EURÓPSKA KOMISIA

V Bruseli 11. 1. 2012
COM(2011) 942 final

OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV

Koherentný rámec na posilnenie dôvery v jednotný digitálny trh elektronického obchodu a online služieb

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

1. ÚVOD

Internet už zasiahol každodenný život Európanov podobným spôsobom ako priemyselné revolúcie v priebehu predchádzajúcich storočí. Elektronický obchod a všeobecnejšie online služby[1] sú už súčasťou života spotrebiteľov, podnikov – od najväčších po najmenšie – a celkove občanov. Spôsob, akým občania porovnávajú, nakupujú alebo predávajú výrobky a služby, vyhľadávajú alebo poskytujú informácie, riadia svoje platby alebo údaje, informujú sa alebo vzdelávajú, nadväzujú kontakty, vymieňajú si skúsenosti a využívajú ich, už nie je taký ako pred dvadsiatimi, desiatimi, či dokonca piatimi rokmi.

Tradičné hospodárske činnosti – a administratívne pravidlá, ktorými sa riadia – stoja pred výzvou, aby sa prispôsobili zmenám, ktoré búrajú hranice napríklad medzi predajom v obchode a online predajom alebo medzi tradičnými médiami a komunikáciou prostredníctvom internetu. Tieto formy konvergencie môžu vytvoriť celkovo priaznivé prostredie pre hospodársku súťaž a inováciu v prospech všetkých. Môžu takisto spôsobiť prehodnotenie niektorých pravidiel, ktorých vhodnosť alebo účinnosť by bola spochybnená technologickým rozvojom, alebo si vyžiadať nové podporné politiky.

Realizácia skutočného jednotného digitálneho trhu by umožnila vytvorenie nových foriem hospodárskeho rastu. Ešte nevyužitý potenciál je obrovský a priniesol by prospech všetkým územiam a hospodárskym sektorom Únie. V krajinách G8, v Južnej Kórei a vo Švédsku je hospodárstvo realizované prostredníctvom internetu[2] zdrojom 21 % rastu HDP za posledných päť rokov[3]. Vytvára takisto 2,6 pracovného miesta na jedno zrušené pracovné miesto a niekedy dosahuje 25 % čistej tvorby pracovných miest[4]. Online služby, ktoré sú vo svojej podstate bezhraničné, môžu urýchliť európsku integráciu a realizáciu jednotného trhu, o ktorú sa usilujeme už viac ako 50 rokov.

Podiel hospodárstva realizovaného prostredníctvom internetu na európskom HDP je však stále nízky. V roku 2010 neprekročil 3 %. Hoci miera rastu elektronického obchodu[5] na vnútroštátnej úrovni prudko stúpa, tento nový nástroj predstavujúci 3,4 %[6] európskeho maloobchodného predaja ešte stále zostáva okrajový. Je menej rozvinutý ako v Spojených štátoch alebo v tichomorskej Ázii a stále zostáva do

[1] Pod pojmom „on-line služby“ tu chápeme služby poskytované na diaľku elektronickým spôsobom na žiadosť príjemcu služby a za platbu. Zahŕňajú elektronický obchod s tovarom (vrátane kultúrnych hodnôt, liekov) a so službami (vrátane on-line hier), ale aj sociálne siete, diaľkové odborné vzdelávanie atď. Naproti tomu on-line služby poskytované verejnými správnymi orgánmi nie sú zahrnuté do tejto analýzy. Na zjednodušenie budeme používať pojem „online služby“ až na prípady, keď pôjde zjavne o elektronický obchod.

[2] Všetky činnosti súvisiace s vytváraním a prevádzkou prístupových sietí do internetu, ako aj služby ponúkané na internete (telekomunikačné služby na báze IP, výroba a údržba počítačového vybavenia určeného pre web, činnosti IT služieb súvisiacich s webom, všetky činnosti na báze internetu, od elektronického obchodu po online reklamu).

[3] Štúdia „Internet matters: The net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity“, McKinsey Global Institute, máj 2011, týkajúca sa týchto krajín, ako aj Brazílie, Číny a Indie.

[4] To je prípad Francúzska od roku 2000. L'impact d'internet sur l'économie française (Vplyv internetu na francúzske hospodárstvo). McKinsey. Marec 2011.

[5] Predaj a nákup uskutočnený na webových stránkach alebo prostredníctvom elektronických systémov s výnimkou zasielania ručne napísaných objednávok (definícia Eurostatu a OECD).

[6] Euromonitor.

veľkej miery uzavretý v hraniciach jednotlivých štátov, pričom cezhraničná činnosť je stále slabá[7].

Internetová Európa je stále mozaikou rozličných zákonov, predpisov, noriem a praktík, ktoré sú niekedy len ťažko „interoperabilné“, či dokonca vôbec nie. Táto situácia bráni rozvoju online služieb a podkopáva dôveru reálnych či potenciálnych používateľov ako na strane ponuky, tak aj na strane dopytu. Neznalosť poskytnutých práv a uplatniteľných pravidiel, ako aj príležitostí, ktoré ponúka digitálne hospodárstvo, posilňuje ich váhanie. Praktické ťažkosti spojené s cezhraničnými transakciami (platby, doručovanie, riešenie sporov, riziká zneužitia) ich odrádzajú od toho, aby v plnej miere využívali internet pri obstarávaní výrobkov a služieb alebo pri ich ponúkaní.

Jednotný digitálny trh zďaleka nedosiahol svoj úplný potenciál. Odhaduje sa, že cena za toto nevyužitie dosiahne do roku 2020 aspoň 4,1 % HDP, teda 500 miliárd EUR alebo 1 000 EUR na jedného občana[8]. Európska únia si stanovila ambiciózne ciele na zabezpečenie nového inteligentného, udržateľného a inkluzívneho rastu v horizonte do roku 2020[9] a nemôže sa zmieriť so znášaním nákladov za rozdrobený digitálny trh. Musí si, naopak, stanoviť ciele zodpovedajúce potenciálu rastu online obchodu a služieb, ktorý napríklad v Holandsku a Spojenom kráľovstve[10] môže do roku 2015 dosiahnuť 15 až 20 % rastu HDP. Stanovenie cieľa zdvojnásobiť online predaje a podiel internetového hospodárstva na HDP Európskej únie do roku 2015 svedčí o jej odhodlaní čo najlepšie využívať digitálne hospodárstvo.

Rozmach online obchodu a služieb na európskej úrovni si vyžaduje zosúladené a rozhodné pôsobenie v súlade s digitálnou agendou pre Európu[11]. Komisia sa zaviazala pracovať so všetkými zainteresovanými stranami, aby sa dosiahol tento cieľ. Mnohé iniciatívy oznámené v digitálnej agende sa už prijali, alebo sa práve prijímajú[12]. Toto oznámenie takisto nadväzuje na oznámenie z roku 2009[13], ktorého analýzy sú stále platné. Predstavuje nový prínos k vykonávaniu digitálnej agendy tým, že stanovuje akčný plán pre rozvoj online služieb a okrem toho spolu s ročným prieskumom rastu[14] predstavuje odpoveď na požiadavku Rady Európy, aby sa predložil plán na ukončenie vnútorného digitálneho trhu do roku 2015.

---

[7] Piaty prehľad výsledkov týkajúci sa spotrebiteľov na vnútornom trhu, Európska komisia, marec 2011 http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm.

[8] „Copenhagen Economics, The Economic Impact of a European Digital Single Market“, marec 2010.

[9] Oznámenie Komisie „EURÓPA 2020 – Stratégia na zabezpečenie inteligentného, udržateľného a inkluzívneho rastu“, KOM(2010) 2020 v konečnom znení.

[10] „Turning local: from Madrid to Moscow, the internet is going native“ Boston Consulting Group, september 2011.

