

SMĚRNICE

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2019/2161

ze dne 27. listopadu 2019,

kteřou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

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

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

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

v souladu s řádným legislativním postupem ⁽²⁾,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) V čl. 169 odst. 1 a v čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování Evropské unie (dále jen „Smlouva o fungování EU“) se stanoví, že Unie přispívá k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 Smlouvy o fungování EU. Článek 38 Listiny základních práv Evropské unie (dále jen „Listina“) stanoví, že v politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.
- (2) Právní předpisy na ochranu spotřebitele by měly být účinně uplatňovány v celé Unii. Komplexní kontrola účelnosti právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu, kterou Komise provedla v letech 2016 a 2017 v rámci Programu pro účelnost a účinnost právních předpisů (REFIT), dospěla k závěru, že účinnost právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele je ohrožena nedostatečným povědomím obchodníků a spotřebitelů, a že stávající prostředky ke zjednání nápravy by tudíž mohly být využívány častěji.
- (3) Unie již přijala řadu opatření na zvýšení povědomí spotřebitelů, obchodníků a právníků o právech spotřebitelů a na zlepšení vymáhání práv spotřebitelů a zjednání nápravy pro ně. Stále ale zbývají určité rezervy ohledně skutečně účinných a přiměřených sankcí ve vnitrostátních právních předpisech pro odrazování a postihování protiprávního jednání uvnitř Unie, nedostatečné individuální prostředky nápravy pro spotřebitele poškozené porušením vnitrostátních právních předpisů, které provádějí směrnici Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ⁽³⁾, a nedostatky v řízení ve věci žalob na zdržení se jednání podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES ⁽⁴⁾. Revize řízení ve věci žalob na zdržení se jednání by měla být provedena prostřednictvím samostatného nástroje, kterým bude směrnice 2009/22/ES změněna a nahrazena.

⁽¹⁾ Úř. věst. C 440, 6.12.2018, s. 66.

⁽²⁾ Postoj Evropského parlamentu ze dne 17. dubna 2019 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku) a rozhodnutí Rady ze dne 8. listopadu 2019.

⁽³⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽⁴⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES ze dne 23. dubna 2009 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů (Úř. věst. L 110, 1.5.2009, s. 30).

- (4) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES ⁽⁵⁾, 2005/29/ES a 2011/83/EU ⁽⁶⁾ obsahují požadavky, aby členské státy zajistily účinné, přiměřené a odrazující sankce za protiprávní jednání v rozporu s vnitrostátními právními předpisy, které tyto směrnice provádějí. Dále článek 21 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ⁽⁷⁾ vyžaduje, aby členské státy přijaly donucovací opatření, včetně účinného, účelného a koordinovaného ukládání sankcí s cílem dosáhnout ukončení nebo zákazu rozsáhlých protiprávních jednání nebo rozsáhlých protiprávních jednání s unijním rozměrem.
- (5) Ustanovení vnitrostátních předpisů o sankcích se napříč Uní výrazně liší. Obzvláště platí, že ne všechny členské státy zajišťují možnost ukládání účinných, přiměřených a odrazujících pokut obchodníkům, kteří jsou odpovědní za rozsáhlá protiprávní jednání nebo rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem. Proto je třeba zlepšit stávající ustanovení o sankcích ve směrnicích 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU a současně přijmout nová ustanovení o sankcích ve směrnici Rady 93/13/EHS ⁽⁸⁾.
- (6) Členské státy by nadále měly mít možnost zvolit si druh sankce, která má být uložena, a stanovit ve svých vnitrostátních právních předpisech příslušné postupy pro ukládání sankcí v případě porušení směrnic 93/13/EHS, 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, ve znění této směrnice.
- (7) K zajištění jednotnějšího uplatňování sankcí, zejména v případě protiprávních jednání uvnitř Unie, rozsáhlých protiprávních jednání a rozsáhlých protiprávních jednání s unijním rozměrem ve smyslu nařízení (EU) 2017/2394, by měla být ve směrnicích 93/13/EHS, 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU stanoven seznam společných demonstrativních a orientačních kritérií pro uplatňování sankcí. Mezi tato kritéria by měla patřit například povaha, závažnost, rozsah a doba trvání protiprávního jednání a případná náprava způsobené újmy, kterou poskytl obchodník spotřebitelům. Opakované protiprávní jednání téhož subjektu poukazuje na sklon k takovému protiprávnímu jednání a je významným projevem závažnosti chování, a tedy i nutnosti zvýšit úroveň sankce pro dosažení odrazujícího účinku. Pokud jsou dostupné příslušné údaje, měly by být zohledněny získané finanční prospěch nebo zamezené ztráty kvůli protiprávnímu jednání. Je rovněž možné zohlednit jiné přitěžující nebo polehčující okolnosti, jež se uplatní na daný případ.
- (8) Tento seznam společných demonstrativních a orientačních kritérií pro uplatňování sankcí nemusí být relevantní pro rozhodování o sankcích za úplně všechna protiprávní jednání, nemusí být například relevantní u protiprávního jednání, které není závažné. Členské státy by také měly zohlednit další obecné právní zásady týkající se ukládání sankcí, například zásadu non bis in idem.
- (9) V souladu s článkem 21 nařízení (EU) 2017/2394 mají příslušné orgány členských států dotčené koordinovaným postupem přijmout v rámci své jurisdikce veškerá nezbytná donucovací opatření proti obchodníkovi odpovědnému za rozsáhlé protiprávní jednání nebo rozsáhlé protiprávní jednání s unijním rozměrem s cílem dosáhnout ukončení nebo zákazu tohoto protiprávního jednání. V příslušných případech mají obchodníkovi odpovědnému za rozsáhlé protiprávní jednání nebo rozsáhlé protiprávní jednání s unijním rozměrem uložit sankce, jako jsou pokuty nebo penále. Donucovací opatření mají být přijímána účinně, efektivně a koordinovaně s cílem dosáhnout ukončení nebo zákazu rozsáhlého protiprávního jednání nebo rozsáhlého protiprávního jednání s unijním rozměrem. Příslušné orgány dotčené koordinovaným postupem mají usilovat o přijetí donucovacích opatření souběžně ve všech členských státech dotčených tímto protiprávním jednáním.
- (10) Aby členské státy mohly ukládat účinné, přiměřené a odrazující sankce za rozsáhlá protiprávní jednání a za rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem, která jsou předmětem koordinovaných vyšetřovacích a donucovacích opatření v souladu s nařízením (EU) 2017/2394, měly by být pokuty zavedeny jako součást sankcí za tato protiprávní jednání. K zajištění odrazujícího účinku pokut by měly členské státy ve svých vnitrostátních právních

⁽⁵⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES ze dne 16. února 1998 o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli (Úř. věst. L 80, 18.3.1998, s. 27).

⁽⁶⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽⁷⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1).

⁽⁸⁾ Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29).

předpisech stanovit maximální výši pokuty za tato protiprávní jednání na úrovni, která dosahuje alespoň 4 % ročního obratu obchodníka v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech. Obchodníkem může být v určitých případech také skupina společností.

- (11) Jak stanoví články 9 a 10 nařízení (EU) 2017/2394, při ukládání sankcí by měla být případně věnována náležitá pozornost povaze, závažnosti a době trvání daného protiprávního jednání. Uložení sankcí by mělo být přiměřené a mělo by být v souladu s právem Unie a vnitrostátním právem, včetně příslušných procesních záruk a zásad podle Listiny. Uložené sankce by měly být přiměřené povaze protiprávního jednání porušujícího právní předpisy Unie na ochranu zájmů spotřebitele a celkové skutečné nebo potenciální újme jím způsobené. Pravomoc ukládat sankce má být vykonávána buď přímo příslušnými orgány v rámci jejich vlastní kompetence, nebo případně s pomocí jiných příslušných orgánů nebo dalších orgánů veřejné moci, nebo případně vydáním pokynů určeným subjektům, nebo prostřednictvím podání k soudům příslušným k přijetí nezbytného rozhodnutí, včetně případného opravného prostředku, není-li žádosti o přijetí nezbytného rozhodnutí vyhověno.
- (12) Pokud v důsledku koordinovaného postupu podle nařízení (EU) 2017/2394 uloží pokutu obchodníkovi odpovědnému za rozsáhlé protiprávní jednání nebo rozsáhlé protiprávní jednání s unijním rozměrem jeden příslušný orgán ve smyslu uvedeného nařízení, měl by mít možnost uložit pokutu ve výši alespoň 4 % ročního obratu tohoto obchodníka ve všech dotčených členských státech, kterých se koordinované donucovací opatření týká.
- (13) Členským státům by nemělo nic bránit v tom, aby ve svých vnitrostátních právních předpisech zachovaly nebo zavedly vyšší maximální pokuty vycházející z obratu za rozsáhlá protiprávní jednání nebo rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem. Členské státy by také měly mít možnost založit tyto pokuty na celosvětovém obratu obchodníka nebo rozšířit ustanovení o pokutách na další protiprávní jednání, na něž se ustanovení této směrnice související s článkem 21 nařízení (EU) 2017/2394 nevztahují. Požadavek na stanovení pokuty na úrovni alespoň 4 % ročního obratu obchodníka by se neměl vztahovat na případná další ustanovení členských států týkající se ukládání penále, jako jsou například denní pokuty, za neplnění rozhodnutí, příkazu, předběžného opatření, závazku obchodníka nebo jiného opatření, s cílem ukončit protiprávní jednání.
- (14) Ustanovení o sankcích by měla být doplněna ve směrnici 93/13/EHS s cílem posílit její odrazující účinek. Pro uplatňování sankcí za porušení uvedené směrnice mohou členské státy zvolit správní nebo soudní postupy. Zejména by správní orgány nebo vnitrostátní soudy mohly ukládat sankce, jestliže shledají, že povaha smluvních ujednání je zneužívající, mimo jiné na základě soudních řízení zahájených správním orgánem. Sankce by mohly správní orgány nebo vnitrostátní soudy uložit také v případě, že prodávající nebo poskytovatel použije smluvní ujednání, která jsou podle vnitrostátního práva výslovně označena jako zneužívající za všech okolností, nebo byla za zneužívající prohlášena pravomocným závazným rozhodnutím. Členské státy by mohly rozhodnout, že správní orgány mají také právo stanovit, že povaha smluvních ujednání je zneužívající. Správní orgány nebo vnitrostátní soudy by také mohly uložit sankci prostřednictvím téhož rozhodnutí, které stanoví zneužívající povahu smluvních ujednání. Členské státy by mohly rovněž stanovit vhodné mechanismy koordinace veškerých postupů na vnitrostátní úrovni, které se týkají individuálního zjednání nápravy a sankcí.
- (15) Při rozdělování výnosů z pokut by členské státy měly zvážit posílení ochrany obecného zájmu spotřebitelů a dalších chráněných veřejných zájmů.
- (16) Členské státy by měly zajistit dostupnost prostředků nápravy pro spotřebitele poškozené nekalými obchodními praktikami, aby se eliminovaly všechny dopady těchto praktik. Soukromoprávní vymáhání by usnadnil jasný rámec pro individuální prostředky nápravy. Spotřebitel by měl mít možnost uplatnit nárok na náhradu újmy a případně snížení ceny nebo ukončení smlouvy, a to přiměřeným a účinným způsobem. Členským státům by nic nemělo bránit v zachování nebo zavedení práv na uplatnění jiných prostředků nápravy, jako je oprava nebo výměna, pro spotřebitele poškozené nekalými obchodními praktikami, aby bylo dosaženo plného odstranění dopadů takových praktik. Členským státům by nemělo nic bránit ve stanovení podmínek pro uplatnění prostředků nápravy pro spotřebitele a jejich účinků. Při uplatňování prostředků nápravy by mohly být případně zohledněny závažnost a povaha nekalých obchodních praktik, újma, kterou utrpěl spotřebitel, a další relevantní okolnosti, jako je pochybení obchodníka nebo porušení smlouvy.

