

Třídící znak							
2	1	9	0	8	5	8	0

ÚŘEDNÍ SDĚLENÍ
ČESKÉ NÁRODNÍ BANKY
ze dne 17. července 2008

**k vybraným povinnostem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
ve znění pozdějších předpisů, určené nebankovním devizovým místům s koncesní
listinou ke směnářenské činnosti a současně s devizovou licencí České národní banky
k prodeji cizí měny v hotovosti**

Česká národní banka jako orgán provádějící kontrolu nad plněním vybraných povinností vyplývajících ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vydává úřední sdělení určené nebankovním devizovým místům s koncesní listinou ke směnářenské činnosti a současně s devizovou licencí České národní banky k prodeji cizí měny v hotovosti.

1. Působnost a účel

Toto úřední sdělení je určeno pro nebankovní devizová místa s koncesní listinou ke směnářenské činnosti a současně s devizovou licencí České národní banky k prodeji cizí měny v hotovosti (dále také „směnárna“), a to do doby nabytí účinnosti vyhlášky České národní banky o směnářské činnosti, bezhotovostních obchodech s cizí měnou a o peněžních službách, vydanou v souvislosti s přijetím zákona č. 254/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu včetně devizového zákona, pravděpodobně do 1. září 2008.

Česká národní banka tímto úředním sdělením informuje o přístupu, který bude uplatňovat při dohledu nad dodržováním vybraných povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), a to dodržování zákazu používání nekalých obchodních praktik¹, zákazu diskriminace² a některých povinností v oblasti informování o cenách³.

Toto úřední sdělení je vydáváno s cílem

- a) předcházet nejasnostem při výkladu a aplikaci zákona o ochraně spotřebitele,
- b) popsat, které praktiky směnářů považuje Česká národní banka za protiprávní, a tudíž je bude postihovat,
- c) učinit transparentním postup České národní banky při dohledu nad plněním některých povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele.

¹ § 4 až 5a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

² § 6 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

³ § 12 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

2. Uvedení pouze nákupního nebo prodejního kurzu

Podle ustanovení § 5 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika klamavá (tj. nekalá), je-li důležitý údaj sám o sobě pravdivý, ale může uvést spotřebitele v omyl vzhledem k okolnostem a souvislostem, za nichž byl užit. Pokud směnárna při propagaci nabízených služeb informuje pouze o nákupním nebo pouze o prodejním kurzu cizí měny, považuje to Česká národní banka za klamavou obchodní praktiku.

O klamavou obchodní praktiku jde také v případě, kdy směnárna k informování potenciálních klientů – spotřebitelů používá kromě kurzovního lístku též reklamních poutačů, cedulí, plakátů či jiných reklamních materiálů, aniž jsou údaje o výši nákupních a prodejních kurzů uváděny společně arabskými číslicemi jednotné velikosti. Údaje o výši nákupních a prodejních kurzů je třeba uvádět společně arabskými číslicemi jednotné velikosti rovněž v případě, jsou-li zveřejňovány v úzké časové souslednosti (např. při využití monitoru).

3. Cena účtované služby

Cenu účtovanou za poskytnutou službu může směnárna stanovit také v procentech z kurzovní hodnoty, případně též s uvedením nejnižší a nejvyšší účtované ceny v závislosti na množství prodávané či nakupované měny. Ve všech případech musí být cena služby stanovena transparentním a nekomplikovaným způsobem tak, aby byl spotřebitel schopen si tuto cenu spočítat sám bez větších obtíží. Je-li dosažení určité hodnoty směnného kurzu vázáno na další podmínku, např. prodej či nákup měny v určité minimální výši, je nezbytné, aby tato podmínka byla zřetelně a jednoznačně uvedena spolu s uveřejněným údajem písmem stejné velikosti.

V souvislosti se zákazem užívání nekalých obchodních praktik upozorňujeme, že směnárna má rovněž povinnost poskytovat spotřebitelům přehled služeb souvisejících s nákupem a prodejem cizí měny poskytovaných bezplatně, pokud takové služby poskytuje. I tyto informace jsou pro rozhodování spotřebitele podstatné a jejich neposkytnutí lze považovat za porušení odborné péče, které je způsobitelné podstatně ovlivnit rozhodování spotřebitele. Uvedené informace musí být poskytnuty takovým způsobem, aby byl spotřebitel zřetelně a jednoznačně (tzn. způsobem vylučujícím jakoukoli záměnu) informován o veškerých podmínkách souvisejících s transakcí ještě před poskytnutím služby. Informace týkající se obchodních podmínek je směnárna povinna uveřejnit na jednom viditelném místě písmem dostatečné velikosti.

4. Jazyk použitý při propagaci

Podle konstantní judikatury Evropského soudního dvora a Soudu prvního stupně je při testu nekalosti vždy nezbytné posuzovat konkrétní obchodní praktiku s ohledem na cílovou skupinu, vůči které je zaměřena. Jelikož činnost směnárny je významným způsobem zaměřena rovněž na spotřebitele ze zahraničí, je nezbytné, aby nedocházelo ke zneužití českého jazyka v neprospěch spotřebitele. Pokud tedy slovy uvedené informace významně mění či doplňují význam informací sdělených číslicemi, je třeba tyto informace uvádět nejen v českém jazyce, ale také v jazyce typické spotřebitelské klientely, na niž je činnost příslušného devizového místa zaměřena – minimálně v jazyce anglickém. Neuveřejnění takových informací v jiném než českém jazyce lze považovat za klamavou obchodní praktiku.

5. Informace o reklamacích

Podle § 13 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen řádně informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu provádění reklamací (např. zda a za jakých podmínek devizové místo provádí storno operace). V souladu s § 5 odst. 4 jsou tyto údaje považovány za důležité a jejich neúplné či zavádějící poskytnutí může být Českou národní bankou posouzeno jako klamavá obchodní praktika.

6. Jednání vůči spotřebiteli

Podle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je zakázáno takové jednání podnikatele vůči spotřebiteli, které je v rozporu s požadavkem odborné péče a které je zároveň způsobilé ovlivnit spotřebitele tak, že tento učiní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Taková obchodní praktika je považována za nekalou, a tudíž zakázanou. Za nepřijatelné se z tohoto hlediska a v souvislosti s uplatňováním práv spotřebitele považují neochota ke komunikaci, odmítnutí vysvětlit základní otázky spojené se zamýšlenou nebo uskutečněnou transakcí, ignorování spotřebitele a další způsoby jednání snižující jeho důstojnost.

7. Další povinnosti

Vedle povinností uvedených v bodech 1 až 6 směnárny při výkonu své činnosti informují spotřebitele o právu na vydání dokladu o poskytnutí služby spolu s údaji podle § 16 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Působnost České národní banky nezahrnuje dohled nad dodržováním této povinnosti. Pokud však Česká národní banka při své kontrolní činnosti zjistí skutečnosti, které napovídají porušení zákona v tomto směru, potom v souladu s § 22 zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů, informuje o tomto zjištění příslušný orgán (v tomto případě Českou obchodní inspekci).

Česká národní banka doporučuje nebankovním devizovým místům s koncesní listinou ke směnářské činnosti a současně s devizovou licencí České národní banky k prodeji cizí měny v hotovosti postupovat v souladu s tímto úředním sdělením.

Viceguvernér
Ing. Miroslav Singer Ph.D. v. r.

Sekce dohledu nad finančním trhem
Odpovědný zaměstnanec:
JUDr. Šťastný, tel. 224 412 517