[11] Oznámenie Komisie „Digitálna agenda pre Európu“, KOM(2010) 245.

[12] Napríklad návrhy nariadenia o spoločnom kúpnom práve, smernice o alternatívnom riešení sporov alebo revízie smernice o opakovanom používaní informácií verejného sektora, pozri správu… dostupnú… [doplní INFSO]. V tejto súvislosti výročnú správu o pokroku z 22. decembra 2011 http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf.

[13] KOM(2009) 557 v konečnom znení.

[14] KOM(2011) 815 v konečnom znení.

2. POSILNIŤ DÔVERU V JEDNOTNÝ DIGITÁLNY TRH

2.1. Očakávané výhody

Výkonné a inovačné online služby podporované v širokopásmových komunikačných sieťach, ktoré sa vyžadujú, majú jedinečnú schopnosť povzbudiť hospodársky rast a zamestnanosť v Európe. Nijaká iná technologická, hospodárska alebo sociálna zmena neponúka v súčasnosti rovnaký potenciál z hľadiska zvýšenia efektívnosti, prístupu k rozmanitej ponuke, prístupnosti, praktickosti a inovácie. Online služby a siete so širokopásmovou komunikáciou môžu takisto viac prispieť k produktivite a inovácii v oblasti vzdelávania a celoživotného vzdelávania a umožniť lepšie čeliť veľkým spoločenským výzvam, akými sú zachovanie sociálnej alebo územnej súdržnosti alebo prispôsobenie sa dôsledkom starnutia populácie a zmien klímy.

Využitie tohto potenciálu si vyžiada zvýšenú dôveru v jednotný digitálny trh, ktorý prinesie prospech celej spoločnosti:

- Rozsiahlejší elektronický obchod prinesie konkrétnejšie výhody pre **spotrebiteľov** z hľadiska nižších cien a vyššieho výberu a kvality výrobkov a služieb vďaka cezhraničnému obchodu a ľahšiemu porovnaniu ponúk[15]. Celkové zisky pre spotrebiteľov by predstavovali približne 204 miliárd EUR (1,7 % európskeho HDP), ak by elektronický obchod dosiahol 15 % maloobchodného predaja a ak by boli odstránené prekážky jednotného trhu[16]. Z toho budú môcť ťažiť najmä osobitne zraniteľné osoby (staršie, málo mobilné, izolované vo vidieckej oblasti, s nízkou kúpyschopnosťou), a Európa tak bude môcť lepšie čeliť dnešným demografickým výzvam.

- **Podniky, a najmä MSP**, či dokonca mikropodniky, budú mať väčšie príležitosti. Budú mať prístup na nové trhy mimo štátnych aj európskych hraníc. Produktivita podnikov sa zlepší intenzívnejším využívaním online služieb a prístupom k výpočtovému mračnu *(cloud computing)*. Počet začínajúcich firiem bude môcť rásť a jestvujúce spoločnosti budú môcť prosperovať vďaka využitiu nových medzier v dôsledku vplyvu marginálnych výrobkov (long tail)[17]. Vysoko výkonný európsky digitálny trh umožní Európe lepšie čeliť konkurencii ostatného sveta tým, že jej poskytne konkurenčné výhody založené na poznatkoch, vysokej miere kvalifikácie a inovačných hospodárskych a sociálnych modeloch.

- **Občania** sa budú môcť púšťať do online činností vrátane tých cezhraničných v bezpečnom, zodpovednom a dôveryhodnom prostredí. Internet ponúkne v Európe výkonnejší, bezpečnejší a zodpovednejší rámec činnosti, umožňujúci každému uplatniť svoje práva. Budú sa v ňom odzrkadľovať európske hodnoty a dodržiavať základné práva uvedené v Charte základných práv Európskej únie,

[15] Odhaduje sa, že ak spotrebitelia nakupujú on-line na domácom trhu, majú dvojnásobnú ponuku v porovnaní s tým, ak vôbec nenakupujú online. Ak nakupujú online v celej Európskej únii, ich výber je dokonca šestnásťnásobne vyšší.

[16] Pracovný dokument útvarov Komisie „Bringing e-commerce benefits to consumers“, príloha 2 k tomuto oznámeniu.

[17] Celková suma z predaja výrobkov, po ktorých je slabý dopyt, alebo ktorých objem predaja je nízky, môže predstavovať podiel na trhu, ktorý je rovnaký alebo vyšší ako podiel najlepšie sa predávajúcich výrobkov, pokiaľ predajcovia môžu poskytnúť širšiu ponuku.

akými sú sloboda prejavu a právo na informácie, rešpektovanie súkromného života, ochrana osobných údajov alebo nediskriminácia. Podporí sa kultúrna a sociálna výmena.

- Z jednotného digitálneho trhu budú môcť ťažiť aj **pracovníci**. Online služby vytvoria kvalitné pracovné miesta pre zamestnancov alebo samostatne zárobkovo činné osoby vrátane vidieckych alebo izolovaných oblastí. Poskytnú širší výber pracovných podmienok (napríklad práca na diaľku) a uľahčia hľadanie pracovného miesta aj mimo štátnych hraníc, ako aj súkromnú iniciatívu.

- Rozvoj elektronického obchodu bude napokon prospešný aj pre **životné prostredie**. Takto vytvorený hospodársky rast bude ekologickejší a udržateľnejší: doručovanie domov je totiž v rámci optimalizovanej logistiky energeticky úspornejšie než viacnásobné individuálne premiestňovanie spotrebiteľov[18]. Takisto dochádza k energetickým úsporám na samotnej výrobe tovarov, ktoré si teraz možno napríklad stiahnuť vo forme digitálnych údajov[19].

2.2. Stratégia zameraná na dosiahnutie cieľa do roku 2015

V tomto oznámení je označených päť hlavných prekážok jednotného digitálneho trhu, ako aj akčný plán na ich odstránenie:

- stále nedostatočná ponuka zákonných a cezhraničných online služieb,

- nedostatočná informovanosť prevádzkovateľov online služieb a služieb na ochranu používateľov internetu,

- neprimerané systémy platenia a doručovania,

- prílišné zneužívanie a ťažko riešiteľné spory,

- stále nedostačujúce rozšírenie širokopásmových komunikačných sietí a pokrokových technologických riešení.

Týchto päť prekážok a riešenia navrhované v akčnom pláne nie sú vyčerpávajúce. V pláne sa kladie dôraz na posilnenie jednotného a zosúladeného rámca pre elektronický obchod a ostatné online komerčné služby. Otvorením novej kapitoly digitálnej agendy pre Európu v tejto veci plán takisto zapadá do rámca logiky Aktu o jednotnom trhu[20] a podieľa sa na širšom záväzku Európskej únie zameranom na podporu informačného hospodárstva a spoločnosti, ktorá siaha od podpory online administratívy po digitálnu gramotnosť, od štandardizácie po online bezpečnosť[21].

Závery tohto oznámenia sa opierajú o mnohé konzultácie, štúdie a správy, najmä Európskeho parlamentu, ako aj o verejnú konzultáciu. Priložené sú k nemu dva

[18] Environmentálny vplyv nákupov na internete, štúdia Estia a Médiamétrie/NetRatings pre FEVAD. Jún 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] Oznámenie Komisie „Akt o jednotnom trhu – Dvanásť hybných síl podnecovania rastu a posilňovania dôvery – „Spoločne za nový rast“, KOM(2011) 206 v konečnom znení.
[21] Komisia zabezpečí, aby každé opatrenie prijaté v spojitosti s týmto oznámením bolo v súlade s Chartou základných práv Európskej únie.

pracovné dokumenty. V prvom z nich pod názvom „Online služby vrátane elektronického obchodu na jednotnom trhu“ sa analyzujú prekážky rozvoja elektronického trhu v spojení s hodnotením smernice o elektronickom obchode[22]. V druhom nazvanom „Poskytnúť spotrebiteľom výhody elektronického obchodu“ sa predkladá podrobná analýza presnejšie označených prekážok elektronického predaja výrobkov.

