



V Bruselu dne 11.4.2018
COM(2018) 183 final

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

Nová politika pro spotřebitele

1. ÚVOD

1.1. Budování spravedlivého jednotného trhu pro spotřebitele a podniky

Od roku 1987 má EU nejpřísnější pravidla na ochranu spotřebitelů na světě a v současnosti disponuje komplexním souborem práv spotřebitelů. Výdaje spotřebitelů představují 56 % HDP EU¹. Zdravé spotřebitelské prostředí je klíčovým faktorem pro hospodářský růst².

Práva, která EU pro spotřebitele zavedla, zajišťují předvídatelné a důvěryhodné prostředí pro občany i podniky a zahrnují právo na bezpečné výrobky, právo na vrácení výrobku koupeného on-line do 14 dnů a právo na opravu nebo výměnu výrobku v záruční lhůtě. To jsou jen některá práva, která viditelně zlepšují každodenní život lidí.

Evropská spotřebitelská politika znamenala skutečný přínos v podobě významných právních předpisů upravujících práva cestujících, práva spotřebitelů, nekalé obchodní praktiky a nepřipustná smluvní ujednání. To poskytlo evropským občanům i podnikům vysokou úroveň ochrany a jistoty, ale prostředí trhu se rychle proměňuje.

Bylo nutné tento úspěch dále rozvíjet a řešit úkoly, které přinášelo nové a vyvíjející se tržní prostředí, a proto předseda Juncker reorganizoval Komisi tak, aby se spotřebitelské politice dostalo významnějšího místa³. Komise od začátku svého mandátu v roce 2014 předložila přes 80 % návrhů potřebných k řešení deseti prioritních oblastí uvedených v politických směrech předsedy Junckera⁴. Zájmy spotřebitelů byly hlavním tématem v několika iniciativách Komise, například ve strategii jednotného digitálního trhu, která vedla k přijetí právních předpisů za účelem ukončení poplatků za mobilní telefony a datový roaming ke dni 15. června 2017⁵ a zákaz neodůvodněného zeměpisného blokování, aby spotřebitelé mohli mít od 3. prosince 2018⁶ přístup k výrobkům nebo službám či nakupovat je na internetových stránkách založených v jiném členském státě; a od 1. dubna 2018 zajišťuje přeshraniční přenositelnost on-line služeb poskytujících obsah⁷. Jako součást energetické unie a politiky v oblasti změny klimatu bylo dosaženo dohody o návrzích Komise týkajících se posílení práv spotřebitelů na trhu s energií⁸ a nových zkoušek emisí a spotřeby paliva pro vozidla⁹. Kromě toho dne 1. července 2018 vstoupí v platnost modernizovaná pravidla souborných cestovních službách¹⁰.

¹ Eurostat, HDP a hlavní složky (výstup, výdaje a příjmy), [kód: nama_10_gdp], P31_S14_S15. Domácnosti a výdaje na konečnou spotřebu NISD .

² Údaje ze spotřebitelských srovnávacích přehledů Komise ukazují důsledný kladný vztah mezi podmínkami pro spotřebitele a hospodářskou situací v různých členských státech.

³ Tisková zpráva, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_en.htm.

⁴ Pracovní program Komise na rok 2018, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_en.pdf; https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_en.

⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>.

⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>.

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-on-line-content-services>.

⁸ Např. sdělení o realizaci nové politiky pro spotřebitele energie, COM(2015) 339 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; návrh nové směrnice o energii, COM(2016) 864 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>.

⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en;

https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf.

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en.

Kromě toho probíhají jednání mezi Evropským parlamentem, Radou a Komisí o návrzích týkajících se digitálních smluv, ústředního prvku strategie jednotného digitálního trhu, jejichž cílem je modernizovat pravidla o spotřebitelských smlouvách pro poskytování digitálního obsahu¹¹ a prodej zboží¹². Vzhledem k důležitosti těchto návrhů, aby se spotřebitelům poskytla jasná a účinná práva v přístupu k digitálnímu obsahu a zajistilo se, že se spotřebitelé i podniky budou moci spolehnout na jednotná a efektivní pravidla v celé Evropě, vyzývá Komise Evropský parlament a Radu, aby zajistily rychlé přijetí těchto návrhů, které jsou zdůrazněny ve společném prohlášení o legislativních prioritách, jež dohodli předsedové všech tří orgánů.

Ke zvýšení úrovně ochrany spotřebitelů přispějí i další návrhy Komise. Značný vliv by mohl mít zejména návrh směrnice o rovném zacházení z roku 2008, jehož cílem je kromě jiného zajistit rovný přístup ke zboží a službám bez ohledu na náboženské vyznání nebo víru, zdravotní postižení, věk či sexuální orientaci¹³. Kromě toho Evropský akt přístupnosti, který Komise navrhla v roce 2015, zpřístupní širokou paletu výrobků a služeb spotřebitelům se zdravotním postižením¹⁴. Komise vyzývá Evropský parlament a Radu, aby rychle dosáhly dohody ohledně tohoto důležitého návrhu, a zamýšlí navrhnout, jakmile bude návrh přijat, aby byl do oblasti působnosti navrhované směrnice o hromadných žalobách zahrnut i akt přístupnosti¹⁵.

Díky této činnosti Komise se zlepšily podmínky pro spotřebitele v celé EU¹⁶ a podniky měly přínos z toho, že v některých otázkách (např. nákupy v aplikacích v on-line hrách, pronájem vozidel nebo nezákonný obsah na platformách sociálních médií¹⁷) bylo možné prosazovat právo v rámci „jednotného kontaktního místa“.

Úkoly v rámci spotřebitelské politiky ale přetrvávají. Nekalé praktiky velkého rozsahu z poslední doby, které postihly spotřebitele v celé EU, podlomily důvěru spotřebitelů v jednotný trh. Tyto události velkého rozsahu zahrnují aféru „Dieselgate“ (kdy někteří výrobci vozidel nainstalovali do vozidel technologii za účelem podvodné manipulace s výsledky emisí) a velmi rozšířená nepřipustná smluvní ujednání, která používají banky v hypotečních smlouvách¹⁸. Tyto události vyvolaly rovněž diskusi o tom, zda má EU zavedené dostatečně

¹¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>.

¹² <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM%3A2017%3A637%3AFIN>.

¹³ Návrh směrnice Rady o provádění zásady rovného zacházení s osobami bez ohledu na náboženské vyznání nebo víru, zdravotní postižení, věk nebo sexuální orientaci, KOM(2008) 426 v konečném znění, 2.7.2008. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>.