- (17) Kontrola účelnosti právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu a souběžné hodnocení směrnice 2011/83/EU také identifikovaly řadu oblastí, ve kterých by měly být stávající unijní právní předpisy na ochranu spotřebitele modernizovány. Vzhledem k pokračujícímu rozvoji digitálních nástrojů je nezbytné přizpůsobovat unijní právní předpisy na ochranu spotřebitele.
- (18) Lepší pořadí nebo jakékoli prominentní umístění obchodních nabídek v rámci výsledků online vyhledávání poskytovateli funkce online vyhledávání má významný dopad na spotřebitele.
- (19) Jako pořadí se označuje relativní důležitost nabídek obchodníků nebo relevantnost připisovaná výsledkům vyhledávání v podobě, v jaké je poskytovatelé funkce online vyhledávání prezentují, uspořádávají nebo oznamují, včetně výsledků uplatnění algoritmického řazení, mechanismů hodnocení či recenzí, vizuálních označení či jiných nástrojů pro zvýraznění nebo jejich kombinace.
- (20) V tomto ohledu by měla být změněna příloha I směrnice 2005/29/ES, aby se upřesnilo, že postupy, kdy obchodník poskytuje spotřebiteli informace v podobě výsledků vyhledávání v reakci na dotaz spotřebitele při online vyhledávání, aniž by jasně sdělil, že jde o placenou reklamu nebo specifickou platbu za účelem dosažení lepšího pořadí produktu v rámci výsledků vyhledávání, by měly být zakázány. Pokud obchodník přímo nebo nepřímo zaplatil poskytovateli funkce online vyhledávání za lepší pořadí produktu v rámci výsledků vyhledávání, měl by o tom poskytovatel funkce online vyhledávání spotřebitele stručnou, snadno dostupnou a srozumitelnou formou informovat. Nepřímá platba by mohla mít podobu přijetí dalších povinností ze strany obchodníka vůči poskytovateli funkce online vyhledávání jakéhokoli druhu, jejichž konkrétním dopadem je lepší pořadí. Nepřímou platbu by mohla tvořit zvýšená provize za transakci a různé systémy kompenzace, které konkrétně vedou k lepšímu pořadí. Platby za obecné služby, jako jsou poplatky za zařazení na seznam nebo členské příspěvky, které řeší širokou škálu funkcí nabízených poskytovatelem funkce online vyhledávání obchodníkovi, by neměly být považovány za specifickou platbu za účelem dosažení lepšího pořadí produktu za předpokladu, že tyto platby neslouží k dosažení lepšího pořadí. Funkci internetového vyhledávání mohou poskytovat různé typy internetových obchodníků, včetně zprostředkovatelů, jako jsou online tržiště, vyhledávače a srovnávací internetové stránky.
- (21) Požadavky na transparentnost, pokud jde o hlavní parametry určující pořadí, upravuje také nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150⁽⁹⁾. Požadavky na transparentnost podle uvedeného nařízení se vztahují na širokou škálu internetových zprostředkovatelů, včetně online tržišť, uplatňují se však pouze mezi obchodníky a internetovými zprostředkovateli. Podobné požadavky na transparentnost by tedy měly být zavedeny ve směrnici 2005/29/ES s cílem zajistit náležitou transparentnost vůči spotřebitelům, s výjimkou poskytovatelů internetových vyhledávačů, kteří již mají na základě uvedeného nařízení povinnost stanovit hlavní parametry, jež jsou jednotlivě nebo společně nejvýznamnější při určování pořadí, a relativní váhu těchto hlavních parametrů tím, že zajistí snadno a veřejně dostupný popis svých internetových vyhledávačů napsaný jednoduchým a srozumitelným jazykem.
- (22) Obchodníci, kteří spotřebitelům umožňují vyhledávat zboží a služby, jako jsou doprava, ubytování a volnočasové aktivity, nabízené různými obchodníky nebo spotřebiteli, by měli spotřebitele informovat o hlavních výchozích parametrech určujících pořadí nabídek předkládaných spotřebiteli jako výsledek dotazu při vyhledávání a o jejich relativní váze oproti ostatním parametrům. Tyto informace by měly být stručné a snadno, dobře viditelně a přímo dostupné. Parametry určujícími pořadí se rozumí jakákoli obecná kritéria, procesy, zvláštní signály začleněné do algoritmů nebo jiné úpravy či mechanismy degradace používané v souvislosti s pořadím.
- (23) Těmito požadavky na informace ohledně hlavních parametrů určujících pořadí není dotčena směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/943⁽¹⁰⁾. Obchodníci by neměli mít povinnost sdělovat podrobné fungování svých mechanismů určování pořadí, včetně algoritmů. Obchodníci by měli poskytnout obecný popis hlavních parametrů určujících pořadí, který by vysvětlil hlavní výchozí parametry používané daným obchodníkem a jejich relativní váhu oproti ostatním parametrům, ale tento popis nemusí být uváděn speciálně upravený pro každý jednotlivý dotaz při vyhledávání.

⁽⁹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 ze dne 20. června 2019 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb (Úř. věst. L 186, 11.7.2019, s. 57).

⁽¹⁰⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/943 ze dne 8. června 2016 o ochraně nezveřejněného know-how a obchodních informací (obchodního tajemství) před jejich neoprávněným získáním, využitím a zpřístupněním (Úř. věst. L 157, 15.6.2016, s. 1).

- (24) Pokud jsou spotřebitelům nabízeny produkty na online tržištích, podílejí se na poskytování předšmluvních informací vyžadovaných směrnicí 2011/83/EU jak poskytovatel online tržiště, tak externí dodavatel. Výsledkem je, že spotřebitelé používající online tržiště nemusí zcela pochopit, kdo jsou jejich smluvní partneři a jak jsou ovlivněna jejich práva a povinnosti.
- (25) Online tržiště by měla být pro účely směrnic 2005/29/ES a 2011/83/EU vymezena podobně jako v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ⁽¹⁾ a směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/1148 ⁽²⁾. Definice „online tržiště“ by ale měla být aktualizována a měla by být technologicky neutrálnější, aby zahrnovala i nové technologie. Je tedy vhodné místo na „internetové stránky“ odkazovat na software, včetně internetových stránek, části internetových stránek nebo aplikace, který je provozován obchodníkem nebo jeho jménem, v souladu s pojmem „online rozhraní“, jak uvádí nařízení (EU) 2017/2394 a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302 ⁽³⁾.
- (26) Ve směrnicích 2005/29/ES a 2011/83/EU by tedy měly být uvedeny konkrétní informační požadavky na online tržiště, na jejichž základě by měli být spotřebitelé používající tato online tržiště informováni o hlavních parametrech určujících pořadí nabídek a o tom, zda uzavírají smlouvu s obchodníkem nebo jinou osobou, například s jiným spotřebitelem.
- (27) Poskytovatelé online tržišť by měli informovat spotřebitele o tom, zda je třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah obchodníkem či nikoliv, a to na základě prohlášení jim poskytnutého touto třetí stranou. Pokud třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah prohlásí, že není obchodníkem, poskytovatelé online tržišť by měli poskytnout za tímto účelem stručné prohlášení uvádějící, že práva spotřebitelů vyplývající z právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele se na uzavřenou smlouvu neuplatní. Kromě toho by spotřebitelé měli být informováni o tom, jak jsou povinnosti související se smlouvou rozděleny mezi třetí strany nabízející zboží, služby nebo digitální obsah a poskytovatele online tržišť. Tyto informace by měly být uvedeny jasným a srozumitelným způsobem a nikoliv pouze jako odkaz ve všeobecných obchodních podmínkách či podobných smluvních dokumentech. Požadavky na informace pro poskytovatele online tržišť by měly být přiměřené. Těmito požadavky musí být dosaženo rovnováhy mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností poskytovatelů online tržišť. Poskytovatelé online tržišť by neměli mít povinnost uvádět konkrétní práva spotřebitelů, když spotřebitele informují o tom, že je nelze uplatnit. Tím nejsou dotčeny požadavky na informace pro spotřebitele stanovené ve směrnicí 2011/83/EU, zejména čl. 6 odst. 1 uvedené směrnice. Informace, které mají být poskytnuty o odpovědnosti za zajištění práv spotřebitelů, závisí na smluvních ujednáních mezi poskytovateli online tržišť a příslušnými externími obchodníky. Poskytovatel online tržiště by mohl uvést, že je externí obchodník výlučně odpovědný za zajištění práv spotřebitelů, nebo popsat své konkrétní povinnosti, pokud nese odpovědnost za určité aspekty smlouvy, například za dodávku nebo uplatnění práva odstoupit od smlouvy.
- (28) V souladu s čl. 15 odst. 1 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ⁽⁴⁾ by poskytovatelé online tržišť neměli mít povinnost ověřovat právní postavení externích dodavatelů. Místo toho by poskytovatelé online tržišť měli po externích dodavatelích na online tržišti požadovat, aby pro účely právních předpisů na ochranu spotřebitele uváděli své postavení obchodníka nebo jiné osoby a tyto informace předávali poskytovateli online tržiště.
- (29) S ohledem na rychlý technologický vývoj týkající se online tržišť a na nezbytnost zajištění vyšší úrovně ochrany spotřebitele by členské státy měly mít za tímto účelem možnost přijmout nebo ponechat v platnosti zvláštní dodatečná opatření. Taková opatření by měla být přiměřená, nediskriminační a neměla by jimi být dotčena směrnice 2000/31/ES.