3. PÄŤ PRIORÍT

3.1. Rozvíjať zákonnú a cezhraničnú online ponuku na výrobky a služby

Na úplné využívanie jednotného trhu online služieb musia mať všetci spotrebitelia členských štátov zákonný prístup k mnohým rozmanitým výrobkom a službám, ktoré sa ponúkajú na čo najširšom geografickom základe.

Smernicou o elektronickom obchode sa zrušil súbor prekážok pre cezhraničné online služby. Je **kľúčovým prvkom pre právnu bezpečnosť a dôveru spotrebiteľov, ako aj podnikov**. Jej ustanovenie o vnútornom trhu, v ktorom sa stanovuje, že členské štáty nemôžu obmedziť slobodu poskytovania služieb informačnej spoločnosti z iného členského štátu, je základným kameňom jednotného digitálneho trhu. Na základe konzultácií a uskutočnených analýz sa zdá, že v tomto štádiu netreba požadovať revidovanie smernice. Naproti tomu je potrebné zlepšiť jej uplatňovanie (najmä lepšou administratívnou spoluprácou medzi členskými štátmi a hĺbkovým hodnotením vykonávania smernice), poskytnúť objasnenia, napríklad pokiaľ ide o zodpovednosť poskytovateľov sprostredkovateľských služieb internetu a prijať doplňujúce opatrenia potrebné na realizáciu jej úplného potenciálu, ako napríklad opatrenia určené v tomto akčnom pláne. Používanie systému IMI[23], ktorý je už zavedený pre iné európske legislatívne nástroje, by mohlo zjednodušiť administratívnu spoluprácu medzi členskými štátmi pri uplatňovaní smernice o elektronickom obchode.

Rozvoju online služieb a prístupu k nim pre čo najväčší počet ľudí bránia viaceré prekážky:

Pokiaľ ide o zapojenie do inovačných činností, podniky sú zdržanlivé, a to z dôvodu **nákladov a rizík vyvolaných rozdrobenosťou súvisiacou s koexistenciou 27 vnútroštátnych právnych poriadkov**, najmä pokiaľ ide o právo ochrany spotrebiteľa. Na uvoľnenie iniciatív bez vytvorenia nových bariér je potrebné dodatočné úsilie na európskej úrovni. Nedávny návrh nariadenia o spoločnej európskej právnej úprave predaja, ktoré sa bude uplatňovať na dobrovoľnej báze na základe výslovnej dohody medzi stranami cezhraničnej zmluvy, zníži podnikom náklady na cezhraničné transakcie. Táto spoločná európska právna úprava predaja bude jestvovať súbežne s vnútroštátnym právom. Z hľadiska zákazníkov však treba

[22] Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/31 z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode (Ú. v. ES L 178/1, 17.7.2000). Zameriava sa na rozvoj týchto služieb najmä uplatnením doložky o krajine pôvodu, povinností informovať spotrebiteľa, predpisov o obchodnej komunikácií online a ustanovení týkajúcich sa elektronických zmlúv a zodpovednosti sprostredkovateľov poskytujúcich služby na internete.

[23] Ide o bezpečnú viacjazyčnú online aplikáciu, vďaka ktorej sa zjednodušuje komunikácia medzi príslušnými orgánmi Európskeho hospodárskeho priestoru.

odstrániť **neodôvodnenú diskrimináciu založenú na štátnej príslušnosti alebo mieste bydliska počas aktu nákupu**. Komisia predloží na tento účel usmernenia o uplatňovaní článku 20 smernice o službách, v ktorej sa takáto diskriminácia výslovne zakazuje[24].

Takisto treba podporovať **zvýšenú hospodársku súťaž medzi tovarom a službami**. MSP vyjadrili svoje obavy spojené s prípadmi sporného uplatňovania **selektívnej distribúcie** na výrobky, ktorých sa nemala týkať. Komisia bude dohliadať na to, aby sa prísne uplatňovali nové pravidlá o selektívnej distribúcii[25]. V rámci budúcej iniciatívy týkajúcej sa nekalých obchodných praktík medzi podnikmi Komisia takisto preskúma problémy vyplývajúce z prípadného zneužitia vyjednávacej pozície tradičných obchodných subjektov s cieľom brániť činnosti nových online subjektov. Napokon sa presvedčí, či podniky nezneužívajú svoje dominantné postavenie v digitálnom prostredí a či je zachovaná neutralita internetu – najmä či má konečný používateľ zabezpečený prístup k informáciám a môže tieto informácie rozširovať a či môže používať aplikácie a služby podľa svojho výberu[26].

Zákonné ponuky v oblasti digitálnych obsahov sa v členských štátoch vyvíjajú odlišným tempom a nie vždy spĺňajú očakávania spotrebiteľov. V prípade hudby majú napríklad osoby s trvalým bydliskom v niektorých členských štátoch omnoho bohatší výber než v iných krajinách Únie. Celkovo sa spotreba online hudby rýchlejšie rozvíjala v Spojených štátoch ako v Európe[27], kde sú ponuky nadnárodného alebo celoeurópskeho rozsahu ešte stále obmedzené. Rovnako sa to týka aj audiovizuálneho sektora, distribučných sietí audiovizuálnych obsahov a práv na retransmisiu, ktoré sú v niektorých členských štátoch naďalej obmedzené a často majú vnútroštátny dosah. Kolektívne riadenie autorských práv by sa mohlo vyvíjať smerom k európskym modelom uľahčujúcim udeľovanie licencií, ktoré pokrývajú viaceré územia. Pokiaľ ide o európskych občanov dočasne alebo trvalo pôsobiacich v inom členskom štáte, mali by mať možnosť naďalej pozerať svoje obľúbené programy. Ambiciózna realizácia európskej stratégie pre duševné vlastníctvo[28] osobitne prispeje k rozvoju bohatšej a primeranejšej ponuky na celoeurópskej úrovni. Komisia predloží v roku 2012 návrhy s cieľom vytvoriť právny rámec pre kolektívnu správu autorských práv, ktorý by umožnil udeľovať multiteritoriálne a celoeurópske práva.

Ďalšie nové ponuky, ktoré umožnil rozvoj technológií, ako **elektronické knihy**, sa v Európe naďalej rozvíjajú pomaly, zatiaľ čo v Spojených štátoch predaj digitálnych kníh presiahol predaj brožovaných kníh. Sadzba DPH uplatňovaná napríklad na digitálne publikácie môže mať záporný vplyv na trend tejto ponuky, pretože je oveľa vyššia než sadzba, ktorá sa uplatňuje na porovnateľné výrobky, čo sa odrazí v predajnej cene pre spotrebiteľa. To je napríklad aj prípad digitálnych publikácií,

[24] Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2006/123/ES z 12. decembra 2006 o službách na vnútornom trhu (Ú. v. EÚ L 376, 27.12.2006).
[25] Nariadenie Komisie (EÚ) č. 330/2010 z 20. apríla 2010 o uplatňovaní článku 101 ods. 3 Zmluvy o fungovaní Európskej únie na kategórie vertikálnych dohôd a zosúladených postupov (Ú. v. EÚ L 102/1, 23.4.2010).
[26] KOM(2011) 222 v konečnom znení.
[27] Digitálny predaj hudby predstavuje 19 % z celkového predaja hudby v Európe oproti 50 % v Spojených štátoch a 25 % v Japonsku (IFPI Recording Industry in Numbers, 2011).
[28] Oznámenie Komisie „Jednotný trh pre práva duševného vlastníctva – Podpora kreativity a inovácií na zabezpečenie hospodárskeho rastu, pracovných miest vysokej kvality a prvotriednych výrobkov a služieb v Európe“, KOM(2011) 287 v konečnom znení.

ktoré zodpovedajú rovnocenným fyzickým výrobkom. Komisia v oznámení o budúcnosti DPH, ktoré prijala 6. decembra 2011[29], uvádza, že jednou z hlavných zásad, ktoré treba dodržiavať, je, že podobné tovary a služby by mali podliehať rovnakej sadzbe DPH a že v tomto ohľade by sa mal zohľadniť technologický pokrok, aby sa naplnila výzva konvergencie medzi online prostredím a fyzickým prostredím. Komisia predloží do roku 2013 návrhy v tomto zmysle. Otvorí širšie diskusie s členskými štátmi a zainteresovanými stranami o rozvoji digitálnych kníh na jednotnom trhu a o prekážkach, na ktoré naráža.

