotřebitele souvisejících s používáním prostředků dálkové komunikace, jsou-li účtovány;
- o) pokud jsou environmentální nebo sociální faktory začleněny do investiční strategie finanční služby, informace o jakýchkoli environmentálních nebo sociálních cílech, které finanční služba sleduje;
- p) možnost či nemožnost odstoupení od smlouvy, a je-li možno od smlouvy odstoupit, informace o lhůtě pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy a o podmínkách pro jeho uplatnění, včetně informace o částce, jejíž zaplacení může být po spotřebiteli požadováno, jakož i důsledky neuplatnění tohoto práva;
- q) minimální dobu trvání smlouvy uzavřené na dálku v případě trvalého nebo opakujícího se poskytování finančních služeb;
- r) 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 jsou v takových případech podle smlouvy uloženy;
- s) praktické pokyny a postupy pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy v souladu s čl. 16b odst. 1, včetně telefonního čísla a e-mailové adresy obchodníka či údajů o jiných komunikačních prostředcích relevantních pro zaslání prohlášení o odstoupení od smlouvy, a pokud jde o smlouvy o finančních službách uzavřené prostřednictvím online rozhraní, včetně informací o existenci a umístění funkce odstoupení od smlouvy uvedené v článku 11a;
- t) jakékoli smluvní ujednání, jímž se určuje právo použitelné na smlouvu uzavřenou na dálku nebo soudní příslušnost;
- u) v jakém jazyce nebo jazycích jsou poskytnuty smluvní podmínky a předběžné informace uvedené v tomto článku, jakož i v jakém jazyce nebo jazycích se obchodník se souhlasem spotřebitele zavazuje komunikovat po dobu trvání smlouvy uzavřené na dálku;
- v) připadá-li to v úvahu, upozornění na možnost přístupu k mechanismu mimosoudního urovnávání stížností a prostředků nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a způsob přístupu k tomuto mechanismu;
- w) existence záručních fondů nebo jiných odškodňovacích mechanismů, na něž se nevztahuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/49/EU (*) ani směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/9/ES (**).

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.

3. Na začátku jakéhokoli telefonického hovoru se spotřebitelem v případě hlasové telefonické komunikace se jednoznačně objasní totožnost obchodníka a obchodní účel hovoru zahájeného obchodníkem. Obchodník rovněž informuje spotřebitele, je-li telefonický hovor nahráván nebo může-li být nahráván.

4. 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.

5. Pokud jsou informace uvedené v odstavci 1 poskytnuty méně než jeden den před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku, členské státy vyžadují, aby obchodník zaslal spotřebiteli připomenutí možnosti odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku a o postupu, který je třeba v souladu s článkem 16b při odstoupení od smlouvy dodržet. Toto připomenutí musí být spotřebiteli poskytnuto na trvalém nosiči jeden až sedm dní od uzavření smlouvy na dálku.

6. Informace uvedené v odstavci 1 se spotřebiteli poskytnou na trvalém nosiči a musí být snadno čitelné.

Informace uvedené v odstavci 1 se spotřebitelům se zdravotním postižením včetně zrakově postižených spotřebitelů na požádání poskytnou ve vhodném a přístupném formátu.

7. S výjimkou informací uvedených v odst. 1 písm. a), f), g), k) a p) je obchodníkovi dovoleno informace vrstvit, pokud jsou poskytovány elektronickými prostředky.

Jsou-li informace vrstveny, musí být možné informace uvedené v odstavci 1 zobrazit, uložit a vytisknout jako jeden dokument.

V takových případech obchodník zajistí, aby veškeré předmluvní informace uvedené v odstavci 1 byly spotřebiteli před uzavřením smlouvy na dálku předloženy jako celek.

8. Při určování toho, zda byly splněny informační povinnosti stanovené v tomto článku, nese důkazní břemeno obchodník.

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

10. Pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby obsahuje pravidla týkající se informací, které mají být spotřebiteli poskytnuty před uzavřením smlouvy, vztahují se na tyto konkrétní finanční služby pouze pravidla stanovená v daném aktu Unie bez ohledu na úroveň podrobnosti takových pravidel, nestanoví-li daný akt Unie jinak.

Pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby neobsahuje pravidla týkající se informací o právu na odstoupení od smlouvy, informuje obchodník spotřebitele o tom, zda je toto právo možné uplatnit, v souladu s odst. 1 písm. p).

Článek 16b

Právo na odstoupení od smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku

1. Členské státy zajistí, aby mohl spotřebitel ve lhůtě 14 kalendářních dnů odstoupit od smlouvy bez sankcí a bez uvedení důvodu. Tato lhůta se prodlužuje na 30 kalendářních dnů v případě smluv uzavřených na dálku souvisejících s operacemi týkajícími se osobních penzí.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy podle prvního pododstavce začíná běžet buď:

- a) ode dne uzavření smlouvy na dálku nebo
- b) ode dne, kdy spotřebitel obdrží smluvní podmínky a informace v souladu s článkem 16a, pokud tento den nastane později než den uvedený v písmenu a) tohoto pododstavce.

Pokud spotřebitel smluvní podmínky a informace v souladu s článkem 16a neobdržel, lhůta pro odstoupení končí uplynutím 12 měsíců a 14 dnů od uzavření smlouvy na dálku. To neplatí, pokud spotřebitel nebyl o svém právu na odstoupení od smlouvy informován podle čl. 16a odst. 1 písm. p).

2. Právo na odstoupení se nevztahuje na:

- a) finanční služby pro spotřebitele, jejichž cena závisí na kolísání finančního trhu, nad nímž nemá obchodník kontrolu, k němuž by mohlo dojít během lhůty pro odstoupení, jako jsou služby související s:
 - peněžními prostředky v cizích měnách,
 - nástroji peněžního trhu,
 - převoditelnými cennými papíry,
 - podílovými jednotkami v subjektech kolektivního investování,
 - termínovanými finančními smlouvami (futures), včetně rovnocenných nástrojů, ze kterých vyplývá právo na vypořádání v penězích,

- dohodami o budoucí úrokové míře,
 - úrokovými, měnovými a akciovými swapy,
 - opcemi ke koupi nebo k prodeji jakýchkoli nástrojů uvedených v tomto písmeni včetně rovnocenných nástrojů, ze kterých vyplývá právo na vypořádání v penězích, což zahrnuje zejména měnové 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. Platí, že spotřebitel uplatnil své právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy uvedené v odstavci 1, pokud před uplynutím této lhůty zaslal prohlášení o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy.
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.
5. Tímto článkem není dotčeno žádné pravidlo vnitrostátního práva, které stanoví dobu, během které nemůže být plnění smlouvy zahájeno.
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 uvedené 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.
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 (***) 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 (****) na úvěrové smlouvy vyňaté z oblasti působnosti uvedené směrnice podle čl. 2 odst. 2 uvedené směrnice.

Článek 16c

Platba za služby poskytnuté před odstoupením

1. Pokud spotřebitel uplatní právo na odstoupení podle článku 16b, může být po něm požadováno, aby zaplatil jen za služby skutečně poskytnuté obchodníkem podle smlouvy uzavřené na dálku. Spotřebitel za dané služby zaplatí bez zbytečného odkladu. Splatná částka nesmí:
- a) překročit částku, která je úměrná rozsahu již poskytnuté služby v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě uzavřené na dálku;
 - b) být v žádném případě takové povahy, aby mohla být vykládána jako smluvní pokuta.
2. Členské státy mohou stanovit, že při odstoupení od pojistné smlouvy nemůže být od spotřebitelů požadováno zaplacení žádné částky.
3. Obchodník nesmí vyžadovat od spotřebitele platbu podle odstavce 1 tohoto článku, pokud neprokáže, že spotřebitel byl řádně informován o dlužné částce v souladu s čl. 16a odst. 1 písm. p). Obchodník však nesmí tuto platbu požadovat, pokud zahájil plnění smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení stanovené v čl. 16b odst. 1 bez předchozí žádosti spotřebitele.

