EVROPSKÁ KOMISE

V Bruselu dne 11.1.2012
COM(2011) 942 final

SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ

Soudržný rámec pro posílení důvěry v jednotný digitální trh elektronického obchodu a on-line služeb

{SEC(2011) 1640 final}
{SEC(2011) 1641 final}

ÚVOD

Internet již převrátil každodenní život Evropanů způsobem srovnatelným s průmyslovými revolucemi v minulých stoletích. Elektronický obchod a obecněji on-line služby[1] jsou od nynějška v centru života spotřebitelů, podniků – od největších po nejmenší – a obecně všech občanů. Způsob srovnávání, nakupování nebo prodávání výrobků a služeb, vyhledávání nebo poskytování informací, řízení plateb nebo údajů s nimi spojených, vzdělávání a školení, navazování kontaktů, vzájemná výměna a sdílení informací již nejsou stejné jako před dvaceti, deseti či dokonce pěti lety.

Tradiční ekonomické činnosti a správní pravidla, která je řídí, se musí přizpůsobit vývoji, který stírá hranice, například mezi prodejem v obchodě a on-line či mezi tradičními médii a internetovou komunikací. Tyto formy konvergence mohou vytvářet účinné cykly konkurence a inovace ve prospěch všech. Rovněž mohou vyžadovat revizi některých pravidel, jejichž vhodnost či účinnost byla zpochybněna technologickým vývojem, nebo vyžadovat nová doprovodná opatření.

Vytvoření skutečně jednotného digitálního trhu by umožnilo vytvořit nové formy růstu. Stále existuje ohromný nevyužitý potenciál, který by byl přínosem pro všechna území a všechna ekonomická odvětví Unie. V zemích G8, Jižní Koreji a ve Švédsku vytvořila internetová ekonomika[2] v posledních pěti letech 21 % růstu HDP[3]. Rovněž vytváří 2,6 pracovního místa na jedno zrušené pracovní místo a někdy dosahuje 25 % čistých vytvořených pracovních míst[4]. On-line služby, které jsou v podstatě bez hranic, mohou urychlit evropskou integraci a vytvoření jednotného trhu, o což se usiluje více než 50 let.

Přesto podíl internetového hospodářství na evropském HDP zůstává nízký. V roce 2010 nepřesáhl 3 %. Ačkoli procento růstu elektronického obchodu[5] na vnitrostátní úrovni rychle roste, zůstává tato nová veličina s 3,4 %[6] u evropského maloobchodu stále ještě okrajovou. Je méně rozvinutý než ve Spojených státech nebo v Asii a Tichomoří, zůstává stále do značné míry uzavřený vnitrostátními hranicemi a přeshraniční podnikání je nadále slabé[7].

---

[1] „On-line službami“ se zde rozumí služby poskytované na dálku, elektronicky, na žádost příjemce služby a za odměnu. Je sem tedy zahrnut elektronický obchod s výrobky (včetně kulturních statků, léků) a službami (včetně on-line her), ale také sociální sítě, dálkové odborné vzdělávání atd. Naopak on-line služby poskytované orgány veřejné správy do této analýzy zahrnuty nejsou. Z důvodu jazykového zjednodušení hovoříme o „on-line službách“, kromě případů, kdy se explicitně jedná o elektronický obchod.

[2] Veškeré činnosti spojené s vytvářením a provozováním přístupových sítí na internet a služby nabízené na internetu (telekomunikace na IP, výroba a údržba počítačového vybavení určeného pro internet, činnosti počítačových služeb spojených s internetem, veškeré činnosti mající internet jako podporu, od elektronického obchodu po on-line reklamu).

[3] „Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity“ McKinsey Global Institute, květen 2011, který se týká těchto zemí a také Brazílie, Číny a Indie.

[4] Ve Francii je tomu tak od roku 2000. Dopad internetu na francouzskou ekonomiku. McKinsey. Březen 2011

[5] Prodeje a nákupy uskutečněné na internetových stránkách nebo v elektronických systémech, s vyloučením objednávek napsaných ručně (definice Eurostat a OECD).

[6] Euromonitor

[7] 5. hodnotící zpráva o spotřebitelských podmínkách na vnitřním trhu, Evropská komise, březen 2011 http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm.

Internetová Evropa zůstává směsicí různých zákonů, pravidel, norem a praktik, které jsou někdy jen obtížně „interoperabilní“ nebo nejsou „interoperabilní“ vůbec. Tato situace narušuje rozvoj on-line služeb a podrývá důvěru skutečných či potenciálních uživatelů, jak na straně nabídky, tak i poptávky. Jejich váhání ještě posiluje neznalost z toho plynoucích práv a použitelných pravidel a možností nabízených digitálním hospodářstvím. Praktické potíže spojené s přeshraničními transakcemi (platby, dodávky, řešení sporů, riziko zneužití) je odrazují od využití internetu k pořízení výrobků a služeb nebo k jejich poskytování.

Jednotný digitální trh zdaleka nedosahuje svého plného potenciálu. Odhaduje se, že toto neúplné využití nás bude stát do roku 2020 minimálně 4,1 % HDP, tedy 500 miliard EUR neboli 1 000 EUR na občana[8]. Evropská unie, která si stanovila ambiciózní cíle pro nový trvalý, inteligentní růst podporující začlenění do roku 2020[9], nemůže odevzdaně nést náklady roztříštěného digitálního trhu. Naopak si musí stanovit cíle odpovídající potenciálu růstu on-line obchodu, který může do roku 2015 například v Nizozemsku a Velké Británii dosáhnout 15 až 20 % růstu HDP[10]. Stanovení cíle zdvojnásobení prodejů on-line a podílu internetového hospodářství na HDP Evropské unie do roku 2015 svědčí o jejím rozhodnutí co nejlépe využívat digitální ekonomiku.

Rozvoj on-line obchodu a služeb na evropské úrovni vyžaduje sladěnou a rozhodnou akci, v souladu s Digitální agendou pro Evropu[11]. Pro dosažení tohoto cíle se Komise zavázala spolupracovat se všemi zúčastněnými subjekty. Mnohé iniciativy oznámené v Digitální agendě již byly přijaty nebo jsou na cestě ke schválení[12]. Předkládané sdělení sleduje stejný cíl jako sdělení z roku 2009[13], jehož analýzy zůstávají v platnosti. Je dalším přínosem k provádění Digitální agendy tím, že vytváří akční plán pro rozvoj on-line služeb a kromě toho je, spolu s Roční analýzou růstu[14] odpovědí na žádost Evropské rady, aby byl předložen plán na dokončení digitálního vnitřního trhu do roku 2015.