Podniky môže od online predaja v inom členskom štáte odrádzať aj zložitosť **systému DPH**[30]. Celkovo by bolo užitočné zjednodušiť administratívnu záťaž podnikov v oblasti súčasného systému DPH, a najmä zaviesť jednotné kontaktné miesta, aby sa podporil a uľahčil cezhraničný elektronický obchod. Komisia v uvedenom oznámení uvádza, že zosúladené zavedenie jednotného zjednodušeného kontaktného miesta pre dodávateľov telekomunikačných, vysielacích a elektronických služieb poskytovaných konečným spotrebiteľom je v roku 2015 prioritou a že sa spolieha na členské štáty, že na tento účel poskytnú potrebné zdroje. Po roku 2015 sa takisto plánuje rozšírenie pôsobnosti jednotného kontaktného miesta na iné tovary a služby. Riadne fungovanie vnútorného trhu predpokladá takisto zosúladenie poplatkov za súkromné kopírovanie so zásadou voľného pohybu tovaru, teda umožnenie slobodného cezhraničného obchodu s tovarom podliehajúcim poplatku za súkromné kopírovanie.

Na rozvoj inovačných online komerčných aplikácií sa čoraz viac využívajú sociálne, hospodárske, geografické, meteorologické a turistické **informácie pochádzajúce z verejného sektora**. Stále však existujú rozdiely medzi vnútroštátnymi právnymi predpismi, napríklad v súvislosti s cenou alebo podmienkami používania. Komisia nedávno prijala návrh revízie súčasného právneho rámca, aby podporila využívanie verejných informácií pre aplikácie v digitálnom prostredí.

HLAVNÉ OPATRENIA

Komisia prijme tieto kľúčové opatrenia:

1. zabezpečí riadne uplatňovanie smernice o elektronickom obchode a smerníc o ochrane online spotrebiteľov, pričom sa bude opierať o zlepšovanie administratívnej spolupráce s členskými štátmi – najmä prostredníctvom rozšírenia informačného systému vnútorného trhu (IMI), siete spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľov (CPC) a štúdie hĺbkového hodnotenia transpozície vykonávania smernice (2012);

2. zabezpečí rýchlu a ambicióznu realizáciu európskej stratégie práv duševného vlastníctva osobitne prostredníctvom legislatívnej iniciatívy o súkromnom kopírovaní (2013) a preskúmania smernice o autorských právach v informačnej spoločnosti (2012). Komisia vypracuje v roku 2012 aj správu o výsledkoch

[29] KOM(2011) 851 v konečnom znení.
[30] Napríklad v prípade služieb musia podniky poznať vnútroštátne definované limity, nad ktoré sa musia zaregistrovať v členskom štáte, kde sa vykonáva predaj, a potom znášať príslušné administratívne náklady.

konzultácie o online distribúcii audiovizuálnych diel 2012 a o vplyvoch rozsudku „Premier League“[31];

3. zabezpečí, aby sa prísne uplatňovali pravidlá selektívnej distribúcie a aby sa bojovalo proti nekalým obchodným praktikám podnikov. Zároveň zabezpečí, aby prístup občanov k online službám nebol ohrozený postupmi narúšajúcimi hospodársku súťaž.

3.2. Posilňovať informovanosť hospodárskych subjektov a ochranu spotrebiteľov

Tak poskytovatelia online služieb, ako aj ich používatelia musia mať možnosť prístupu k dostatočne úplným a spoľahlivým informáciám spojeným s ich činnosťami alebo možnosť dostávať tieto informácie. Spotrebitelia musia mať predovšetkým chránené svoje práva a musia mať istotu, že sa ich osobné údaje používajú primerane.

Úroveň poznania a informovanosti hospodárskych subjektov o pravidlách, ktorými sa riadi elektronický obchod, ako aj spotrebiteľov o ich právach je nedostačujúca, najmä v cezhraničnom kontexte[32]. Mnohé podniky sa domnievajú, že je zložité alebo príliš riskantné predávať online alebo rozšíriť svoje pole pôsobnosti na cezhraničný predaj. Komisia prispeje k aktívnejšej politike využitím jestvujúcich sietí, najmä siete Entreprise Europe, aby ponúkla online obchodníkom informácie o ich povinnostiach pri cezhraničnom predaji a o možnostiach, ktoré ponúka predaj v krajinách EÚ. Táto akcia bude pre obchodníkov doplnkom k zverejneniu príručky práv európskych online spotrebiteľov. Komisia vytvorí súbežne interaktívnu online platformu na výchovu spotrebiteľov, ktorá bude zahŕňať aj informácie o nových digitálnych technológiách.

Každý druhý európsky používateľ internetu využíva internet skôr na vyhľadávanie informácií týkajúcich sa najmä porovnania cien, kvality, environmentálnych alebo energetických služieb atď. pred akýmkoľvek nákupom, či už online alebo offline[33]. Je teda dôležité, aby **stránky na porovnanie** spĺňali kritériá spoľahlivosti, nezávislosti a transparentnosti, čo sú kritériá, ktoré sa dnes nie vždy dodržiavajú. Okrem toho by bolo užitočné, keby ponúkali občanom väčší výber prostredníctvom viacjazyčných a cezhraničných informácií, čím by podporili aj domácu hospodársku súťaž a prispeli k napredovaniu jednotného trhu. Zavedenie loga dôvery je ďalším nástrojom, ktorý prispieva k informovaniu spotrebiteľov.

Európski občania sa pravidelne sťažujú na absenciu priameho komunikačného prostriedku, ktorý by umožňoval rýchlo a účinne kontaktovať poskytovateľa online služby, napríklad leteckú spoločnosť. Ako potvrdila štúdia o „tajomnom

[31] Rozsudok zo 4. októbra 2001, spojené veci C-403/08 a C-429/08. V rozsudku sa konštatovalo, že nemožno zakázať dovoz, predaj a používanie cezhraničného predplatenia televízneho vysielania cez satelit na základe uplatnenia zásady slobodného poskytovania služieb.

[32] Napríklad len 29 % obchodníkov vie, kde možno získať informácie alebo rady o právnych predpisoch týkajúcich sa ochrany spotrebiteľov platných v iných európskych krajinách. 72 % predajcov na diaľku nepozná presnú lehotu na odstúpenie od zmluvy pri predaji na diaľku vo svojej vlastnej krajine. 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.

zákazníkovi[34]“, na zistenie, že sa dostatočne nedodržiavajú požiadavky v oblasti transparentnosti a informovanosti spotrebiteľa pri zadávaní objednávky[35], stačí rýchla navigácia na internete. **Sieť spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľov („CPC“)** sa stala od roku 2007 účinným nástrojom na zaručenie toho, aby online obchodníci uplatňovali európske predpisy o transparentnosti a predpisy týkajúce sa nekalých obchodných praktík. Vyvinuli sa také nástroje ako takzvané „sweeps“ testy, ktoré umožnili znížiť nezákonné postupy pri predaji leteniek, zvonenia v mobiloch, elektronických výrobkov atď. Komisia bude naďalej poskytovať pomoc pri posilňovaní kapacít siete CPC (napríklad podporovaním rozvoja kompetencií vyšetrovateľov, ktorí v nej pracujú, vzdelávania a výmeny osvedčených postupov).