¹⁴ Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o sbližování právních a správních předpisů členských států týkajících se požadavků na přístupnost výrobků a služeb, COM(2015) 615 final, 2.12.2015, 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

¹⁵ Viz níže na konci oddílu 1.2.

¹⁶ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250.

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en; http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_en.htm.

¹⁸ V této oblasti se na hypoteční smlouvy uzavřené od 21. března 2016 vztahuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010. Kromě jiných aspektů požaduje od věřitelů, aby spotřebitelům poskytli jasné a podrobné informace o úvěrových podmínkách, a zajišťuje spotřebitelům právo na dřívější splacení úvěru, než je stanoveno ve smlouvě. Další informace:

silné mechanismy pro řešení takových problémů, zejména pro účinné vymáhání dodržování pravidel na ochranu spotřebitelů a poskytnutí odškodnění poškozeným spotřebitelům. Kromě toho zaznělo v několika členských státech znepokojení nad otázkou rozdílného složení nebo charakteristik stejných výrobků prodávaných v různých částech jednotného trhu.

Potřebu modernizovat některá pravidla o ochraně spotřebitelů a posílit úroveň dodržování předpisů potvrdilo rozsáhlé hodnocení pravidel o ochraně spotřebitelů, které Komise dokončila v roce 2017 („kontrola účelnosti“ REFIT¹⁹, hodnocení směrnice o právech spotřebitelů²⁰). V hodnocení se dospělo k závěru, že pravidla EU na ochranu spotřebitelů napomohla fungování jednotného trhu a zajistila vysokou úroveň ochrany spotřebitelů. Celkově jsou vhodná pro daný účel, musí se však lépe uplatňovat a vymáhat. V hodnocení byly rovněž určeny oblasti, kde by se právní předpisy na ochranu spotřebitelů mohly aktualizovat a zdokonalit.

Zpráva o doporučení Komise týkající se kolektivní právní ochrany přijatá v lednu 2018²¹ podporuje zjištění v hodnocení z roku 2017. Je v ní učiněn závěr, že existující mechanismy jednotlivého odškodňování nejsou dostačující v případě „událostí hromadné škody“, které postihují velké počty spotřebitelů EU.

Tato zjištění nelze ignorovat. EU musí na tyto nové problémy spotřebitelské politiky nalézt odpověď a současně zajistit, aby byl jednotný trh spravedlivý pro spotřebitele i pro podniky.

1.2 Dokončení „Nové politiky pro spotřebitele“

Balíček opatření předložený v tomto sdělení a spolu s ním se snaží uvedené problémy řešit, v čemž doplňuje realizaci „Nové politiky pro spotřebitele“, jak to slíbila Junckerova Komise, a zajišťuje do příštích let spravedlivý jednotný trh pro spotřebitele i podniky.

Důvěra spotřebitelů se zvýší tím, že bude lépe vymáháno dodržování pravidel, budou k dispozici účinné nástroje pro odškodnění a zvýší se informovanost spotřebitelů o jejich právech. Prospěje to evropskému hospodářství vzhledem k tomu, jaký význam mají výdaje spotřebitelů pro zachování udržitelného hospodářského modelu.

„Nová politika pro spotřebitele“ je založena na existujícím rámci spotřebitelské politiky a posouvá jej o krok dál navržením moderních pravidel vhodných pro současné měnící se trhy a obchodní postupy, silnějších veřejných a soukromých donucovacích nástrojů a lepších příležitosti odškodnění.

V praxi má „Nová politika pro spotřebitele“ za cíl:

https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_en.

¹⁹ Pracovní dokument útvarů Komise – Zpráva o kontrole účelnosti právních předpisů EU v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu, SWD(2017) 209, 23.5.2017, provedené v rámci Programu Komise pro účelnost a účinnost právních předpisů (REFIT).

²⁰ Zpráva Komise Evropskému parlamentu a Radě o uplatňování směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů, COM(2017) 259, 23.5.2017; pracovní dokument útvarů Komise o hodnocení směrnice o právech spotřebitelů, SWD(2017) 169, 23.5.2017.

²¹ Zpráva o provádění doporučení z roku 2013 o kolektivní právní ochraně, COM(2018) 40, 25.1.2018.

- modernizovat existující pravidla a zaplnit mezeru v současném spotřebitelském *acquis*;
- poskytnout lepší příležitosti odškodnění pro spotřebitele, podpořit účinné vymáhání a větší spolupráci veřejných orgánů na spravedlivém a bezpečném jednotném trhu;
- zvýšit spolupráci s partnerskými zeměmi mimo EU;
- zajistit rovné zacházení se spotřebiteli na jednotném trhu a zaručit, aby vnitrostátní příslušné orgány byly zmocněny řešit jakékoli problémy s „dvojí kvalitou“ spotřebitelských výrobků;
- zlepšit komunikaci a budování kapacit za účelem zvýšení informovanosti spotřebitelů o jejich právech a pomoci obchodníkům, zejména malým a středním podnikům, snadněji plnit jejich povinnosti;
- vzít na zřetel budoucí problémy spotřebitelské politiky v rychle se vyvíjejícím hospodářském a technologickém prostředí.

V zájmu dosažení výše uvedených cílů se v „Nové politice pro spotřebitele“ navrhuje změny legislativního rámce doplněné souborem nelegislativních opatření, jak je uvedeno v tomto sdělení. Legislativní balíček se skládá z těchto dvou nástrojů:

- návrh směrnice, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS, směrnice 98/6/ES, směrnice 2005/29/ES a směrnice 2011/83, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci pravidel EU na ochranu spotřebitelů²²;
- návrh směrnice o reprezentativních žalobách pro ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů, kterou se zrušuje směrnice 2009/22/ES. Záměrem tohoto návrhu je usnadnit odškodnění pro spotřebitele v případech, kdy mnozí spotřebitelé jsou obětmi stejného protiprávního jednání, v tzv. události hromadné škody²³.

2. MODERNIZACE SPOTŘEBITELSKÉHO ACQUIS

Důkazy shromážděné Komisí ukazují, že existují pravidla na ochranu spotřebitelů, která by se měla modernizovat, aby zohledňovala současné problémy. Cílem „Nové politiky pro spotřebitele“ je dosáhnout tohoto cíle prostřednictvím následujících opatření:

- **Nové nástroje pro spotřebitele – individuální nápravná opatření.** Spotřebitelé by měli mít právo na individuální nápravná opatření (např. finanční náhrady), když jsou poškozeni nekalými obchodními praktikami. Právní předpisy EU v současné době neposkytují jasné a dostatečné prostředky pro odstranění negativních účinků takových praktik. Kdyby kupříkladu došlo k novému skandálu typu „Dieselgate“, měli by spotřebitelé v případě klamavé reklamy k dispozici nápravná opatření.

