



V Bruselu dne 11.4.2018
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Návrh

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY,

kteřou se mění směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993, směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů EU na ochranu spotřebitele

(Text s významem pro EHP)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

DŮVODOVÁ ZPRÁVA

1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

1.1. Odůvodnění a cíle návrhu

Cílem tohoto návrhu je změnit čtyři směrnice EU, které chrání ekonomické zájmy spotřebitelů. Většina změn se týká směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách¹ a směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů². U obou zbývajících směrnic – směrnice 93/13/EHS o nepřiměřených smluvních podmínkách³ a směrnice 98/6/ES o označování cen⁴ – se mění pouze sankce. Tento návrh se předkládá společně s návrhem o zástupných žalobách na ochranu společných zájmů spotřebitelů a zrušuje směrnici 2009/22/ES⁵.

Smlouvy (články 114 a 169 Smlouvy o fungování EU) a Listina základních práv (článek 38) vyžadují vysokou úroveň ochrany spotřebitelů v Evropské unii. K řádnému fungování vnitřního trhu přispívají také právní předpisy Evropské unie na ochranu spotřebitele. Jejich cílem je zajistit spravedlivé a transparentní obchodní vztahy se spotřebiteli, což v konečném důsledku podpoří obecné blaho evropských spotřebitelů a hospodářství Evropské unie.

Tento návrh navazuje na kontrolu účelnosti práva EU v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu v rámci Programu pro účelnost a účinnost právních předpisů, zveřejněnou dne 23. května 2017 („kontrola účelnosti“)⁶, a hodnocení směrnice o právech spotřebitelů 2011/83/EU, které proběhlo souběžně s kontrolou účelnosti a bylo zveřejněno ve stejný den („hodnocení směrnice o právech spotřebitelů“)⁷.

Kontrola účelnosti a hodnocení směrnice o právech spotřebitelů došly k závěru, že podstatná pravidla EU na ochranu spotřebitelů obsažená ve čtyřech směrnicích, které se tímto návrhem mění, jsou obecně k danému účelu vhodná. Vedle toho ale výsledky zdůraznily důležitost lepšího uplatňování a prosazování pravidel a jejich modernizace v souladu s vývojem v digitální oblasti. A dále zdůraznily důležitost snižování regulační zátěže v některých oblastech.

¹ 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, 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).

² 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).

³ 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).

⁴ 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).

⁵ COM(2018) 184. Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o zástupných žalobách na ochranu společných zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES.

⁶ Kontrola účelnosti se zabývala směrnicí 93/13/EHS o nepřiměřených smluvních podmínkách, směrnicí 1999/44/ES o prodeji spotřebního zboží a zárukách, směrnicí 98/6/ES o označování cen, směrnicí 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách a směrnicí 2009/22/ES o žalobách. Výsledky jsou k dispozici v dokumentech SWD(2017) 208 final a SWD(2017) 209 final ze dne 23. května 2017, které jsou k dispozici na následujícím odkazu: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

⁷ Výsledky jsou k dispozici v dokumentech COM(2017) 259 final, SWD(2017)169 final a SWD(2017) 170 final ze dne 23. května 2017, které jsou k dispozici na následujícím odkazu: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

Důležitost závěrů hodnocení ještě více podtrhla nedávná přeshraniční protiprávní jednání v rozporu s právními předpisy EU na ochranu spotřebitele, zejména skandál „Dieselgate“ (kdy výrobci automobilů instalovali do svých vozů technologii podvádějící při zkouškách emisí). Takové porušování podkopává důvěru spotřebitelů v jednotný trh. Vedle toho uvedené závěry podnítily debatu o tom, zda má EU zavedeny dostatečně silné mechanismy pro zvládnání podobných problémů, vymáhání pravidel na ochranu spotřebitele a zajištění náhrady pro poškozené.

Z těchto důvodů předseda Komise Jean-Claude Juncker v projevu o stavu Unie za rok 2017 oznámil novou politiku ochrany spotřebitele, jejímž cílem je posílit vymáhání právních předpisů EU na ochranu spotřebitele, a vyhnout se tak rostoucím rizikům protiprávních jednání na úrovni celé EU. Klíčovou součástí této nové politiky je i předkládaný návrh, jenž zavádí cílené změny čtyř směrnic na ochranu spotřebitele. Cílem návrhu je dosáhnout změn, které jsou shrnuty níže.

- **Účinnější, přiměřenější a ještě více odrazující sankce za rozsáhlá přeshraniční protiprávní jednání.** Nedávno přijaté nařízení (EU) 2017/2394⁸ upravuje to, jak vnitrostátní orgány pro ochranu spotřebitele vzájemně spolupracují na řešení přeshraničních protiprávních jednání v rozporu s právními předpisy na ochranu spotřebitele. Zaměřuje se především na rozsáhlá protiprávní jednání, která poškozuji spotřebitele v několika členských státech, a na rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem⁹. Je možné, že v případě takových rozsáhlých protiprávních jednání budou vnitrostátní orgány muset při zavádění účinných, přiměřených a odrazujících sankcí postupovat koordinovaně. Dostupné sankce za protiprávní jednání v rozporu s právními předpisy na ochranu spotřebitele se ale napříč EU velmi liší a často jsou stanoveny na nízké úrovni. Podle návrhu budou mít vnitrostátní orgány pravomoc uložit za takové rozsáhlé protiprávní jednání pokutu v minimální výši až 4 % obratu daného obchodníka. Obecně řečeno by měly vnitrostátní orgány rozhodovat o výši sankcí na základě společných parametrů, obzvláště přeshraniční povahy protiprávního jednání. Tato posílená pravidla o sankcích budou zapracována do dotčených čtyř směrnic.
- **Právo spotřebitele na individuální nápravu.** Návrh předpokládá, že spotřebitelé budou mít právo na individuální nápravu, pokud budou poškozeni nekalými obchodními praktikami, například agresivním marketingem. Členské státy by měly především umožnit smluvní i nesmluvní nápravu. Smluvní náprava by měla zahrnovat přinejmenším právo na ukončení smlouvy. Minimální nesmluvní nápravou by mělo být právo na náhradu škody. Tato práva budou doplněna do směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách.

⁸ 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). Toto nařízení zvýší účinnost přeshraničního veřejného vymáhání pravidel a poskytne příslušným vnitrostátním orgánům jednotný soubor pravomocí, aby mohly účinněji spolupracovat při boji proti rozsáhlým protiprávním jednáním. Vedle toho umožní Evropské komisi zahájit a koordinovat společná donucovací opatření proti protiprávnímu jednání na úrovni celé EU.

⁹ Revidované nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele definuje „rozsáhlé protiprávní jednání“ jako nezákonné praktiky, které postihují alespoň tři členské státy EU, a „rozsáhlé protiprávní jednání s unijním rozměrem“ jako praktiky, které poškozuji naprostou většinu spotřebitelů v EU, tj. ve dvou třetinách členských států nebo více, představujících společně alespoň dvě třetiny celkového počtu obyvatel Unie.

- **Větší transparentnost pro spotřebitele na internetových tržištích.** Když dnes spotřebitelé navštěvují internetová tržiště, jsou vystaveni různým nabídkám externích dodavatelů, kteří prostřednictvím internetového tržiště prodávají (i nabídkám samotného internetového tržiště). Spotřebitelé občas nevědí, jak jsou nabídky, kterým jsou vystaveni, řazeny a od koho vlastně nakupují (zda od profesionálních obchodníků nebo jiných spotřebitelů). Mnoho spotřebitelů má dojem, že kupují od internetového tržiště, a že s ním tedy uzavírají smlouvu. Ve skutečnosti ale možná nakupují u externího dodavatele, který přes internetové tržiště nabízí své zboží, ale není obchodníkem. V důsledku toho se mohou tito spotřebitelé mylně domnívat, že jednají s profesionálními obchodníky (a mohou tedy využívat výhod práv spotřebitelů). Toto nedorozumění může způsobit problémy v případě, že něco nebude s on-line nákupem v pořádku, protože není vždy snadné určit, kdo nese odpovědnost. Návrh zavádí do směrnice 2011/83/EU další požadavky na informace, které po internetových tržištích vyžadují, aby jasně informovala spotřebitele o: a) hlavních parametrech, které určují řazení různých nabídek, b) zda je smlouva uzavírána s obchodníkem nebo s jednotlivcem, c) zda platí právní předpisy na ochranu spotřebitele a d) který obchodník (externí dodavatel nebo internetové tržiště) odpovídá za zajištění práv spotřebitelů v souvislosti se smlouvou (například právo odstoupit od smlouvy nebo právní záruka).
- Navíc spotřebitelé využívající digitální aplikace, například internetová tržiště, srovnávací nástroje, obchody s aplikacemi nebo vyhledávače, očekávají „přirozené“ nebo „organické“ výsledky vyhledávání na základě relevance vzhledem k vyhledávaným výrazům, nikoliv výsledky na základě plateb od třetích stran. V souladu s pokyny¹⁰ pro směrnici 2005/29/ES z roku 2016 by měla být příslušná ustanovení směrnice vyjasněna, aby bylo jasné, že on-line platformy musí označit výsledky vyhledávání, které obsahují „placené umístění“, tj. třetí strana platí za vyšší umístění, nebo „placené zařazení“, tj. třetí strana platí za zařazení do seznamu výsledků vyhledávání.
- **Rozšíření ochrany spotřebitelů v souvislosti s digitálními službami.** Návrh rozšiřuje oblast působnosti směrnice 2011/83/EU i na digitální služby, za které spotřebitelé neplatí peníze, ale poskytují osobní údaje, například: ukládání dat v cloudu, sociální média a e-mailové účty. Vzhledem k rostoucí ekonomické hodnotě osobních údajů nelze tyto služby považovat jednoduše za „bezplatné“. Spotřebitelé by tedy měli mít stejné právo na předšmluvní informace i právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření bez ohledu na to, zda za službu zaplatí peníze nebo poskytnou osobní údaje.
- **Odstranění zátěže pro podniky.** Návrh mění směrnici 2011/83/EU tak, že dává obchodníkům větší flexibilitu při výběru nejvhodnějšího prostředku komunikace se spotřebiteli. Umožní tak obchodníkům využívat jako alternativu tradiční e-mailové adresy nové prostředky on-line komunikace, například webové formuláře či internetové diskuze, pokud si bude spotřebitel moci vést o komunikaci s obchodníkem přehled. Vedle toho odstraňuje dvě konkrétní povinnosti obchodníků týkající se 14denního práva na odstoupení od smlouvy, u kterých se ukázalo, že představují neúměrnou zátěž. První povinností je povinnost obchodníka souhlasit s právem odstoupit od smlouvy i v případě, kdy spotřebitel objednané zboží použil nad rámec jeho vyzkoušení, jak je tomu v případě, kdy si jej může vyzkoušet v kamenném

¹⁰ Pracovní dokument útvarů Komise „Pokyny pro provádění/uplatňování směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách“, SWD(2016) 163 final ze dne 25. května 2016.

obchodu. Druhou povinností je povinnost obchodníka vrátit spotřebiteli platbu ještě předtím, než od něj obdrží vrácené zboží.