⁽¹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1).

⁽²⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/1148 ze dne 6. července 2016 o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně bezpečnosti sítí a informačních systémů v Unii (Úř. věst. L 194, 19.7.2016, s. 1).

⁽³⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302 ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 60, 2.3.2018, s. 1).

⁽⁴⁾ 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 („směrnice o elektronickém obchodu“) (Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 1).

- (30) Definice digitálního obsahu a digitálních služeb ve směrnici 2011/83/EU by měly být uvedeny do souladu s příslušnými definicemi ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770⁽¹⁵⁾. Digitální obsah, na který se vztahuje směrnice (EU) 2019/770, se týká jediného úkonu poskytnutí, sledu jednotlivých úkonů poskytování nebo nepřetržitého poskytování po určitou dobu. Prvek nepřetržitého poskytování by neměl vždy nutně znamenat, že jde o poskytování dlouhodobé. Jako na nepřetržité poskytování po určitou dobu by mělo být nahlíženo na případy, jako jsou online streaming videa, a to bez ohledu na skutečnou délku příslušného audiovizuálního souboru. Může být tedy obtížné rozlišit mezi určitými typy digitálního obsahu a digitálních služeb, neboť obojí může zahrnovat nepřetržité poskytování ze strany obchodníka po celou dobu trvání smlouvy. Mezi příklady digitálních služeb patří sdílení videa a audiozáznamů a jiné sdílení souborů, zpracování textu nebo hry nabízené v cloudu, ukládání dat v cloudu, internetový e-mail, sociální média a cloudové aplikace. Nepřetržité zapojení poskytovatele služeb odůvodňuje uplatňování ustanovení o právu odstoupit od smlouvy uvedených ve směrnici 2011/83/EU, která fakticky umožňují spotřebiteli vyzkoušet si službu a během 14 dnů od uzavření smlouvy se rozhodnout, zda si ji ponechá. Smlouvy o poskytování digitálního obsahu, který není poskytován na hmotném nosiči, se často vyznačují jediným úkonem poskytnutí spotřebiteli konkrétní položky nebo položek digitálního obsahu, například konkrétních hudebních nebo video souborů.

Na smlouvy o poskytování digitálního obsahu, který není poskytován na hmotném nosiči, se nadále vztahuje výjimka z práva odstoupit od smlouvy podle čl. 16 prvního pododstavce písm. m) směrnice 2011/83/EU, které stanoví, že spotřebitelovo právo odstoupit od smlouvy zaniká, jakmile začalo plnění smlouvy, například stažením nebo streamováním obsahu, za podmínky, že spotřebitel poskytl svůj předchozí výslovný souhlas k zahájení plnění smlouvy během lhůty pro odstoupení od smlouvy a vzal na vědomí, že tím jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká. Existují-li pochybnosti ohledně toho, zda se jedná o smlouvu o poskytování služeb nebo o smlouvu o poskytování digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, měla by se uplatnit ustanovení o odstoupení od smlouvy pro smlouvy o poskytování služeb.

- (31) Digitální obsah a digitální služby se často poskytují online na základě smluv, podle kterých spotřebitel neplatí cenu, ale poskytuje obchodníkovi osobní údaje. Směrnice 2011/83/EU se již vztahuje na smlouvy o poskytování digitálního obsahu, který není poskytován na hmotném nosiči (tj. poskytnutí digitálního obsahu online), bez ohledu na to, zda spotřebitel platí cenu v penězích nebo poskytne osobní údaje. Uvedená směrnice se však vztahuje pouze na smlouvy o poskytování služeb, včetně smluv o poskytování digitálních služeb, podle kterých spotřebitel zaplatí nebo se zavazuje zaplatit cenu. Proto se uvedená směrnice nevztahuje na smlouvy o poskytování digitálních služeb, podle kterých spotřebitel poskytne osobní údaje, aniž by zaplatil cenu. S ohledem na jejich podobnost a zastupitelnost placených digitálních služeb a digitálních služeb poskytovaných výměnou za osobní údaje by se na ně měla vztahovat stejná ustanovení uvedená ve směrnici.
- (32) Měla by být zajištěna konzistentnost mezi oblastí působnosti směrnice 2011/83/EU a směrnice (EU) 2019/770, jež se vztahuje na smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb, podle kterých spotřebitel obchodníkovi poskytne nebo se zavazuje poskytnout své osobní údaje.
- (33) Z toho důvodu by měla být oblast působnosti směrnice 2011/83/EU rozšířena tak, aby se vztahovala i na smlouvy, podle kterých obchodník spotřebiteli poskytuje nebo se zavazuje poskytovat digitální službu a spotřebitel poskytne nebo se zavazuje poskytnout osobní údaje. Podobně jako v případě smluv o poskytování digitálního obsahu, který není poskytován na hmotném nosiči, by se měla uvedená směrnice uplatnit vždy, když spotřebitel obchodníkovi poskytne nebo se zavazuje poskytnout osobní údaje, s výjimkou případů, kdy jsou osobní údaje poskytnuté spotřebitelem zpracovávány výlučně obchodníkem pro účely poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby a obchodník tyto údaje nezpracovává k žádným jiným účelům. Veškeré zpracování osobních údajů by se mělo provádět v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679⁽¹⁶⁾.
- (34) K zajištění úplného souladu se směrnicí (EU) 2019/770, pokud nejsou digitální obsah a digitální služby poskytovány za úplat, by se směrnice 2011/83/EU neměla uplatňovat ani na situace, kdy obchodník shromažďuje osobní údaje výlučně za účelem plnění právních požadavků, které se na něj vztahují. Mezi takové situace mohou patřit například případy, kdy je podle platných právních předpisů nutná registrace spotřebitele za účelem zajištění bezpečnosti a identifikace.

⁽¹⁵⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 1).

⁽¹⁶⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1).

- (35) Směrnice 2011/83/EU by se také neměla uplatňovat na situace, kdy obchodník pouze shromažďuje metadata, jako jsou informace týkající se zařízení spotřebitele nebo historie prohlížení, s výjimkou případů, kdy je tato situace podle vnitrostátního práva považována za smlouvu. Také by se neměla uplatňovat na situace, kdy je spotřebitel vystaven reklamním sdělením výlučně za účelem získání přístupu k digitálnímu obsahu nebo digitálním službám, aniž by s obchodníkem uzavřel smlouvu. Členské státy by nicméně měly mít i nadále možnost rozšířit uplatňování uvedené směrnice na tyto situace, případně takové situace, které jsou vyloučeny z oblasti působnosti uvedené směrnice, jinak upravovat.
- (36) Funkčností by se měly rozumět způsoby, jimiž lze digitální obsah nebo digitální službu používat. Například absence či existence technických omezení, jako je ochrana pomocí správy digitálních práv či regionální kódování, by mohly mít vliv na schopnost digitálního obsahu nebo digitální služby plnit všechny své funkce s ohledem na tento účel. Interoperabilitou se rozumí to, zda a do jaké míry digitální obsah nebo digitální služba dokáže fungovat s hardwarem nebo softwarem, které jsou odlišné od hardwaru či softwaru, které se běžně používají s digitálním obsahem nebo digitálními službami stejného druhu. Řádné fungování by mohlo zahrnovat například schopnost digitálního obsahu nebo digitální služby vyměňovat si informace s tímto jiným softwarem nebo hardwarem a tyto informace používat. Kompatibilita je vymezena ve směrnici (EU) 2019/770.
- (37) Ustanovení čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 směrnice 2011/83/EU po obchodnících vyžadují, aby v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv uzavřených na dálku získali předchozí výslovný souhlas spotřebitele se zahájením plnění ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Ustanovení čl. 14 odst. 4 písm. a) uvedené směrnice stanoví smluvní sankci při nesplnění tohoto požadavku obchodníkem, a sice že spotřebitel nemusí za poskytované služby platit. Požadavek na získání předchozího výslovného souhlasu spotřebitele má tedy význam pouze u služeb, včetně digitálních služeb, které se poskytují za úplat. Je tedy nezbytné změnit čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 tak, aby se požadavek, že obchodníci musí získat předchozí výslovný souhlas spotřebitele, vztahoval pouze na smlouvy o poskytování služeb, které stanoví povinnost spotřebitele zaplatit.
- (38) Ustanovení čl. 16 prvního pododstavce písm. m) směrnice 2011/83/EU stanoví výjimku z práva odstoupit od smlouvy týkající se digitálního obsahu, který není poskytován na hmotném nosiči, pokud dal spotřebitel předchozí výslovný souhlas se zahájením plnění ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a vzal na vědomí skutečnost, že tím jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká. V čl. 14 odst. 4 písm. b) uvedené směrnice je stanovena smluvní sankce při nesplnění tohoto požadavku obchodníkem, totiž že spotřebitel nemusí za spotřebovaný digitální obsah platit. Požadavek na získání předchozího výslovného souhlasu spotřebitele a jeho vzetí na vědomí se tedy týká pouze digitálního obsahu, jenž je poskytován za úplat. Je tedy nezbytné změnit čl. 16 první pododstavec písm. m) tak, aby se požadavek, že obchodníci musí získat předchozí výslovný souhlas a potvrzení spotřebitele, vztahoval pouze na smlouvy, které stanoví povinnost spotřebitele zaplatit.
- (39) V ustanovení čl. 7 odst. 4 směrnice 2005/29/ES jsou stanoveny požadavky na informace pro výzvu ke koupi produktu za určitou cenu. Tyto požadavky na informace se uplatní již ve fázi reklamy, zatímco směrnice 2011/83/EU stanoví tytéž požadavky i další podrobnější požadavky na informace v pozdější předmluvní fázi (tj. bezprostředně před tím, než spotřebitel uzavře smlouvu). Obchodníci tedy mohou mít povinnost poskytovat tytéž informace ve fázi reklamy (například online reklama na internetových stránkách nějakého média) a v předmluvní fázi (například na stránkách svých online internetových obchodů).
- (40) Požadavky na informace podle čl. 7 odst. 4 směrnice 2005/29/ES zahrnují požadavek na informování spotřebitele o podmínkách vyřizování reklamací a stížností obchodníkem. Zjištění z kontroly účelnosti právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu ukazují, že tyto informace mají největší význam v předmluvní fázi, která je upravena směrnicí 2011/83/EU. Požadavek na uvedení těchto informací ve výzvách ke koupi ve fázi reklamy podle směrnice 2005/29/ES by tedy měl být zrušen.
- (41) Ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. h) směrnice 2011/83/EU vyžaduje, aby obchodníci poskytovali spotřebitelům předmluvní informace o právu odstoupit od smlouvy, včetně vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy podle části B přílohy I uvedené směrnice. Ustanovení čl. 8 odst. 4 uvedené směrnice stanoví jednodušší požadavky na předmluvní informace, pokud se smlouva uzavírá prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, například telefonicky, pomocí nákupních asistentů ovládaných hlasem nebo přes SMS. Mezi povinné předmluvní informace, které musí být v daném prostředku komunikace na dálku nebo prostřednictvím daného prostředku komunikace na dálku poskytnuty, patří informace o právu odstoupit od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. h). Dále mezi ně patří předložení vzorového formuláře pro