²² COM(2018) 185.

²³ COM(2018) 184.

- **Větší transparentnost pro spotřebitele na internetových tržištích.** Když spotřebitelé v současné době navštíví internetové tržiště²⁴, ne vždy vědí, od koho nakupují (od profesionálního obchodníka nebo jiného spotřebitele). Mnozí spotřebitelé mají pocit, že nakupují na internetovém tržišti a tudíž uzavírají smlouvu s touto platformou. Ve skutečnosti mohou nejčastěji nakupovat od dodavatele třetích stran uvedeného na seznamu internetového tržiště. V důsledku toho mohou spotřebitelé nabýt mylného dojmu, že obchodují s profesionálním obchodníkem (takže požívají práva spotřebitelů²⁵). Taková mylná domněnka může způsobit problémy, když nákup na internetu dopadne špatně, neboť není vždy snadné určit, kdo je za jakákoli pochybení odpovědný. Tím se snižuje možnost získat nápravu.

Navržená nová pravidla budou vyžadovat, aby internetová tržiště spotřebitele o totožnosti strany, s níž uzavírají smlouvu, jasně informovala (jde o profesionálního obchodníka nebo jednotlivce?). Komise rovněž navrhuje vysvětlit, že všechny internetové platformy musí jasně rozlišovat výsledky průzkumu na základě plateb obdržených od jiných obchodníků od „přirozených“ výsledků průzkumu, a internetová tržiště by měla informovat o hlavních parametrech, které určují pořadí nabídek²⁶. Zvýší se tím transparentnost na internetových tržištích.

- **Rozšíření ochrany spotřebitelů na „bezplatné služby“.** Další nedostatek v ochraně spotřebitelů se vyskytuje u „bezplatných“ digitálních služeb, kde spotřebitelé poskytují své osobní údaje namísto placení penězi. Tyto „bezplatné“ služby zahrnují ukládání dat v cloudu, sociální média a e-mailové účty. Vzhledem ke zvyšující se ekonomické hodnotě osobních údajů se tyto služby nemohou jednoduše považovat za „bezplatné“. Spotřebitelé by proto měli mít stejné právo na předmluvní informace a na odstoupení od smlouvy „bez postihu“ do 14 dní bez ohledu na to, zda za služby platí penězi nebo poskytnutím osobních údajů.
- **Odstranění zátěže pro podniky.** Z důkazů vyplývá, že právní předpisy EU na ochranu spotřebitelů mají v průměru malé náklady pro podnik na dodržování předpisů. V některých oblastech ale některá ustanovení zastarala v důsledku technologických změn nebo jsou pro společnosti zdrojem nadbytečných nákladů. V „Nové politice pro spotřebitele“ se navrhuje nepřiměřenou zátěž pro podniky odstranit, a to například v oblastech komunikace se spotřebiteli. Obchodníci by měli mít při výběru nejvhodnějších prostředků komunikace se spotřebiteli větší flexibilitu. Měli by mít možnost používat nové prostředky internetové komunikace, jako jsou internetové formuláře nebo chaty namísto e-mailové adresy za předpokladu, že spotřebitelé budou moci komunikaci s obchodníkem vysledovat.

²⁴ Internetové tržiště je typem stránky internetového obchodu, na níž informace o výrobku nebo službách poskytují četné třetí strany.

²⁵ Spotřebitel, který nakupuje od profesionálního obchodníka, má prospěch z práv spotřebitelů, ale spotřebitel, který nakupuje od jiného jednotlivého soukromníka, takový prospěch nemá.

²⁶ Na základě pokynů Komise týkajících se provádění/uplatňování směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách, SWD(2016) 163 final, 25.5.2016 (oddíl 5.2.6), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

I když právo na odstoupení od smlouvy je pro spotřebitele a pro důvěru v obchodování on-line klíčové, Komise rovněž navrhuje odstranit určitou zátěž pro obchodníky související s právem odstoupit od „smluv uzavřených na dálku“ a „smluv uzavřených mimo obchodní prostory“. V případech, kdy spotřebitel objednané zboží použil namísto toho, aby ho pouze vyzkoušel, jako by to udělal v kamenném obchodě, neměl by už mít právo zrušit smlouvu. Sníží to zátěž obchodníků v souvislosti se zajištěním vrácení použitého zboží.

3. LEPŠÍ ODŠKODNĚNÍ PRO SPOTŘEBITELE, ÚČINNÉ VYMÁHÁNÍ PRAVIDEL A VĚTŠÍ SPOLUPRÁCE VEŘEJNÝCH ORGÁNŮ NA SPRÁVEDLIVÉM A BEZPEČNÉM JEDNOTNÉM TRHU

Pravidla jsou účinná pouze tehdy, pokud spotřebitelům dávají možnost snadného získání náhrady v případě protiprávního jednání a pokud je vnitrostátní orgány vymáhají. Právě proto obsahuje „Nová politika pro spotřebitele“ návrhy na možnosti lepšího odškodnění pro spotřebitele a účinnější vymáhání stávajících pravidel na ochranu spotřebitelů.

3.1 Lepší odškodnění pro spotřebitele

„Nová politika pro spotřebitele“ poskytne spotřebitelům lepší přístup k odškodnění prostřednictvím:

- **Využití plného potenciálu soudních nařízeních o zdržení se jednání, aby se zajistilo odškodnění pro spotřebitele v „událostech hromadné škody“.** V událostech hromadné škody by spotřebitelé měli mít možnost domáhat se svých práv nejenom jednotlivě, ale také prostřednictvím kolektivního odškodňování. V případě typu „Dieselgate“ by kupříkladu mohly být nápravné prostředky pro oběti nekalých obchodních praktik vymáhány kolektivně prostřednictvím hromadné žaloby.

S „Novou politikou pro spotřebitele“ Komise navrhuje modernizovaný systém zástupných žalob založených na existující směrnici o žalobách na zdržení se jednání²⁷. Tento systém oprávněným neziskovým subjektům, jako jsou spotřebitelské organizace nebo nezávislé veřejnoprávní subjekty, umožňuje hájit kolektivní zájmy spotřebitelů v případech hromadné škody. Jednotlivým spotřebitelům to pomůže zajistit jejich práva, což bude přínosem zejména pro spotřebitele, kteří jsou z různých důvodů odrazováni od individuálních soudních sporů. Nedílnou součástí tohoto systému budou nezbytné záruky, jako je omezení možnosti podávat žaloby na subjekty, které splňují určitá kritéria, a vyžadování transparentnosti, pokud jde o jejich zdroje financování. Zachová tedy potřebnou rovnováhu mezi přístupem ke spravedlnosti a předcházením případnému zneužití, a to s rozdílným přístupem, který se odlišuje od modelu soudních sporů amerického typu.