Smernica o právach spotrebiteľov[36], ktorá bola nedávno prijatá, je v súčasnosti hlavným nástrojom na ochranu spotrebiteľov v prípade online služieb. Mala by sa zaviesť účinne a rýchlo. Európska komisia predloží v roku 2012 európsku spotrebiteľskú agendu založenú na integrovanom prístupe, ktorej kľúčovým prvkom bude vplyv digitálnej revolúcie na správanie spotrebiteľov[37]. Jedným z kľúčových cieľov tejto stratégie bude posilniť dôveru spotrebiteľov v nákup tovarov a služieb, či už online, alebo offline. V záujme zlepšenia ochrany spotrebiteľov pri takomto nákupe sa dotkne najmä sektora digitálnych obsahov.

Na druhej strane občania musia mať istotu, že sa ich **osobné údaje** nebudú používať bez ich súhlasu, a hospodárske subjekty musia mať možnosť rozvíjať inovačné hospodárske modely. Rozvoj nových online služieb, ako je napríklad behaviorálna reklama, však vyvoláva obavy, pokiaľ ide o využívanie osobných údajov a o úroveň ich ochrany. Osoby, ktorých sa týka akékoľvek spracovanie ich osobných údajov, musia mať jasné a zrozumiteľné informácie v súlade so smernicou o ochrane údajov[38]. Revidovanie acquis v oblasti ochrany údajov umožní nájsť správnu rovnováhu medzi podporou inovácie a stanovením vysokej úrovne ochrany používateľov.

Európska Komisia v roku 2012 navrhne aj právne predpisy o vzájomnom uznávaní elektronickej identifikácie a overovania a o elektronických podpisoch, ktoré sú dôležité na uľahčenie elektronických transakcií a na posilnenie dôvery občanov v tieto transakcie.

Online hry a stávky predstavujú takisto významné výzvy[39]. Rozmach internetu a zvýšená ponuka takýchto služieb sťažuje koexistenciu rozdielnych vnútroštátnych systémov. Okrem toho naďalej prekvitá nezákonná ponuka[40]. Dodržiavanie

[34] Cross-border on-line shopping: how safe and easy is it? ECC-Net, október 2011.
[35] Napríklad výslovný súhlas so všeobecnými predajnými podmienkami, súčasné potvrdenie objednávky elektronickou poštou a na obrazovke atď.
[36] Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011).
[37] Európska spotrebiteľská agenda, akcia 17, príloha k oznámeniu Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov. Pracovný program Komisie na rok 2012 KOM(2011) 777 v konečnom znení/2.
[38] Smernica Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov (Ú. v. ES L 281, 23.11.1995).
[39] Zelená kniha o online hazardných hrách na vnútornom trhu, KOM(2011) 128 v konečnom znení.
[40] Pred pár rokmi z približne 15 000 aktívnych stránok hier v Európe pôsobilo viac ako 85 % bez akejkoľvek licencie. Zdroj: Cybercriminalité dans le jeu en ligne, livre blanc du CERT-LEXSI, (Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique), júl 2006.

vnútroštátnych predpisov predstavuje skutočnú výzvu, čo nastoľuje otázku prípadného opatrenia na európskej úrovni, aby sa zaručila primeraná ochrana a zabezpečil účinnejší boj proti podvodom. Nijaký členský štát nemôže dnes sám účinne bojovať proti nezákonným ponukám hier na internete. Spolupráca medzi vnútroštátnymi regulačnými orgánmi je však stále len v zárodku. Komisia navrhla akčný plán na rok 2012, ktorý sa okrem iných cieľov zameriava na posilnenie spolupráce a účinnú ochranu spotrebiteľov a občanov.

Postupy **online nákupov liekov** vyvolávajú viaceré problémy z hľadiska ochrany spotrebiteľov. Nedávno bola prijatá smernica o falšovaných liekoch[41], ktorá prispeje k zvýšeniu bezpečnosti zákonnej online ponuky a zároveň umožní najmä zaviesť európske logo dôveryhodnosti pre zákonné webové stránky v rámci všeobecnejšej úvahy o logách dôveryhodnosti pre webové stránky online predaja oznámenej v digitálnej agende.

V snahe zaručiť primeranú ochranu pacientov v celej Únii bude v kontexte a na základe prác na realizácii smernice členskými štátmi potrebné pokračovať v analýze prípadných osobitných rizík spojených s online predajom liekov. Okrem toho správa o prínose smernice k predchádzaniu vstupu falšovaných liekov do legálneho dodávateľského reťazca, ktorú Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade, bude obsahovať údaje o vývoji v oblasti falšovania liekov, pokiaľ ide o kategórie príslušných liekov a distribučné kanály vrátane online predaja.

Nezákonná ponuka liekov môže navyše spadať pod trestnú činnosť, pre ktorú poskytuje dohovor Medicrime[42] Rady Európy medzinárodný rámec trestnoprávnych opatrení. V záveroch Rady z júna 2011[43] sa členské štáty vyzývajú, aby zintenzívnili spoluprácu v represívnej oblasti v boji proti falšovaným liekom a vypracovali plány na zisťovanie webových stránok, ktoré obsahujú prípadné nezákonné ponuky liekov.

HLAVNÉ OPATRENIA

Komisia prijme tieto kľúčové opatrenia:

4. posilní vzdelávanie online predajcov o ich povinnostiach a o príležitostiach, ktoré ponúka jednotný digitálny trh najmä prostredníctvom siete Entreprise Europe Network za pomoci siete európskych spotrebiteľských centier (ECC-Net), pokiaľ ide o otázky patriace do oblasti spotrebiteľskej politiky, a prostredníctvom uverejnenia príručky v danej oblasti (2012);

5. prostredníctvom dialógu so zainteresovanými stranami vypracuje etické kódexy, príručky osvedčených postupov a usmernenia, ktoré spotrebiteľom poskytnú prístup k transparentným a spoľahlivým informáciám umožňujúcim ľahšie porovnávanie cien, kvality a udržateľnosti tovaru a služieb (2013 – 2014);

[41] Smernica 2011/62/EÚ z 8. júna 2011, ktorou sa mení a dopĺňa smernica 2001/83/ES, ktorou sa ustanovuje zákonník Spoločenstva o humánnych liekoch, pokiaľ ide o predchádzanie vstupu falšovaných liekov do legálneho dodávateľského reťazca (Ú. v. EÚ L 174, 1.7.2011).
[42] Dohovor z 28. októbra 2011 o falšovaní medicínskych produktov a o podobných protiprávnych činoch ohrozujúcich verejné zdravie.
[43] Rada SVV z 9. a 10. júna 2011.