- **Vyjasnění svobody členských států při přijímání pravidel o určitých formách a aspektech prodeje mimo obchodní prostory.** Zatímco prodej mimo obchodní prostory představuje legitimní a zavedený prodejní kanál, návrh vyjasňuje, že směrnice 2005/29/ES nebrání členským státům přijímat pravidla na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů týkajících se obzvláště agresivních či klamavých marketingových nebo prodejních praktik v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo s komerčními exkurzemi pořádanými obchodníkem s cílem nebo úmyslem propagovat či prodat spotřebitelům výrobky, kdy jsou tato omezení odůvodněna veřejným pořádkem nebo právem na respektování soukromého života.
- **Vyjasnění pravidel pro klamavé uvádění výrobků dvojí kvality na trh.** Návrh mění směrnici 2005/29/ES tak, že jasně stanoví, že obchodní praktika zahrnující uvádění na trh výrobku vydávaného za totožný se stejným výrobkem uváděným na trh v několika jiných členských státech, ačkoliv takové výrobky mají podstatně odlišné složení nebo znaky, přičemž tento postup způsobí nebo může způsobit, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil, představuje klamavou obchodní praktiku, kterou by měly příslušné orgány pro každý daný případ vyhodnotit a vyřešit podle ustanovení směrnice.

1.2. Soulad s platnými předpisy v této oblasti politiky

Tento návrh je v souladu s několika jinými legislativními a nelegislativními opatřeními v oblasti ochrany spotřebitele. Tento návrh je zejména v souladu s nedávno revidovaným nařízením (EU) 2017/2394 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, jehož cílem je podpořit přeshraniční veřejné vymáhání pravidel na ochranu spotřebitele. Zesílená pravidla o sankcích za porušení právních předpisů EU na ochranu spotřebitele uvedená v tomto návrhu zvýší odrazující účinek a účinnost koordinovaných opatření v rámci spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele namířených proti rozsáhlým protiprávním jednáním a rozsáhlým protiprávním jednáním s unijním rozměrem. Během jednání o revidovaném nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele bylo zdůrazněno, že *účinné, přiměřené a odrazující* sankce ve všech členských státech jsou základem úspěchu tohoto nařízení. Spolunormotvůrci nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele se ale rozhodli, že je v rámci případné revize podstatných právních předpisů EU na ochranu spotřebitele vhodnější zabývat se potřebou přísnějších sankcí¹¹.

Pravidla o individuální nápravě pro spotřebitele postižené porušením směrnice 2005/29/ES doplní úsilí EU, jehož cílem je, aby se spotřebitelé snáze domohli náhrady díky druhému návrhu v rámci nové politiky ochrany spotřebitele, tj. návrhu o zástupných žalobách na ochranu společných zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES. Kromě toho se mohou jednotliví spotřebitelé postižení porušením směrnice 2005/29/ES spolehnout na navrhované nápravy i v rámci řízení o drobných nárocích a alternativního řešení sporů/řešení

¹¹ Viz 16. bod odůvodnění revidovaného nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, který stanoví: „...Vzhledem ke zjištěním zprávy Komise o kontrole účelnosti práva v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu je možné, že bude považováno za nezbytné posílit úroveň sankcí za protiprávní jednání porušující právo Unie na ochranu spotřebitele.“

sporů on-line. Podle směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů¹² mají spotřebitelé v EU přístup k systémům mimosoudního řešení sporů se zaručenou kvalitou jak pro vnitrostátní, tak i pro přeshraniční smluvní spory. Komise také vytvořila platformu pro řešení sporů on-line¹³. Tato platforma pomáhá spotřebitelům a obchodníkům vyřešit jejich vnitrostátní a přeshraniční spory týkající se on-line nákupů zboží a služeb.

Tento návrh jde ruku v ruce s úsilím zajistit mezi spotřebiteli, obchodníky a právníky lepší znalost právních předpisů EU na ochranu spotřebitele. Pro dosažení tohoto cíle se plánuje několik činností, které jsou uvedeny níže.

- V roce 2018 zahájí Komise na úrovni celé EU kampaň ke zvýšení povědomí o právech spotřebitelů, která bude vycházet z poznatků získaných při kampani propagující práva spotřebitelů, realizované v letech 2014–2016¹⁴.
- Komise provádí pilotní projekt zahrnující školení malých a středních podniků v digitálním věku (iniciativa „ConsumerLawReady“¹⁵)
- V rámci renovované evropské strategie justičního vzdělávání na roky 2019–2025 plánuje Komise zahájit celou řadu vzdělávacích akcí pro soudce a další právníky¹⁶.
- Aby všichni účastníci trhu lépe porozuměli svým smluvním právům a povinnostem, koordinuje Komise v rámci skupiny zúčastněných stran Programu pro účelnost a účinnost právních předpisů samoregulační iniciativu. Cílem této iniciativy je jasněji spotřebitelům podávat povinné předsmuvní informace i standardní podmínky.
- V zájmu dalšího zvýšení právní jistoty všech účastníků trhu pracuje Komise na několika pokynech, které zajistí lepší porozumění právním předpisům EU na ochranu spotřebitele¹⁷. Na evropském justičním portálu se chystá zveřejnit novou databázi právních předpisů na ochranu spotřebitele. Tato databáze bude obsahovat judikaturu EU i jednotlivých členských států a umožní přístup ke správním rozhodnutím o právních předpisech EU na ochranu spotřebitele.

¹² 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).

¹³ 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), k dispozici od 15. února 2016.

¹⁴ Viz rovněž: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149.

¹⁵ Financování vzdělávacího projektu *ConsumerLawReady* zajišťuje Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů Evropského parlamentu. Řízením projektu jménem Komise je pověřeno konsorcium Evropské organizace spotřebitelů, Evropského sdružení řemesel a malých a středních podniků a sdružení Eurochambres. Výukové materiály byly připraveny, přeloženy a upraveny pro každý členský stát. Školení malých a středních podniků začalo v prosinci 2017 a bude pokračovat po celý rok 2018. V listopadu 2017 byly vytvořeny zvláštní internetové stránky: www.consumerlawready.eu.

¹⁶ Strategie se připravuje; její plán je k dispozici na odkazu https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_en.

¹⁷ Pokyny pro směrnici 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách, SWD(2016)163 final ze dne 25. května 2016. Pokyny k uplatňování právních předpisů EU v oblasti potravin a ochrany spotřebitele v případech dvojí kvality výrobků – konkrétní případ potravin, 26. září 2017 (C(2017) 6532 final). Nové pokyny pro směrnici 93/13/EHS o nepřiměřených smluvních podmínkách jsou plánovány na konec roku 2018 a pokyny pro směrnici o právech spotřebitelů 2011/83/EU budou aktualizovány v roce 2019.

1.3. Soulad s ostatními politikami EU

Čtyři směrnice na ochranu spotřebitele, které tento návrh mění, platí pro všechna odvětví ekonomiky. Vzhledem k širší své působnosti se uplatňují v mnoha aspektech obchodních transakcí se spotřebiteli, kterými se zabývají i jiné právní předpisy EU. Interakce různých subjektů práva EU se řídí zásadou *lex specialis*. Podle této zásady se ustanovení obecných směrnic na ochranu spotřebitele použijí pouze tehdy, nejsou-li příslušné aspekty obchodních transakcí se spotřebiteli upraveny ustanoveními právních předpisů EU pro konkrétní sektor. Tyto obecné směrnice na ochranu spotřebitele tedy fungují jako „bezpečnostní síť“, která zajišťuje udržení vysoké úrovně ochrany spotřebitele ve všech odvětvích, protože doplňují a vyplňují mezery v právních předpisech Unie pro jednotlivé sektory.

Navrhované změny zabývající se nedostatečnou transparentností obchodních transakcí se spotřebiteli na internetových tržištích a nedostatečnou ochranou spotřebitele v případě digitálních služeb pomohou vytvořit jednotný digitální trh¹⁸ a zajistí soulad s dalším důležitým prvkem strategie jednotného digitálního trhu, tj. s návrhem směrnice o smlouvách o poskytování digitálního obsahu¹⁹, který Komise připravuje. Tento návrh definuje práva spotřebitelů, pokud digitální obsah a digitální služby pořízené spotřebitelem neodpovídají smlouvě, a zabývá se rovněž smlouvami, které neobsahují peněžní platby spotřebitele. Směrnice 2011/83/EU se použije i pro poskytování digitálního obsahu; v současnosti ale platí pouze pro služby, včetně digitálních služeb, poskytované za peněžní platbu. Podle návrhu týkajícího se digitálního obsahu panuje značný nesoulad především tam, kde obsah nebo služby neodpovídají specifikacím uvedeným jako předmluvní informace, přičemž požadavky na předmluvní informace jsou uvedeny ve směrnici 2011/83/EU. Z výše uvedených důvodů je nezbytné uvést oblast působnosti směrnice 2011/83/EU do souladu s oblastí působnosti aktuálně platné směrnice o digitálním obsahu, pokud jde o definice „digitálního obsahu“ a „digitálních služeb“. Rada pro spravedlnost a vnitřní věci výslovně vyzvala Komisi, aby zajistila soulad směrnice 2011/83/EU s návrhem týkajícím se digitálního obsahu, což platí obzvláště pro definice „digitálního obsahu“ a „digitálních služeb“²⁰.

Změna směrnice 2011/83/EU tak, aby zahrnovala i digitální služby bez ohledu na peněžní platbu, doplňuje obecné nařízení 2016/679 o ochraně osobních údajů. Konkrétně platí, že právo odstoupit od smlouvy o poskytování digitálních služeb do 14 dnů od jejího uzavření odstraní smluvní základ pro zpracování osobních údajů podle obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Začnou se pak uplatňovat práva stanovená v obecném nařízení o ochraně osobních údajů, např. právo být zapomenut a právo na přenositelnost údajů.

Pokud jde o navrhovanou změnu pro internetová tržiště, uvádí sdělení o on-line platformách z roku 2016, že Komise „dále v rámci kontroly účelnosti právních předpisů EU v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu za rok 2017 vyhodnotí případnou další potřebu aktualizace

¹⁸ Další informace o jednotném digitálním trhu jsou k dispozici na následujícím odkazu: https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_en.

¹⁹ Návrh směrnice o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu, COM(2015) 634 final ze dne 9. prosince 2015. Další informace: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en.