²⁷ 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.

- **Posílení existujících nástrojů pro spotřebitele – alternativní řešení sporů a řešení sporů on-line.** Díky alternativnímu řešení sporů²⁸ a řešení sporů on-line²⁹ mají spotřebitelé přístup k jednoduchým, rychlým a spravedlivým postupům pro řešení svých tuzemských a přeshraničních sporů s obchodníky, aniž by se museli obracet na soud. Rámec alternativního řešení sporů a řešení sporů on-line dává obchodníkům také podnět k rozvoji efektivních systémů péče o zákazníky³⁰.

Komise bude tento rámec dále zefektivňovat tím, že podpoří jeho využívání ze strany obchodníků a zavede dialogy mezi příslušnými subjekty³¹. Jedním z cílů bude zajistit snadnou dostupnost a použitelnost tohoto nástroje k řešení sporů pro spotřebitele.

3.2 Účinné vymáhání pravidel a větší spolupráce veřejných orgánů na spravedlivém a bezpečném jednotném trhu

Účinné vymáhání pravidel je hlavní prioritou Komise v tomto funkčním období. Mělo zásadní místo ve strategii jednotného digitálního trhu, která zahrnovala i iniciativu s cílem aktualizovat vymáhání pravidel na ochranu spotřebitelů tak, aby odpovídalo požadavkům digitálního věku: revize nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele³².

²⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63.

²⁹ 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).

³⁰ Dne 11. listopadu 2017 Komise uspořádala zahajovací akci v Berlíně pro „TRAVEL-NET“, síť 15 subjektů pro alternativní řešení sporů z 11 členských států, která se zabývá spotřebitelskými spory v osobní dopravě/odvětví cestovního ruchu. Účastníci akce zahrnovali zástupce klíčových společností osobní dopravy. Dne 13. prosince 2017 Komise uspořádala diskusi u kulatého stolu s klíčovými čelnými představiteli odvětví maloobchodu s oděvním zbožím a sektoru obuvnického průmyslu. V prosinci 2017 Komise dále zahájila komunikační kampaň pro alternativní řešení sporů/ řešení sporů on-line určenou pro spotřebitele.

³¹ V první polovině roku 2018 zahájí Komise komunikační kampaň pro alternativní řešení sporů/řešení sporů on-line s cílem zvýšit zapojení obchodníků do postupů alternativního řešení sporů a o platformě řešení sporů on-line. Ve dnech 11. a 12. června 2018 Komise uspořádá shromáždění 2018 pro alternativní řešení sporů. Na akci se zúčastní zástupci všech subjektů certifikovaných v EU pro alternativní řešení sporů, příslušné orgány pro alternativní řešení sporů, kontaktní místa pro řešení sporů on-line, evropská spotřebitelská centra, spotřebitelské organizace, obchodní sdružení, klíčoví maloobchodníci a jiné zúčastněné strany v oblasti alternativního řešení sporů/řešení sporů on-line.

³² https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_en.

Nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele poskytuje základ pro síť vnitrostátních donucovacích orgánů s cílem zajistit, aby se dodržování hlavních právních předpisů EU o ochraně spotřebitelů důsledně vymáhalo napříč hranicemi. Revidovaná pravidla začnou v členských státech platit nejpozději do 20 ledna 2020³³. Jakmile bude nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele použitelné, bude představovat minimální soubor pravomocí pro vnitrostátní orgány, nový postup pro řešení rozsáhlých porušení práva na ochranu spotřebitele v celé Unii a lepší systém dohledu. Komise bude mít silnější koordinační úlohu a bude moci dát podnět ke koordinovaným vyšetřováním vedeným donucovacími orgány v případě protiprávních jednání v celé Unii³⁴.

Komise přijímá tato opatření k posílení vymáhání pravidel a spolupráce veřejných orgánů:

a) Účinnější sankce, zejména za rozsáhlá protiprávní jednání

Poruší-li nějaká společnost pravidla na ochranu spotřebitele, sankce stanovené ve vnitrostátních právních předpisech se v současné době v EU značně liší a často jsou poměrně nízké. V důsledku toho nejsou dostatečně účinné k tomu, aby odradily nepoctivé obchodníky od podvádění spotřebitelů.

V „Nové politice pro spotřebitele“ Komise navrhuje, aby vnitrostátní donucovací orgány uplatňovaly společná kritéria v celé EU, když rozhodují o finančních sankcích za porušení směrnice o nekalých obchodních praktikách³⁵, směrnice o nepřípustných smluvních ujednáních³⁶, směrnice o právech spotřebitelů³⁷ a směrnice týkající se údajů o cenách³⁸. Porušuje-li obchodník tyto směrnice současně v několika členských státech (tzv. „rozsáhlá protiprávní jednání“³⁹), orgány budou mít pravomoc uložit pokutu nejméně ve výši 4 % obratu obchodníka. Odrazující sankce tohoto druhu přispějí k předcházení porušování předpisů a k obnově spravedlnosti.

³³ 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.

³⁴ Nové nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele poskytuje také rámec pro spolupráci mezi různými vnitrostátními donucovacími orgány odpovědnými za odvětvové právní předpisy, na něž se vztahuje. Pokud jde o jiné oblasti odvětvových právních předpisů, na něž se nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele nevztahuje, zejména obecné nařízení o ochraně osobních údajů, Komise podporuje spolupráci mezi příslušnými vnitrostátními donucovacími orgány prostřednictvím společných seminářů a možnosti koordinovaných donucovacích opatření v budoucnosti.

³⁵ 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, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 200/2004, Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22.

³⁶ 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).

³⁷ 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 199/44/ES a zrušuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64.

³⁸ 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.