POSÍLENÍ DŮVĚRY V JEDNOTNÝ DIGITÁLNÍ TRH

Očekávaný přínos

Výkonné a inovační on-line služby založené na vysokorychlostních komunikačních sítích, které vyžadují, mají jedinečnou schopnost podpořit růst a zaměstnanost v Evropě. Žádný jiný technologický, ekonomický nebo sociální vývoj v současnosti nenabízí stejný potenciál, co se týče účinnosti, přístupu k diverzifikované nabídce, přístupnosti, praktičnosti a inovace. On-line služby a vysokorychlostní komunikační sítě rovněž mohou přispět k produktivitě a inovaci při celoživotním vzdělávání, a

[8] Copenhagen Economics, The Economic Impact of a European Digital Single Market, March 2010.
[9] Sdělení Komise „EVROPA 2020 – Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění“ KOM(2010) 2020 v konečném znění.
[10] „Turning local: from Madrid to Moscow, the Internet is going native“ Boston Consulting Group, září 2011
[11] Sdělení Komise „Digitální agenda pro Evropu“ KOM(2010) 245.
[12] Například návrhy nařízení o společné evropské právní úpravě prodeje, směrnice o alternativním rozhodování sporů nebo revize směrnice o opakovaném použití informací veřejného sektoru. V této souvislosti viz výroční zpráva o pokroku ze dne 22. prosince 2011 http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf.
[13] KOM(2009) 557 v konečném znění.
[14] KOM(2011) 815 v konečném znění.

umožnit tak lépe čelit velkým výzvám společnosti, jako jsou zachování sociální a územní soudržnosti nebo přizpůsobení se důsledkům stárnutí obyvatelstva a změnám klimatu.

Realizace tohoto potenciálu bude vyžadovat zvýšenou důvěru v jednotný digitální trh, který bude ku prospěchu celé společnosti:

- Více elektronického obchodu vytvoří zisky pro **spotřebitele** ve formě nižších cen a zvýšeného výběru a kvality výrobků a služeb, díky přeshraničním výměnám a snazšímu srovnání nabídek[15]. Celkové zisky pro spotřebitele by měly být zhruba 204 miliard eur (1,7 % evropského HDP), pokud by elektronický obchod dosáhl 15 % maloobchodu a pokud by byly odstraněny překážky pro jednotný trh[16]. Toho budou moci využívat zejména zranitelné osoby (osoby staré, málo mobilní, izolované ve venkovských oblastech, s nízkou kupní silou), a Evropa tak bude moci lépe čelit současným demografickým výzvám.

- **Podniky, zejména malé a střední podniky** či dokonce mikropodniky, budou mít širší možnosti. Budou mít přístup k novým trhům mimo vnitrostátní a dokonce i evropské hranice. Produktivita podniků se zlepší intenzivnějším používáním on-line služeb a přístupem k platformám cloud computing. Mohlo by se rozšířit zakládání nových podniků a existující podniky budou prosperovat díky využití nových prostor v důsledku efektu okrajového zboží[17]. Vysoce výkonný evropský digitální trh umožní Evropě lépe konkurovat zbytku světa tím, že mu dodá konkurenční trumfy založené na znalostech, vysoké úrovni kvalifikace a inovačních ekonomických a sociálních modelech.

- **Občané** se budou moci obecněji zapojit do on-line činností, včetně těch přeshraničních, v bezpečném, odpovědném a důvěryhodném prostředí. Internet nabídne v Evropě výkonnější, bezpečnější a odpovědnější rámec umožňující každému uplatnit jeho práva. Bude odrážet evropské hodnoty a respektovat základní práva obsažená v Listině základních práv Evropské unie, jako je právo na svobodu projevu, právo na informace, právo na respektování soukromého života, právo na ochranu osobních údajů nebo nediskriminace. Budou usnadněny kulturní a sociální výměny.

- Jednotný digitální trh budou využívat i **zaměstnanci.** On-line služby vytvoří kvalitní pracovní místa pro zaměstnance nebo osoby samostatně výdělečně činné i ve venkovských a odlehlých oblastech. Nabídnou větší výběr činností (například práce na dálku) a usnadní hledání zaměstnání, i za vnitrostátními hranicemi, stejně jako soukromou iniciativu.

- Rozvoj elektronického obchodu bude prospěšný i pro **životní prostředí.** Takto vytvořený růst bude zelenější a trvalejší: ve skutečnosti je spotřeba energie

[15] Odhaduje se, že pokud spotřebitelé nakupují on-line na domácím trhu, mají dvakrát větší výběr, než kdyby na internetu vůbec nenakupovali. Pokud nakupují on-line v Evropské unii, zvětší se jejich výběr šestnáctkrát.
[16] Pracovní dokument útvarů Komise „Bringing e-commerce benefits to consumers“, příloha 2 k předkládanému sdělení.
[17] Celková částka prodejů výrobků, které jsou předmětem slabé poptávky nebo které mají nízký objem prodeje, může představovat podíl na trhu stejný nebo vyšší než u výrobků, které se prodávají lépe, pokud prodejci mohou nabízet větší výběr.

menší, pokud je zboží s využitím optimalizované logistiky dodáno až do domu, než když si pro ně spotřebitelé pokaždé přijedou jednotlivě[18]. Úspor energie je rovněž dosahováno při výrobě zboží, které je možné stáhnout ve formě digitálních obsahů[19].

Strategie do roku 2015

Toto sdělení uvádí pět hlavních překážek pro jednotný digitální trh a akční plán na jejich odstranění:

- stále nedostatečná legální a přeshraniční nabídka on-line služeb,
- chybějící informace týkající se operátorů on-line služeb a ochrany uživatelů internetu,
- nevhodné platební a dodací systémy,
- příliš časté zneužívání a těžko řešitelné spory,
- dosud nedostatečné zavedení širokopásmových sítí a pokročilých technologických řešení.

Výčet těchto pěti překážek a řešení navrhovaných v akčním plánu není vyčerpávající. Plán klade důraz na posílení jednotného a harmonizovaného rámce pro elektronický obchod a jiné obchodní on-line služby. Otevírá novou kapitolu Digitální agendy pro Evropu, spadá rovněž do logiky Aktu pro jednotný trh[20] a podílí se na širším zapojení Evropské unie zaměřeném na podporu hospodářství a informační společnosti, která sahá od podpory elektronické správy k počítačové gramotnosti, od normalizace po bezpečnost on-line[21].

Závěry tohoto sdělení jsou založeny na četných konzultacích, studiích a zprávách, zejména Evropského parlamentu, a na veřejné konzultaci. Doprovázejí ho dva pracovní dokumenty útvarů Komise. První dokument, s názvem „On-line služby, včetně elektronického obchodu, na jednotném trhu“, analyzuje překážky pro rozvoj elektronického obchodu spolu s hodnocením směrnice o elektronickém obchodu[22]. Druhý, s názvem „Umožnit spotřebitelům využívat elektronického obchodu“, předkládá podrobnou analýzu překážek specifických pro elektronický obchod s výrobky.