²⁰ Výsledky zasedání Rady, 3 473. zasedání Rady, Rada pro spravedlnost a vnitřní věci, Lucemburk, 9. a 10. června 2016, k dispozici na odkazu: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/en/pdf>. Ten odkazuje na sdělení Předsednictví 9768/16 ze dne 2. června 2016, které zdůrazňuje potřebu souladu mezi návrhem směrnice o digitálním obsahu a směrnice 2011/83/EU a vyzývá Komisi, aby posoudila uplatňování této směrnice na všechny typy smluv o poskytování digitálního obsahu, jimiž se zabývá návrh směrnice o digitálním obsahu. Sdělení je k dispozici na odkazu: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/en/pdf>.

stávajících předpisů na ochranu spotřebitele v souvislosti s platformami²¹. V prosinci 2016 doporučil Evropský hospodářský a sociální výbor přizpůsobení požadavků na předmluvní informace potřebám spotřebitelů nakupujícím obecně na platformách pro elektronické obchodování²². Evropská rada dne 19. října 2017 zdůraznila „*nutnost vyšší transparentnosti praktik a využívání platforem*“²³.

Tento návrh doplňuje opatření Komise proti nepřiměřeným smluvním podmínkám mezi platformami a podniky (iniciativa pro platformy a podniky), oznámené při přezkumu jednotného digitálního trhu v polovině období, které proběhlo v květnu 2017²⁴. Tento návrh a iniciativa pro platformy a podniky mají společné cíle vyšší transparentnosti a spravedlnosti v transakcích, které probíhají přes on-line platformy. Tento návrh se zabývá konkrétními problémy, které již byly identifikovány při hodnocení směrnice o právech spotřebitelů, konkrétně že spotřebitelé při nákupu přes internetová tržiště často neví, kdo je jejich smluvní protistranou. Spotřebitelé si pak často nejsou jisti, zda mohou využívat svých spotřebitelských práv platných v EU, a pokud ano, koho musí oslovit, aby zajistili jejich uplatnění. Vedle toho se tento návrh a iniciativa pro platformy a podniky doplňují i tak, že se snaží zajistit transparentnost hlavních parametrů, které určují hodnocení ve vztazích mezi platformou a spotřebitelem a platformou a podnikem.

Lze také očekávat, že z lepších právních předpisů EU na ochranu spotřebitelů budou mít prospěch i další oblasti politiky EU, v nichž hrají obchodní transakce mezi podniky a spotřebiteli důležitou úlohu. Příkladem je práce Komise na udržitelné spotřebě, včetně práce na základě akčního plánu oběhového hospodářství²⁵, jehož součástí jsou také opatření zabývající se klamavými environmentálními tvrzeními a plánovaným zastaráváním. Ačkoliv sankce a nástroje pro náhradu jsou již stanoveny směrnicí o nekalých obchodních praktikách, díky jejich zpřísnění bude možné ještě účinněji bojovat proti porušování práv spotřebitelů v těchto oblastech.

2. PRÁVNÍ ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA

• Právní základ

Ochrana spotřebitele spadá do působnosti pravomocí sdílených mezi EU a členskými státy. Jak je uvedeno v článku 169 Smlouvy o fungování Evropské unie, musí EU přispívat k ochraně ekonomických zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace a na vzdělávání k ochraně jejich zájmů. Tento návrh vychází z článku 114 Smlouvy o fungování Evropské unie (jenž se zabývá dotvořením vnitřního trhu) a článku 169 Smlouvy o fungování Evropské unie.

• Subsidiarita (v případě nevýlučné pravomoci)

Tento návrh mění pravidla EU na ochranu spotřebitele, jejichž přijetí na úrovni EU je považováno za nezbytné a v souladu se zásadou subsidiarity. Lépe fungujícího vnitřního trhu

²¹ COM(2016) 288 final ze dne 25. května 2016, s. 11: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=EN>.

²² Stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ke sdělení o on-line platformách, TEN/601-EESC-2016, <http://webapi.eesc.europa.eu/documentsanonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-en.docx>.

²³ Závěry Evropské rady k migraci, digitální Evropě, bezpečnosti a obraně (19. října 2017).

²⁴ Sdělení COM(2017) 228 final ze dne 10. května 2017: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock>.

²⁵ Sdělení Komise „Uzavření cyklu – akční plán EU pro oběhové hospodářství“, COM(2015) 614 final ze dne 2. prosince 2015: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>.

nelze dosáhnout pouze vnitrostátními právními předpisy. Pravidla EU na ochranu spotřebitelů si s prohlubujícím se vnitřním trhem udrží svůj význam a počet transakcí spotřebitelů v EU mezi členskými státy roste.

Z ekonomického hlediska je pravděpodobné, že chování obchodníků vůči spotřebitelům bude mít značný dopad na fungování spotřebitelských trhů. Důvodem je, že obchodníci mají velmi významný vliv na informace pro spotřebitele a rozhodování na takových trzích. Spotřebitelská politika má tedy potenciál zlepšit tržní síly. To může pomoci při podpoře hospodářské soutěže a zvyšování účinnosti.

Objem a intenzita přeshraničního obchodu v EU je velmi vysoká (je dokonce vyšší než v jakékoliv jiné velké oblasti obchodování na světě)²⁶, takže je přeshraniční obchod citlivý vůči nejednotným – nebo dokonce rozdílným – politickým rozhodnutím členských států. Kromě toho mají obchodníci přístup ke spotřebitelům přes hranice členských států. To může být zdrojem problémů, jejichž řešení nebude pro samotné vnitrostátní zákonodárce vůbec snadné.

Tento návrh mění současná pravidla EU na ochranu spotřebitele. Směrnice 2005/29/ES zajišťuje plnou harmonizaci vnitrostátních předpisů o nekalých obchodních praktikách, které poškozují ekonomické zájmy spotřebitelů. Směrnice 2011/83/EU v podstatě stanoví plně harmonizovaná pravidla pro požadavky na předmluvní informace a práva na odstoupení od spotřebitelských smluv. Nové vnitrostátní právní předpisy spadající do působnosti těchto směrnic by byly v rozporu s již zavedeným plně harmonizovaným *acquis*.

Celoevropská povaha problému, jenž vyžaduje vhodná donucovací opatření na úrovni celé EU, je obzvláště patrná v případě nezákonných praktik, které současně poškodí spotřebitele v několika členských státech EU. Taková rozsáhlá protiprávní jednání v rozporu s právy spotřebitelů jsou nyní právně vymezena v revidovaném nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, které vytváří silný procesní rámec pro spolupráci mezi vnitrostátními donucovacími orgány. Aby bylo vymáhání právních předpisů v celé EU plně účinné, musí vycházet ze společného a jednotného právního rámce. Účinnost vymáhání práv spotřebitelů a příležitosti k náhradě v rámci celé EU nelze zvýšit opatřeními přijímanými výhradně samotnými členskými státy.

V případě on-line obchodování není pravděpodobně možné problémy, se kterými se spotřebitelé setkávají, dostatečně vyřešit na národní úrovni. Mnoho internetových tržišť a poskytovatelů digitálních služeb obchoduje napříč celou Evropou a mezi jednotlivými zeměmi.

Kontrola účelnosti a hodnocení směrnice o právech spotřebitelů potvrdily, že právní předpisy EU v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu pomáhají budovat vysokou úroveň ochrany spotřebitele v celé EU. Současně posilují fungování vnitřního trhu a pomáhají snižovat náklady pro podniky, které se zabývají přeshraničním prodejem výrobků a služeb. Podniky prodávající své výrobky a služby v jiných zemích EU těží z harmonizovaných právních předpisů, které usnadňují přeshraniční prodej spotřebitelům v jiných zemích EU.

Obzvláště směrnice 2005/29/ES nahradila nejednotné předpisy v celé EU, protože vytvořila jednotný právní rámec ve všech členských státech. Její přístup vycházející z jasně stanovených zásad napříč celým spektrem vytváří užitečný a flexibilní rámec na úrovni celé EU, zatímco zavedení černé listiny pomohlo odstranit některé nekalé praktiky na různých vnitrostátních trzích. Podobně i směrnice 2011/83/EU významně přispěla k fungování vnitřního trhu a zajistila vysokou společnou úroveň ochrany spotřebitele, protože odstranila

²⁶ Světová obchodní organizace, statistika mezinárodního obchodu 2015: https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2015_e/its2015_e.pdf.

rozdíly mezi vnitrostátními právními předpisy upravujícími smlouvy mezi podniky a spotřebiteli. Posílila právní jistotu pro obchodníky i spotřebitele, zejména pokud jde o přeshraniční obchod. V posledních letech významně vzrostla důvěra spotřebitelů především na rostoucím trhu přeshraničního elektronického obchodování²⁷.

Zpráva o kontrole účelnosti uvedla, že největším přínosem právních předpisů EU na ochranu spotřebitele jsou společná harmonizovaná pravidla. Tato pravidla umožňují národním donucovacím orgánům účinněji bojovat proti přeshraničnímu protiprávnímu jednání, které poškozuje spotřebitele současně v několika členských státech. Bez dalších opatření na úrovni EU, která zajistí účinné, přiměřené a odrazující pokuty, by například stávající rozdílné vnitrostátní systémy pokut nejspíše dostatečně nezajistily spravedlivou hospodářskou soutěž pro obchodníky, kteří se řídí právními předpisy, a podkopaly by spolupráci donucovacích orgánů podle revidovaného nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. Nastolení spravedlivější hospodářské soutěže na základě sblížení vnitrostátních předpisů o pokutách by navíc přiblížilo právní předpisy EU na ochranu spotřebitele sankčním rámcům pro právní předpisy EU na ochranu hospodářské soutěže a ochranu osobních údajů. Na úrovni celé EU roste porozumění synergiím mezi těmito třemi oblastmi, obzvláště při koordinaci donucovacích činností²⁸.

Vyjasnění svobody členských států přijímat předpisy na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů před nevyžádanými návštěvami za účelem přímého marketingu a před komerčními exkurzemi ve směrnici 2005/29/ES, kdy jsou tato omezení odůvodněna veřejným pořádkem nebo ochranou práva na respektování soukromého života, je také v souladu se zásadou subsidiarity, protože členské státy tak budou moci uplatňovat regulaci v oblasti, ve které je dopad na jednotný trh považován za velmi omezený.

- **Proporcionalita**

Opatření v návrhu jsou přiměřená cílům zlepšení dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitele, modernizace a snižování zátěže.

Pokud jde o sankce, návrh harmonizuje minimální úroveň sankcí, protože po členských státech vyžaduje, aby zavedly pokuty na základě obratu obchodníka pouze v případě rozsáhlých protiprávních jednání a rozsáhlých protiprávních jednání s unijním rozměrem, přičemž taková harmonizace je zjevně nezbytná k zajištění koordinace sankcí vyžadovaných revidovaným nařízením o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. V případě veškerých ostatních protiprávních jednání se návrh omezuje pouze na stanovení některých kritérií, která by měla být při uplatňování konkrétních sankcí zohledněna. U těchto ostatních protiprávních jednání návrh sankce neharmonizuje a dokonce jasně stanoví, že se tato kritéria nemusí nutně vztahovat na méně závažné případy protiprávního jednání.