³⁹ Nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele definuje „rozsáhlé protiprávní jednání“ jako jakékoli jednání, které poškozuje spotřebitele v nejméně třech členských státech; „rozsáhlé protiprávní jednání s unijním rozměrem“ je definováno jako praktiky, které poškozují spotřebitele alespoň ve dvou třetinách členských států představujících alespoň dvě třetiny celkového počtu obyvatel Unie.

b) Pomoc členským státům při přípravě nového nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele

Komise v letech 2018 a 2019 podpoří členské státy poskytnutím pomoci vnitrostátním orgánům a monitorováním přizpůsobení vnitrostátních právních systémů. Komise plní zejména tyto úkoly:

- Pracuje s odborníky členských států na posouzení otázek spojených s prováděním a v případě potřeby poskytuje pokyny. Komise už sestavila seznam potřeb členských států a naváže na něj semináři a studijními návštěvami v členských státech.
- Vyvíjí nové nástroje IT, které orgány a externí zúčastněné strany potřebují k efektivní spolupráci a výměně informací a varování. Nový nástroj IT umožní vnitrostátním donucovacím orgánům spolupracovat při zjišťování, vyšetřování a zastavení obchodních praktik, které porušují spotřebitelský *acquis* v přeshraničním obchodování. Prostřednictvím nástroje IT bude možné vyslat síti pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele vnější varování od takových stran, jako jsou spotřebitelská a obchodní sdružení.
- Zpracovává informace o trhu s cílem zjistit a urychleně řešit rozsáhlá porušení právních předpisů na ochranu spotřebitele s unijním rozměrem. V delším horizontu Komise prozkoumá způsoby zvýšeného monitorování praktik maloobchodních trhů na úrovni EU, které poškozují spotřebitele a spravedlivou hospodářskou soutěž. To by mohlo zahrnovat i metody, jež mají usnadnit shromažďování důkazů on-line a pomoci vnitrostátním orgánům zpracovat metodiky pro zjišťování, určování a sdílení důkazů, a zahájit koordinovaná opatření pro nápravu škodlivých praktik.

c) Budování kapacit

Komise se bude i nadále zapojovat do činností souvisejících s budováním kapacit pro vnitrostátní orgány. Zaměří se to na zvýšenou „digitalizaci“ spotřebitelských trhů. Uvedené budování kapacit bude zahrnovat tyto hlavní činnosti:

- Financování a koordinace práce pro „akademii zaměřenou na prosazování e-learningu“. Tento projekt mobilizuje 1,75 milionu EUR za účelem budování kapacit vnitrostátních orgánů pro ochranu spotřebitelů a vnitrostátních orgánů pro bezpečnost spotřebních výrobků.
- Poskytování podpory členským státům, aby se zajistilo shromáždění spolehlivých důkazů o případném porušování právních předpisů EU. Členským státům to pomůže rychleji zjistit rozsáhlé problémy, s nimiž se potýkají spotřebitelé v EU.

d) Koordinované vymáhání

Komise bude s vnitrostátními orgány pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele pokračovat v práci na strategickém a cíleném vymáhání, aby se posílila spravedlnost na jednotném

digitálním trhu⁴⁰. Tato práce má to formu koordinované kontroly internetových stránek („sweep“)⁴¹ nebo koordinovaného opatření pro řešení otázek dotýkajících se velkého počtu spotřebitelů v EU⁴². Zkušenosti Komise s vymáháním od roku 2014 ukazují, že je možné dosáhnout pozitivních výsledků pro spotřebitele i podniky (například řešení „jednotného kontaktního místa“ pro porušování právních předpisů EU v celé EU).

Jako důležité zaměření zůstane řešení nekalých praktik (např. proti klamavým a nepodloženým environmentálním tvrzením) a nezákonnému obsahu on-line⁴³.

3.3 Provádění právních předpisů o bezpečnosti nepotravinářských výrobků

Komise rovněž členským státům pomůže lépe spolupracovat v oblasti bezpečnosti výrobků⁴⁴. Je důležité zajistit, aby zdraví a bezpečnost spotřebitelů byly chráněny před nebezpečnými výrobky, ať už se nakupují on-line nebo offline. Dosáhne se toho těmito opatřeními:

a) Modernizace systému včasného varování

Evropský systém včasného varování provozuje Komise. Zaručuje, že se informace o nebezpečných nepotravinářských výrobcích, které byly kdekoli v Evropě staženy z trhu a/nebo z oběhu, rychle dostanou ke členským státům a Komisi.

Komise bude kromě jiného zreviduje pokyny pro systém včasného varování, aby se činnost orgánů dozoru nad trhem zefektivnila a aby se maximalizoval přínos systému pro spotřebitele.

b) Maximální využití koordinovaného dozoru nad trhem

V zájmu lepšího fungování jednotného trhu pro spotřebitele financovala Komise činnosti koordinovaného dozoru nad trhem týkající se bezpečnosti výrobků. Výsledkem bylo více než 25 koordinovaných opatření dozoru nad trhem v různých produktových sektorech (např. hračky, výrobky pro péči o děti). Komise bude nadále podporovat společná opatření orgánů EU s cílem usnadnit sdílení znalostí a posílit síť orgánů dozoru nad trhem, a to rovněž s ohledem na návrh Komise týkající se nařízení o vymáhání a dodržování harmonizačních právních předpisů Unie o výrobcích⁴⁵. Tato podpora pomůže ve sledování a odstranění nebezpečných výrobků v celé EU.

Cílem výše uvedeného návrhu Komise týkajícího se nařízení o vymáhání a dodržování harmonizačních právních předpisů Unie o výrobcích je posílit rámec pro dozor nad trhem s výrobky na jednotném trhu i na vnějších hranicích, včetně výměn s mezinárodními partnery v rámci strukturální spolupráce v oblasti dozoru nad trhem.

⁴⁰ Viz sdělení Komise o přezkumu v polovině období provádění strategie pro jednotný digitální trh – *Propojený jednotný digitální trh pro všechny* – COM(2017) 228 final ze dne 10 .5. 2017, s. 5.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_en.

⁴² https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en.

⁴³ Sdělení Boj proti nezákonnému obsahu on-line – Zvyšování odpovědnosti on-line platform, COM(2017) 555 final, 28.9.2017; doporučení Komise o opatřeních pro efektivní boj proti nezákonnému obsahu online, C(2018) 1177, 1.3.2018.

⁴⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/95/ES ze dne 3. prosince 2001 o obecné bezpečnosti výrobků, Úř. věst. L 11, 15.1.2002, s. 4.

⁴⁵ COM(2017) 795 final ze dne 19. 12. 2017.

4. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE

a) Dohoda o spolupráci s cílem zvýšit koordinaci s partnery mimo EU

Subjekty, které vymáhají právní předpisy o ochraně spotřebitelů, se potýkají s velmi podobnými (ne-li stejnými) obchodními praktikami a marketingovými strategiemi po celém světě. Koordinované řešení těchto otázek může pouze přispět k lepšímu dodržování právních předpisů ze strany podniků.

Komise hodlá pracovat na bilaterálních a multilaterálních dohodách o spolupráci v oblasti vymáhání ochrany spotřebitelů mezi EU a klíčovými zeměmi jako USA, Kanada a v budoucnosti Čína.