[18] Ekologický dopad nákupů na internetu Estia a Médiamétrie//NetRatings pro FEVAD. Červen 2009.
[19] Weber, Koomey, Matthews „the energy and climate change impact of different music delivery methods“, Final report to Microsoft Corporation and Intel Corporation.
[20] Sdělení Komise Akt o jednotném trhu – Dvanáct nástrojů k podnícení hospodářského růstu a posílení důvěry „Společně pro nový růst“ KOM(2011) 206 v konečném znění.
[21] Komise bude dbát na to, aby jakékoli opatření přijaté v rámci tohoto sdělení respektovalo Listinu základních práv Evropské unie.
[22] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu [Úř. věst. L 178/1, 17.7.2000]. Je zaměřena na podporu rozvoje těchto služeb zejména uplatněním ustanovení o zemi původu, povinností informovat spotřebitele, předpisů pro on-line obchodní sdělení, a ustanovení týkajících se elektronických smluv a odpovědnosti poskytovatelů zprostředkovatelských služeb na internetu.

– **PĚT PRIORIT**

Rozvoj zákonné a přeshraniční nabídky výrobků a služeb on-line

Aby mohli spotřebitelé ze všech členských států plně využívat jednotného trhu on-line služeb, musí mít zákonný přístup k četným a rozmanitým výrobkům a službám, nabízeným v co nejrozsáhlejší zeměpisné oblasti.

Směrnice o elektronickém obchodu zrušila celou řadu překážek pro přeshraniční on-line služby. **Je klíčovým prvkem pro právní bezpečnost a důvěru spotřebitelů i podniků.** Její ustanovení o vnitřním trhu, které stanoví, že členské státy nemohou omezovat volný pohyb služeb informační společnosti z jiného členského státu, je úhelným kamenem jednotného digitálního trhu. Na základě provedených konzultací a analýz se revize směrnice v tomto stadiu nejeví jako žádoucí. Naopak je nezbytné zlepšit její provádění (zejména lepší správní spoluprací s členskými státy a důkladným zhodnocením provádění směrnice), přinést objasnění, například v oblasti odpovědnosti poskytovatelů zprostředkovatelských služeb na internetu, a přijmout nezbytná dodatečná opatření pro realizaci jejího plného potenciálu, jak jsou uvedena v tomto akčním plánu. Využití systému IMI[23], již používaného pro jiné evropské legislativní nástroje, by mohlo usnadnit správní spolupráci mezi členskými státy při uplatňování směrnice o elektronickém obchodu.

Rozvoj on-line služeb a přístup k nim pro co největší počet osob je nadále brzděn několika překážkami:

Nechuť podniků zapojovat se do těchto inovačních aktivit, vzhledem k **nákladům a rizikům vyplývajícím z roztříštěnosti, jež souvisí s koexistencí 27 vnitrostátních právních režimů**, zejména pro spotřebitelské právo. Pro uvolnění iniciativ bez vytvoření nových bariér je nezbytné další úsilí na evropské úrovni. Nedávný návrh nařízení o společné evropské právní úpravě prodeje, které se bude na základě výslovné dohody mezi stranami uplatňovat na přeshraniční smlouvu na dobrovolném základě, sníží podnikům náklady na přeshraniční transakce. Tato společná evropská právní úprava prodeje bude existovat vedle vnitrostátních právních předpisů. Z hlediska zákazníků musí být odstraněna **neoprávněná diskriminace založená na národnosti nebo místu bydliště v okamžiku koupě.** K tomu Komise předloží pokyny k provádění článku 20 směrnice o službách, který takovou diskriminaci výslovně zakazuje[24].

Rovněž je třeba podporovat **větší konkurenci mezi zbožím a službami**. Malé a střední podniky vyjádřily znepokojení v souvislosti s případy sporného uplatnění **selektivní distribuce** na výrobky, které pod ni neměly spadat. Komise bude dbát na to, aby byla striktně dodržována pravidla pro selektivní distribuci[25]. V rámci budoucí iniciativy týkající se nekalých obchodních praktik mezi podniky bude Komise rovněž zkoumat problémy vyplývající z případného zneužívání vyjednávací síly subjekty

[23] Jedná se o zabezpečenou vícejazyčnou on-line aplikaci, která usnadňuje komunikaci mezi příslušnými orgány Evropského hospodářského prostoru.

[24] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu [Úř. věst. L 376, 27.12.2006].

[25] Nařízení Komise (EU) č. 330/2010 ze dne 20. dubna 2010 o použití čl. 101 odst. 3 Smlouvy o fungování Evropské unie na kategorie vertikálních dohod a jednání ve vzájemné shodě [Úř. věst. L 102, 23.4.2010, s. 1].

tradičního obchodu, aby kladly překážky činnosti novým on-line subjektům. Ujistí se také, že podniky nezneužívají svého dominantního postavení v digitálním prostředí a že je zachována neutralita internetu, zejména že konečný uživatel má přístup k informacím a může je šířit a používat aplikace a služby podle svého výběru[26].

V oblasti digitálních obsahů se **zákonné nabídky** vyvíjejí v členských státech různým tempem a ne vždy odpovídají očekáváním spotřebitelů. V případě hudby mají například obyvatelé některých členských států mnohem bohatší výběr než v jiných zemích Unie. Celkově se spotřeba hudby on-line rozvíjela rychleji ve Spojených státech než v Evropě[27], kde nabídka nadnárodního nebo celoevropského rozsahu zůstává stále omezená. Totéž platí pro audiovizuální oblast, sítě distribuce audiovizuálních obsahů a vysílacích práv často zůstávají v některých členských státech omezené a často jen na vnitrostátní úrovni. Kolektivní správa autorských práv by se měla vyvíjet k evropským modelům usnadňujícím poskytování licencí pokrývajících více území. Evropští občané dočasně nebo trvale pobývající v jiném členském státě by měli mít přístup k možnosti nadále sledovat programy, na které jsou zvyklí. Požadovaná realizace evropské agendy pro duševní vlastnictví[28] přispěje zejména k rozvoji bohatší nabídky, lépe přizpůsobené v evropském měřítku. V roce 2012 představí Komise návrhy na vytvoření právního rámce pro kolektivní správu autorských práv, který umožní multiteritoriální a celovropský obchod s právy.

Jiné nové nabídky umožněné rozvojem technologií, po vzoru **digitální knihy**, se v Evropě rozvíjejí pomalu, zatímco ve Spojených státech byl prodej digitálních knih vyšší než u knih brožovaných. Uplatňovaná sazba DPH může negativně ovlivnit rozvoj nabídky, pokud existují výrazné rozdíly mezi sazbami uplatňovanými na srovnatelné výrobky a pokud se tyto rozdíly odrazí v prodejní ceně pro spotřebitele. Je tomu tak například u elektronických publikací, ke kterým existují rovnocenné fyzické protějšky. Ve Sdělení o budoucnosti DPH, přijatém dne 6. prosince 2011[29], Komise uvádí, že základními principy, které musí být dodrženy, jsou ty, že podobné výrobky a služby mají podléhat stejné sazbě DPH a že je třeba vzít v úvahu technologický pokrok, aby bylo možné čelit výzvě konvergence mezi prostředím on-line a prostředím fyzickým. Komise předloží návrhy v tomto směru do konce roku 2013. Zahájí diskuse s členskými státy a zúčastněnými subjekty o rozvoji digitální knihy na jednotném trhu a o překážkách, s nimiž se setkává.