odstoupení od smlouvy podle části B přílohy I. Poskytnutí formuláře pro odstoupení od smlouvy ale není možné, pokud je smlouva uzavřena například telefonicky nebo pomocí nákupního asistenta ovládaného hlasem, a nemusí být uživatelsky přívětivým způsobem technicky proveditelné ani u jiných prostředků komunikace na dálku, na které se vztahuje čl. 8 odst. 4. Je tedy vhodné vyjmout poskytnutí vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy z informací, které obchodníci musí v každém případě poskytovat v daném prostředku komunikace na dálku nebo prostřednictvím daného prostředku komunikace na dálku použitého k uzavření smlouvy podle čl. 8 odst. 4.

- (42) V ustanovení čl. 16 prvního pododstavce písm. a) směrnice 2011/83/EU je stanovena výjimka z práva odstoupit od smlouvy v případě smluv o poskytování služeb poté, co tyto služby byly v plném rozsahu poskytnuty, přičemž plnění těchto smluv začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a s jeho vědomím, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, spotřebitelovo právo odstoupit od smlouvy zaniká. Naproti tomu čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 uvedené směrnice, které stanoví povinnosti obchodníka v situacích, kdy plnění smlouvy začne ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, vyžadují po obchodnících pouze získání předchozího výslovného souhlasu spotřebitele, aniž by ale spotřebitel potvrdil, že si je vědom toho, že po splnění smlouvy zaniká jeho právo od ní odstoupit. K zajištění konzistentnosti těchto ustanovení je nezbytné doplnit v čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 povinnost obchodníka rovněž získat od spotřebitele potvrzení, že si je vědom toho, že jakmile je smlouva splněna, zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy, pokud smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit. Kromě toho by mělo být změněno ustanovení čl. 16 prvního pododstavce písm. a), aby zohlednilo změny provedené v čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 tak, aby se požadavek pro obchodníky získat předchozí výslovný souhlas a potvrzení spotřebitele vztahoval pouze na smlouvy o poskytování služeb, které stanoví povinnost spotřebitele zaplatit. Členské státy by nicméně měly mít možnost neuplatňovat požadavek na získání potvrzení spotřebitele, že si je vědom toho, že jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká, jakmile je smlouva splněna, na smlouvy o poskytování služeb, u nichž spotřebitel výslovně požádal obchodníka o to, aby jej navštívil za účelem provedení opravy. Ustanovení čl. 16 prvního pododstavce písm. c) uvedené směrnice stanoví výjimku z práva odstoupit od smlouvy v případě smluv o dodání zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobeného osobním potřebám. Tato výjimka se vztahuje například na výrobu nábytku na zakázku a jeho instalaci doma u zákazníka, pokud jsou předmětem jediné kupní smlouvy.
- (43) Mělo by se také předpokládat, že výjimka z práva odstoupit od smlouvy stanovená v čl. 16 prvním pododstavci písm. b) směrnice 2011/83/EU se uplatní na smlouvy o individuálních dodávkách nesíťové energie, protože její cena závisí na kolísání cen na komoditních trzích nebo energetických trzích, které obchodník nemůže ovlivnit a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy.
- (44) V ustanovení čl. 14 odst. 4 směrnice 2011/83/EU jsou stanoveny podmínky, za nichž v případě uplatnění práva odstoupit od smlouvy spotřebitel nenese náklady na poskytování služeb, dodávku veřejných služeb a dodání digitálního obsahu, který není poskytován na hmotném nosiči. Pokud je splněna jakákoliv z těchto podmínek, nemusí spotřebitel zaplatit cenu obdržené služby, veřejných služeb nebo digitálního obsahu před uplatněním svého práva odstoupit od smlouvy. Pokud jde o digitální obsah, jednou z těchto nekumulativních podmínek, zejména v souladu s čl. 14 odst. 4 písm. b) bodem iii), je neposkytnutí potvrzení smlouvy, které zahrnuje potvrzení předchozího výslovného souhlasu spotřebitele se zahájením plnění smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a potvrzení, že spotřebitel vzal na vědomí, že v důsledku toho jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká. Tato podmínka však není zahrnuta mezi podmínky pro zánik práva odstoupit od smlouvy v čl. 16 prvním pododstavci písm. m) uvedené směrnice, což vede k nejistotě, pokud jde o možnost spotřebitele uplatnit čl. 14 odst. 4 písm. b) bod iii), pokud jsou splněny další dvě podmínky stanovené v čl. 14 odst. 4 písm. b) a v důsledku toho zaniklo právo odstoupit od smlouvy podle čl. 16 prvního pododstavce písm. m). Podmínka stanovená v čl. 14 odst. 4 písm. b) bodě iii) by tedy měla být doplněna do čl. 16 prvního pododstavce písm. m), aby se tak umožnilo spotřebiteli uplatnit právo odstoupit od smlouvy, pokud není uvedená podmínka splněna, a v souladu s tím nárokovat práva stanovená v čl. 14 odst. 4.
- (45) Obchodníci mohou přizpůsobit cenu svých nabídek pro konkrétní spotřebitele nebo konkrétních kategorie spotřebitelů na základě automatizovaného rozhodování a sestavování profilů chování spotřebitelů, které obchodníkům umožní posoudit kupní sílu spotřebitele. Spotřebitelé by tedy měli být jasně informováni, pokud je cena, která jim je předkládána, přizpůsobena na základě automatizovaného rozhodování, aby mohli zvážit možná rizika svého rozhodnutí o koupi. V důsledku toho by měl být do směrnice 2011/83/EU doplněn konkrétní požadavek na informace za účelem informování spotřebitele v případech, kdy je cena přizpůsobena na základě automatizovaného rozhodování. Tento požadavek na informace by se neměl vztahovat na metody, jako je „dynamické“ stanovení ceny nebo stanovení ceny „v reálném čase“, které zahrnují velmi flexibilní a rychlé změny

cen v reakci na poptávku na trhu, pokud jejich součástí není přizpůsobení na základě automatizovaného rozhodování. Tímto požadavkem na informace není dotčeno nařízení (EU) 2016/679, které mimo jiné stanoví právo jednotlivce ne být předmětem automatizovaného individuálního rozhodování, včetně profilování.

- (46) S ohledem na technologický vývoj je nezbytné odstranit odkaz na faxové číslo ze seznamu komunikačních prostředků v čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83/EU, protože fax je v současné době velmi vzácně používaným a značně zastaralým prostředkem.
- (47) Spotřebitelé se při svém rozhodování o koupi stále častěji spoléhají na spotřebitelské recenze a doporučení. Pokud tedy obchodníci poskytují přístup ke spotřebitelským recenzím produktů, měli by informovat spotřebitele, zda jsou zavedeny procesy a postupy, které zajišťují, aby zveřejněné recenze pocházely od spotřebitelů, kteří produkty skutečně použili nebo je zakoupili. Pokud jsou takové procesy nebo postupy zavedeny, měli by obchodníci poskytnout informace o tom, jak probíhají kontroly, a poskytnout spotřebitelům jasné informace o tom, jak jsou recenze zpracovávány, například zda jsou zveřejňovány veškeré recenze, ať už pozitivní nebo negativní, nebo zda byly tyto recenze sponzorovány či ovlivněny smluvním vztahem s obchodníkem. Kromě toho by tedy klamání spotřebitelů tvrzením, že recenze produktu předložili spotřebitelé, kteří produkt skutečně použili nebo jej zakoupili, přestože nebyly uskutečněny žádné opodstatněné a přiměřené kroky k zajištění toho, aby recenze pocházely od těchto spotřebitelů, mělo být považováno za nekalou obchodní praktiku. K těmto krokům by například mohly patřit technické prostředky k ověření spolehlivosti osoby, která recenzi napsala, například požadováním informací k ověření toho, zda spotřebitel produkt skutečně použil nebo jej zakoupil.
- (48) Ustanoveními této směrnice týkajícími se spotřebitelských recenzí a doporučení nejsou dotčeny běžné a oprávněné reklamní praktiky zveličených prohlášení nebo prohlášení, která nejsou míněna doslovně.
- (49) Mělo by být také zakázáno, aby obchodníci prezentovali falešné spotřebitelské recenze a doporučení, jako jsou označení „to se mi líbí“ na sociálních médiích, nebo zadali jiným osobám, aby tak učinily s cílem podpořit jejich produkty, nebo aby manipulovali se spotřebitelskými recenzemi a doporučeními, například tím, že zveřejní pouze pozitivní recenze a smažou recenze negativní. K tomu by mohlo rovněž dojít pomocí extrapolace doporučení na sociálních sítích, pokud je pozitivní interakce uživatele týkající se určitého online obsahu propojena s odlišným, avšak souvisejícím obsahem, nebo k tomuto obsahu přesunuta, což vytváří zdání, že tento uživatel zaujímá pozitivní postoj také k souvisejícímu obsahu.
- (50) Obchodníkům by měl být zakázán pře prodej vstupenek spotřebitelům na různé kulturní nebo sportovní akce, kdy tyto vstupenky získali pomocí softwaru, jako jsou například tzv. „bots“, který jim umožňuje nakoupit tyto vstupenky v počtu převyšujícím technické limity stanovené prvotním prodejcem vstupenek nebo obejít jiné technické prostředky, které prvotní prodejce zavedl s cílem zajistit dostupnost vstupenek pro všechny. Tímto zákazem nejsou dotčena jakákoli další vnitrostátní opatření, která mohou členské státy přijmout za účelem ochrany oprávněných zájmů spotřebitelů a zajištění kulturní politiky a širokého přístupu ke kulturním a sportovním akcím pro všechny osoby, jako je regulace cen vstupenek při jejich dalším prodeji.
- (51) Článek 16 Listiny zaručuje svobodu podnikání v souladu s právními předpisy Unie a vnitrostátními právními předpisy a postupy. Uvádění zboží na trh jednotlivých členských států jako zboží totožného, ačkoliv má ve skutečnosti podstatně odlišné složení nebo znaky, však může klamat spotřebitele a způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.
- (52) Takový postup tedy může být na základě individuálního posouzení příslušných prvků považován za porušení směrnice 2005/29/ES. Aby se usnadnilo uplatňování stávajících unijních právních předpisů orgány členských států v oblasti potravin a ochrany spotřebitele, jsou v oznámení Komise ze dne 29. září 2017 „o uplatňování právních předpisů EU v oblasti potravin a ochrany spotřebitele v případech dvojí kvality výrobků – konkrétní případ potravin“ uvedeny pokyny pro uplatňování stávajících unijních pravidel v situacích dvojí kvality potravin. V této souvislosti Společné výzkumné středisko Komise představilo dne 25. dubna 2018 „Rámec pro výběr a testování potravin k posouzení kvality jejich vlastností: harmonizovaná testovací metoda EU“.
- (53) Zkušenosti s vymáháním však ukazují, že při neexistenci výslovného ustanovení nemusí být spotřebitelům, obchodníkům a příslušným vnitrostátním orgánům jasné, které obchodní praktiky by mohly být v rozporu se směrnicí 2005/29/ES. Proto by měla být uvedena směrnice změněna, aby se zajistila právní jistota jak pro obchodníky, tak pro donucovací orgány, a to tak, že se bude výslovně zabývat uváděním zboží na trh v jednom