Tato mezinárodní spolupráce bude usnadněna silnějším rámcem pro koordinaci veřejných donucovacích orgánů v EU zřízených revidovaným nařízením o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, který lze použít jako základ při uzavírání dohod o spolupráci se třetími zeměmi. Tyto dohody by mohly zavést: mechanismy vzájemné pomoci mezi orgány; nástroje spolupráce přizpůsobené digitálnímu hospodářství za účelem řešení problému internetových stránek, které páchají celosvětové podvody; nový postup „jednotného kontaktního místa“ s cílem řešit rozsáhlá porušování práv spotřebitelů, jichž se dopustily podniky na globální úrovni; a efektivnější systém dozoru.

b) Bezpečnost výrobků: globální výzva

Dodavatelské řetězce výrobků jsou celosvětové a spotřebitelé mohou snadno nakupovat výrobky on-line přímo ze zemí mimo EU. Proto je pro udržení bezpečnosti spotřebitelů v EU důležitá mezinárodní spolupráce. Spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobků s vyrábějícími zeměmi i se zeměmi, které mají na svém trhu podobné výrobky, je zapotřebí, aby mohl mít dozor členských států EU nad trhem maximální dopad.

Komise dále zlepší spolupráci s Čínou⁴⁶ a zvýší informovanost mezi výrobci o požadavcích EU na bezpečnost výrobků. Komise podpoří také mezinárodní iniciativy pro celosvětové zvýšení bezpečnosti výrobků prodávaných on-line.

V neposlední řadě pak bude Komise dále prosazovat účinnou ochranu spotřebitelů v budoucích bilaterálních a multilaterálních obchodních jednáních. Bude to uskutečňovat zahrnutím konkrétních pravidel pro spolupráci v oblasti bezpečnosti výrobků do obchodních dohod. Tyto dohody případně umožní výměnu informací o nebezpečných výrobcích, včetně výměny informací se zeměmi výrobců.

⁴⁶ Více než polovina nebezpečných výrobků notifikovaných v systému včasného varování EU pro nepotravinářské nebezpečné výrobky byla v roce 2017 čínského původu, viz výroční zpráva, https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/reports/index_en.htm.

5. ZAJIŠTĚNÍ ROVNÉHO ZACHÁZENÍ SE SPOTŘEBITELI V RÁMCI JEDNOTNÉHO TRHU: ŘEŠENÍ PROBLÉMU „DVOJÍ KVALITY“ SPOTŘEBNÍHO ZBOŽÍ

V projevu o stavu Unie v roce 2017 předseda Juncker řekl: „*Není pro mě přijatelné, aby občanům v některých částech Evropy [...] byly pod stejnou značkou a ve stejném balení prodávány potraviny nižší kvality než občanům v jiných zemích. [...] my nyní musíme národním orgánům poskytnout více pravomocí, které jim umožní tyto nezákonné praktiky vymýtit, ať už se vyskytnou kdekoli.*“

Za účelem řešení této otázky Komise již učinila několik důležitých kroků.

V září 2017⁴⁷ přijala soubor **pokynů o uplatňování právních předpisů EU v oblasti potravin a ochrany spotřebitele**, aby vyřešila problém výrobků „dvojí kvality“. Cílem pokynů je pomoci vnitrostátním orgánům určit, zda společnost porušuje právní předpisy EU, když pod stejnou značkou prodává v různých zemích výrobky odlišného složení.

V **diskusích se zástupci průmyslu** vyzvala Komise společnosti, aby skoncovaly s neoprávněnými a zavádějícími praktikami rozlišování výrobků, které neodpovídají specifickým požadavkům trhu. Někteří výrobci už začali složení svých výrobků přizpůsobovat, aby zajistili, že se v celé EU budou prodávat stejné výrobky, a očekávají se další změny v jejich rozlišování a strategiích informování spotřebitele.

Komise nabídla **financování na podporu vymáhání práv** členskými státy EU a vypracování **společného přístupu ke srovnávacím zkouškám potravinářských výrobků**. Tuto metodiku zpracovává společné výzkumné středisko Komise s podporou 16 členských států a zúčastněných stran a soubor zkoušek zahájí v květnu 2018. Zkoušky se budou vztahovat na společný košík výrobků, které se prodávají ve většině členských států, a budou zahrnovat chemické a senzorické zkoušky. První výsledky se očekávají do konce roku 2018. V případě potřeby bude Komise spolu s orgány členských států řešit otázky vyplývající z výsledků prvních zkoušek společného košíku výrobků.

Tuto probíhající činnost doplní další různá opatření navržená v „Nové politice pro spotřebitele“, zejména přísnější sankce za nezákonné praktiky, individuální nápravná opatření pro spotřebitele uvedené v omyl a mechanismy kolektivní právní ochrany, která dle očekávání Komise povedou k tomu, že se obchodníkům ztíží a zdraží praktiky klamání spotřebitelů prodejem zboží „dvojí jakosti“.

Provozovatelé podniků mohou zboží svobodně uvádět zboží na trh a prodávat s různým složením či vlastnostmi, tedy přizpůsobovat své výrobky místním spotřebitelským preferencím nebo případně reagovat na různé tendence, pokud jde o poptávku, logistické problémy a objevující se technologie, musí přitom ale plně respektovat právní předpisy Unie (ať už předpisy týkající se bezpečnosti výrobků a označování nebo další horizontální a odvětvové právní předpisy). Výrobky pod stejným obchodním označením mohou mít výjimečně odlišné vlastnosti. Avšak podstatně odlišné složení u zboží s identickým

⁴⁷ Oznámení Komise o uplatňování právních předpisů EU v oblasti potravin a ochrany spotřebitele v případech dvojí kvality výrobků – konkrétní případ potravin, C(2017) 6532, 26.9.2017.

obchodním označením může být problém, jsou-li takové výrobky uváděny na trh způsobem, který může uvádět spotřebitele v omyl.

Aby nezůstal žádný prostor pro pochybnosti, že právní předpisy EU zakazují neodůvodněné a zavádějící rozlišování výrobků na jednotném trhu, hodlá Komise vybavit vnitrostátní orgány jasnějšími pravidly, aby mohly proti nekalým praktikám snáze bojovat. Komise proto navrhuje ve směrnici o nekalých obchodních praktikách výslovně stanovit, že pokud jsou na trh v jedné zemi uváděny výrobky vydávané za totožné s výrobky uváděnými na trh v několika jiných členských státech, přičemž mají značně odlišné složení nebo vlastnosti, představuje zavádějící činnost ve smyslu článku 6 této směrnice.