Komplexnost **systému DPH** může rovněž odrazovat podniky od on-line prodeje do jiného členského státu[30]. Obecně by zjednodušení administrativní zátěže pro podniky v současném systému DPH, zejména zavedení jednotných kontaktních míst, bylo užitečné pro podporu a usnadnění přeshraničního elektronického obchodu. Ve výše uvedeném sdělení Komise uvádí, že harmonické zavedení „systému zjednodušeného jednoho správního místa“ v roce 2015 pro poskytovatele telekomunikačních služeb, rozhlasových a televizních služeb a elektronické služby poskytované konečným

[26] KOM(2011) 222 v konečném znění.
[27] Prodej digitální hudby představuje 19 % z celkového objemu v Evropě oproti 50 % ve Spojených státech a 25 % v Japonsku (IFPI Recording Industry in Numbers, 2011).
[28] Sdělení Komise „Jednotný trh práv duševního vlastnictví – Podpora kreativity a inovací za účelem zajištění hospodářského růstu, vysoce kvalitních pracovních míst a prvotřídních výrobků a služeb v Evropě“ KOM 2011(287) v konečném znění.
[29] KOM(2011) 851 v konečném znění.
[30] Například u služeb musí znát limity definované na národní úrovni, nad které se musí registrovat v členském státě, kde se prodej uskutečňuje a poté nést administrativní zátěž, kterou to představuje.

spotřebitelům má vysokou prioritu a že počítá s členskými státy, že za tímto účelem naplánují nezbytné zdroje. Na rok 2015 je rovněž plánováno rozšíření oblasti působnosti systému jednoho správného místa na ostatní výrobky a služby. Správné fungování vnitřního trhu rovněž předpokládá sladění dávek ve vztahu k soukromému rozmnožování s principem volného pohybu zboží, tj. umožnění volné přeshraniční výměny zboží podléhajícího dávkám ve vztahu k soukromému rozmnožování.

K rozvoji inovačních obchodních aplikací on-line se stále více používají sociální, ekonomické, zeměpisné, meteorologické nebo turistické **informace pocházející z veřejného sektoru**. Stále však existují rozdíly ve vnitrostátních právních předpisech, například ohledně ceny nebo podmínek použití,. Komise nedávno přijala návrh revize současného právního rámce, aby stimulovala používání veřejných informací pro aplikace v digitálním prostředí.

HLAVNÍ OPATŘENÍ

Komise přijme tato klíčová opatření:

1. bude dohlížet na správné uplatňování směrnice o elektronickém obchodu a směrnic o ochraně spotřebitelů on-line na základě zlepšení administrativní spolupráce s členskými státy, zejména rozšířením informačního systému na vnitřním trhu (IMI), sítě spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele (CPC) a studií o provádění a realizaci směrnice (2012);

2. bude dohlížet na rychlou a ambiciózní realizaci evropské strategie pro práva duševního vlastnictví, zejména zákonodárnou iniciativou o soukromém rozmnožování (2013) a revizí směrnice o autorském právu v informační společnosti (2012). V roce 2012 Komise rovněž předloží zprávu o výsledku konzultace o on-line distribuci audiovizuálních děl a o důsledcích rozsudku „Premier League“[31];

3. bude dohlížet na striktní dodržování platných předpisů o selektivní distribuci a bojovat proti nekalým obchodním praktikám podniků. Současně bude dohlížet na to, aby přístup občanů k on-line službám nebyl ohrožen protisoutěžním jednáním.

Vetší informovanost hospodářských subjektů a ochrana spotřebitele

Jak poskytovatelé, tak uživatelé on-line služeb musí být schopni mít přístup nebo přijímat dostatečně kompletní a spolehlivé informace související s jejich činnostmi. Spotřebitelé musí zejména požívat ochrany svých práv a musí mít jistotu, že jejich osobní údaje jsou používány náležitým způsobem.

Úroveň znalostí a informací subjektů o pravidlech řídících elektronický obchod a spotřebitelů o jejich právech je nedostatečná, zejména v přeshraničním kontextu[32].

[31] Rozsudek ze dne 4. října 2001, ve spojených věcech C-403/08 a C-429/08. Rozsudek konstatoval, že dovoz, prodej a přeshraniční používání předplatného satelitní televize není možné zakázat na základě principu svobodného poskytování služeb.

[32] Například pouze 29 % obchodníků ví, kde hledat informace nebo rady týkající se legislativy o ochraně spotřebitelů platné v ostatních evropských zemích. 72 % prodejců na dálku nezná přesnou délku lhůty pro

Mnohé podniky se domnívají, že prodávat on-line nebo rozšířit své pole působnosti na přeshraniční prodej je příliš komplikované či příliš riskantní. Komise přispěje k aktivnější politice při využití stávajících sítí, zejména sítě Entreprise Europe Network, aby poskytla on-line obchodníkům informace o jejich povinnostech při přeshraničním prodeji a o možnostech, které poskytuje prodej v zemích EU. Tento krok bude pro obchodníky doplňkem ke zveřejnění průvodce právy evropských spotřebitelů on-line. Současně Komise vyvine interaktivní on-line platformu pro vzdělávání spotřebitelů, která bude zahrnovat obsah týkající se nových digitálních technologií.

Jeden evropský uživatel ze dvou používá internet k vyhledávání informací, zejména k porovnání ceny, kvality, ekologických nebo energetických vlastností atd., před jakýmkoli nákupem, ať on-line nebo off-line[33]. Je tedy důležité, aby **internetové stránky umožňující porovnání cen** splňovaly kritéria spolehlivosti, nezávislosti a transparentnosti, tedy kritéria, která dnes vždy splněna nejsou. Navíc by bylo vhodné, kdyby umožňovaly širší nabídku pro občany prostřednictvím vícejazyčných a přeshraničních informací, což by stimulovalo domácí konkurenci a přispívalo k pokroku jednotného trhu. Zavedení loga důvěry je dalším nástrojem, který přispívá k informování spotřebitelů.

Evropští občané si pravidelně stěžují na absenci přímého komunikačního prostředku, který by umožňoval rychle a účinně kontaktovat poskytovatele on-line služby, například leteckou společnost. Krátký průzkum na internetu, potvrzený studií „mystery client[34]“ stačí ke zjištění, že požadavky v oblasti transparentnosti a informování spotřebitelů při uzavírání objednávky nejsou dostatečně dodržovány[35]. **Síť spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele („CPC“)** se od roku 2007 stala účinným nástrojem pro zajištění toho, že on-line obchodníci uplatňují evropská pravidla týkající se transparentnosti a nekalých obchodních praktik. Byly vyvinuty nástroje, jako třeba testy zvané „sweeps“, které umožnily snížit nezákonné praktiky při prodeji letenek, vyzvánění pro mobilní telefony, elektronických výrobků atd. Komise bude nadále napomáhat posílení kapacit sítě CPC (například podporou rozvoje dovedností vyšetřovatelů, kteří v ní pracují, školení a výměny osvědčených postupů).