členském státě jako zboží totožného se stejným zbožím uváděným na trh v jiných členských státech, ačkoliv takové zboží má podstatně odlišné složení nebo znaky. Příslušné orgány by měly podle směrnice 2005/29/ES, ve znění této směrnice, tyto praktiky posoudit a individuálně se jimi zabývat. Při posuzování by měl příslušný orgán zohlednit skutečnost, zda spotřebitelé mohou tyto rozdíly snadno rozpoznat, právo obchodníka přizpůsobovat zboží stejné značky různým zeměpisným trhům s ohledem na legitimní a objektivní faktory, jako jsou vnitrostátní právní předpisy, dostupnost nebo sezónnost surovin nebo dobrovolné strategie zaměřené na zlepšení přístupu ke zdravým a výživným potravinám a právo obchodníka nabízet na různých zeměpisných trzích zboží stejné značky v baleních různé hmotnosti či objemu. Příslušné orgány by měly posoudit, zda spotřebitelé mohou tyto rozdíly snadno rozpoznat tím, že budou zjišťovat dostupnost a přiměřenost informací. Je důležité, aby spotřebitelé byli informováni o rozdílech mezi zbožím z důvodu oprávněných a objektivních faktorů. Obchodníci by měli mít možnost poskytovat tyto informace různými způsoby, které spotřebitelům umožní získat přístup k nezbytným informacím. Obchodníci by obecně měli dávat přednost alternativám k poskytování informací na označení zboží. Měla by být dodržována příslušná odvětvová pravidla Unie a pravidla Unie pro volný pohyb zboží.

- (54) Zatímco prodej mimo obchodní prostory představuje legitimní a zavedený prodejní kanál, jakým je například i prodej v obchodních prostorech obchodníka a prodej na dálku, mohou některé obzvláště agresivní či klamavé marketingové nebo prodejní praktiky související s návštěvami u spotřebitele doma nebo se zájezdy, uvedenými v čl. 2 bodu 8 směrnice 2011/83/EU, nutit spotřebitele ke koupi zboží nebo služeb, které by jinak nekoupil, nebo aby je koupil za přemrštěnou cenu, často s okamžitou platbou. Tyto praktiky jsou často zacíleny na starší osoby nebo jiné zranitelné spotřebitele. Některé členské státy považují tyto praktiky za nežádoucí a mají za to, že je nezbytné omezit určité formy a aspekty prodeje mimo obchodní prostory ve smyslu směrnice 2011/83/EU, například agresivní a klamavý marketing či prodej produktu v souvislosti s nevyžádanou návštěvou u spotřebitele doma nebo se zájezdy. Pokud jsou tato omezení přijata na základě jiného důvodu, než je ochrana spotřebitele, například z důvodu veřejného zájmu nebo respektování soukromého života spotřebitelů, jenž je chráněn článkem 7 Listiny, spadají mimo oblast působnosti směrnice 2005/29/ES.
- (55) V souladu se zásadou subsidiarity a k usnadnění vymáhání by se mělo vyjasnit, že směrnicí 2005/29/ES není dotčena možnost členských států přijímat vnitrostátní právní předpisy, které více ochrání oprávněné zájmy spotřebitelů před nekalými obchodními praktikami v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u nich doma, jejichž cílem je nabízet či prodávat produkty, nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem nebo s účinkem propagace a prodeje produktů spotřebitelům, pokud jsou tato opatření opodstatněná z důvodu ochrany spotřebitele. Veškeré tyto právní předpisy by měly být přiměřené a nediskriminační a neměly by zakazovat tyto prodejní kanály jako takové. Vnitrostátní právní předpisy přijaté členskými státy by mohly například vymezit dobu, kdy návštěvy u spotřebitelů doma bez jejich výslovné žádosti nejsou dovoleny, nebo tyto návštěvy zakázat, pokud dal spotřebitel očitě najevo, že tyto návštěvy nejsou přijatelné, nebo stanovit platební postup. Kromě toho by tyto právní předpisy mohly obsahovat úpravu, která zajistí větší ochranu v oblastech harmonizovaných směrnicí 2011/83/EU. Směrnice 2011/83/EU by tedy měla být změněna, aby členské státy mohly přijímat vnitrostátní opatření, která stanoví delší lhůtu pro odstoupení od smlouvy a odchylky od zvláštních výjimek z práva odstoupit od smlouvy. Členské státy by měly mít povinnost oznámit veškeré vnitrostátní právní předpisy přijaté v této souvislosti Komisi, aby Komise mohla tyto informace poskytnout všem zúčastněným stranám a sledovat přiměřenost a zákonnost těchto opatření.
- (56) Pokud jde o agresivní a klamavé praktiky v souvislosti s akcemi pořádanými na jiných místech, než jsou prostory obchodníka, nejsou směrnicí 2005/29/ES dotčeny žádné podmínky pro usazování ani režimy vydávání povolení, které mohou členské státy obchodníkům ukládat. Kromě toho uvedenou směrnicí není dotčeno vnitrostátní smluvní právo, zejména ustanovení týkající se platnosti, uzavírání nebo účinků smlouvy. Agresivní a klamavé praktiky v souvislosti s akcemi pořádanými na jiných místech, než jsou prostory obchodníka, mohou být zakázány na základě posouzení jednotlivých případů podle článků 5 až 9 uvedené směrnice. Navíc příloha I uvedené směrnice obsahuje obecný zákaz praktik, kdy obchodník vzbuzuje dojem, že nejedná za účelem souvisejícím s jeho profesí, a praktik, které vytvářejí dojem, že spotřebitel nemůže provozovnu opustit bez uzavření smlouvy. Komise by měla posoudit, zda stávající ustanovení poskytují náležitou úroveň ochrany spotřebitelů a vhodné nástroje, které členskými státy umožňují účinně se těmito praktikami zabývat.

- (57) Touto směrnicí by neměly být dotčeny ty aspekty vnitrostátního smluvního práva, které v ní nejsou upraveny. Touto směrnicí by tudíž nemělo být dotčeno vnitrostátní smluvní právo upravující například uzavírání či platnost smlouvy v případech, jako jsou chybějící souhlas nebo nedovolená obchodní činnost.
- (58) Aby se zajistilo, že občané mají přístup k aktuálním informacím o svých spotřebitelských právech a mimosoudním řešení sporů, mělo by být online kontaktní místo, které zřídí Komise, v co největší míře uživatelsky vstřícné, dostupné prostřednictvím aplikací v mobilních telefonech, snadno přístupné a využitelné ze strany všech, včetně osob se zdravotním postižením („design pro všechny“).
- (59) Členské státy se v souladu se společným politickým prohlášením členských států a Komise ze dne 28. září 2011 o informativních dokumentech⁽¹⁷⁾ zavázaly, že v odůvodněných případech doplní oznámení o opatřeních přijatých za účelem provedení směrnice ve vnitrostátním právu o jeden či více dokumentů s informacemi o vztahu mezi jednotlivými složkami směrnice a příslušnými částmi vnitrostátních nástrojů přijatých za účelem provedení směrnice ve vnitrostátním právu. Ve vztahu k této směrnici považuje normotvůrce předložením těchto dokumentů za odůvodněné.
- (60) Jelikož cílů této směrnice, totiž lepšího vymáhání a modernizace právních předpisů na ochranu spotřebitele, nemůže být uspokojivě dosaženo členskými státy, ale spíše jich může být z důvodu celounijního charakteru problému lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku tato směrnice nepřekračuje rámec toho, co je nezbytné k dosažení těchto cílů,

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

Článek 1

Změny směrnice 93/13/EHS

Ve směrnici 93/13/EHS se vkládá nový článek, který zní:

„Článek 8b

1. Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Tyto sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.
2. Členské státy mohou tyto sankce omezit na případy, kdy jsou smluvní ujednání vnitrostátním právem označena jako zneužívající za všech okolností nebo kdy prodávající nebo poskytovatel nadále používá smluvní ujednání, která byla prohlášena za zneužívající pravomocným rozhodnutím přijatým v souladu s čl. 7 odst. 2.
3. Členské státy zajistí, aby byl při ukládání sankcí případně zohledněn tento demonstrativní a orientační seznam kritérií:
 - a) povaha, závažnost, rozsah a doba trvání protiprávního jednání;
 - b) opatření přijatá prodávajícím nebo poskytovatelem ke zmírnění nebo nápravě újmy utrpěné spotřebiteli;
 - c) předchozí protiprávní jednání prodávajícího nebo poskytovatele;
 - d) získaný finanční prospěch nebo omezení ztrát prodávajícího nebo poskytovatele z důvodu protiprávního jednání, pokud jsou dostupné příslušné údaje;
 - e) sankce uložené prodávajícímu nebo poskytovateli za totéž protiprávní jednání v jiných členských státech v přeshraničních případech, kdy jsou informace o těchto sankcích dostupné prostřednictvím mechanismu zavedeného nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 (*);
 - f) jiná přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na daný případ.