4. Obchodník neprodleně a nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy obdržel oznámení o odstoupení od smlouvy, vrátí spotřebiteli všechny částky, které od něho přijal podle smlouvy uzavřené na dálku, kromě částky uvedené v odstavci 1.

5. Spotřebitel neprodleně a nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy odstoupil od smlouvy, vrátí obchodníkovi všechny částky, které od něj obdržel.

Článek 16d

Náležitě vysvětlení

1. Členské státy zajistí, aby obchodníci byli povinni poskytnout spotřebiteli náležité vysvětlení týkající se navrhovaných smluv o finančních službách, která spotřebiteli umožní posoudit, zda jsou navrhovaná smlouva a doplňkové služby přizpůsobeny jeho potřebám a finanční situaci. Toto vysvětlení se spotřebiteli poskytne bezplatně a před uzavřením smlouvy. Vysvětlení musí obsahovat tyto prvky:

- a) požadované předmluvní informace;
- b) základní rysy navrhované smlouvy, včetně případných doplňkových služeb;
- c) konkrétní důsledky, které by mohla navrhovaná smlouva mít pro spotřebitele, připadá-li to v úvahu, včetně důsledků neschopnosti spotřebitele splácet nebo jeho prodlení při splácení.

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.

3. Členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník používá online nástroje, měl spotřebitel právo požádat o lidský zásah a získat ho v předmluvní fázi a v odůvodněných případech po uzavření smlouvy na dálku ve stejném jazyce, jaký byl použit pro předmluvní informace poskytnuté v souladu s čl. 16a odst. 1.

4. Při určování toho, zda byly splněny požadavky na poskytnutí náležitého vysvětlení stanovené v tomto článku, nese důkazní břemeno obchodník.

5. Pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby obsahuje pravidla týkající se náležitého vysvětlení, které má být spotřebiteli poskytnuto, použijí se na tyto konkrétní finanční služby pouze pravidla týkající se náležitého vysvětlení uvedená v daném aktu Unie, není-li v daném aktu Unie stanoveno jinak.

Článek 16e

Další ochrana týkající se online rozhraní

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) opakované žádosti, 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.

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.

- (*) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/49/EU ze dne 16. dubna 2014 o systémech pojištění vkladů (Úř. věst. L 173, 12.6.2014, s. 149).
- (**) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/9/ES ze dne 3. března 1997 o systémech pro odškodnění investorů (Úř. věst. L 84, 26.3.1997, s. 22).
- (***) 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 (Úř. věst. L 60, 28.2.2014, s. 34).
- (****) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2225 ze dne 18. října 2023 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice 2008/48/EC (Úř. věst. L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (*****) 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) (Úř. věst. L 277, 27.10.2022, s. 1).“;

5) V článku 24 se doplňuje nový odstavec, který zní:

„6. Pokud jde o porušení opatření přijatých podle ustanovení čl. 3 odst. 1b, která se vztahují na smlouvy o finančních službách pro spotřebitele uzavřené na dálku, členské státy zajistí, aby v případech, kdy mají být uloženy sankce v souladu s článkem 21 nařízení (EU) 2017/2394, zahrnovaly tyto sankce buď možnost uložit pokuty ve správním řízení, nebo zahájit soudní řízení o uložení pokuty, nebo obojí.“;

6) V článku 29 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

„1. Pokud členský stát využije jakoukoli z možností regulace podle čl. 3 odst. 4, čl. 6 odst. 7 a 8, čl. 7 odst. 4, čl. 8 odst. 6, čl. 9 odst. 1a a 3, čl. 16 druhého a třetího pododstavce, čl. 16a odst. 2 a 9, čl. 16b odst. 7 a článku 16e, uvědomí o tom Komisi do 19. prosince 2025.“;

7) Příloha I se mění v souladu s přílohou I této směrnice.