Nedávno přijatá **směrnice o právech spotřebitelů**[36] je dnes hlavním nástrojem ochrany spotřebitelů pro on-line služby. Musí být rychle a účinně provedena. V roce 2012 představí Evropská komise evropský program pro spotřebitele, který se bude zakládat na integrovaném přístupu a jedním z uhelných kamenů bude dopad digitální revoluce na chování spotřebitelů[37]. Jedním z hlavních cílů této strategie bude posílení důvěry spotřebitelů v koupi výrobků a služeb, ať on-line nebo off-line. Bude se týkat

---

odstoupení od smlouvy pro prodej na dálku v jejich vlastní zemi. Zdroj: Flash Eurobarometer 300, retailers attitudes towards cross-border trade and consumer protection, 2011.

[33] Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet market and selling techniques in the retail of goods, CIVIC consulting, 2011.

[34] Cross-border online shopping: how safe and easy is it? ECC-Net, October 2011.

[35] Například výslovné přijetí obecných prodejních podmínek, potvrzení objednávky současně e-mailem a na monitoru atd.

[36] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů [Úř. věst. L 304, 22.11.2011].

[37] Evropský program pro spotřebitele, krok č. 17, příloha ke sdělení komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů – Pracovní program Komise na rok 2012, KOM(2011) 777 v konečném znění/2.

zejména odvětví digitálních obsahů, aby se zlepšila ochrana spotřebitelů při takových nákupech.

Navíc musí mít občané jistotu, že jejich **osobní údaje** nebudou použity bez jejich souhlasu a hospodářské subjekty musí mít možnost rozvíjet inovační hospodářské modely. Rozvoj nových on-line služeb, jako je behaviorálně cílená reklama, totiž vytváří obavy o používání osobních údajů a úrovni jejich ochrany. Osoby, jejichž osobní údaje jsou jakkoli zpracovávány, musí mít jasné a srozumitelné informace v souladu se směrnicí o ochraně údajů[38]. Revize *acquis* o ochraně údajů umožní najít spravedlivou rovnováhu mezi podporou inovací a stanovením vysoké úrovně ochrany uživatelů.

V roce 2012 Evropská komise rovněž navrhne legislativu o vzájemném uznávání elektronické identifikace a ověřování a o elektronických podpisech, což je zásadní pro usnadnění elektronických transakcí a pro posílení důvěry občanů v ně.

On-line hry a sázky rovněž představují velkou výzvu[39]. Rozmach internetu a zvýšená nabídka takových služeb ztěžují koexistenci různých vnitrostátních právních úprav. Kromě toho stále vzkvétá nezákonná nabídka[40]. Dodržování vnitrostátních předpisů představuje skutečnou výzvu, což přináší otázku případné akce na evropské úrovni, aby byla zajištěna odpovídající ochrana a byl zajištěn účinnější boj proti podvodům. Žádný členský stát dnes nemůže sám účinně bojovat proti nezákonným nabídkám her na internetu. Přesto je spolupráce mezi vnitrostátními regulačními orgány stále ve stadiu zrodu. Komise v roce 2012 předloží akční plán, který si dá mimo jiné za cíl posílení spolupráce a účinnou ochranu spotřebitelů a občanů.

Nákup léčivých přípravků on-line s sebou přináší určité problémy z hlediska ochrany spotřebitelů. Nedávno byla přijata směrnice o padělaných léčivých přípravcích[41], která přispěje k zabezpečení zákonné nabídky on-line a zejména umožní umístit na legální stránky evropské logo důvěry v rámci obecnější úvahy o logu důvěry pro stránky on-line prodeje, oznámené v Digitální agendě.

Pro zajištění odpovídající ochrany pacientů v celé Unii bude třeba pokračovat v analýze případných specifických rizik spojených s jevem internetového prodeje léčivých přípravků v kontextu a ve světle provádění směrnice členskými státy. Zpráva, kterou Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě a která se bude týkat příspěvku směrnice k zabránění vstupu padělaných léčivých přípravků do legálního dodavatelského řetězce, bude zahrnovat údaje o vývoji padělání léčivých přípravků, co se týče kategorií těchto přípravků a distribučních kanálů, včetně prodeje on-line.

---

[38] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů [Úř. věst. L 281, 23.11.1995].

[39] Zelená kniha o on-line hazardních hrách na vnitřním trhu KOM(2011) 128 v konečném znění.

[40] Z téměř 15 000 aktivních stránek s hazardními hrami v Evropě je více než 85 % provozováno bez licence. Zdroj: Kyberkriminalita v on-line hrách, bílá kniha CERT-LEXSI, (Laboratoire d'Expertise en Securité Informatique), červenec 2006.

[41] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/62/EU ze dne 8. června 2011, kterou se mění směrnice 2001/83/ES o kodexu Společenství týkajícím se humánních léčivých přípravků, pokud jde o zabránění vstupu padělaných léčivých přípravků do legálního dodavatelského řetězce [Úř. věst. L 174, 1.7.2011].

Nezákonná nabídka léčivých přípravků může být trestnou činností, pro kterou poskytuje úmluva Rady Evropy Medicrime[42] mezinárodní rámec trestního práva. Závěry Rady z června 2011[43] vyzývají členské státy k posílení spolupráce při vymáhání práva v boji proti padělaným léčivým přípravkům, předpokládají zjišťování internetových stránek obsahujících případné nezákonné nabídky léčivých přípravků.

HLAVNÍ OPATŘENÍ

Komise přijme tato klíčová opatření:

4. posílí vzdělávaní on-line obchodníků ohledně jejich povinností a možností, které nabízí jednotný digitální trh, zejména prostřednictvím evropské sítě podniků „European Enterprise Network“ za pomoci sítě evropských spotřebitelských center (ECC-Net), co se týče otázek týkajících se spotřebitelů, a zveřejněním průvodce (2012);

5. prostřednictvím dialogu se zúčastněnými stranami vypracuje kodexy řádné praxe, průvodce osvědčenými postupy a pokyny, aby měli spotřebitelé přístup k transparentním a spolehlivým informacím, které jim umožní lépe srovnat cenu, kvalitu a udržitelnost produktů a služeb (2013–2014);

6. posílí kapacity sítě CPC a zajistí jí vhodné nástroje zajišťující uplatnění příslušné legislativy v digitálním prostředí na evropské úrovni, zejména financováním společných projektů zaměřených na podporu rozvoje schopností vyšetřovatelů pracujících v této síti, vzdělávání a výměnu osvědčených postupů (2012–2014);

7. přijme „evropský program pro spotřebitele“ nabízející strategii a akce zaměřené na zajištění postavení spotřebitele do středu jednotného trhu, včetně digitálních aspektů, zejména prostřednictvím posílení akceschopnosti spotřebitelů a odpovídající ochrany jejich práv (2012);

8. předloží akční plán na evropské úrovni o on-line hrách, který bude klást důraz na správní spolupráci, ochranu spotřebitelů a rozvoj zákonné nabídky (2012);

9. prostřednictvím provádění směrnice o padělaných léčivých přípravcích zajistí odpovídající ochranu pacientů, kteří kupují léčivé přípravky on-line: i) přispěje k zavedení loga důvěry umožňujícího identifikovat internetové stránky legálně nabízející léčivé přípravky k prodeji na dálku pro veřejnost (2013–2014) a zejména v rámci zprávy, kterou Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě, ii) bude sledovat vývoj problému padělání léčivých přípravků přes distribuční kanály a iii) zkoumat případná specifická rizika spojená s prodejem léčivých přípravků on-line.