⁽¹⁷⁾ Úř. věst. C 369, 17.12.2011, s. 14.

4. Aniž je dotčen odstavec 2 tohoto článku, členské státy zajistí, aby v případech, kdy mají být uloženy sankce podle článku 21 nařízení (EU) 2017/2394, tyto sankce zahrnovaly možnost buď uložit pokutu ve správním řízení nebo možnost zahájit soudní řízení o uložení pokuty, nebo obojí, přičemž maximální výše této pokuty bude činit alespoň 4 % ročního obrátu prodávajícího nebo poskytovatele v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech.
5. V případech, kdy má být uložena pokuta podle odstavce 4, ale informace o ročním obrátu prodávajícího nebo poskytovatele nejsou dostupné, členské státy zavedou možnost uložit pokutu, jejíž maximální výše bude činit alespoň 2 miliony EUR.
6. Členské státy oznámí Komisi sankce a opatření uvedené v odstavci 1 nejpozději 28. listopadu 2021 a neprodleně jí oznámí i všechny jejich následné změny.

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

Článek 2

Změny směrnice 98/6/ES

Směrnice 98/6/ES se mění takto:

- 1) Vkládá se nový článek, který zní:

„Článek 6a

1. Veškerá oznámení o slevě z ceny musí uvádět předchozí cenu, kterou obchodník uplatňoval po určité období před uplatněním slevy z ceny.
2. Předchozí cenou se rozumí nejnižší cena, kterou obchodník uplatňoval během období ne kratšího než 30 dnů před uplatněním slevy z ceny.
3. Členské státy mohou stanovit odlišná pravidla pro zboží, které snadno podléhá zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby.
4. Pokud byl výrobek na trhu po dobu kratší než 30 dnů, členské státy mohou rovněž stanovit kratší období, než je období uvedené v odstavci 2.
5. Členské státy mohou stanovit, že v případech, kdy se sleva z ceny postupně zvyšuje, rozumí se předchozí cenou cena bez slevy z ceny před jejím prvním uplatněním.“

- 2) Článek 8 se nahrazuje tímto:

„Článek 8

1. Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Tyto sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.
2. Členské státy zajistí, aby byl při ukládání sankcí případně zohledněn tento demonstrativní a orientační seznam kritérií:
 - a) povaha, závažnost, rozsah a doba trvání protiprávního jednání;
 - b) případná opatření přijatá obchodníkem ke zmírnění nebo nápravě újmy utrpěné spotřebitelem;
 - c) předchozí protiprávní jednání obchodníka;
 - d) získaný finanční prospěch nebo omezení ztrát obchodníka z důvodu protiprávního jednání, pokud jsou dostupné příslušné údaje;
 - e) sankce uložené obchodníkovi za totéž protiprávní jednání v jiných členských státech v přeshraničních případech, kdy jsou informace o těchto sankcích dostupné prostřednictvím mechanismu zavedeného nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 (*);
 - f) jiná přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na daný případ.

3. Členské státy oznámí Komisi sankce a opatření uvedené v odstavci 1 nejpozději 28. listopadu 2021 a neprodleně jí oznámí i všechny jejich následné změny.

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

Článek 3

Změny směrnice 2005/29/ES

Směrnice 2005/29/ES se mění takto:

1) Článek 2 první pododstavec se mění takto:

a) písmeno c) se nahrazuje tímto:

„c) „produktem“ zboží nebo služba, včetně nemovitosti, digitální služby a digitálního obsahu, jakož i práva a závazky;“;

b) doplňují se nová písmena, která znějí:

„m) „pořadím“ relativní důležitost připisovaná produktům, jak je obchodník prezentuje, uspořádává nebo oznamuje, bez ohledu na technologické prostředky používané pro tuto prezentaci, uspořádání nebo oznámení;

n) „online tržištěm“ služba využívající software, včetně internetových stránek, části internetových stránek nebo aplikace, který je provozován obchodníkem nebo jeho jménem, a umožňující spotřebitelům uzavírat na dálku smlouvy s jinými obchodníky nebo spotřebiteli.“

2) V článku 3 se odstavce 5 a 6 nahrazují tímto:

„5. Tato směrnice nebrání členským státům přijímat právní předpisy na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů před agresivními či klamavými marketingovými nebo prodejními praktikami v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem nebo účinkem propagace a prodeje produktů spotřebitelům. Tyto právní předpisy musí být přiměřené, nediskriminační a odůvodněny ochranou spotřebitele.

6. Členské státy neprodleně oznámí Komisi veškeré vnitrostátní předpisy přijaté na základě odstavce 5 a všechny jejich následné změny. Komise zajistí spotřebitelům a obchodníkům snadný přístup k těmto informacím na zvláštních internetových stránkách.“

3) V čl. 6 odst. 2 se doplňuje nové písmeno, které zní:

„c) jakékoliv uvádění zboží na trh v jednom členském státě jako zboží totožné se zbožím uváděným na trh v jiných členských státech, ačkoliv takové zboží má podstatně odlišné složení nebo znaky, není-li to odůvodněno oprávněnými a objektivními faktory.“

4) Článek 7 se mění takto:

a) odstavec 4 se mění takto:

i) písmeno d) se nahrazuje tímto:

„d) ujednání o platebních podmínkách, dodání a plnění, pokud se odchylují od požadavků náležité profesionální péče;“;

ii) doplňuje se nové písmeno, které zní:

„f) u produktů nabízených na online tržištích, zda je třetí strana nabízející produkty obchodníkem, či nikoliv, a to na základě prohlášení této třetí strany poskytovateli online tržiště.“;

b) vkládá se nový odstavec, který zní:

„4a. Pokud je spotřebitelům umožněno vyhledávat produkty nabízené různými obchodníky nebo spotřebiteli na základě dotazu v podobě klíčového slova, fráze nebo jiných vstupů, bez ohledu na to, kde jsou transakce nakonec uzavřeny, považují se za podstatné obecné informace zpřístupněné v konkrétním oddílu online rozhraní, které jsou přímo a snadno dostupné ze stránky, na níž jsou prezentovány výsledky dotazu, o hlavních parametrech určujících

pořadí produktů prezentovaných spotřebiteli jako výsledek dotazu při vyhledávání a relativní váze těchto parametrů oproti ostatním parametrům. Tento odstavec se neuplatní na poskytovatele internetových vyhledávačů ve smyslu čl. 2 bodu 6 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 (*).

(*) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 ze dne 20. června 2019 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb (Úř. věst. L 186, 11.7.2019, s. 57).“;

c) doplňuje se nový odstavec, který zní:

„6. Pokud obchodník poskytuje přístup ke spotřebitelským recenzím produktů, za podstatné se považují informace o tom, zda a jak obchodník zajišťuje, aby zveřejněné recenze pocházely od spotřebitelů, kteří produkt skutečně použili nebo si jej zakoupili.“

5) Vkládá se nový článek, který zní:

„Článek 11a

Zjednání nápravy

1. Spotřebitelé poškození nekalými obchodními praktikami mají přístup k přiměřeným a účinným prostředkům nápravy, včetně náhrady újmy, kterou utrpěli, a případně snížení ceny nebo ukončení smlouvy. Členské státy mohou stanovit podmínky, za nichž lze tyto prostředky nápravy uplatnit, a jejich účinky. Členské státy mohou případně zohlednit závažnost a povahu nekalých obchodních praktik, újmu utrpěnou spotřebitelem a další relevantní okolnosti.

2. Těmito prostředky nápravy není dotčeno uplatnění ostatních prostředků nápravy, které může spotřebitel uplatnit podle unijního nebo vnitrostátního práva.“

6) Článek 13 se nahrazuje tímto:

„Článek 13

Sankce

1. Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Tyto sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.

2. Členské státy zajistí, aby byl při ukládání sankcí zohledněn tento demonstrativní a orientační seznam kritérií:

- a) povaha, závažnost, rozsah a doba trvání protiprávního jednání;
- b) opatření přijatá obchodníkem ke zmírnění nebo nápravě újmy utpěné spotřebiteli;
- c) předchozí protiprávní jednání obchodníka;
- d) získaný finanční prospěch nebo omezení ztrát obchodníka z důvodu protiprávního jednání, pokud jsou dostupné příslušné údaje;
- e) sankce uložené obchodníkovi za totéž protiprávní jednání v jiných členských státech v přeshraničních případech, kdy jsou informace o těchto sankcích dostupné prostřednictvím mechanismu zavedeného nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 (*);
- f) jiná přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na daný případ.

3. Členské státy zajistí, aby v případech, kdy mají být uloženy sankce podle článku 21 nařízení (EU) 2017/2394, tyto sankce zahrnovaly možnost buď uložit pokutu ve správním řízení nebo možnost zahájit soudní řízení o uložení pokuty, nebo obojí, přičemž maximální výše této pokuty bude činit alespoň 4 % ročního obrátu obchodníka v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech. Aniž je dotčeno uvedené nařízení, členské státy mohou z vnitrostátních ústavněprávních důvodů omezit ukládání pokut na případy:

- a) porušení článků 6, 7, 8, 9 a přílohy I této směrnice a

- b) trvalého používání obchodních praktik, které příslušný vnitrostátní orgán nebo soud prohlásily za nekalé, obchodníkem, pokud uvedenou obchodní praktikou není jedno z porušení uvedených v písmenu a).
4. V případech, kdy má být uložena pokuta podle odstavce 3, ale informace o ročním obratu obchodníka nejsou dostupné, členské státy zavedou možnost uložit pokutu, jejíž maximální výše bude činit alespoň 2 miliony EUR.
5. Členské státy oznámí Komisi sankce a opatření uvedené v odstavci 1 nejpozději 28. listopadu 2021 a neprodleně jí oznámí i všechny jejich následné změny.

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

7) Příloha I se mění takto:

a) vkládá se nový bod, který zní:

„11a. Poskytnutí výsledků vyhledávání v reakci na dotaz spotřebitele při online vyhledávání bez jasného uvedení placené reklamy nebo platby za účelem dosažení lepšího pořadí produktu v rámci výsledků vyhledávání.“;

b) vkládají se nové body, které znějí:

„23a. Přeprodej vstupenek spotřebitelům, pokud je obchodník získal na základě využití automatizovaných prostředků s cílem obejít stanovené limity pro počet vstupenek, které může zakoupit jedna osoba, nebo jakákoli jiná pravidla použitelná pro nákup vstupenek.