6. posilní kapacity siete CPC a zaistí pre ňu vhodné nástroje zabezpečujúce uplatňovanie relevantných právnych predpisov v digitálnom prostredí na európskej úrovni, najmä prostredníctvom financovania spoločných projektov s cieľom podporovať rozvoj kompetencií vyšetrovateľov pracujúcich v sieti, vzdelávanie a výmenu osvedčených postupov (2012 – 2014);

7. prijme „európsku spotrebiteľskú stratégiu“ s návrhom stratégie a opatrení, ktorých cieľom je dosiahnuť, aby spotrebitelia stáli v strede jednotného trhu vrátane digitálnych aspektov, najmä prostredníctvom posilnenia akčnej kapacity spotrebiteľov a primeranej ochrany ich práv (2012);

8. predloží akčný plán na európskej úrovni o online hrách, ktorý bude klásť dôraz na administratívnu spoluprácu, ochranu spotrebiteľov a rozvoj zákonnej ponuky (2012);

9. prostredníctvom vykonávania smernice o falšovaných liekoch zabezpečí primeranú ochranu pacientov, ktorí nakupujú lieky online tým, že i) prispeje k zavedeniu loga dôvery umožňujúceho identifikáciu webových stránok, ktoré zákonným spôsobom ponúkajú verejnosti lieky na predaj na diaľku (2013 – 2014), a najmä prostredníctvom správy, ktorú Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade, ii) monitoruje vývoj problému falšovania liekov prostredníctvom distribučných kanálov a iii) preskúma akékoľvek osobitné riziká spojené s online predajom liekov.

3.3. Spoľahlivé a účinné systémy platenia a doručovania

Na rozdiel od tradičného obchodu, ktorý zahŕňa platby „zoči-voči“, elektronický obchod spočíva do veľkej miery na **elektronických platbách na diaľku**. Online spotrebitelia teda musia mať možnosť voľby medzi rozličnými platobnými prostriedkami, ktoré zaručujú rýchle a bezpečné vykonanie platieb za konkurenčné ceny. Príliš často však nedostatok dôvery a obmedzená voľba v oblasti platobných prostriedkov bráni spotrebiteľom, aby platili na internete alebo ich od toho odrádzajú, takže nemôžu plne využívať výhody elektronického obchodu[44].

Približne 35 % používateľov internetu nenakupuje online, pretože pochybuje o bezpečnosti platieb[45]. Debetné karty sa na online platby neprijímajú v dostatočnej miere a nie všetci európski občania majú kreditné karty. Spotrebiteľov môže odrádzať aj cena z dôvodu niekedy príliš vysokých prirážok. Podniky okrem toho pokladajú cenu platieb za príliš vysokú, osobitne v prípade mikroplatieb, kde sa očakáva výrazný rozvoj (tlač, hudba, online filmy atď.). Táto situácia má svoj pôvod v istých prekážkach a nedostatkoch, ktoré bránia rozvoju trhu platieb prostredníctvom internetu v Európe, osobitne na cezhraničnej úrovni[46]. Zahŕňajú okrem iného vysokú mieru rozdrobenosti trhu, prekážky pri vstupe na trh, nedostatočnú normalizáciu, problémy s nedostatočnou interoperabilitou medzi poskytovateľmi služieb, nedostatočnú úroveň bezpečnosti platieb a ochrany

[44] V uvedenej digitálnej agende pre Európu sa ako hlavné obavy spotrebiteľov, ktorí chcú nakupovať online, identifikuje bezpečnosť platieb, dôvera, rešpektovanie súkromia a nedostatočný prístup.
[45] Eurostat Household survey 2009.
[46] Platby prostredníctvom internetu sa často uskutočňujú použitím debetných alebo kreditných kariet, riešení elektronickej platby alebo použitím telefónu (m-platby).

osobných údajov alebo aj tvorbu cien, ktorá nie je voľná alebo jej chýba transparentnosť v prípade niektorých platobných nástrojov.

Všetky tieto otázky treba vyriešiť v rámci lepšej integrácie trhu. Jednotný priestor platieb v eurách (SEPA) s celoeurópskymi prevodmi a čerpaniami predstavuje ideálny základ pre rozvoj nových celoeurópskych platobných služieb pri dodržiavaní požiadaviek vyplývajúcich z práva na ochranu údajov[47] a dôvernosti komunikácií. Spotrebitelia rovnako ako obchodníci by mali priamy úžitok z integrovanejšieho jednotného priestoru zahŕňajúceho platobné karty, platby cez internet a mobilné platby. Aj keď trh zaznamenal začiatok vývoja v tomto smere, tento vývoj je vo všeobecnosti aj naďalej pomalý, alebo nepokrýva celú Európsku úniu.

Pokiaľ ide o **doručovanie nákupov uskutočnených online**, spotrebitelia musia dôverovať tomu, že objednaný balík sa doručí jednoducho a za rozumnú cenu, bez nadmerného oneskorenia a v uspokojivom stave.

Dnes však 10 % osôb nenakupuje online[48], pretože majú obavy z ceny doručovacích služieb, najmä cezhraničných, a z kvality služby. Kvalita doručovacej služby v prípade balíka sa nemôže merať na základe jediného ukazovateľa, a to trvania doručenia. Ďalším dôležitým parametrom, ktorý treba brať do úvahy, je bezpečnosť. Musí sa rozvinúť výber rôznych možností pre spotrebiteľa a v jednotlivých členských štátoch sa musia rozšíriť a využívať európske osvedčené postupy od doručovania domov v presnom časovom rozpätí po odber v partnerskom obchode alebo v automatizovaných systémoch s veľkým časovým rozpätím atď. Otázku zodpovednosti v prípade doručenia poškodeného balíka, jeho krádeže alebo straty treba objasniť tak z hľadiska zákazníkov, ako aj z hľadiska podnikov. Treba takisto dohliadať na to, aby doručovacie služby zásielok boli efektívne a prístupné aj vo vidieckych alebo izolovaných oblastiach a v najvzdialenejších regiónoch Únie, aby elektronický obchod mohol prispieť k odstraňovaniu, a nie k zvyšovaniu nerovností z hľadiska územnej súdržnosti.

HLAVNÉ OPATRENIA

Komisia prijme tieto opatrenia:

10. vypracuje stratégiu pre integráciu trhov platieb prostredníctvom platobných kariet, internetu alebo mobilných telefónov na základe zelenej knihy prijatej súbežne s týmto oznámením s cieľom i) vyhodnotiť prekážky vstupu na tieto trhy a hospodársku súťaž na týchto trhoch a ponúknuť v prípade potreby legislatívne opatrenia, ii) zabezpečí sa, aby tieto platobné služby boli transparentné pre spotrebiteľov a predajcov, iii) zlepší a urýchli normalizáciu a interoperabilitu platieb prostredníctvom platobných kariet, internetu alebo mobilných telefónov, iv) zvýši úroveň bezpečnosti platieb a ochrany údajov. Komisia predloží závery z tejto činnosti a budúce etapy do polovice roka 2012;

11. v roku 2012 otvorí na základe zelenej knihy konzultáciu o doručovaní balíkov, najmä cezhraničných, na základe výsledkov štúdie o nákladoch na cezhraničné poštové služby s cieľom určiť možné riešenia problémov, s ktorými sa stretávajú

[47] Zásada „privacy by design“.
[48] Eurostat Household survey 2009.

podniky a spotrebitelia. Do polovice roka 2012 Komisia predloží závery z tejto činnosti a budúce etapy.

3.4. Účinnejšie bojovať proti zneužitiam a lepšie riešiť spory

Online služby musia naďalej ponúkať európskym spotrebiteľom túto úžasnú možnosť komunikovať a ľahšie vykonávať hospodárske činnosti v súlade so zákonom. Sociálne siete, platformy online predaja alebo používania videí zohrávajú dnes kľúčovú úlohu v európskej spoločnosti a hospodárstve. Umožňujú občanom, aby boli aktívnejší, vyslovili svoj názor na tovar alebo službu, aby sa informovali a vyjadrili. Niekedy sa však prekračujú hranice zákona, okrem toho v takých citlivých oblastiach, ako sú detská pornografia, násilné činy vo všeobecnosti, podnecovanie k rasovej nenávisti, ohováranie, terorizmus alebo aj nezákonné online hry a zločinecké praktiky, ktoré s nimi môžu súvisieť. Zdrojom obáv sú aj porušenia práv duševného vlastníctva.