Spolehlivé a účinné systémy platby a dodání

Na rozdíl od tradičního obchodu, který zahrnuje platby „tváří v tvář“, spočívá elektronický obchod do značné míry na **dálkových elektronických platbách**.

[42] Úmluva ze dne 28. října 2011 o padělání léčivých přípravků a obdobném protiprávním jednání ohrožujícím veřejné zdraví.
[43] Rada ve složení SVV dne 9. a 10. června 2011.

On-line zákazníci tedy musí mít možnost výběru mezi různými platebními prostředky, které zaručují rychlé a bezpečné provedení platby za konkurenční ceny. Ovšem nedostatek důvěry a omezený výběr platebních prostředků velice často brání spotřebitelům platit na internetu nebo je od toho odrazují, takže nemohou plně využívat výhod elektronického obchodu[44].

Téměř 35 % uživatelů internetu nenakupuje on-line, protože mají pochybnosti o bezpečnosti plateb[45]. Debetní karty nejsou v dostatečné míře akceptovány pro platby on-line, a ne všichni evropští občané disponují kreditními kartami. Rovněž náklady mohou být pro spotřebitele odrazující kvůli někdy příliš vysokým poplatkům. Podniky dále pokládají náklady na platby za příliš vysoké, zejména u mikroplateb s očekávaným velkým rozvojem (on-line tisk, hudba, filmy atd.). Tato situace má svůj původ v určitých překážkách a nedostatcích, které narušují rozvoj trhu plateb přes internet v Evropě, zejména na přeshraniční úrovni[46]. Tyto překážky zahrnují mimo jiné vysoký stupeň roztříštěnosti trhu, bariéry při vstupu na trh, nedostatečnou normalizaci, problémy interoperability mezi poskytovateli služeb, neodpovídající úroveň bezpečnosti plateb a ochrany osobních údajů, či nesvobodnou tvorbu cen nebo chybějící transparentnost u některých platebních nástrojů.

Všechny tyto otázky musí být vyřešeny v rámci lepší integrace trhů. Jednotná oblast pro platby v eurech (SEPA) s celoevropskými úhradami a inkasem tvoří ideální základ pro rozvoj nových celoevropských platebních služeb při dodržení požadavků vyplývajících z práva na ochranu údajů[47] a důvěrnost sdělení. Spotřebitelé i obchodníci by přímo využívali integrovanějšího jednotného prostoru zahrnujícího platební karty, platby přes internet a mobilní platby. I když se trh začíná tímto směrem vyvíjet, obecně zůstává příliš pomalý nebo nepokrývá celou Evropskou unii.

Co se týče **dodávek nákupů provedených on-line**, spotřebitelé musí mít důvěru ve skutečnost, že objednaný balíček dostanou snadno a za rozumnou cenu, bez zbytečných odkladů a v uspokojivém stavu.

10 % lidí dnes na internetu nenakupuje[48], protože je znepokojují ceny dodacích služeb, zejména těch přeshraničních, a kvalita služby. Kvalitu služby dodání balíků není možné měřit podle jediného ukazatele délky dodání. Dalším důležitým parametrem, který je třeba vzít v úvahu, je bezpečnost. Výběr různých možností pro spotřebitele se musí rozšířit, a nejlepší evropské postupy, jako jsou dodávky do domu v přesný čas, odběr v partnerském obchodě nebo v automatizovaných systémech se širokým rozpětím otevírací doby atd., musí být šířeny a využívány v různých členských státech. Jak z hlediska zákazníků, tak z hlediska podniků je třeba vyjasnit otázku odpovědnosti v případě balíku, který je doručen poškozený, je ukraden nebo se ztratí. Rovněž je třeba dbát na to, aby služby dodání zásilek byly účinné a dostupné rovněž ve venkovských a odlehlých oblastech a nejvzdálenějších regionech Unie, aby elektronický obchod mohl přispět k odstranění nerovností z hlediska územní soudržnosti, nikoli k jejich zvyšování.

---

[44] Výše uvedená Digitální agenda pro Evropu uvádí bezpečnost plateb, důvěru, respektování soukromého života a nedostatečný přístup jako hlavní obavy spotřebitelů, kteří by chtěli nakupovat on-line.
[45] Eurostat Household survey 2009.
[46] Platby na internetu se často provádějí za pomoci debetních nebo kreditních karet, prostředků elektronické platby nebo za použití telefonu (m-platby).
[47] Zásada ochrany soukromí již od návrhu.
[48] Eurostat Household survey 2009.

HLAVNÍ OPATŘENÍ

Komise přijme tato opatření:

10. Vypracuje strategii pro začlenění trhu plateb kartou, přes internet nebo mobilních plateb na základě zelené knihy přijaté současně s tímto sdělením a zaměřené na i) posouzení bariér pro vstup na trh a konkurence na něm a navržení zákonných opatření v případě potřeby, ii) zajištění, že platební služby jsou pro spotřebitele a prodejce transparentní, iii) zlepšení a zrychlení normalizace a interoperability plateb kartou, přes internet nebo mobilních plateb a iv) zvýšení úrovně zabezpečení plateb a ochrany údajů. Komise předloží závěry tohoto účetního období a následujících etap do poloviny roku 2012.

11. V roce 2012 zahájí na základě zelené knihy konzultace o dodávkách balíků, zejména přeshraničních, na základě výsledků studie týkající se nákladů přeshraničních poštovních služeb s cílem identifikovat možná řešení problémů, s nimiž se setkávají podniky a spotřebitelé. Komise předloží závěry tohoto účetního období a následujících etap do konce roku 2012.

Účinnější boj proti zneužívání a lepší řešení sporů

On-line služby musí i nadále nabízet evropským spotřebitelům tuto mimořádnou možnost komunikovat a snáze provádět své ekonomické činnosti při dodržování zákonů. Sociální sítě, platformy pro prodej on-line nebo sdílení videí hrají klíčovou roli v evropské společnosti i evropském hospodářství. Umožňují občanům být aktivnější, sdělovat své názory na určitou věc nebo službu, informovat se a vyjadřovat se. Často jsou ale překročeny hranice zákona, navíc v citlivých oblastech jako je dětská pornografie, násilí obecně, podněcování k rasové nenávisti, pomluva, terorismus či nezákonné on-line hry a kriminální praktiky, které s tím mohou být spojeny. Zdrojem znepokojení je také porušování práva duševního vlastnictví.