²⁷ Podle srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele za rok 2017 vzrostl mezi lety 2012 a 2016 podíl spotřebitelů, kteří s důvěrou nakupovali zboží či služby přes internet od maloobchodníků či poskytovatelů služeb v jiné zemi EU, o 24 procentních bodů na celkových 58 %.

²⁸ Dne 14. března 2017 přijal Evropský parlament usnesení o „dopadech dat velkého objemu na základní práva: soukromí, ochrana údajů, nediskriminace, bezpečnost a vymáhání práva“, které obsahuje výzvu k „užší spolupráci a soudržnosti mezi různými regulátory a úřady pro dozor nad hospodářskou soutěží, ochranou spotřebitelů a ochranou osobních údajů na vnitrostátní úrovni i na úrovni EU“. Evropský inspektor ochrany údajů navrhl zřídit digitální informační středisko, které by sdružovalo agentury odpovědné za ochranu hospodářské soutěže, ochranu spotřebitelů a ochranu osobních údajů a ochotné sdílet informace a jednat o tom, jak nejlépe prosazovat pravidla v zájmu jednotlivců. Toto „informační středisko“ poprvé zasedalo dne 29. května 2017.

Pokud jde o požadavek v oblasti individuální nápravy porušení směrnice 2005/29/EU, dává návrh členským státům určitý manévrovací prostor při stanovení konkrétních dostupných náprav. Jako naprosté minimum návrh vyžaduje smluvní nápravu odstoupení od smlouvy a nesmluvní nápravu náhrady škody. To jsou dnes dva nejčastější nápravné prostředky vnitrostátního občanského práva členských států.

Proporcionalita navrhovaného rozšíření směrnice 2011/83/EU na digitální služby neposkytované za peněžní platbu je zajištěna tím, že je její oblast působnosti sjednocena s oblastí působnosti budoucí směrnice o digitálním obsahu a že jsou smlouvy o poskytování digitálních služeb, podle kterých spotřebitel poskytuje pouze osobní údaje, vyloučeny z některých formálních požadavků směrnice 2011/83/EU, které se vztahují pouze na smlouvy s úplatou, tj. z požadavku obstarat si souhlas spotřebitele pro okamžité poskytnutí služby, který má následky jen v souvislosti s peněžní platbou za služby poskytované během lhůty pro odstoupení od smlouvy, jež je učiněna před uplatněním práva odstoupit od smlouvy.

Navrhované změny pravidel pro internetová tržiště jsou přiměřené v tom smyslu, že nestanoví povinnost internetových tržišť sledovat nebo ověřovat pravdivost informací poskytovaných externími dodavateli o tom, zda jednájí v postavení obchodníka či nikoliv. Tyto změny jsou tedy založeny pouze na vlastním prohlášení a úkolem tržiště je pouze zajistit, aby externí dodavatelé uváděli tyto informace na internetových stránkách, a následně je předat spotřebiteli. Pokud jde o transparentnost řazení nabídek, musí internetové tržiště poskytovat informace o hlavních parametrech, které určují jejich řazení, aniž by ale byla předepsána konkrétní standardní kritéria řazení.

Návrh také posiluje proporcionalitu právních předpisů, protože snižuje regulační náklady pro obchodníky, pokud to neohroží cíl právních předpisů, jak je tomu v případě dvou stanovených povinností obchodníků s ohledem na právo odstoupit od smlouvy a na navrhovaná opatření pro snižování zátěže v souvislosti s požadavky na informace. Očekává se, že tyto změny odstraňující nadměrnou zátěž budou obzvláště přínosné pro malé podniky.

- **Volba nástroje**

Jelikož tento návrh mění čtyři stávající směrnice, je nejvhodnějším nástrojem směrnice.

3. VÝSLEDKY HODNOCENÍ *EX POST*, KONZULTACÍ SE ZÚČASTNĚNÝMI STRANAMI A POSOUZENÍ DOPADŮ

- **Hodnocení *ex post* / kontroly účelnosti platných právních předpisů**

Tento návrh vychází ze zjištění kontroly účelnosti právních předpisů EU v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu a z hodnocení směrnice o právech spotřebitelů, která byla obě zveřejněna v květnu 2017.

Kontrola účelnosti došla k závěru, že většina podstatných ustanovení příslušných směrnic je obecně k danému účelu vhodná. Ačkoliv jsou ustanovení na ochranu spotřebitele stanovena v mnoha nástrojích EU pro jednotlivé sektory, došla kontrola účelnosti k závěru, že analyzované obecné směrnice a sektorové právní předpisy EU na ochranu spotřebitele se navzájem doplňují. Dle dalšího závěru kontroly účelnosti se zúčastněné strany z velké části shodly, že kombinace obecných a sektorových pravidel vytváří jasný a soudržný právní rámec EU.

Přesto ale kontrola účelnosti zjistila, že plné účinnosti pravidel brání: a) skutečnost, že obchodníci a spotřebitelé o nich nevědí, a b) nedostatečné vymáhání a příležitosti k náhradě pro spotřebitele. Pokud jde o tento návrh, doporučila kontrola účelnosti budoucí opatření pro zlepšení souladu založená na posílení vymáhání a usnadnění náhrady pro spotřebitele,

zejména tak, že se zvýší odrazující účinek sankcí za porušení právních předpisů na ochranu spotřebitele a zavedou se nápravy pro spotřebitele, pokud se stanou obětí nekalých obchodních praktik v rozporu se směrnicí 2005/29/ES. Kontrola účelnosti dále doporučila modernizaci právního prostředí a snížení regulační zátěže tak, že bude odstraněno neodůvodněné zdvojování požadavků na informace mezi směrnicí 2005/29/ES a směrnicí 2011/83/EU.

Při hodnocení směrnice o právech spotřebitelů se zjistilo, že směrnice 2011/83/EU příznivě přispívá k fungování vnitřního trhu mezi podniky a spotřebiteli a zajišťuje vysokou společnou úroveň ochrany spotřebitele. Současně ale bylo identifikováno několik rezerv v pravidlech, zejména s ohledem na rozvoj digitální ekonomiky. Hodnocení zdůraznilo řadu oblastí, ve kterých mohou mít legislativní změny svůj význam, a to včetně následujících:

- a) transparentnost transakcí na internetových tržištích;
- b) sjednocení pravidel, kterými se řídí smlouvy o digitálním obsahu, s pravidly pro „bezplatné“ digitální služby (například ukládání dat v cloudu a webmail);
- c) zjednodušení některých požadavků na informace ve směrnici 2005/29/ES a směrnici 2011/83/EU, které se navzájem překrývají;
- d) snížení zátěže obchodníků, zejména malých a středních podniků, v oblasti práva odstoupit od smlouvy v případě prodeje na dálku a prodeje mimo obchodní prostory, která souvisí s: 1) právem spotřebitele vrátit i zboží, které bylo použito nad rámec naprosté nezbytnosti, a 2) povinností vrátit spotřebiteli platbu ještě před samotným vrácením zboží spotřebitelem;
- e) modernizace prostředků pro komunikaci mezi obchodníky a spotřebiteli.

Vedle toho hodnocení doporučilo jako následné aktivity realizaci dalších osvětových činností a tvorbu pokynů.

- **Konzultace se zúčastněnými stranami**

Při přípravě návrhu vedla Komise konzultace se zúčastněnými stranami prostřednictvím:

- mechanismu zpětné vazby k počátečnímu posouzení dopadů,
- veřejných konzultací on-line,
- cílených panelových konzultací s malými a středními podniky,
- cílených konzultací s členskými státy a dalšími zúčastněnými stranami v rámci průzkumů a jednání se sítěmi orgánů členských států v působnosti generálního ředitelství pro spravedlnost a spotřebitele a s organizacemi spotřebitelů,
- konzultací se zúčastněnými stranami mezi spotřebiteli a podniky na půdě skupiny odborníků ze zúčastněných stran Programu pro účelnost a účinnost právních předpisů.

Cílem konzultací bylo shromáždit patřičné kvalitativní a kvantitativní informace od příslušných skupin zúčastněných stran (spotřebitelé, sdružení spotřebitelů, podniky, podnikatelská sdružení, orgány členských států, právníci) a široké veřejnosti. Kontakt s některými typy podniků, například s internetovými tržišti a poskytovateli „bezplatných“ digitálních služeb, byl obtížný. Informace o konzultacích byly zveřejňovány při pravidelných jednáních, přes Twitter, Facebook a elektronickou poštu odesílanou sítím v působnosti generálního ředitelství pro spravedlnost a spotřebitele, a také při projevech komisaře a dalších vysoce postavených úředníků Komise.

Návrh také vychází z konzultační činnosti, která proběhla v rámci kontroly účelnosti a hodnocení směrnice o právech spotřebitelů²⁹.

Opatření v návrhu mají mezi zúčastněnými stranami různou úroveň podpory. Veřejné konzultace ukázaly, že mnoho sdružení spotřebitelů a orgánů veřejné správy podporuje vyjádření maximální úrovně pokut jako procentní podíl na obratu obchodníka. S touto myšlenkou ale souhlasilo jen málo podnikatelských sdružení. Naproti tomu v panelu malých a středních podniků mělo minimálně 80 % respondentů za to, že nejprůměrnějším, nejúčinnějším a nejvíce odrazujícím způsobem stanovení maximální úrovně pokut je jejich vyjádření jako procentního podílu na obratu obchodníka, případně v kombinaci s absolutní částkou, podle toho, co bude vyšší.

Velká většina oslovených orgánů veřejné správy, sdružení spotřebitelů a samotných spotřebitelů při veřejných konzultacích prohlásila, že by mělo být zavedeno právo na nápravu na úrovni celé EU podle směrnice 2005/29/EU, aby se zajistilo lepší dodržování pravidel na ochranu spotřebitele mezi obchodníky. Mezi podnikatelskými sdruženími a jednotlivými společnostmi ale byla podpora této myšlenky nízká (35 % u sdružení a 31 % u podniků). Při konzultacích v panelu malých a středních podniků bylo ve prospěch zavedení práva na nápravu na úrovni celé EU podle směrnice 2005/29/EU celkem 87 % respondentů.

Mnoho zúčastněných stran vyjádřilo podporu novým požadavkům na transparentnost smluv uzavíraných na internetových tržištích. Sdružení spotřebitelů, orgány veřejné správy, jednotlivci a většina společností a podnikatelských sdružení souhlasí, že spotřebitelé nakupující na internetových tržištích by měli dostávat informace o totožnosti a postavení dodavatele. Také souhlasí, že se tím zvýší důvěra spotřebitelů. Ve prospěch požadavků na informování spotřebitelů o totožnosti a právním postavení smluvních partnerů je i mnoho malých a středních podniků. Myšlenka transparentnosti se dostalo podpory i od podnikatelských sdružení. Některá významná internetová tržiště oznámila, že nová pravidla sníží náklady, zatímco jiná si nebyla jista.