6. ZVYŠOVÁNÍ INFORMOVANOSTI A BUDOVÁNÍ KAPACIT

Při hodnocení pravidel na ochranu spotřebitele v r. 2017, které uskutečnila Komise („kontrola účelnosti“), se zjistilo, že nízkou úroveň dodržování právních předpisů EU na ochranu spotřebitelů dále zhoršuje skutečnost, že jsou spotřebitelé a obchodníci nedostatečně informováni o svých právech a povinnostech, přičemž míra této informovanosti se mezi členskými státy EU značně různí. Problémy, které ohlásili spotřebitelé, dosahovaly v roce 2016 20 %, což je stejná míra jako v roce 2008. Situace se tedy za posledních desetiletí takřka nezlepšila. Současně například pouze 41 % občanů EU ví, že podle právních předpisů EU má právo na bezplatnou opravu nebo výměnu vadného zboží.

Během roku 2018 a v dalším období učiní Komise následující kroky ke zlepšení informovanosti o právech spotřebitelů a ke stimulování nové kultury dodržování právních předpisů EU na ochranu spotřebitelů.

6.1 Dialogy se spotřebiteli a komunikační kampaň

V listopadu 2017 Komise zahájila rozsáhlou diskusi jako součást „Nové politiky pro spotřebitele“ s cílem svolat zúčastněné strany, které pracují na zlepšení práv spotřebitelů v EU, aby posoudily, jak „přepřacovat pravidla EU na ochranu spotřebitelů tak, aby vyhovovala požadavkům 21. století“⁴⁸.

Jako součást této iniciativy uspořádá Komise během roku 2018 řadu „dialogů se spotřebiteli“ v členských státech s využitím individuálně přizpůsobeného přístupu pro jednotlivé země. Cílem dialogů je lidem vysvětlit, co pro ně jakožto spotřebitele EU dělá, a vyslechnout jejich názory na to, jak může EU lépe řešit jejich problémy.

V roce 2018 Komise rozvine komplexní komunikační kampaň, aby byli Evropané více informováni o svých současných právech spotřebitelů v EU. Kampaň se zaměří zejména, ne však výlučně, na ty členské státy, kde se ukázalo, že mají občané o právech spotřebitelů nejmenší povědomí.

⁴⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm.

6.2 Odborná příprava, vzdělávání, budování kapacit a další informační nástroje.

- V březnu 2018 se rozeběhl projekt *ConsumerLawReady* on-line⁴⁹. Jeho cílem je školit malé a střední podniky v právních předpisech EU na ochranu spotřebitelů, aby se jim usnadnilo dodržování právních požadavků. Projekt provádí konsorcium spotřebitelských a obchodních organizací. Tyto organizace školí „vedoucí školitele“, kteří potom školí „místní školitele“ ve všech členských státech. Tito místní školitelé zase poskytují odbornou přípravu pro malé a střední podniky. Tento multiplikační účinek zajistí všeobecné rozšíření příslušných informací.
- Ve třetím čtvrtletí 2018 bude k dispozici nová *databáze právních předpisů na ochranu spotřebitelů* jako součást portálu e-justice⁵⁰. Každému, zejména advokátům a donucovacím orgánům, poskytuje přístup k vnitrostátním pravidlům provádějícím klíčové směrnice EU o ochraně spotřebitelů. Zajistí rovněž přístup k příslušné judikatuře členských států a Evropského soudního dvora a také k odpovídajícímu vnitrostátnímu administrativnímu postupu.
- Evropská komise usnadňuje *samoregulační iniciativu* evropských podniků týkající se hlavních zásad pro lepší předkládání informací pro spotřebitele, včetně standardních podmínek. Výsledky této iniciativy se očekávají v létě 2018.
- Komise do začátku roku 2019 zpracuje *pokyny ke směrnici 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách*, která chrání evropské spotřebitele před nepřiměřenými standardními smluvními podmínkami, jež používají obchodníci. Při kontrole účelnosti REFIT se zjistilo, že principiální přístup směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách je stále účinný a přispívá k vysoké úrovni ochrany spotřebitelů. Na základě četných rozsudků Evropského soudního dvora bude cílem pokynů vysvětlit otázky, které vyplynuly z uplatňování směrnice, například týkající se právních důsledků nezávazné povahy nepřiměřených smluvních podmínek a povinnosti vnitrostátních soudů z vlastního podnětu posoudit, zda smluvní podmínka spadající do oblasti působnosti směrnice 93/13/EHS je nepřiměřená.
- Komise se zavázala, že bude pokračovat v úsilí zaměřeném na vzdělávání spotřebitelů, neboť pouze dobře informovaní spotřebitelé mohou účinně využít svá práva. Rozsah současných úspěšných projektů vzdělávání spotřebitelů, například „*Učebna pro spotřebitele*“ (Consumer Classroom), by se mohl rozšířit ovlivňováním chování jiných cílových skupin se zvláštním zaměřením na zranitelné spotřebitele.
- Komise bude pokračovat ve snahách *budovat kapacity spotřebitelských organizací* diverzifikovanějším způsobem. Bude se například snažit posílit úlohu spotřebitelských organizací jako subjektů dohledu a významných pilířů občanské společnosti v zemích, kde jsou nadále relativně slabé. Posílit by se měly rovněž jejich pravomoc a hlas při tvorbě politiky na vnitrostátní úrovni.

⁴⁹ www.ConsumerLawReady.eu. *ConsumerLawReady* je pilotní projekt organizovaný Evropskou komisí na žádost Evropského parlamentu.

⁵⁰ <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

7. PŘÍPRAVA SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY PRO BUDOUCÍ VÝZVY

I když balíček „Nové politiky pro spotřebitele“ bude řešit nejdůležitější výzvy pro ochranu spotřebitelů v současné EU, trhy se samozřejmě budou dál rychle vyvíjet a měnit, právní předpisy na ochranu spotřebitelů proto musí být nadále možné přizpůsobovat a rozvíjet, aby zůstaly relevantní a způsobilé řešit nové problémy, s nimiž budou spotřebitelé konfrontováni. Mohou to být nové složité a netransparentní transakce. Komise bude pokračovat v monitorování spotřebitelských trhů s cílem identifikovat vyvstávající problémy a rozvíjet behaviorální poznatky jako podklad pro informovanou tvorbu politiky.