Napriek zárukám poskytnutým smernicou o elektronickom obchode podnikom, ktoré pasívne uchovávajú alebo „prenášajú“ nezákonný obsah, poskytovatelia sprostredkovateľských internetových služieb žijú v právnej neistote vyplývajúcej z rozdrobenosti, ktorá v rámci Európskej únie existuje z hľadiska uplatniteľných pravidiel a možných, požadovaných alebo očakávaných postupov z ich strany, ak vedia o nezákonných obsahoch na svojich stránkach. Táto rozdrobenosť odrádza podniky, ktoré chcú pôsobiť online, alebo bráni ich rozvoju.

Okrem toho sa internet používa ako nástroj na šírenie výrobkov alebo služieb, ktoré nedodržiavajú práva na duševné vlastníctvo, sú falšované alebo získané pirátsky. V znalostných ekonomikách je ochrana práv duševného vlastníctva nevyhnutná a Európska únia aktívne bojuje proti falšovaniu a pirátstvu.

Vo všeobecnosti často nedôjde k účinnému zastaveniu nezákonných činností a stiahnutiu alebo dostatočne rýchlemu stiahnutiu nezákonných obsahov. Občanov napríklad hnevá, že niekedy trvá príliš dlho, kým sa odstráni zrejmý kriminálny obsah, ako je detská pornografia, ktorej výskyt na internete je veľmi závažným problémom. Ohrozuje sa tým dôvera občanov a podnikov k internetu, čo zasa ovplyvňuje také online služby, ako predajné platformy. Súčasne sa niekedy občania sťažujú na nedostatok transparentnosti alebo na kroky, ktoré sú chybné (napríklad stiahnutie zákonného obsahu), neprimerané alebo nekontradiktórne vo vzťahu k niektorým poskytovateľom online služieb.

Treba teda zefektívniť **mechanizmy na odstránenie zneužívania a nezákonného informovania** v rámci zaručujúcom právnu istotu spolu s úmernosťou predpisov vzťahujúcich sa na podniky a dodržiavaním základných práv. Útvary Európskej komisie v priloženom dokumente podrobne opisujú rozdielne interpretácie, ktoré sú zdrojom uvedených problémov. Vzhľadom na veľký nárast predpisov a judikatúry v členských štátoch sa dnes ukazuje, že je potrebné zaviesť európsky horizontálny rámec pre postupy notifikácie a akcie[49].

[49] Postupy oznámenia a akcie sú postupy dodržiavané poskytovateľmi sprostredkovateľských služieb internetu s cieľom konať proti nezákonnému obsahu po prijatí oznámenia. Akcia sprostredkovateľa môže mať napríklad formu stiahnutia nezákonných obsahov, zablokovania takýchto obsahov alebo výzvy na ich dobrovoľné stiahnutie zaslanej osobám, ktoré ich umiestnili na internet. V tejto iniciatíve sa vopred nestanovia konkrétnejšie

Komisia zároveň v roku 2012 zreviduje smernicu o vymožiteľnosti práv duševného vlastníctva[50], aby sa zlepšením rámca občianskoprávneho konania lepšie bojovalo proti nezákonným obsahom spôsobom rešpektujúcim vnútorný trh a základné práva. Zavedením európskeho rámca pre oznámenie a akciu táto iniciatíva nebude dotknutá. V boji proti nezákonným obsahom môže pomôcť aj spolupráca zainteresovaných strán, predovšetkým poskytovateľov internetu, oprávnených subjektov a poskytovateľov platobných služieb zavedená v Európskej únii a Spojených štátoch.

Okrem toho treba bojovať proti nekalým obchodným praktikám niektorých podnikov, najmä proti používaniu pochybných alebo zakázaných komerčných oznamov.

Navyše, ak dôjde k problému v súvislosti s online nákupom, spotrebitelia musia mať možnosť nájsť rýchle a lacné riešenie. Ich neistota týkajúca sa krokov, ktoré treba urobiť v prípade problému, je hlavnou prekážkou dôvery spotrebiteľov v online služby. Využitie súdnej cesty však doteraz neponúkalo uspokojivé riešenie sporov vyplývajúcich z online obchodných transakcií, keďže klasické spôsoby súdneho riešenia sporov sú veľmi nákladné a vyžadujú si veľa času[51]. Treba teda posilniť účinnosť uplatňovania práva vo všeobecnosti a osobitne uľahčiť **riešenie online sporov**. Alternatívne systémy riešenia sporov[52] sú nástrojmi, ktoré možno zaviesť rýchlejšie a lacnejšie, aby sa umožnil optimálny rozvoj online služieb. V súčasnosti sú však ešte slabo dostupné online, neznáme alebo málo známe a nepokrývajú všetky sektory. V snahe vyriešiť túto situáciu Komisia v súlade s Aktom o jednotnom trhu navrhla smernicu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a nariadenie o alternatívnom online riešení spotrebiteľských sporov[53]. Európsky parlament a Rada sa vyzývajú, aby tieto návrhy urýchlene prijali[54]. Komisia okrem toho v blízkej budúcnosti prijme legislatívnu iniciatívu o riešení sporov medzi podnikmi[55].

Základnou podmienkou dôvery v jednotný digitálny trh je nakoniec posilnenie bezpečnosti. V prepojenom a vzájomne závislom digitálnom prostredí môžu kybernetické útoky a technické poruchy veľmi rýchlo ovplyvniť infraštruktúry a majú významné dôsledky na európske hospodárstvo a spoločnosť, ako aj na samotných občanov. Je teda potrebné zaviesť efektívnu a konkrétnu politiku na úrovni EÚ. Komisia preto v roku 2012 navrhne európsku stratégiu pre bezpečnosť

---

kroky pre niektoré oblasti, mala by ich však podporiť. Napríklad európsky protokol o online predaji falšovaného tovaru podpísaný v máji 2011 medzi kľúčovým oprávneným subjektom a internetovými platformami vyžaduje okrem systému oznámenia a stiahnutia aj akciu proti opakovanému protiprávnemu konaniu a preventívne a proaktívne opatrenia.
Pozri http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf.

[50] Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2004/48/ES z 29. apríla 2004 o vymožiteľnosti práv duševného vlastníctva [Ú. v. EÚ L 195, 2.6.2004].

[51] A to napriek existencii európskeho konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu, pozri nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 z 11. júla 2007, ktorým sa ustanovuje európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu (Ú. v. EÚ L 199/1, 31.7.2007).

[52] Známe pod názvom Alternative dispute resolution (ADR)/On line dispute resolution (ODR).

[53] Návrh smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov), KOM(2011) 793 a návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o riešení spotrebiteľských sporov online (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), KOM(2011) 794.

[54] Návrhy ADR-ODR patria k 12 kľúčovým opatreniam stanoveným Aktom o jednotnom trhu, v súvislosti s ktorými Európsky parlament a Rada už odsúhlasili prechod do zrýchleného postupu [Ročný prieskum rastu 2012, KOM(2011) 815 v konečnom znení].

[55] Návrh na online riešenie sporov medzi podnikmi plánovaný na rok 2012.

internetu. Jej hlavnými cieľmi bude zaistiť, aby bezpečnostné mechanizmy internetu boli schopné čeliť kybernetickým útokom a technickým poruchám, aby sa ich reakčné schopnosti pravidelne testovali, aby sa vymieňali informácie, aby sa operačné postupy plánovali vopred a aby sa zaviedli mechanizmy informovania príslušných orgánov.