Většina zúčastněných stran podpořila rozšíření směrnice 2011/83/EU o digitální služby, při kterých nedochází k peněžní platbě. Obchodníci podpořili zavedení požadavků na informace, které posílí informovanost spotřebitelů, ale k zavedení práva odstoupit od smlouvy v případě těchto digitálních služeb přistupovali různě. Podnikatelská sdružení nepodporovala zavedení práva odstoupit od smlouvy v případě digitálních služeb, při kterých nedochází k peněžní platbě.

Podnikatelská sdružení podpořila výmaz požadavků na informace ze směrnice 2005/29/ES, pokud se překrývají s požadavky na předmluvní informace podle směrnice 2011/83/EU. Sdružení spotřebitelů byla v těchto případech proti odstranění požadavků na informace. Většina orgánů veřejné správy měla za to, že poskytování informací o vyřizování reklamací a stížností spotřebitelům není ve fázi propagace důležité.

Zúčastněné strany většinou podpořily nahrazení současného požadavku na poskytnutí e-mailové adresy obchodníků technologicky neutrálním odkazem na prostředek on-line komunikace. Dále zúčastněné strany většinou podpořily odstranění odkazu na faxové číslo ze směrnice 2011/83/EU.

²⁹ Více informací o těchto konzultacích vedených při kontrole účelnosti a hodnocení směrnice o právech spotřebitelů je uvedeno v přílohách ke zprávě o kontrole účelnosti a v přílohách k pracovnímu dokumentu útvarů Komise o právech spotřebitelů, které jsou k dispozici na odkazu: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Při veřejné konzultaci 35 % on-line společností oznámilo, že se kvůli výše uvedené konkrétní povinnosti obchodníků související s právem odstoupit od smlouvy setkaly s významnými problémy. Většina podnikatelských sdružení potvrdila, že v souvislosti s těmito povinnostmi čelí obchodníci nepřiměřené/zbytečné zátěži. V panelu malých a středních podniků hovořila o nepřiměřené zátěži téměř polovina živnostníků, mikropodniků a malých podniků, které prodávají spotřebitelům on-line. Většina sdružení spotřebitelů, orgánů veřejné správy a jednotlivců ale zrušení těchto povinností obchodníků nepodpořila.

• **Posouzení dopadů**

Tento návrh vychází z posouzení dopadů³⁰. Výbor pro kontrolu regulace nejprve vydal dne 12. ledna 2018 záporné stanovisko s podrobným komentářem. Po zásadní revizi první předlohy předložil Výbor pro kontrolu regulace kladné stanovisko s dalším komentářem, a to dne 9. února 2018³¹. Příloha I posouzení dopadů vysvětluje přístup ke komentářům Výboru pro kontrolu regulace.

Posouzení dopadů se samostatně zabývá na jedné straně možnostmi, jak zlepšit dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitele, a na druhé straně možnostmi týkajícími se modernizace a snižování zátěže.

Pro lepší soulad byly kromě základního scénáře posuzovány další tři možnosti:

- (1) možnost pouze zvýšení odrazujícího účinku a proporcionality veřejného vymáhání díky silnějším pravidlům pro sankce a účinnějšímu postupu vydávání žalob na zdržení se jednání;
- (2) možnost rozšířit opatření uvedená v bodu 1) o právo spotřebitele na individuální nápravu;
- (3) možnost rozšířit opatření uvedená v bodech 1) a 2) o opatření kolektivní žaloby spotřebitelů.

Upřednostněna byla třetí možnost, která v sobě kombinuje všechna opatření. Tento návrh se zabývá částí upřednostňované možnosti týkající se silnějších pravidel pro sankce a práv spotřebitelů na individuální nápravu porušení směrnice 2005/29/ES. Prvky souvisejícími se žalobami na zdržení se jednání a kolektivní žalobou se zabývá souběžný návrh o zástupných žalobách na ochranu společných zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES.

Pokud jde o sankce, návrh více sjednotí uplatňování sankcí v celé EU. Toho dosáhne díky seznamu společných pomocných kritérií pro posuzování závažnosti protiprávních jednání (s výjimkou méně závažných protiprávních jednání). Donucovací orgány by musely tato kritéria zohlednit při rozhodování o uložení sankcí a o jejich úrovni. Pokud zvolenou sankcí bude pokuta, musely by úřady při stanovení výše pokuty zohlednit obrat obchodníka, jenž se dopustil protiprávního jednání, jeho čisté zisky a případné další pokuty vyměřené za stejná nebo podobná protiprávní jednání v jiných členských státech. V případě „rozsáhlých protiprávních jednání“ a „rozsáhlých protiprávních jednání s unijním rozměrem“ podle definice v revidovaném nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele by měly být pokuty zavedeny jako povinná součást sankcí a členské státy by měly stanovit maximální výši pokuty za taková protiprávní jednání na úrovni alespoň 4 % ročního obratu obchodníka.

Pokud jde o individuální nápravu, návrh vyžaduje, aby členské státy zajistily přístup spotřebitelů poškozených nekalými obchodními praktikami minimálně ke smluvnímu

³⁰ SWD(2018) 96.

³¹ SEC(2018) 185.

nápravnému prostředku odstoupení od smlouvy a k nesmluvnímu nápravnému prostředku náhrady škody. Obzvláště skandál „Dieselgate“ (kdy výrobci automobilů instalovali do svých vozů technologii podvádějící při zkouškách emisí) ukázal, že nesmluvní náprava, například mimosmluvní právo na náhradu škody, může být někdy pro spotřebitele důležitější než náhrada smluvní. V případě Dieselgate se mnoho spotřebitelů nemohlo domoci nápravy ani v členských státech, které již nápravu pro oběti nekalých obchodních praktik zajišťují. Důvodem je, že dostupné nápravy jsou pouze smluvní. Tyto nápravy tedy lze uplatnit pouze vůči smluvním protistranám spotřebitelů, což jsou v tomto případě obvykle prodejci automobilů, nikoliv jejich výrobci.

Pokud jde o náklady na tato opatření, je možné, že obchodníkům vzniknou určité náklady na prvotní obeznámení. Při konzultacích v panelu malých a středních podniků ale většina respondentů uvedla, že posílení sankcí by jejich náklady nijak neovlivnilo. V případě individuálních náprav dosáhly předpokládané střední jednorázové náklady zmíněné při konzultacích v panelu malých a středních podniků, například na právní poradenství, výše 638 EUR. Předpokládané střední roční provozní náklady činily 655 EUR. Při veřejných konzultacích většina orgánů veřejné správy uvedla, že by při posílení pravidel o sankcích došlo k nárůstu nákladů na správní a soudní vymáhání. Určité náklady na prvotní obeznámení by vznikly i vnitrostátním orgánům a soudům v souvislosti se zaváděním práv na individuální nápravy. Žádný orgán veřejné správy nepřednesl odhady zvýšených nebo snížených nákladů na vymáhání. Náklady veřejných donucovacích orgánů a soudů zahrnují případné zvýšení počtu případů vymáhání i soudních případů. Je ale pravděpodobné, že tyto náklady budou kompenzovány očekávaným celkovým snížením porušování právních předpisů EU na ochranu spotřebitele díky silnějšímu odrazujícímu účinku vyšších sankcí a náprav.

Vedle toho by díky lepší harmonizaci pravidel návrh přinesl úspory obchodníkům, kteří obchodují přes hranice. Dojde zejména ke zvýšení srozumitelnosti případných následků pro obchodníky v případě nedodržování právních předpisů. To by vedlo k nižším a přesnějším nákladům na posuzování rizik.

Pokud jde o modernizaci a snižování zátěže, hodnotily se při posouzení dopadů možnosti pro a) transparentnost internetových tržišť, b) ochranu spotřebitele v souvislosti s digitálními službami neposkytovanými proti peněžní platbě, a c) opatření ke snižování zátěže, kterými se zabývá následující část o účelnosti a zjednodušování právních předpisů.

Z hlediska transparentnosti internetových tržišť hodnotilo posouzení dopadů možnosti prosazování samoregulace, společné regulace a legislativních změn směrnice 2011/83/EU, která internetovým tržištím ukládá další požadavky na informace. Při cílených a veřejných konzultacích uvedlo jen velmi málo respondentů kvantitativní odhady nákladů. Několik významných internetových tržišť sdělilo, že by nová, plně harmonizovaná pravidla pro transparentnost přinesla určité snížení nákladů, zatímco jiná si tím nebyla jista. Ze čtyř internetových tržišť, která reagovala na otázku ohledně nákladů, dvě uvedla, že náklady na splnění nových požadavků na informace (jednorázové a provozní náklady) by byly přiměřené, jedno je za přiměřené nepovažovalo a jedno nevědělo.

Rozšíření směrnice o právech spotřebitelů na „bezplatné“ digitální služby přinese legislativní vyjasnění, jež by společně způsobilo mírné náklady vyvolané úpravami jejich internetových stránek/on-line rozhraní. Malé a střední podniky odhadovaly, že by medián ročních nákladů na digitální služby neposkytované za úplatu, vyplývající z rozšíření směrnice 2011/83/EU, činil 33 EUR v případě požadavků na předšlupní informace a 50 EUR v případě práva odstoupit od smlouvy.

Změna směrnice 2005/29/ES, která uvádí, že členské státy mohou přijímat předpisy na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů týkajících se obzvláště agresivních či klamavých

marketingových nebo prodejních praktik v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka v domově spotřebitele nebo s komerčními exkurzemi pořádanými obchodníkem s cílem nebo úmyslem propagovat či prodat spotřebitelům výrobky, kdy jsou tato omezení odůvodněná vzhledem k veřejnému pořádku nebo právu na respektování soukromého života, je nezbytná k vyjasnění vztahu mezi směrnici a vnitrostátními předpisy v oblasti takových marketingových činností.

Některé členské státy zavedly zákazy či omezení pro konkrétní typy prodeje mimo obchodní prostory, například nevyžádaný podomní prodej, také z důvodu ochrany soukromého života a veřejného pořádku. Ačkoliv jsou tato omezení v rozporu s plně harmonizovaným charakterem směrnice 2005/29/ES, jsou jejich přeshraniční důsledky nulové nebo velmi omezené (vzhledem k samotnému charakteru prodeje mimo obchodní prostory). Taková omezení by tedy neměla významný dopad na jednotný trh. Navrhovaná změna by respektovala současný stav v některých členských státech, které přijaly určitá omezení podomního prodeje a/nebo prodejních exkurzí. Další dopad by závisel na tom, jak by ostatní členské státy této možnosti využívaly. Proto se předpokládá, že vyjasnění možnosti zavedení takových omezení členskými státy na základě veřejného pořádku nebo ochrany soukromí spotřebitelů nebude mít bezprostřední dopad na jednotný trh a je v souladu se zásadou subsidiarity.