Komise v současné době zkoumá tyto oblasti:

- **Umělá inteligence.** Technologie umělé inteligence představují pro spotřebitele zásadní příležitost. Současně mohou přinášet nové výzvy týkající se i) složitosti a potenciální nedostatečné transparentnosti těchto technologií, ii) nedostatečné kontroly uživatelů nad údaji, které generují, nebo iii) otázek diskriminace, podjatosti, bezpečnosti a odpovědnosti za škody. Komise provede další průzkum za účelem stanovení nejlepších způsobů zvýšení transparentnosti těchto technologií⁵¹. Komise rovněž podpoří vnitrostátní spotřebitelské organizace i spotřebitelské organizace na úrovni EU při zvyšování porozumění a napomáhání transparentnosti aplikací poháněných umělou inteligencí, aby se posilovala důvěra spotřebitelů.
- **Internet věcí.** Existuje prognóza, že do roku 2020 bude nejméně 6 miliard výrobků připojených k internetu v EU a 25 miliard na celém světě⁵². Je důležité zabezpečit, aby tyto výrobky a technologie byly pro spotřebitele bezpečné a současně zajišťovaly široký výběr a neblokovaly inovace. Komise posoudí, zda je současný právní rámec týkající se bezpečnosti výrobků vhodný pro daný účel vzhledem k novým výzvám, které přinášejí tyto nové technologie, nebo zda existují nějaké nedostatky, které by se měly řešit. V tomto smyslu dále prozkoumá spojení mezi kybernetickou bezpečností⁵³ a bezpečností výrobků a určí nástroje, které mohou zvýšit ochranu a bezpečnost konstrukce výrobků. Komise také zřídila skupinu odborníků, která posoudí, zda a v jakém rozsahu jsou existující systémy odpovědnosti přizpůsobené vznikajícím tržním skutečnostem v návaznosti na vývoj nových technologií v širokém slova smyslu, včetně otázek umělé inteligence, pokrokové robotiky, internetu věcí a kybernetické bezpečnosti.
- **Mobilní elektronické obchodování.** Rostoucí význam mobilního elektronického obchodování může učinit spotřebitele v různých ohledech zranitelnými, například tím, jak se jim předkládají potřebné informace. Komise zahajuje behaviorální studii, která se zaměří na to, jaký dopad na spotřebitele mají postupy prodeje a zveřejňování

⁵¹ Komise plánuje přijmout sdělení o umělé inteligenci dne 25. dubna 2018.

⁵² Zpráva Gartnera (2013) „Předpovědi 2015: Internet věcí.“ Redakce zpráv na: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 12. prosince 2013.

⁵³ Viz také balíček kybernetické bezpečnosti, který přijala Komise v září 2017, https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_en.

informací používané on-line. Studie se soustředí na retailové finanční služby, zejména jak jsou nabízeny a prodávány prostřednictvím mobilních zařízení.

- **Udržitelná spotřeba.** Rostoucí spotřeba po celém světě vyvíjí zvýšené tlaky na životní prostředí. Je tedy důležité zpřístupnit udržitelné výrobky a služby pro spotřebitele a podpořit jejich udržitelnou spotřebu. Spotřebitelé mají čím dál tím větší zájem o udržitelné výrobky; musí být oprávněni činit informované nákupní volby a mít snadný přístup k výrobkům, které jsou šetrné vůči životnímu prostředí. Jsou potřebná další úsilí pro zvyšování informovanosti, aby se zvýšilo povědomí spotřebitelů o různých nástrojích označování⁵⁴, jako je ekoznačka EU, a aby byly tyto nástroje dobře pochopeny.

„Nová politika pro spotřebitele“ bude přínosná pro životní prostředí vzhledem k tomu, že větší vymáhání pravidel a lepší příležitosti pro jednotlivé odškodňování za nekalé praktiky mohou odradit od nepravdivých environmentálních tvrzení nebo postupů plánovaného zastarávání, které doplňují opatření akčního plánu EU pro oběhové hospodářství⁵⁵. Zahrnuje to například průzkum předčasného zastarávání⁵⁶ a pilotní fázi projektu Ekologická stopa⁵⁷, jejichž cílem je omezit nepravdivá tvrzení zajištěním harmonizované metody pro výpočet a ověření poskytnutých environmentálních informací.

8. ZÁVĚR

„Nová politika pro spotřebitele“ je pro Junckerovou Komisi prioritou. V posledních několika letech se už učinilo mnoho pro zlepšení práv spotřebitelů a jistotu podniků v takových oblastech, jako je přeshraniční přenositelnost obsahu, poplatky za roaming a zeměpisné blokování, a také v odvětví energetiky. Teď se to musí plně provést a doplnit modernizovanými pravidly na ochranu spotřebitelů vhodnými pro výzvy současných rychle se vyvíjejících trhů, účinným soukromým a veřejným vymáháním a lepšími příležitostmi odškodnění. To je cíl současného sdělení a návrhů, které ho doprovázejí. Poskytne hmatatelné změny v zájmu spotřebitelů a hospodářství, které se opírají o důvěru spotřebitelů.

Návrhy a iniciativy ohlášené v tomto sdělení a týkající se „Nové politiky pro spotřebitele“ budou mít celkově jasné přínosy pro evropské spotřebitele, kteří usilují o volbu a spravedlnost, a rovněž pro evropské podniky, které vyhledávají jistotu a důvěru na celém jednotném trhu.

Komise vyzývá Evropský parlament a členské státy v Radě, aby během příštího roku pracovaly spolu na dohodnutí navržených legislativních změn ve sbírce právních předpisů

⁵⁴ Například ekoznačka EU (na nepotravinářských výrobcích a službách), ekologické logo EU (na potravinářských výrobcích), energetický štítek EU (na domácích spotřebičích), směrnice EU o označování automobilů (CO₂ a spotřeba pohonných hmot pro nová vozidla), nařízení EU o označování pneumatik (přílnavost za mokra, hluk a valivý odpor pneumatik), údaje na štítcích potravinových výrobků, aby se zamezilo plýtvání potravinami, požadavky na informace o ekodesignu atd.

⁵⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

⁵⁶ Například <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>.

⁵⁷ http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm.

před volbami do Evropského parlamentu v roce 2019. Je potřebný větší závazek pro zapojení všech zúčastněných stran do veřejné diskuse o tom, jak nejlépe řešit problémy spotřebitelů, s přihlédnutím také k budoucím výzvám. Během příštího roku bude Komise pracovat s členskými státy a všemi zúčastněnými stranami, aby podnítila tyto veřejné diskuse.

S „Novou politikou pro spotřebitele“ budou mít evropští spotřebitele a stejně tak i podniky zaručenou jistotu a ochranu, kterou potřebují. „Nová politika pro spotřebitele“ hodlá zmocnit spotřebitele, prosazovat spravedlnost a vytvářet důvěru na jednotném trhu. Zajistí, že v Evropské unii nebudou spotřebitelé druhé kategorie a že evropské podniky budou fungovat v regulačním rámci vhodném pro současné výzvy a poskytovat rovné podmínky na celém jednotném trhu.