HLAVNÉ OPATRENIA

Komisia prijme tieto opatrenia:

12. prijme horizontálnu iniciatívu o postupoch oznámenia a akcie (2012)[56];

13. v roku 2012 navrhne spoločnú stratégiu o bezpečnosti internetu v Európe s cieľom zaviesť lepšiu ochranu proti kybernetickým útokom v EÚ. Významnú úlohu v tomto kontexte zohrá zriadenie Európskeho centra pre počítačovú kriminalitu do roku 2013.

3.5. Rozširovať širokopásmové siete a vyspelé technologické riešenia

Nevyhnutnou podmienkou rozvoja online služieb je rozšírenie širokopásmových komunikačných sietí. Európska únia, ktorá si stanovila ambiciózne ciele v digitálnej agende[57], však v porovnaní so svojimi konkurentmi zaostáva v investíciách do telekomunikačných infraštruktúr novej generácie, ktoré naliehavo potrebuje.

Členské štáty musia zabezpečiť, aby jadro ich stratégie rastu tvorili **investície do širokopásmových komunikačných sietí**[58], najmä prostredníctvom realizácie operačných plánov v tejto oblasti, rýchlej transpozície revidovaného európskeho legislatívneho rámca o elektronických komunikáciách do vnútroštátneho práva, úpravy zákona o územnom plánovaní na obmedzenie nákladov na rozširovanie a využitia dostupných fondov v rámci regionálnej politiky alebo nástrojov stanovených v mechanizme na prepojenie Európy, ktorý navrhla Komisia (napríklad dlhopisy)[59]. Európska komisia bude podporovať členské štáty v rozvíjaní digitálneho hospodárstva a spoločnosti, ako aj v zabezpečovaní začlenenia izolovaných a najvzdialenejších vidieckych regiónov do elektronických komunikačných sietí.

Na druhej strane príchod nových spôsobov online spotreby, napríklad využívania mobilného internetu (smartfóny, tablety), vyžaduje zvýšenú **prístupnosť rádiového frekvenčného spektra**. Európske ambície v oblasti rastu sa musia konkretizovať vhodnými opatreniami v danej oblasti. Osobitne v nadväznosti na nedávno uzatvorenú politickú dohodu by sa mal návrh rozhodnutia Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zriaďuje prvý program politiky rádiového frekvenčného spektra[60], rýchlo realizovať po tom, ako ho prijme európsky zákonodarca. V skutočnosti je osobitne dôležité zaručiť občanom a podnikom lepšie širokopásmové bezdrôtové

[56] V predbežnej štúdii o vplyve sa určí povaha iniciatívy.
[57] Prístup k vysokorýchlostnému pripojeniu nad 30 Mb/s pre všetkých Európanov a aspoň 50 % domácností s predplateným pripojením nad 100 Mb/s v roku 2020.
[58] Rovnako ako v prípade všetkých iniciatív uvedených v tomto oznámení bez toho, aby boli dotknuté pravidlá štátnej pomoci.
[59] Návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady z 19. októbra 2011 o zriadení nástroja „Spájame Európu“, KOM(2011) 665 v konečnom znení.
[60] KOM(2010) 0471 v konečnom znení.

pripojenie vďaka efektívnejšiemu využívaniu frekvenčného spektra, a najmä prostredníctvom jeho spoločného využívania.

Okrem infraštruktúr musí Európska únia prijať reakcie na výzvy, ktoré nastoľujú vyspelé technológie. Osobitne významný potenciál z hľadiska pracovných miest a produktivity predstavuje **výpočtové mračno** („cloud computing"), a to najmä pre MSP a z hľadiska úspor pre všetky sektory. Komisia prijme v roku 2012 celkovú európsku stratégiu o výpočtovom mračne, ktorá sa bude týkať právnej a technickej dimenzie, normalizácie a ktorá bude zahŕňať opatrenia v prospech výskumu a inovácie.

HLAVNÉ OPATRENIA

Komisia prijme tieto opatrenia:

14. v roku 2012 posilní a uľahčí rozvoj informačných a komunikačných infraštruktúr i) v rámci mechanizmu na prepojenie Európy prípravou usmernení k vypracovaniu projektov širokopásmových infraštruktúr, ii) v rámci európskeho Kohézneho fondu vypracovaním usmernení pre stratégie inteligentných špecializácií podmieňujúce prístup k regionálnym fondom, iii) v rámci regulačného rámca pre elektronické komunikácie prijatím odporúčania o sadzbách za prístup na veľkoobchodný trh s cieľom podporovať investovanie do rozširovania siete optických káblov, ako aj prijatím revízie usmernení z roku 2009 pre štátnu pomoc v oblasti širokopásmových sietí[61] a iv) prijatím príručky techník zníženia nákladov na výstavbu, cieľom ktorých bude znížiť tieto náklady o polovicu;

15. prijme spoločnú stratégiu o výpočtovom mračne, aby stimulovala toto odvetvie a ponúkla hospodárskym subjektom potrebnú právnu istotu (2012);

16. prijme oznámenie o spoločnom využívaní frekvenčného spektra, ktorým sa stratégia v oblasti podpory spoločného prístupu k frekvenčnému spektru začleňuje do vnútorného trhu a umožňuje sa štruktúrovaná politická diskusia o hospodárskych, technických a regulačných otázkach týkajúcich sa jednotlivých spôsobov spoločného využívania spektra (2012).

4. ZÁVER

Elektronický obchod a online služby sa rozvinuli za posledné desaťročia a priniesli veľký úžitok európskym občanom a spotrebiteľom. Predstavujú výnimočný hospodársky a sociálny potenciál, ktorý ešte zďaleka nie je vyčerpaný.

Nástup digitálnej spoločnosti a hospodárstva musí sprevádzať a urýchliť rozhodná európska stratégia, a tak splniť očakávania občanov a podnietiť nový rast s cieľom zdvojnásobiť do roku 2015 podiel internetovej ekonomiky na európskom HDP a podiel online predajov na európskom maloobchodnom predaji. Okrem sledovania opatrení, ktoré sa tu navrhli na dosiahnutie tohto cieľa, bude potrebné dohliadať na koherentnosť a konvergenciu iniciatív. Pôjde hlavne o to, aby sa včasným

[61] Usmernenia Spoločenstva pre uplatňovanie pravidiel štátnej pomoci v súvislosti s rýchlym zavádzaním širokopásmových sietí (Ú. v. EÚ C 235, 30.9.2009).

zohľadnením problematiky každého nového návrhu zabezpečilo, že nijaké nové opatrenie prijaté na európskej úrovni nevytvorí nové prekážky rozvoja online služieb.

Vzhľadom na celkovú dimenziu elektronického obchodu a online služieb sa bude musieť akcia v rámci Európskej únie doplniť o aktívnejšiu účasť na práci existujúcich medzinárodných orgánov a o príslušnú koordináciu, aby sa predišlo tomu, že európske podniky pôsobiace mimo Európskej únie a podniky z tretích krajín so sídlom v Únii budú narážať na ťažkosti z dôvodu rozdrobenosti pravidiel, ktorými sa riadia.

Európska komisia bude pozorne sledovať vývoj sektora on-line služieb a bude informovať o pokroku dosiahnutom pri realizácii tohto akčného plánu uverejnením výročných správ v kombinácii so správami o uplatňovaní smernice o elektronickom obchode a súbežne s monitorovaním Aktu o jednotnom trhu a Digitálnej agendy pre Európu. V roku 2013 zorganizuje konferenciu zainteresovaných strán. Komisia okrem toho pri príležitosti revízie digitálnej agendy v polovici jej realizácie vyhodnotí pokrok dosiahnutý v opatreniach plánovaných v tejto agende a prípadne naplánuje nové opatrenia zamerané na ďalšiu stimuláciu digitálnej spoločnosti a hospodárstva.