Změna směrnice 2005/29/ES týkající se dvojí kvality výrobků je nezbytná k zajištění lepší právní srozumitelnosti pro orgány členských států odpovědné za vymáhání směrnice. Komise se touto záležitostí zabývala v pokynech ze dne 25. května 2016 pro uplatňování směrnice 2005/29/ES³² a nedávno také v oznámení Komise ze dne 26. září 2017 „o uplatňování právních předpisů EU v oblasti potravin a ochrany spotřebitele v případech dvojí kvality výrobků – konkrétní případ potravin“³³. Zkušenosti s vymáháním ale ukazují, že pro vnitrostátní orgány by bylo výhodné, pokud by mohly vycházet z jasně stanoveného souboru ustanovení. Ta jsou nezbytná pro účinnější řešení obchodních praktik zahrnujících uvádění na trh výrobku vydávaného za totožný se stejným výrobkem uváděným na trh v několika jiných členských státech, ačkoliv takové výrobky mají podstatně odlišné složení nebo znaky, přičemž tento postup způsobí nebo může způsobit, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.

• Účelnost a zjednodušování právních předpisů

Jelikož je tento návrh předkládán v rámci Programu pro účelnost a účinnost právních předpisů, představovalo určení regulační zátěže důležitou součástí podkladových hodnocení. Při nich se ukázalo, že obecné právní předpisy EU na ochranu spotřebitele nevytvářejí obzvláštní zátěž, a to v absolutním vyjádření ani ve srovnání s jinými oblastmi regulace v EU³⁴. Proto vzhledem ke značným přínosům právních předpisů EU na ochranu spotřebitele pro samotnou ochranu spotřebitele a pro posílení jednotného trhu identifikovala tato hodnocení pouze omezený rozsah snižování zátěže.

Jelikož tento návrh mění právní předpisy platné pro všechny obchodníky, včetně mikropodniků, neexistují žádné významné důvody, proč by měly být mikropodniky z oblasti působnosti tohoto návrhu vyňaty. Je pravděpodobné, že mikropodniky budou mít z navrhovaných opatření pro snížení zátěže prospěch především v případě práva odstoupit od smlouvy. Důvodem je, že tyto podniky mohou mít v současnosti menší flexibilitu při absorbování ztrát způsobených stávajícími povinnostmi. Je pravděpodobné, že mikropodniky budou méně ovlivněny navrhovaným posílením pravidel o sankcích za rozsáhlé protiprávní

³² SWD(2016) 163 final.

³³ C(2017)6532.

³⁴ Více informací je uvedeno v kapitole 6.2.4 zprávy o kontrole účelnosti.

jednání a rozsáhlé protiprávní jednání s unijním rozměrem, protože takového protiprávního jednání se obvykle dopouštějí větší společnosti, které se pak stanou předmětem koordinovaných donucovacích opatření v rámci spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele.

První změna týkající se práva odstoupit od smlouvy zruší povinnost obchodníka přijmout vrácené zboží, i když jej spotřebitelé používali více, než je povoleno. Malé a střední podniky uváděly v souvislosti se současnou povinností přijímat takto „nepřiměřeně zkoušené zboží“ průměrné roční ztráty ve výši 2 223 EUR (medián 100 EUR). Stanoviska podnikatelských sdružení a společností také naznačují, že ze snížení této zátěže budou mít prospěch zejména obchodníci a malé a střední podniky. Pokud jde o povinnost obchodníka vrátit spotřebitelům platbu ještě před možností vrácené zboží prohlédnout, dosahují průměrné odhadované roční ztráty způsobené platnými pravidly, uváděné při konzultacích v panelu malých a středních podniků, výše 1 212 EUR (medián 0). Stanoviska podnikatelských sdružení a společností také naznačují, že ze snížení této zátěže budou mít prospěch zejména obchodníci a malé a střední podniky.

Ke zrušení povinnosti obchodníka poskytovat informace o vyřizování reklamací a stížností ve fázi propagace byly k dispozici velmi omezené kvantitativní údaje. Stanoviska podnikatelských sdružení ale poukazují na určité až významné úspory pro společnosti. Pokud jde o zrušení povinnosti obchodníků uvádět své faxové číslo a umožnit modernější komunikační prostředky (například webové formuláře) jako alternativu e-mailové adresy, mnoho obchodníků již takové modernější komunikační prostředky spotřebitelům nabízí (souběžně s e-mailovou adresou), což poukazuje na jejich vyšší účinnost ve srovnání s e-mailovou adresou. Zrušení povinnosti uvádět faxové číslo nemusí nijak ovlivnit náklady, protože v současnosti se jedná o povinné informace pouze pro několik málo obchodníků, kteří ke komunikaci se spotřebiteli stále využívají fax.

Všechny změny v návrhu jsou vypracovány technologicky neutrálním způsobem, aby nedošlo k situaci, že by byly v brzké době překonány technologickým rozvojem. Proto je i v ostatních právních předpisech EU aktualizována stávající definice „internetových tržišť“, ve které se odstraní odkazy na konkrétní technologie, například „internetové stránky“, aby tato definice obstála i v budoucnu. Rozšíření směrnice 2011/83/EU na digitální služby neposkytované za peněžní platbu by tak díky obsahově neutrálním pravidlům, která obstojí i v budoucnu, vyřešilo současnou situaci digitálních transakcí se spotřebiteli. Doplní se tak pravidla EU na ochranu osobních údajů. Změny pravidel o komunikačních prostředcích ve směrnici 2011/83/EU budou technologicky neutrální, aby obstála i v budoucnu. Toho se místo odkazů na konkrétní technologii dosáhne odkazy na jiné prostředky on-line komunikace, které spotřebiteli umožní uchovat si obsah komunikace.

- **Základní práva**

Návrh je v souladu s článkem 38 Listiny základních práv, podle níž musí EU zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitele. Opatření na: a) zlepšení souladu s právními předpisy na ochranu spotřebitele a b) modernizaci pravidel na ochranu spotřebitele pro internetová tržiště a digitální služby zvýší úroveň ochrany spotřebitele. Právo na účinnou právní ochranu zakotvené v článku 47 Listiny by také pomohly zajistit lepší příležitosti pro individuální náhradu za nekalé obchodní praktiky. Návrh také respektuje právo na ochranu osobních údajů jednotlivců zakotvené v článku 8 Listiny a právo členských států na omezení konkrétních forem a aspektů prodeje mimo obchodní prostory, aby se zajistilo respektování soukromého života spotřebitelů podle článku 7 Listiny.

Opatření na snižování zátěže v oblasti a) práva odstoupit od smlouvy, b) zjednodušení požadavků na informace a c) modernizace komunikačních prostředků přispějí k provádění

článek 16 Listiny, který zaručuje svobodu podnikání podle právních předpisů EU a vnitrostátních právních předpisů a postupů. Zjednodušení požadavků na informace a modernizace komunikačních prostředků současně nepovedou k významnému snížení ochrany spotřebitele. A opatření v oblasti práva odstoupit od smlouvy zajistí vyváženější práva a povinnosti obchodníků a spotřebitelů. Důvodem je, že odstraní neodůvodněnou zátěž a postihnou pouze menšinu spotřebitelů.

4. ROZPOČTOVÉ DŮSLEDKY

Návrh nemá žádné důsledky pro rozpočet EU.

5. OSTATNÍ PRVKY

- **Plány provádění a způsob monitorování, hodnocení a podávání zpráv**

Komise vyhodnotí účinnost, efektivnost, význam, soudržnost a přidanou hodnotu tohoto opatření na základě ukazatelů uvedených v posouzení dopadů. Tyto ukazatele mohou sloužit jako základ hodnocení, jež by mělo být předloženo nejdříve 5 let po vstupu v platnost, aby byl zajištěn dostatek údajů po plném zavedení ve všech členských státech.

Komplexní statistické údaje o on-line obchodování v EU, konkrétně o on-line maloobchodu, jsou k dispozici v databázi Eurostatu. Ty lze použít jako hlavní zdroj údajů pro hodnocení. Budou doplněny reprezentativními průzkumy mezi spotřebiteli a obchodníky v EU, prováděnými pravidelně pro dvakrát ročně zveřejňovaný spotřebitelský srovnávací přehled. Tyto průzkumy zkoumají zkušenosti a vnímání, což jsou dva důležité faktory ovlivňující chování spotřebitelů a podniků na jednotném trhu. Součástí monitorování budou také veřejné konzultace a cílené průzkumy mezi konkrétními skupinami zúčastněných stran (spotřebitelé, kvalifikované subjekty, internetová tržiště, obchodníci poskytující digitální služby bez peněžní platby). Pokud jde konkrétně o obchodní hledisko, tím se bude zabývat průzkum maloobchodníků prováděný pravidelně pro srovnávací přehled podmínek pro spotřebitele a cílené průzkumy mezi internetovými tržišti a poskytovateli „bezplatných“ digitálních služeb.

Z těchto shromážděných údajů budou také čerpat zprávy Komise o provádění a uplatňování. Komise dále zůstane v úzkém kontaktu s členskými státy a se všemi příslušnými zúčastněnými stranami a bude sledovat dopady případného legislativního aktu. Aby se omezila další administrativní zátěž na členské státy a soukromý sektor způsobená sběrem informací použitých při monitorování, vycházejí navrhované ukazatele monitorování ze stávajících zdrojů údajů, pokud to bude možné.

Sběr údajů bude mít za cíl přesněji identifikovat rozsah, ve kterém lze změny ukazatelů přičítat návrhu. Zatímco lze například očekávat, že zajištění stejných práv spotřebitelů v celé EU dá spotřebitelům větší jistotu při uplatňování jejich práv v rámci přeshraničních transakcí, a pomůže tak omezit případnou újmu spotřebitelů, budou mít na podíl spotřebitelů, kteří se dočkají účinné nápravy, vliv i další faktory. Tyto podstatné faktory jsou popsány výše v popisu problému. Průzkumy realizované pro spotřebitelský srovnávací přehled vedou u většiny ukazatelů časovou řadu, která v podstatě umožňuje (díky statistické analýze) rozlišit dopad konkrétní politické iniciativy od obecnějších trendů.

- **Informativní dokumenty (u směrnic)**

Jelikož návrh zavádí konkrétní změny čtyř stávajících směrnic, měly by členské státy Komisi předložit text konkrétních změn vnitrostátních předpisů nebo, nejsou-li takové změny učiněny, vysvětlit, které konkrétní vnitrostátní právní předpisy již změny uvedené v návrhu provádějí.

