

Třídící znak						
2	0	6	0	9	1	7 0

**ÚŘEDNÍ SDĚLENÍ**  
**ČESKÉ NÁRODNÍ BANKY**  
ze dne 23. března 2009

**k vybraným povinnostem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,  
ve znění pozdějších předpisů, určené devizovým místům**

Česká národní banka (dále jen „ČNB“) jako orgán dohledu nad dodržováním vybraných povinností vyplývajících ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vydává úřední sdělení určené devizovým místům vykonávajícím směnářskou činnost.

**I. Působnost a účel**

1. Toto úřední sdělení je určeno devizovým místům při provádění směnářské činnosti (dále jen „směnárny“):

- a) bankám nebo spořitelním a úvěrním družstvům se sídlem v tuzemsku nebo pobočkám zahraničních bank, které jsou v rozsahu bankovní licence nebo povolení podle jiného právního předpisu<sup>1</sup>, oprávněny vykonávat směnářskou činnost<sup>2</sup>,
- b) osobám, kterým byla udělena devizová licence k provádění obchodu s devizovými hodnotami nebo k poskytování peněžních služeb<sup>3</sup>,
- c) držitelům registrace ke směnářské činnosti<sup>4</sup>,
- d) držitelům koncesní listiny ke směnářské činnosti bez devizové licence<sup>5</sup>.

2. ČNB 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 praktik<sup>6</sup> a některých povinností v oblasti informování o cenách<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>2</sup> § 1 písm. k) bod 1 zákona č. 219/1995 Sb., devizový zákon, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>3</sup> § 1 písm. l) bod 2, zákona č. 219/1995 Sb., devizový zákon, ve znění platném do 31.8.2008

<sup>4</sup> § 1 písm. k) bod 3 zákona č. 219/1995 Sb., devizový zákon, ve znění pozdějších předpisů

<sup>5</sup> § 3 odst. 4 věta první, zákona č. 219/1995 Sb., devizový zákon, ve znění platném do 31.8.2008

<sup>6</sup> § 4 až 5a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>7</sup> § 12 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

3. ČNB vychází přitom i z konstantní judikatury Evropského soudního dvora a Soudu prvního stupně, podle které 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. Vychází také z již ustálené judikatury Nejvyššího správního soudu<sup>8</sup>, podle které povinnost prodávajícího informovat spotřebitele o ceně výrobků nebo služby podle § 12 zákona o ochraně spotřebitele je splněna jen tehdy, pokud jsou poskytované informace spotřebiteli přístupné okamžitě bez toho, že by byl nucen činit jakýkoliv úkon směřující ke zjištění ceny konkrétního výrobku (nebo služby).

4. Toto úřední sdělení je vydáváno s cílem

- a) předcházet některým nejasnostem při výkladu a aplikaci zákona o ochraně spotřebitele a ozřejmit tak, které praktiky směnárny považuje ČNB za neslučitelné se zákonem o ochraně spotřebitele,
- b) učinit transparentním postup ČNB při dohledu nad plněním některých povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele.

## II. Nekalé obchodní praktiky

1. Podle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. 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.

2. Nekalé obchodní praktiky jsou zakázány.

3. ČNB považuje za nekalé zejména následující praktiky:

- a) pokud jsou na reklamních poutacích směnárny uváděny pouze vybrané prodejní a nákupní kurzy, aniž je zřetelně a jednoznačně uvedeno, že se jedná o výpis z úplného kurzovního lístku, současně nesmí být reklamní poutač zaměnitelný s úplným kurzovním lístkem;
- b) pokud reklamní poutač jiným zavádějícím způsobem informuje spotřebitele o nabízených směnných kurzech;
- c) neochotu ke komunikaci, odmítnutí vysvětlit základní otázky spojené se zamýšlenou nebo uskutečňovanou transakcí, ignorování spotřebitele a další způsoby jednání snižující jeho důstojnost;

---

<sup>8</sup> Např. rozsudek Nejvyššího správního soudu č.j. 3 As 16/2007 - 57 nebo též rozsudek Nejvyššího správního soudu č.j. 2 As 75/2008 – 96 ([www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz)),

4. ČNB dále považuje za klamavé zejména následující praktiky:

- a) pokud grafické uvedení kurzů výrazně většími číslicemi informuje spotřebitele o kurzu prodejním a menšími číslicemi o kurzech nákupních a nebo pokud je limit při nákupu „nad“ a „pod“ uveden menšími číslicemi a případně je stanoven toliko v korunách českých;
- b) jednání, kdy směnárna při propagaci nabízených služeb informuje v případě konkrétní cizí měny pouze o jejím nákupním nebo o prodejním kurzu, nebo výrazně opticky prioritně uvádí kurz prodejní;
- c) jednání, kdy směnárna na dotaz spotřebitele jednoznačně neuvede, jaký kurz bude použit ke směně částky uvedené spotřebitelem v dané měně, případně kurz spotřebiteli jiným jednoznačným způsobem nesdělí;
- d) jednání, kdy směnárna ve svých prostorách neuvede zřetelně, úplně a nezavádějícím způsobem na viditelném místě a alespoň v českém a anglickém jazyce informaci pro spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu provádění reklamací (§ 13 zákona o ochraně spotřebitele), protože v souladu s § 5 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele jsou tyto údaje považovány za důležité a dále, stejným způsobem neuvede informaci o povinnosti směnární vydat na žádost spotřebitele doklad o provedení směny; tento doklad obsahuje datum směny, označení služby, cenu služby a hodnotu plnění, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího a jeho identifikační číslo;
- e) uveřejnění slovy uvedených informací významně měnících nebo doplňujících význam informací sdělených číslicemi (dále jen „doplňující informace“) pouze v českém jazyce; doplňující informace je nutno uvádět nejen v českém jazyce, ale také v jazyce typické spotřebitelské klientely, na níž je činnost příslušné směnární zaměřena, minimálně v jazyce anglickém.

### III. Řádné informování o ceně

1. Ve smyslu § 12 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je obchodník povinen informovat spotřebitele v souladu s cenovými předpisy o ceně poskytovaných služeb a tuto informaci vhodně zpřístupnit. Ve smyslu § 12 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele nesmí informace o ceně chybět nebo být neúplná tak, aby zejména vzbuzovala zdání, že je cena odlišná než jaká je ve skutečnosti či, že jsou v ceně zahrnuty dodávky výrobků či služeb, které se ve skutečnosti platí zvlášť. Nepřípustné je také stanovení konečné ceny v závislosti na složitějším algoritmu. Tak je tomu v případě, že jsou poplatky a nebo provize uváděny buď na informačních tabulích nebo úplných kurzovních lístcích v procentech na desetinná místa a současně je stanovena jejich minimální výše v částkách rozumně nezaokrouhlených, a to i v případě, že se poplatky či provize liší podle druhu poskytované služby (nákup nebo prodej valut) a je ještě spotřebiteli případně účtován manipulační poplatek. Spotřebiteli je tak znemožněno získat jednoduchým způsobem jednoznačnou a úplnou informaci o ceně poskytovaných služeb a ČNB považuje výše uvedená jednání za klamavou obchodní praktiku.

2. ČNB považuje za porušení povinnosti o řádném informování o ceně směny také následující praktiky:

- a) uveřejnění neúplného kurzovního lístku, který nezahrnuje nákupní a prodejní kurzy pro všechny obchodované měny nebo který nezahrnuje kurzy pro směny nižších částek cizích měn, používá-li směnárna rozdílné kurzy v závislosti na částce;
- b) uvádění limitu pro rozdílné nákupní kurzy pouze v českých korunách, pokud jsou nákupní kurzy měn závislé na výši obchodované částky v cizí měně při použití různých nákupních kurzů podle výše částky předložené ke směně;
- c) zřetelné a jednoznačné neuvedení informace o poskytnutí dodatečných služeb či prodeji výrobků (například map, kapesních průvodců ) při směně, o jejichž cenu bude reálně snížena protihodnota měněné částky, aniž by si spotřebitel tuto službu či výrobek výslovně předem objednal.

#### IV. Další povinnosti

V souvislosti se zákazem užívání nekalých obchodních praktik upozorňuje ČNB, 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 ve smyslu § 4 odst 1 zákona o ochraně spotřebitele, které je způsobilé 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.

#### V. Závěrečná ustanovení

1. ČNB doporučuje směnárnám postupovat v souladu s tímto úředním sdělením.

2. Dnem vyhlášení tohoto úředního sdělení ve Věstníku ČNB pozbývá platnosti 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.

Členka bankovní rady a vrchní ředitelka

Ing. Eva Zamrazilová v. r.

Samostatný odbor ochrany spotřebitele

Odpovědný zaměstnanec:

JUDr. V. Bartík, Tel. 2 2441 4249