Článek 2

Provedení ve vnitrostátním právu a přezkum

1. Členské státy do 19. prosince 2025 přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí. Znění těchto předpisů neprodleně sdělí Komisi.

Použijí tyto předpisy ode dne 19. června 2026.

Tyto předpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Musí rovněž obsahovat prohlášení, že odkazy ve stávajících právních a správních předpisech na směrnici zrušenou touto směrnicí se považují za odkazy na tuto směrnici. Způsob odkazu a znění prohlášení si stanoví členské státy.

2. Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

3. Do 31. července 2030 předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování této směrnice, včetně funkce odstoupení od smlouvy. Tato zpráva obsahuje hodnocení fungování jednotného trhu smluv o finančních službách uzavřených na dálku v Unii a dopadu této směrnice na jiné příslušné právní předpisy Unie.

Článek 3

Zrušení

Směrnice 2002/65/ES se zrušuje s účinkem od 19. června 2026.

Odkazy na zrušenou směrnici se považují za odkazy na směrnici 2011/83/EU ve znění této směrnice v souladu se srovnávací tabulkou uvedenou v příloze této směrnice.

Článek 4

Vstup v platnost

Tato směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Článek 5

Určení

Tato směrnice je určena členskými státy.

Ve Štrasburku dne 22. listopadu 2023.

Za Evropský parlament
předsedkyně
R. METSOLA

Za Radu
předseda
P. NAVARRO RÍOS

PŘÍLOHA I

Příloha I směrnice 2011/83/EU se mění takto:

V části „A. Vzorové poučení o odstoupení od smlouvy“ se v oddíle „Pokyny pro vyplnění formuláře“ pokyn 3 nahrazuje tímto:

„[3] Pokud jste povinni poskytnout funkci umožňující spotřebiteli odstoupit od smlouvy uzavřené online, vložte toto: „Můžete rovněž uplatnit své právo odstoupit od smlouvy online na [vložte internetovou adresu nebo jiné vhodné vysvětlení toho, kde lze funkci odstoupení od smlouvy nalézt]. Pokud tento internetový prvek použijete, zašleme Vám na trvalém nosiči (například e-mailem) potvrzení o přijetí odstoupení od smlouvy, včetně jeho obsahu a data a času jeho odeslání, a to bez zbytečného odkladu.“ Pokud na Vašich internetových stránkách nabízíte spotřebiteli možnost elektronicky vyplnit a odeslat informaci o odstoupení od smlouvy, vložte toto: „Na naší webové stránce můžete rovněž elektronicky vyplnit a odeslat vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy nebo jakékoliv jiné jednoznačné prohlášení [vložte internetovou adresu]. Využijete-li této možnosti, obratem Vám zašleme na trvalém nosiči (například e-mailem) potvrzení o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od smlouvy.“

PŘÍLOHA II

Srovnávací tabulka

Směrnice 2002/65/ES	Směrnice 2011/83/EU ve znění této směrnice
Čl. 1 odst. 1	–
Čl. 1 odst. 2 první pododstavec	Čl. 3 odst. 1b druhý pododstavec
Čl. 1 odst. 2 druhý pododstavec	Čl. 3 odst. 1b třetí a čtvrtý pododstavec
Čl. 2 písm. a)	Čl. 2 bod 7
Čl. 2 písm. b)	Čl. 2 bod 12
Čl. 2 písm. c)	Čl. 2 bod 2
Čl. 2 písm. d)	Čl. 2 bod 1
Čl. 2 písm. e)	Čl. 2 bod 7
Čl. 2 písm. f)	Čl. 2 bod 10
Čl. 2 písm. g)	–
Čl. 3 odst. 1	Čl. 16a odst. 1
Čl. 3 odst. 1 bod 1 písm. a), b) a c)	Čl. 16a odst. 1 písm. a) a b)
Čl. 3 odst. 1 bod 1 písm. d)	Čl. 16a odst. 1 písm. d)
Čl. 3 odst. 1 bod 1 písm. e)	Čl. 16a odst. 1 písm. e)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. a)	Čl. 16a odst. 1 písm. f)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. b)	Čl. 16a odst. 1 písm. g)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. c)	Čl. 16a odst. 1 písm. j)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. d)	Čl. 16a odst. 1 písm. k)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. e)	Čl. 16a odst. 1 písm. l)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. f)	Čl. 16a odst. 1 písm. m)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. g)	Čl. 16a odst. 1 písm. n)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. a)	Čl. 16a odst. 1 písm. p)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. b)	Čl. 16a odst. 1 písm. q)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. c)	Čl. 16a odst. 1 písm. r)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. d)	Čl. 16a odst. 1 písm. s)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. e)	–
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. f)	Čl. 16a odst. 1 písm. t)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. g)	Čl. 16a odst. 1 písm. u)
Čl. 3 odst. 1 bod 4 písm. a)	Čl. 16a odst. 1 písm. v)
Čl. 3 odst. 1 bod 4 písm. b)	Čl. 16a odst. 1 písm. w)