23b. Tvrzení, že recenze produktu podávají spotřebitelé, kteří produkt skutečně použili nebo jej zakoupili, aniž by byly přijaty rozumné a přiměřené kroky k ověření toho, zda pocházejí od těchto spotřebitelů.

23c. Prezentace falešných spotřebitelských recenzí či doporučení nebo zadávání jiným právnickým či fyzickým osobám, aby takové recenze či doporučení podaly, nebo zkruslování spotřebitelských recenzí či doporučení na sociálních sítích s cílem propagovat produkty.“

Článek 4

Změny směrnice 2011/83/EU

Směrnice 2011/83/EU se mění takto:

1) V článku 2 se první pododstavec mění takto:

a) bod 3 se nahrazuje tímto:

„3) „zbožím“ zboží ve smyslu čl. 2 bodu 5 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 (*);

(*) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 28).“;

b) vkládá se nový bod, který zní:

„4a) „osobními údaji“ osobní údaje ve smyslu čl. 4 bodu 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (*);

(*) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1).“;

c) body 5 a 6 se nahrazují tímto:

- „5) „kupní smlouvou“ smlouva, na jejímž základě obchodník převádí vlastnictví zboží spotřebiteli nebo se zavazuje k převedení tohoto vlastnictví, včetně smluv majících za předmět zboží i služby;
- 6) „smlouvou o poskytování služeb“ jakákoli smlouva jiná než kupní smlouva, na jejímž základě obchodník poskytuje službu, včetně digitální služby, spotřebiteli nebo se zavazuje k jejímu poskytnutí;“;

d) bod 11 se nahrazuje tímto:

- „11) „digitálním obsahem“ digitální obsah ve smyslu čl. 2 bodu 1 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 (*);

(*) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 1).“;

e) doplňují se nové body, které znějí:

- „16) „digitální službou“ digitální služba ve smyslu v čl. 2 bodu 2 směrnice (EU) 2019/770;
- 17) „online tržištěm“ služba využívající software, včetně internetových stránek, části internetových stránek nebo aplikace, který je provozován obchodníkem nebo jeho jménem, a umožňující spotřebitelům uzavírat na dálku smlouvy s jinými obchodníky nebo spotřebiteli;
- 18) „poskytovatelem online tržiště“ jakýkoli obchodník poskytující online tržiště spotřebitelům;
- 19) „kompatibilitou“ kompatibilita ve smyslu čl. 2 bodu 10 směrnice (EU) 2019/770;
- 20) „funkčností“ funkčnost ve smyslu čl. 2 bodu 11 směrnice (EU) 2019/770;
- 21) „interoperabilitou“ interoperabilita ve smyslu čl. 2 bodu 12 směrnice (EU) 2019/770.“

2) Článek 3 se mění takto:

a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Tato směrnice se použije za podmínek a v rozsahu uvedeném v jejích ustanoveních na smlouvy uzavírané mezi obchodníkem a spotřebitelem v případech, kdy spotřebitel platí nebo se zavazuje platit cenu. Vztahuje se na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu, elektřiny nebo tepla z dálkového vytápění, též zajišťovaných veřejnými poskytovateli, v rozsahu, ve kterém jsou tyto komodity poskytovány na smluvním základě.“;

b) vkládá se nový odstavec, který zní:

„1a. Tato směrnice se použije rovněž v případech, kdy obchodník poskytuje nebo se zavazuje poskytovat digitální obsah, který není poskytnut na hmotném nosiči, nebo digitální službu spotřebiteli a spotřebitel poskytne nebo se zavazuje poskytnout obchodníkovi své osobní údaje, s výjimkou případů, v nichž obchodník osobní údaje poskytnuté spotřebitelem zpracovává výlučně pro účely poskytování digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, nebo digitální služby v souladu s touto směrnicí nebo pro účely toho, aby dodržel zákonné požadavky, jež se na něho vztahují, přičemž obchodník tyto údaje nezpracovává k žádným jiným účelům.“;

c) odstavec 3 se mění takto:

i) písmeno k) se nahrazuje tímto:

„k) týkající se služeb v oblasti přepravy cestujících, s výjimkou čl. 8 odst. 2 a článků 19, 21 a 22;“;

ii) doplňuje se nové písmeno, které zní:

„n) týkající se zboží, které se prodává na základě výkonu rozhodnutí nebo jiných soudních opatření.“

3) V článku 5 se odstavec 1 mění takto:

a) písmeno e) se nahrazuje tímto:

„e) kromě připomenutí existence zákonné záruky za soulad zboží, digitálního obsahu a digitálních služeb se smlouvou i existenci a podmínky případného poprodejního servisu a obchodních záruk;“;

b) písmena g) a h) se nahrazují tímto:

„g) případně funkčnost zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, včetně příslušných technických ochranných opatření;

h) případně informace o jakékoli příslušné kompatibilitě a interoperabilitě zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, které jsou obchodníkovi známy nebo o nichž lze rozumně očekávat, že by mu měly být známy.“

4) Článek 6 se mění takto:

a) odstavec 1 se mění takto:

i) písmeno c) se nahrazuje tímto:

„c) zeměpisnou adresu, na níž je obchodník usazen, a jeho telefonní číslo a e-mailovou adresu. Kromě toho v případě, že obchodník poskytuje jiné prostředky online komunikace, které zaručují, že si spotřebitel může uchovat veškerou písemnou korespondenci s obchodníkem, včetně data a času této korespondence, na trvalém nosiči, tyto informace zahrnují také podrobnosti o těchto jiných prostředcích. Všechny tyto prostředky komunikace poskytované obchodníkem umožňují spotřebiteli urychleně obchodníka kontaktovat a efektivně s ním komunikovat. Obchodník případně uvede také zeměpisnou adresu a totožnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná.“;

ii) vkládá se nový bod, který zní:

„ea) případně informaci, že cena byla přizpůsobena na základě automatizovaného rozhodování;“;

iii) písmeno l) se nahrazuje tímto:

„l) připomenutí existence zákonné záruky za soulad zboží, digitálního obsahu a digitálních služeb se smlouvou;“;

iv) písmena r) a s) se nahrazují tímto:

„r) případně funkčnost zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, včetně příslušných technických ochranných opatření;

s) případně informace o jakékoli příslušné kompatibilitě a interoperabilitě zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, které jsou obchodníkovi známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu měly být známy.“;

b) odstavec 4 se nahrazuje tímto:

„4. Informace uvedené v odst. 1 písm. h), i) a j) tohoto článku mohou být poskytnuty prostřednictvím vzorového poučení o odstoupení od smlouvy uvedeného v části A přílohy I. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli toto poučení se správně vyplněnými údaji, splnil informační požadavky uvedené v odst. 1 písm. h), i) a j) tohoto článku. Odkazy na čtrnáctidenní lhůtu pro odstoupení od smlouvy ve vzorovém poučení o odstoupení od smlouvy uvedené v části A přílohy I se nahrazují odkazy na třicetidenní lhůtu pro odstoupení od smlouvy v případech, kdy členské státy přijaly předpisy podle čl. 9 odst. 1a.“

- 5) Vkládá se nový článek, který zní:

„Článek 6a

Další zvláštní požadavky na informace v případě smluv uzavřených na online tržištích

1. Předtím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo jakoukoli odpovídající nabídkou na online tržišti, poskytne poskytovatel online tržiště, aniž je dotčena směrnice 2005/29/ES, spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem, který je vhodný pro prostředky komunikace na dálku, tyto informace:

- a) obecné informace zpřístupněné v konkrétním oddílu online rozhraní, které jsou přímo a snadno dostupné ze stránky, na níž jsou předloženy nabídky, o hlavních parametrech určujících pořadí nabídek předkládaných spotřebiteli, jak je vymezeno v čl. 2 odst. 1 písm. m) směrnice 2005/29/ES, jako výsledek dotazu při vyhledávání a o jejich relativní váze oproti ostatním parametrům;
- b) zda je třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah obchodníkem či nikoliv, a to na základě prohlášení této třetí strany určeného poskytovateli online tržiště;
- c) pokud třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah není obchodníkem, skutečnost, že se na smlouvu neuplatní práva spotřebitele vyplývající z právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele;
- d) případně skutečnost, jak jsou povinnosti související se smlouvou rozděleny mezi třetí stranu nabízející zboží, služby nebo digitální obsah a poskytovatele online tržiště. Těmito informacemi není dotčena jakákoli odpovědnost, kterou poskytovatel online tržiště nebo externí obchodník nese v souvislosti se smlouvou podle ostatních unijních nebo vnitrostátních právních předpisů.

2. Aniž je dotčena směrnice 2000/31/ES, tento článek nebrání členským státům v tom, aby poskytovatelům online tržišť uložily další požadavky na informace. Tyto právní předpisy musí být přiměřené, nediskriminační a odůvodněny ochranou spotřebitele.“

- 6) V článku 7 se odstavec 3 nahrazuje tímto:

„3. Pokud si spotřebitel přeje, aby poskytování služeb nebo dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v čl. 9 odst. 2, a smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, obchodník požádá spotřebitele, aby podal výslovnou žádost na trvalém nosiči a aby vzal na vědomí, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, zaniká spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy.“

- 7) Článek 8 se mění takto:

- a) odstavec 4 se nahrazuje tímto:

„4. Pokud se smlouva uzavírá prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, obchodník před uzavřením takové smlouvy v daném prostředku nebo jeho prostřednictvím uvede alespoň předmluvní informace o hlavních znacích zboží nebo služeb, svou totožnost, celkovou cenu, informace o právu odstoupit od smlouvy a době platnosti smlouvy a v případě smlouvy na dobu neurčitou podmínky ukončení smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. a), b), e), h) a o), s výjimkou vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy podle části B přílohy I, který je uveden v písmenu h). Ostatní informace podle čl. 6 odst. 1, včetně vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, poskytne obchodník spotřebiteli vhodným způsobem v souladu s odstavcem 1 tohoto článku.“;

- b) odstavec 8 se nahrazuje tímto:

„8. Pokud si spotřebitel přeje, aby poskytování služeb nebo dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v čl. 9 odst. 2, a smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, obchodník požádá spotřebitele, aby podal výslovnou žádost a aby vzal na vědomí, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, zaniká spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy.“

8) Článek 9 se mění takto:

a) vkládá se nový odstavec, který zní:

„1a. Členské státy mohou na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů před agresivními či klamavými marketingovými nebo prodejními praktikami přijmout právní předpisy, na jejichž základě bude čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy uvedená v odstavci 1 prodloužena na 30 dnů v případě smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem a s účinkem propagace a prodeje produktů spotřebitelům. Tyto právní předpisy musí být přiměřené, nediskriminační a odůvodněny ochranou spotřebitele.“;

b) v odstavci 2 se návěť nahrazuje tímto:

„2. Aniž je dotčen článek 10, lhůta pro odstoupení od smlouvy uvedená v odstavci 1 tohoto článku končí uplynutím 14 dnů, nebo, pokud členské státy přijaly právní předpisy v souladu s odstavcem 1a tohoto článku, uplynutím 30 dnů.“.