I přes záruky, které poskytuje směrnice o elektronickém obchodu podnikům, které pasivně hostí nebo „přenášejí“ nezákonný obsah, žijí zprostředkovatelé internetu v právní nejistotě vyplývající z roztříštěnosti platných pravidel a možných, vyžadovaných nebo od nich očekávaných postupů v rámci Evropské unie, pokud se dozví o nelegálním obsahu na svých stránkách. Tato roztříštěnost odrazuje podniky, které by chtěly fungovat on-line, nebo narušuje jejich rozvoj.

Navíc je internet používán jako prostředek šíření výrobků nebo služeb nerespektujících práva duševního vlastnictví, padělků nebo pirátských kopií. Ve znalostních ekonomikách je obrana práv duševního vlastnictví nezbytná a Evropská unie aktivně bojuje proti padělání a pirátskému kopírování.

Obecně dochází stále příliš často k tomu, že nezákonné aktivity nejsou účinně zastaveny a nezákonné obsahy nejsou staženy dostatečně rychle, případně nejsou staženy vůbec. Občané jsou například rozhořčeni tím, že i u tak zjevně kriminálních obsahů, jako je dětská pornografie, jejíž přítomnost na internetu je velmi závažná, často trvá odstranění příliš dlouho. To podrývá důvěru občanů a podniků v internet, což má dopad na on-line služby, jako jsou prodejní platformy. Souběžně si občané občas stěžují na nedostatečnou transparentnost nebo chybné kroky (například

odebrání zákonného obsahu), které jsou disproporční nebo přijímané bez ohledu na právo některých poskytovatelů on-line služeb na slyšení.

Mechanismy odstranění zneužívání a nezákonných informací tedy musí být účinnější, v rámci zaručujícím jak právní bezpečnost, tak poměrnost pravidel pro podniky a dodržování základních práv. Útvary Evropské komise v připojeném dokumentu podrobně popisují rozdíly v interpretaci, které jsou zdrojem výše uvedených problémů. Vzhledem k rozsáhlým pravidlům a judikatuře v členských státech se do budoucna jeví jako nezbytné zavést horizontální evropský rámec pro postupy pro podávání zpráv a preventivní opatření[49].

Souběžně Komise v roce 2012 zahájí revizi směrnice o dodržování práv duševního vlastnictví[50], aby bylo možné lépe bojovat s nezákonným obsahem způsobem, který respektuje vnitřní trh a základní práva, a zároveň zlepšuje občanský procesní rámec. Zavedení evropského rámce pro podávání zpráv a preventivní opatření se této poslední iniciativy nedotkne. Spolupráce mezi zúčastněnými subjekty, zejména poskytovateli internetu, nositeli práv a platebními službami, zahájená v Evropské unii a Spojených státech, by rovněž měla umožnit boj proti ilegálním obsahům.

Dále je třeba bojovat s nezákonnými obchodními praktikami některých podniků, zejména s používáním sporných nebo zakázaných obchodních sdělení.

Pokud se v rámci nákupu on-line objeví problém, spotřebitelé musí mít možnost rychlého a málo nákladného řešení. Jejich nejistota ohledně postupů, které mají v případě problémů použít, zůstává základní překážkou pro důvěru, kterou by mohli mít v on-line služby. Obrátit se na soud dosud nepřineslo uspokojivé řešení pro řešení sporů vzniklých z obchodních transakcí on-line, protože klasické způsoby řešení soudního sporu znamenají značné náklady a časovou náročnost[51]. Je tedy třeba posílit účinnost uplatnění práva obecně a zejména usnadnit **řešení sporů on-line**. Alternativní systémy řešení sporů[52] jsou rychlejším a méně nákladným nástrojem, který je třeba zavést, aby byl umožněn optimální rozvoj on-line služeb. V současnosti jsou ovšem málo k dispozici on-line, jsou nedoceněné nebo málo známé a nepokrývají všechna odvětví. Pro nápravu této situace a v souladu s Aktem o jednotném trhu navrhla Komise směrnici o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů a nařízení o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů[53]. Evropský

---

[49] Postupy pro podávání zpráv a preventivní opatření jsou postupy používané zprostředkovateli internetu, aby mohli zasáhnout proti nezákonnému obsahu po obdržení zprávy. Opatření přijatá zprostředkovatelem mohou mít například formu odebrání nezákonného obsahu, jeho zablokování nebo žádosti o dobrovolné odebrání zaslané osobám, které obsah na internet umístily. Tato iniciativa by měla být podnítit podrobnější iniciativy pro některé oblasti, spíše než jim bránit. Evropský protokol z května 2011, podepsaný významnými nositeli práv a internetovými platformami o on-line prodeji padělaných výrobků, který kromě systému pro zjištění a odstranění nedovoleného obsahu požaduje kroky v případě opakovaného porušení a preventivní a proaktivní opatření.
Viz http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf

[50] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2004/48/ES ze dne 29. dubna 2004 o dodržování práv duševního vlastnictví [Úř. věst. L 195, 2.6.2004].

[51] A to i přes existenci evropského řízení o drobných nárocích, viz nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích [Úř. věst. L 199/1, 31.7.2007].

[52] Známé pod názvem alternativní mechanismy řešení sporů / řešení sporů on-line (Alternative dispute resolution – ADR) / On line dispute resolution – ODR).

[53] Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských

parlament a Rada se vyzývají, aby tyto návrhy rychle přijaly[54]. Komise také brzy přijme legislativní iniciativu o řešení sporů mezi obchodními partnery[55].

Základní podmínkou pro důvěru v jednotný trh je konečně posílení bezpečnosti. V propojeném digitálním prostoru se vzájemnými závislostmi mohou kyberútoky a technické nedostatky velmi rychle ovlivnit infrastruktury a způsobit významný dopad na evropské hospodářství a společnost i na samotné občany. Je tedy třeba zavést účinnou a konkrétní politiku na úrovni EU. Komise v roce 2012 předloží evropskou strategii bezpečnosti internetu. Jejím cílem bude zejména zaručit, že stávající infrastruktury budou schopné účinně čelit kyberútokům a technickým nedostatkům, pravidelně testovat jejich schopnost reakce, vyměňovat informace, plánovat s předstihem pracovní postupy a zajistit vytvoření mechanismů podávání zpráv příslušným orgánům.

HLAVNÍ OPATŘENÍ

Komise přijme tato opatření:

12. přijme horizontální iniciativu pro postupy pro podávání zpráv a preventivní opatření (2012)[56],

13. v roce 2012 navrhne celkovou strategii pro internetovou bezpečnost v Evropě s cílem zavést lepší ochranu proti počítačovým útokům v EU. V této souvislosti bude zejména významné zřízení centra EU pro boj proti kyberkriminalitě do roku 2013.