- **Podrobné vysvětlení konkrétních ustanovení návrhu**

Článek 1 – Změny směrnice 2005/29/ES

Článek 1 návrhu mění směrnicí 2005/29/ES ve dvou hlavních bodech: zavádí právo na individuální nápravu spotřebitelů a posiluje pravidla o sankcích. Vedle toho návrh vyjasňuje uplatňování současných pravidel směrnice týkajících se skryté a klamavé reklamy výrobků dvojí kvality. Navíc návrh řeší otázku vnitrostátních předpisů týkajících se různých forem prodeje mimo obchodní prostory.

Pokud jde o **individuální nápravu pro spotřebitele**, je do směrnice 2005/29/ES doplněn nový článek 11a, jenž po členských státech vyžaduje, aby byly podle vnitrostátních právních předpisů při porušení směrnice 2005/29/ES k dispozici konkrétní druhy smluvních a nesmluvních náprav. Zavedení práv na individuální nápravu v této směrnici by obětem nekalých obchodních praktik umožnilo učinit proti obchodníkům opatření, která by vyřešila problémy vytvořené těmito obchodníky.

Pokud jde o **sankce**, je v článku 13 směrnice uveden seznam společných pomocných kritérií pro posuzování závažnosti protiprávních jednání (s výjimkou méně závažných protiprávních jednání). Donucovací orgány by musely tato kritéria zohlednit při rozhodování o uvalení sankcí a o jejich úrovni. Pokud zvolenou sankcí bude pokuta, musel by úřad při stanovení výše pokuty zohlednit obrat obchodníka, jenž se dopustil protiprávního jednání, jeho čistý zisk a případné další pokuty vyměřené za totéž protiprávní jednání v jiných členských státech. Pro případ „rozsáhlých protiprávních jednání“ a „rozsáhlých protiprávních jednání s unijním rozměrem“ podle definic v revidovaném nařízení (EU) 2017/2395 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele budou členské státy muset navíc ve svých vnitrostátních právních předpisech stanovit maximální výši pokuty, která by měla činit alespoň 4 % obratu obchodníka, jenž se dopustil protiprávního jednání, v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech. To znamená, že pokud příslušné vnitrostátní orgány, které spolupracují na koordinovaných opatřeních v rámci spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele, určí jeden příslušný orgán, jenž vyměří jednu pokutu, bude maximální výše pokuty v takovém případě dosahovat alespoň 4 % souhrnného obratu obchodníka ve všech dotčených členských státech.

Pokud jde o **skrytou reklamu**, očekávají spotřebitelé využívající digitální aplikace, například internetová tržiště, srovnávací nástroje, obchody s aplikacemi nebo vyhledávače, „přirozené“ nebo „organické“ výsledky vyhledávání na základě relevance vzhledem k vyhledávaným výrazům, ne na základě plateb od třetích stran. Jak ale uvádějí i pokyny pro směrnici 2005/29/ES z roku 2016, výsledky vyhledávání často obsahují „placené umístění“, kdy třetí strana platí za vyšší umístění, nebo „placené zařazení“, kdy třetí strana platí za zařazení do seznamu výsledků vyhledávání. Placené umístění a placené zařazení nejsou často nijak označeny, popř. jsou označeny neurčitě způsobem, který spotřebitelé nemohou jasně rozpoznat. Měla by být tedy vyjasněna příslušná ustanovení směrnice 2005/29/ES o zákazu skryté reklamy, aby bylo jasné, že se vztahují nejen na redakční obsah médií, ale i na výsledky vyhledávání v reakci na dotaz spotřebitele při vyhledávání on-line.

Pokud jde o **konkrétní formy prodeje mimo obchodní prostory**, opravňuje změna článku 3 směrnice členské státy přijímat předpisy na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů týkajících se agresivních či klamavých marketingových nebo prodejních praktik v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma (jinými slovy návštěvy, které neprobíhají na žádost spotřebitele, například smluvením schůzky s obchodníkem) a s komerčními exkurzemi pořádanými obchodníkem s cílem nebo úmyslem propagovat či prodat spotřebitelům výrobky, kdy jsou tato omezení odůvodněna veřejným pořádkem nebo právem

na respektování soukromého života. Aby se zajistila naprostá transparentnost těchto opatření, budou členské státy povinny je ohlásit Komisi, která tato oznámení zveřejní.

Pokud jde o **výrobky dvojí kvality**, změna čl. 6 odst. 2 směrnice výslovně stanoví, že obchodní praktika zahrnující uvádění na trh výrobku vydávaného za totožný se stejným výrobkem uváděným na trh v několika jiných členských státech, ačkoliv takové výrobky mají podstatně odlišné složení nebo znaky, přičemž tento postup způsobí nebo může způsobit, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil, představuje klamavou obchodní praktiku, kterou by měly příslušné orgány pro každý daný případ vyhodnotit a vyřešit podle ustanovení směrnice.

Článek 2 – Změny směrnice o právech spotřebitelů 2011/83/EU

Článek 2 tohoto návrhu mění směrnici 2011/83/EU v mnoha bodech.

Změny článku 2 směrnice 2011/83/EU přinášejí další definice digitálního obsahu a digitální služby a příslušných smluv o poskytování těchto produktů, které jsou sjednoceny s definicemi ve [směrnici o digitálním obsahu]. Díky těmto definicím budou do oblasti působnosti směrnice 2011/83/EU spadat i smlouvy o poskytování digitálních služeb, podle kterých spotřebitel neplatí peníze, ale poskytuje osobní údaje. V souladu s [návrhem směrnice o digitálním obsahu] definice „smlouvy o poskytování digitálního obsahu“ a „smlouvy o poskytování digitálních služeb“ vyjasňují, že není-li učiněna peněžní platba, nebudou se uplatňovat práva a povinnosti ze směrnice 2011/83/EU, pokud jsou osobní údaje poskytnuté spotřebitelem zpracovávány výhradně obchodníkem za účelem poskytnutí digitálního obsahu nebo služby nebo za účelem splnění právních požadavků obchodníkem a obchodník tyto údaje nezpracovává za jiným účelem. Změny článku 2 také zavádějí definici „internetového tržiště“, které je předmětem dalších konkrétních požadavků na předšmluvní informace podle nového článku 6a.

Pro zajištění konzistentnosti se mění článek 5 směrnice 2011/83/EU o požadavcích na předšmluvní informace u smluv, s výjimkou smluv uzavřených na dálku nebo smluv uzavřených mimo obchodní prostory, aby se souběžně s již platnou koncepcí digitálního obsahu vztahoval i na nově definované digitální služby, pokud jde o požadavky na předšmluvní informace z hlediska interoperability a funkce.

Pro zajištění konzistentnosti se mění článek 6 směrnice 2011/83/EU o požadavcích na předšmluvní informace u smluv uzavřených na dálku nebo smluv uzavřených mimo obchodní prostory, aby se souběžně s již platnou koncepcí digitálního obsahu vztahoval i na nově definované digitální služby, pokud jde o požadavky na předšmluvní informace z hlediska interoperability a funkce. Kromě toho se článek 6 mění tak, že ze seznamu možných komunikačních prostředků je odstraněn fax a obchodníci mohou jako alternativu tradiční e-mailové adresy využívat i jiné prostředky on-line komunikace.

Do směrnice 2011/83/EU se doplňuje nový článek 6a, který stanoví další konkrétní požadavky na předšmluvní informace u smluv uzavřených na internetových tržištích, konkrétně: 1) popis hlavních parametrů, které určují řazení různých nabídek, 2) zda třetí strana, která výrobek nabízí, je či není obchodníkem, 3) zda se na smlouvu vztahují práva spotřebitelů vyplývající z právních předpisů EU na ochranu spotřebitele a 4) je-li smlouva uzavřena s obchodníkem, který obchodník je v souvislosti se smlouvou odpovědný za zajištění práv spotřebitelů vyplývajících z právních předpisů EU na ochranu spotřebitele.

Mění se článek 7 směrnice 2011/83/EU, kterým se stanoví konkrétní formální požadavky na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, přičemž nově stanoví, že povinnost obchodníků obstarat si výslovný souhlas spotřebitele pro okamžité poskytnutí služeb, stanovená v odstavci 3, se vztahuje pouze na služby poskytované za úplat. Tato změna je nezbytná z důvodu

rozšíření oblasti působnosti směrnice i na digitální služby, které se neposkytují za peněžní platbu, protože povinnost výslovného souhlasu má význam pouze při výpočtu peněžní odměny, kterou musí spotřebitel poskytnout obchodníkovi za užívání služeb během lhůty pro odstoupení od smlouvy, jestliže se spotřebitel rozhodne toto právo odstoupit od smlouvy uplatnit.

Článek 8 směrnice 2011/83/EU, kterým se stanoví konkrétní formální požadavky na smlouvy uzavřené na dálku, se mění v několika bodech. Za prvé je do odstavce 4 doplněno ustanovení, jímž se z požadavků na informace poskytované prostředkem komunikace na dálku použitým k uzavření smlouvy, který dává omezený prostor či čas na poskytnutí informací, včetně telefonického hovoru, odstraňuje vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy. To je nezbytné, protože písemný vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy nelze spotřebiteli předložit při telefonickém hovoru a jeho uživatelsky přívětivé poskytnutí jinými komunikačními prostředky, na které se vztahuje čl. 8 odst. 4, nemusí být možné. V takových případech postačí poskytnutí vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy spotřebiteli jiným způsobem, například na internetových stránkách obchodníka, a jeho začlenění do potvrzení smlouvy na trvalém nosiči.

Odstavec 8 se mění podobně jako výše popsany čl. 7 odst. 3.

Článek 13 směrnice 2011/83/EU, zabývající se povinnostmi obchodníka v případě odstoupení od smlouvy, se mění tak, že se ruší povinnost obchodníka vrátit spotřebiteli platbu ještě předtím, než obchodník obdrží vrácené zboží. Obchodník tak bude mít vždy právo s vrácením platby počkat, dokud vrácené zboží nedorazí a on nebude mít možnost si jej prohlédnout. Doplnují se odkazy na obecné nařízení o ochraně osobních údajů a na [směrnici o digitálním obsahu], pokud jde o povinnosti obchodníka týkající se používání údajů spotřebitele po ukončení smlouvy.

Článek 14 směrnice 2011/83/EU, který se zabývá povinnostmi spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy, se mění tak, že se ruší právo spotřebitelů vrátit zboží, které bylo použito více, než bylo nezbytné k jeho vyzkoušení, a to s výhradou povinnosti uhradit jeho sníženou hodnotu. Doplnuje se ustanovení podobné příslušnému pravidlu směrnice o digitálním obsahu, které se týká povinností spotřebitele zdržet se používání digitálního obsahu či digitálních služeb po ukončení smlouvy. A pro zajištění konzistentnosti se mění i odst. 4 písm. b), kterým se stanoví smluvní postih v případě, že obchodník nedodržuje informační povinnosti související s digitálním obsahem, a to tak, že se ze seznamu případných důvodů pro uplatnění této sankce odstraňuje nepředložení potvrzení o tom, že spotřebitel výslovně odsouhlasil a vzal na vědomí ztrátu práva odstoupit od smlouvy v souladu s výjimkou stanovenou v čl. 16 písm. m). Jelikož se článek 14 zabývá následky práva odstoupit od smlouvy, nemá tato podmínka význam, protože výslovný souhlas a vzetí na vědomí vedou k faktické ztrátě práva odstoupit od smlouvy podle čl. 16 písm. m).