9) V článku 10 se odstavec 2 nahrazuje tímto:

„2. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli informace podle odstavce 1 tohoto článku do 12 měsíců ode dne uvedeného v čl. 9 odst. 2, končí lhůta pro odstoupení od smlouvy uplynutím 14 dnů nebo v případě, kdy členské státy přijaly právní předpisy v souladu s čl. 9 odst. 1a, uplynutím 30 dnů ode dne, kdy spotřebitel tyto informace obdrží.“

10) V článku 13 se doplňují nové odstavce, které znějí:

„4. Pokud jde o osobní údaje spotřebitele, dodržuje obchodník povinnosti vyplývající z nařízení (EU) 2016/679.

5. Obchodník se zdrží používání jakéhokoli jiného obsahu než osobních údajů, který poskytl nebo vytvořil spotřebitel při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnuté obchodníkem, s výjimkou případů, kdy tento obsah:

- a) nelze využít mimo rámec digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnutých obchodníkem;
- b) souvisí pouze s činností spotřebitele při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnutých obchodníkem;
- c) byl obchodníkem sloučen s jinými daty a nemůže být, nebo jen s vynaložením nepřiměřeného úsilí, oddělen; nebo
- d) vytvořil spotřebitel společně s dalšími osobami a jiní spotřebitelé tento obsah mohou i nadále používat.

6. S výjimkou situací uvedených v odst. 5 písm. a), b) nebo c) zajistí obchodník spotřebiteli na jeho vlastní žádost dostupnost jakéhokoli jiného obsahu než osobních údajů, který poskytl nebo vytvořil spotřebitel při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnuté obchodníkem.

7. Spotřebitel má nárok na opětovné získání uvedeného digitálního obsahu bezplatně, bez překážek ze strany obchodníka, v přiměřené době a v běžně používaném strojově čitelném formátu.

8. V případě odstoupení od smlouvy může obchodník zabránit jakémukoli dalšímu používání digitálního obsahu nebo digitální služby ze strany spotřebitele, zejména tím, že digitální obsah nebo digitální službu spotřebiteli znepřístupní nebo deaktivuje uživatelský účet spotřebitele, aniž je tím dotčen odstavec 6.“

11) Článek 14 se mění takto:

a) vkládá se nový odstavec, který zní:

„2a. V případě odstoupení od smlouvy se spotřebitel zdrží používání digitálního obsahu nebo digitální služby a jejich poskytování třetím stranám.“;

b) v odst. 4 písm. b) se bod i) nahrazuje tímto:

„i) spotřebitel nedal předchozí výslovný souhlas k zahájení jeho poskytování před uplynutím čtrnáctidenní nebo třicetidenní lhůty uvedené v článku 9;“;

12) Článek 16 se mění takto:

a) první pododstavec se mění takto:

i) písmeno a) se nahrazuje tímto:

„a) smlouvy o poskytování služeb poté, co tyto služby byly v plném rozsahu poskytnuty, avšak jestliže smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pouze pokud plnění těchto smluv začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a s jeho vědomím, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy;“;

ii) písmeno m) se nahrazuje tímto:

„m) smlouvy o poskytování digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, pokud plnění již začalo a, jestliže smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pokud:

- i) spotřebitel poskytl svůj předchozí výslovný souhlas k zahájení plnění během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
- ii) spotřebitel vzal na vědomí, že tím jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká; a
- iii) obchodník poskytl potvrzení podle čl. 7 odst. 2 nebo čl. 8 odst. 7.“;

b) doplňují se nové odstavce, které znějí:

„Členské státy se mohou na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů před agresivními či klamavými marketingovými nebo prodejními praktikami odchýlit od výjimek z práva na odstoupení od smlouvy stanovených v prvním pododstavci písm. a), b), c) a e) v případě smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem a s účinkem propagace a prodeje produktů spotřebitelům. Taková ustanovení musí být přiměřená, nediskriminační a odůvodněna ochranou spotřebitele.“

V případě smluv o poskytování služeb, které stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pokud spotřebitel výslovně požádá obchodníka o to, aby jej navštívil za účelem provedení opravy, mohou členské státy stanovit, že spotřebitelovo právo odstoupit od smlouvy zaniká poté, co byla služba zcela poskytnuta, a pokud plnění dané smlouvy začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele.“

13) Článek 24 se nahrazuje tímto:

„Článek 24

Sankce

1. Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Tyto sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.

2. Členské státy zajistí, aby byl při ukládání sankcí případně zohledněn tento demonstrativní a orientační seznam kritérií:

- a) povaha, závažnost, rozsah a doba trvání protiprávního jednání;
- b) případná opatření přijatá obchodníkem ke zmírnění nebo nápravě újmy utrpěné spotřebiteli;
- c) předchozí protiprávní jednání obchodníka;
- d) získaný finanční prospěch nebo zamezené ztráty obchodníka kvůli protiprávnímu jednání, pokud jsou dostupné příslušné údaje;
- e) sankce uložené obchodníkovi za totéž protiprávní jednání v jiných členských státech v přeshraničních případech, kdy jsou informace o těchto sankcích dostupné prostřednictvím mechanismu zavedeného nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 (*);

f) jiná přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na daný případ.

3. Členské státy zajistí, aby v případech, kdy mají být uloženy sankce podle článku 21 nařízení (EU) 2017/2394, tyto sankce zahrnovaly možnost buď uložit pokutu ve správním řízení nebo možnost zahájit soudní řízení o uložení pokuty, nebo obojí, přičemž maximální výše této pokuty bude činit alespoň 4 % ročního obrátu obchodníka v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech.

4. V případech, kdy má být uložena pokuta podle odstavce 3, ale informace o ročním obrátu obchodníka nejsou dostupné, členské státy zavedou možnost uložit pokutu, jejíž maximální výše bude činit alespoň 2 miliony EUR.

5. Členské státy oznámí Komisi sankce a opatření uvedené v odstavci 1 nejpozději 28. listopadu 2021 a neprodleně jí oznámí i všechny jejich následné změny.

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

14) V článku 29 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

„1. Pokud členský stát využije jakoukoliv z možností regulace podle čl. 3 odst. 4, čl. 6 odst. 7, čl. 6 odst. 8, čl. 7 odst. 4, čl. 8 odst. 6, čl. 9 odst. 1a, čl. 9 odst. 3 a čl. 16 druhého a třetího pododstavce, uvědomí o tom Komisi do 28. listopadu 2021 a poté ji rovněž uvědomí o všech následných změnách.“

15) Příloha I se mění takto:

a) část A se mění takto:

i) třetí odstavec pod slovy „Právo odstoupit od smlouvy“ se nahrazuje tímto:

„Pro účely uplatnění práva odstoupit od smlouvy nás [2] musíte o svém rozhodnutí odstoupit od této smlouvy informovat formou jednoznačného prohlášení (například dopisu zasláního poštou nebo e-mailu). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností. [3]“;

ii) druhý odstavec pod slovy „Pokyny pro vyplnění formuláře“ se nahrazuje tímto:

„[2.] Vložte Vaše jméno/název, zeměpisnou adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu.“;

b) v části B se první odrážka nahrazuje tímto:

„Adresát [zde obchodník vloží jméno/název, zeměpisnou adresu a e-mailovou adresu]:“.

Článek 5

Informace o právech spotřebitele

Komise zajistí, aby občané, kteří hledají informace o svých právech spotřebitele nebo o mimosoudní řešení sporů, mohli využít online vstupní místo pomocí jednotné digitální brány, zřízené nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1724 ⁽¹⁸⁾, které jim umožní:

- a) získat přístup k aktuálním informacím o jejich unijních právech spotřebitele, a to jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem a
- b) podat stížnost prostřednictvím platformy pro řešení sporů online, zřízené podle nařízení (EU) č. 524/2013, a příslušnému centru zapojenému do sítě evropských spotřebitelských center, podle toho, jaké jsou strany sporu.

⁽¹⁸⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1724 ze dne 2. října 2018, kterým se zřizuje jednotná digitální brána pro poskytování přístupu k informacím, postupům a k asistenčním službám a službám pro řešení problémů a kterým se mění nařízení (EU) č. 1024/2012 (Úř. věst. L 295, 21.11.2018, s. 1).

Článek 6

Podávání zpráv Komisí a přezkum

Do 28. května 2024 předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování této směrnice. V této zprávě zejména posoudí ustanovení této směrnice týkající se:

- a) akcí pořádaných na jiných místech, než jsou prostory obchodníka a
- b) případů zboží uváděného na trh jako totožné, jež má však podstatně odlišné složení nebo znaky, včetně toho, zda by tyto případy měly podléhat přísnějším požadavkům, včetně zákazu podle přílohy I směrnice 2005/29/ES, a zda jsou nezbytná podrobnější ustanovení o poskytování informací o rozdílech mezi zbožím.

V případě potřeby se k této zprávě připojí legislativní návrh.

Článek 7

Provedení ve vnitrostátním právu

1. Členské státy do 28. listopadu 2021 přijmou a zveřejní opatření nezbytná pro dosažení souladu s touto směrnicí. Neprodlené o nich informují Komisi.

Použijí tyto předpisy ode dne 28. května 2022.

Tato opatření přijatá členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

2. Členské státy sdělí Komisi znění hlavních opatření podle vnitrostátního práva, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

Článek 8

Vstup v platnost

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

Článek 9

Určení

Tato směrnice je určena členskými státem.

Ve Štrasburku dne 27. listopadu 2019.

Za Evropský parlament
Předseda
D. M. SASSOLI

Za Radu
Předsedkyně
T. TUPPURAINEN