Zavádění vysokorychlostních sítí a pokročilých technologických řešení

Zavedení vysokorychlostních komunikačních sítí je nezbytnou podmínkou pro rozvoj on-line služeb. Ovšem Evropská unie, která si v Digitální agendě[57] stanovila ambiciózní cíle, má v porovnání s konkurencí zpoždění s investicemi do telekomunikační infrastruktury nové generace, kterou naléhavě potřebuje.

Pro členské státy musí být **investice do vysokorychlostních sítí** klíčovým bodem jejich strategie růstu[58], zejména prostřednictvím zavádění operativních plánů v této oblasti, rychlým provedením revidovaného evropského legislativního rámce o elektronických komunikacích do vnitrostátního práva, úpravou jejich právních předpisů územního plánování pro omezení nákladů na jejich zavádění, využitím prostředků dostupných v rámci regionální politiky nebo nástrojů uvedených v nástroji pro propojení Evropy, který navrhuje Komise (například povinné půjčky)[59].

---

sporů), KOM(2011) 793 a návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o on-line řešení spotřebitelských sporů (nařízení o on-line řešení spotřebitelských sporů), KOM(2011) 794.

[54] Návrhy ADR-ODR jsou součástí 12 klíčových opatření uvedených v Aktu o jednotném trhu, jehož urychlené přijetí je již schváleno Evropským parlamentem a Radou (Roční analýza růstu 2012, KOM(2011) 815 v konečném znění).

[55] Návrh on-line řešení sporů mezi obchodními partnery plánovaný na rok 2012.

[56] Předběžná studie dopadu určí druh iniciativy.

[57] Přístup k připojení o rychlosti více než 30 Mbps pro všechny Evropany a minimálně 50 % domácností s připojením rychlejším než 100 Mbps v roce 2020.

[58] Jako pro všechny iniciativy uvedené v tomto sdělení, aniž by byla dotčena pravidla pro státní podpory.

[59] Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady, kterým se vytváří nástroj pro propojení Evropy, ze dne 19. října 2011, KOM(2011) 665 v konečném znění.

Komise podpoří členské státy v jejich úsilí o podporu hospodářství a digitální společnosti a v začlenění venkovských, odlehlých a nejvzdálenějších oblastí do elektronických komunikačních sítí.

Příchod nových způsobů spotřeby on-line, například používání mobilního internetu (smartphony, tablety) vyžaduje **lepší dostupnost rádiového spektra**. Evropské ambice v oblasti růstu musí být konkretizovány vhodnými kroky v této oblasti. Zejména musí být, v návaznosti na nedávno dosaženou politickou dohodu, rychle zaveden návrh rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady o vytvoření prvního programu politiky rádiového spektra[60], jakmile bude přijat evropským zákonodárcem. Zejména je mimořádně důležité zajistit občanům a podnikům lepší vysokorychlostní bezdrátové připojení díky lepšímu využívání spektra, zejména sdíleným využíváním spektra.

Kromě infrastruktury musí Evropská unie přijmout odpovědi na výzvy, které přinášejí pokročilé technologie. **Cloud computing** představuje mimořádně významný potenciál pracovních míst, produktivity, zejména pro malé a střední podniky, a úspory pro všechna odvětví. Komise v roce 2012 přijme globální evropskou strategii o cloud computing, která bude pokrývat právní, technický aspekt, normalizaci a bude zahrnovat opatření ve prospěch výzkumu a vývoje.

HLAVNÍ OPATŘENÍ

Komise přijme tato opatření:

14. v roce 2012 posílí a usnadní rozvoj informačních a komunikačních infrastruktur i) v rámci nástroje pro propojení Evropy přípravou pokynů pro přípravu projektů širokopásmové infrastruktury, ii) v rámci Evropského fondu soudržnosti vypracováním pokynů pro strategie inteligentní specializace podmiňující přístup k regionálním fondům, iii) v rámci zákonného rámce o elektronických komunikacích přijetím doporučení o sazbách za přístup na velkoobchodní trh, aby se podpořily investice do zavádění optických vláken, a přijetím revize pokynů z roku 2009 pro státní podporu pro širokopásmové sítě[61] a iv) přijetím průvodce technikami snižování nákladů na výstavbu s cílem jejich snížení na polovinu,

15. přijme celkovou strategii o cloud computing, aby stimulovala toto odvětví a nabídla hospodářským subjektům nezbytnou právní jistotu (2012),

16. přijme sdělení o sdíleném používání spektra zahrnující strategii na podporu sdíleného přístupu k radiovému spektru na vnitřním trhu a umožňující strukturovanou politickou diskusi o ekonomických, technických a regulačních otázkách pro různé způsoby sdílení radiového spektra (2012).

[60] KOM(2010) 471 v konečném znění.
[61] Pokyny Společenství k použití pravidel státní podpory v rámci rychlého zavádění širokopásmových komunikačních sítí [Úř. věst. C 235, 30.9.2009].

– ZÁVĚR

Elektronický obchod a on-line služby se v posledních desetiletích rozvinuly pro větší prospěch evropských občanů i spotřebitelů. Představují mimořádný ekonomický a sociální potenciál, který zdaleka není plně využit.

Nástup digitální společnosti a ekonomiky musí doprovázet a urychlit rozhodná evropská strategie, aby byla splněna očekávání občanů a byl vytvořen nový růst s cílem zdvojnásobit do roku 2015 podíl internetového hospodářství na evropském HDP a internetovém prodeji v evropském maloobchodě. Kromě sledování zde navržených opatření k dosažení tohoto cíle je třeba dbát na soulad a konvergenci iniciativ. Při zohlednění této problematiky před jakýmkoli novým návrhem je třeba dbát na to, aby žádné nové opatření přijaté na evropské úrovni nevytvářelo nové překážky pro rozvoj on-line služeb.

Vzhledem ke globálnímu rozsahu elektronického obchodu a on-line služeb musí být kroky v rámci Evropské unie doplněny aktivnější účastí na činnosti stávajících mezinárodních orgánů a vhodnou koordinací, aby se předešlo tomu, že by se evropské podniky působící mimo Evropskou unii a podniky ze třetích zemí sídlící v Unii setkávaly s problémy kvůli rozštěpení pravidel, které tyto činnosti řídí.

Evropská komise bude pečlivě sledovat vývoj odvětví on-line služeb a bude informovat o pokroku dosaženém při provádění tohoto akčního plánu zveřejňováním výročních zpráv, spolu se zprávami o uplatnění směrnice o elektronickém obchodě, a spolu s monitorováním Aktu o jednotném trhu a Digitální agendy pro Evropu. V roce 2013 uspořádá konferenci hospodářských subjektů. U příležitosti revize Digitální agendy v polovině období zhodnotí Komise dosažený pokrok u kroků stanovených v této agendě a případně naplánuje nové kroky zaměřené na další stimulaci digitální společnosti a digitálního hospodářství.