Směrnice 2002/65/ES	Směrnice 2011/83/EU ve znění této směrnice
Čl. 3 odst. 2	–
Čl. 3 odst. 3 první pododstavec písm. a)	Čl. 16a odst. 3
Čl. 3 odst. 3 první pododstavec písm. b) a druhý pododstavec	Čl. 16a odst. 4
Čl. 3 odst. 4	–
Čl. 4 odst. 1 a 5	Čl. 16a odst. 10
Čl. 4 odst. 2	Čl. 16a odst. 9
Čl. 4 odst. 3 a 4	–
Čl. 5 odst. 1	Čl. 16a odst. 1 první pododstavec, odst. 5 a odst. 6 první pododstavec
Čl. 5 odst. 2	–
Čl. 5 odst. 3	–
Čl. 6 odst. 1 první pododstavec první věta	Čl. 16b odst. 1 první pododstavec
Čl. 6 odst. 1 první pododstavec druhá věta	–
Čl. 6 odst. 1 druhý pododstavec první odrážka	Čl. 16b odst. 1 druhý pododstavec písm. a)
Čl. 6 odst. 1 druhý pododstavec druhá odrážka	Čl. 16b odst. 1 druhý pododstavec písm. b)
Čl. 6 odst. 1 třetí pododstavec	–
Čl. 6 odst. 2 písm. a)	Čl. 16b odst. 2 písm. a)
Čl. 6 odst. 2 písm. b)	Čl. 16b odst. 2 písm. b)
Čl. 6 odst. 2 písm. c)	Čl. 16b odst. 2 písm. c)
Čl. 6 odst. 3, 4, 5, 6, 7 a 8	–
Čl. 7 odst. 1 úvodní text	Čl. 16c odst. 1 úvodní text
Čl. 7 odst. 1 první odrážka	Čl. 16c odst. 1 písm. a)
Čl. 7 odst. 1 druhá odrážka	Čl. 16c odst. 1 písm. b)
Čl. 7 odst. 2	Čl. 16c odst. 2
Čl. 7 odst. 3	Čl. 16c odst. 3
Čl. 7 odst. 4	Čl. 16c odst. 4
Čl. 7 odst. 5	Čl. 16c odst. 5
Článek 9	–
Článek 10	–
Čl. 11 první a třetí odstavce	Článek 24 odst. 1

Směrnice 2002/65/ES	Směrnice 2011/83/EU ve znění této směrnice
Čl. 11 druhý odstavec	–
Čl. 12 odst. 1	Čl. 25 první odstavec
Čl. 12 odst. 2	–
Čl. 13 odst. 1	Čl. 23 odst. 1
Čl. 13 odst. 2	Čl. 23 odst. 2
Čl. 13 odst. 3	–
Článek 14	–
Článek 15	–
Článek 16	–
Článek 17	–
Článek 18	–
Článek 19	–
Článek 20	–
Článek 21	–
Článek 22	–
Článek 23	–