Článek 16, který se zabývá výjimkami z práva odstoupit od smlouvy, se mění v několika bodech. Za prvé dochází ke změně písmena a), aby se zajistila konzistentnost s čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 7, pokud jde o povinnosti obchodníka v případě, že spotřebitel požaduje okamžité poskytnutí služeb. Za druhé se mění písmeno m), které stanoví výjimku z práva odstoupit od smlouvy v souvislosti s digitálním obsahem dodávaným na hmotném nosiči, pokud spotřebitel dal předem souhlas se zahájením poskytování ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a vzal na vědomí, že tímto ztrácí právo odstoupit od smlouvy, a to tak, aby se tyto dvě podmínky vztahovaly pouze na obsah poskytovaný za úplat. Cílem je zajistit konzistentnost s čl. 14 odst. 4 písm. b), který stanoví smluvní postih při nesplnění těchto požadavků obchodníkem, tj. spotřebitel nemusí za čerpaný digitální obsah platit. Požadavek na zajištění výslovného souhlasu a potvrzení spotřebitele se tedy týká pouze digitálního

obsahu poskytovaného po uhrazení ceny. A doplňuje se nové písmeno n), které vylučuje z práva odstoupit od smlouvy zboží používané spotřebitelem více, než bylo nezbytné k jeho vyzkoušení.

Článek 24 směrnice 2011/83/EU o sankcích se mění podobně jako výše popsany článek 13 o sankcích ve směrnici 2005/29/ES.

Článek 3 – Změny směrnice 93/13/EHS o nepřiměřených smluvních podmínkách

Do směrnice 93/13/EHS je doplněn nový článek o sankcích, podobně jako výše popsany článek 13 o sankcích ve směrnici 2005/29/ES.

Článek 4 – Změny směrnice 98/6/ES o označování cen

Článek 8 o sankcích ve směrnici 98/6/ES se mění podobně jako výše popsany článek 13 o sankcích ve směrnici 2005/29/ES.

Návrh

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY,

kteřou se mění směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993, směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů EU 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,³⁵

v souladu s řádným legislativním postupem,

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 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 směrnic v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu, kterou Komise provedla v letech 2016 a 2017 v rámci Programu pro účinnost a účinnost právních předpisů (REFIT), dospěla k závěru, že účinnost právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele je ohrožena nedostatečným povědomím obchodníků a spotřebitelů a nedostatečným vymáháním a omezenými možnostmi náhrady pro spotřebitele.
- (3) Unie již přijala řadu opatření na zvýšení povědomí spotřebitelů, obchodníků a právníků o právech spotřebitelů a na zlepšení vymáhání práv spotřebitelů a náhrady pro ně. Stále ale zůstávají určité rezervy, zejména nedostatek skutečně účinných a přiměřených sankcí ve vnitrostátních právních předpisech pro odrazování a postihování protiprávního jednání, nedostatečné individuální nápravy pro spotřebitele poškozené porušením vnitrostátních právních předpisů, které provádějí směrnici

³⁵ Úř. věst. C , , s. .

2005/29/ES³⁶, a nedostatky v postupu vydávání žalob na zdržení se jednání podle směrnice 2009/22/ES³⁷. Revizí postupu vydávání žalob na zdržení se jednání by se měl zabývat samostatný nástroj, který změní a nahradí směrnicí 2009/22/ES.

- (4) Směrnice 98/6/ES³⁸, 2005/29/ES a 2011/83/EU³⁹ 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 (EU) 2017/2394⁴⁰ o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele vyžaduje, aby členské státy přijaly donucovací opatření, včetně účinného, účelného a koordinovaného ukládání sankcí, které dosáhnou ukončení či zákazu rozsáhlých protiprávních jednání nebo rozsáhlých protiprávních jednání s unijním rozměrem.
- (5) Platné vnitrostátní předpisy o sankcích se v rámci Unie výrazně liší. Obzvláště platí, že ne všechny členské státy zajišťují možnost ukládání účinných, přiměřených a odrazujících pokut obchodníkům, kteří se dopouštějí rozsáhlých protiprávních jednání nebo rozsáhlých protiprávních jednání s unijním rozměrem. Z důvodů konzistentnosti mezi různými směrnicemi na ochranu spotřebitele by měly být sankce řešeny horizontálně, revizí platných pravidel o sankcích ve směrnicích 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU a zavedením nových pravidel o sankcích ve směrnici 93/13/EHS⁴¹.
- (6) Aby se zajistilo jednotnější uplatňování sankcí, zejména v případě protiprávních jednání uvnitř Unie, rozsáhlých protiprávních jednání a rozsáhlých protiprávních jednání s unijním rozměrem podle nařízení (EU) 2017/2394, měla by být zavedena společná pomocná kritéria pro ukládání pokut. Tato kritéria by měla zahrnovat přeshraniční charakter protiprávního jednání, obzvláště skutečnost, jestli protiprávní jednání poškodilo spotřebitele i v jiných členských státech. Zohledněna by měla být i případná náhrada za způsobenou újmu poskytnutá obchodníkem 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. Kritérium získaného finančního prospěchu nebo zamezených ztrát kvůli protiprávnímu jednání má obzvláště velký význam, pokud vnitrostátní právní předpisy stanoví jako sankce pokuty a určují maximální výši pokuty jako podíl obratu obchodníka a pokud se protiprávní jednání týká jen jednoho nebo několika trhů, na kterých tento obchodník působí.

³⁶ 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, 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).

³⁷ 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).

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 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).

⁴⁰ 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).

⁴¹ 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).

- (7) Dále by veškeré pokuty uložené jako sankce měly zohledňovat roční obrat a zisky obchodníka, který se protiprávního jednání dopustil, a jakékoliv pokuty uložené tomuto obchodníkovi v jiných členských státech za stejné protiprávní jednání, zejména v souvislosti s rozsáhlými protiprávními jednáními v rozporu s právními předpisy na ochranu spotřebitele a s rozsáhlými protiprávními jednáními s unijním rozměrem, které jsou předmětem koordinovaného vyšetřování a vymáhání v souladu s nařízením (EU) 2017/2394.
- (8) Tato společná pomocná kritéria pro uplatňování sankcí nemusejí mít význam pro rozhodování o sankcích za každé protiprávní jednání, především za protiprávní jednání, které není závažné. Členské státy by také měly zohlednit další obecné právní zásady týkající se uplatňování sankcí, například zásadu *non bis in idem*.
- (9) Aby členské státy mohly ukládat účinné, přiměřené a odrazující sankce za rozsáhlá protiprávní jednání v rozporu s právními předpisy na ochranu spotřebitele a za rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem, která jsou předmětem koordinovaného vyšetřování a vymáhání v souladu s nařízením (EU) 2017/2394, měly by být pokuty zavedeny jako povinná součást sankcí za tato protiprávní jednání. Aby se zajistil odrazující účinek pokut, měly by členské státy ve svých vnitrostátních právních předpisech stanovit maximální výši pokuty za tato protiprávní jednání na úrovni, která dosahuje alespoň 4 % ročního obratu obchodníka v dotčeném členském státě.
- (10) Pokud v důsledku koordinačního mechanismu podle nařízení (EU) 2017/2394 uloží pokutu obchodníkovi odpovědnému za rozsáhlé protiprávní jednání nebo rozsáhlé protiprávní jednání s unijním rozměrem ve smyslu uvedeného nařízení jeden příslušný vnitrostátní orgán, 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.
- (11) Členskými státy 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 v rozporu s právními předpisy na ochranu spotřebitele podle definice v nařízení 2017/2394. Požadavek na stanovení pokuty na úrovni alespoň 4 % obratu obchodníka by se neměl vztahovat na případné další předpisy členských států pro penále, například denní pokuty, za neplnění rozhodnutí, příkazu, předběžného opatření, závazku obchodníka nebo jiného opatření, s cílem zastavit protiprávní jednání.
- (12) Při rozhodování o účelu, ke kterému budou výnosy z pokut použity, by členské státy měly zohlednit konečný cíl právních předpisů na ochranu spotřebitele a jejich vymáhání, jímž je ochrana obecného zájmu spotřebitelů. Členské státy by tedy měly zvážit přidělení alespoň části výnosů z pokut na posílení ochrany spotřebitele ve své pravomoci, například na podporu spotřebitelského hnutí nebo činností zaměřených na posílení postavení spotřebitelů.
- (13) Přístup spotřebitelů poškozených nekalými obchodními praktikami k individuálním nápravám by měl být posílen v souladu se směrnicí 2005/29/ES, aby se spotřebitel dostal do postavení, v němž by byl, kdyby k nekalé obchodní praktice nedošlo. Původním účelem směrnice bylo především regulovat tržní chování obchodníků na základě veřejného vymáhání, ale zkušenosti z více než deseti let uplatňování ukazují na nedostatky chybějícího jasného rámce, který by stanovil práva na individuální nápravy.

- (14) Vnitrostátní předpisy v oblasti individuálních náprav pro spotřebitele poškozené nekalými obchodními praktikami se mezi sebou liší. Aktuální situace, kdy za rozhodování o tom, zda a jak by měly být nápravy dostupné, odpovídají převážně členské státy, brání plné účinnosti směrnice 2005/29/ES. Proto má tato směrnice stále potenciál beze zbytku splnit svůj dvojitý účel, tj. přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitele. I přes stávající možnosti náprav podle vnitrostátních právních předpisů neidentifikovala kontrola účelnosti významné příklady judikatur, při kterých oběti nekalých obchodních praktik v minulosti uplatňovaly nápravu. To je v rozporu se skutečností, že nekalé obchodní praktiky jsou v celé Evropě největším problémem souvisejícím s právy spotřebitelů. Je to známkou toho, že stávající možnosti náprav nezajišťují řešení problémů spotřebitelů, pokud dojde k porušení jejich práv podle uvedené směrnice. Zavedení jasného rámce pro individuální nápravy by tedy usnadnilo soukromoprávní vymáhání a doplnilo by současný požadavek, aby členské státy zajistily dostupnost přiměřených a účinných prostředků pro vymáhání souladu s uvedenou směrnicí. Současně by to vyhovovalo přístupu k individuálním nápravám v jiných směrnicích na ochranu spotřebitele, například ve směrnici 93/13/EHS a směrnici 1999/44/ES, takže by bylo zajištěno soudržnější a jednotnější uplatňování *acquis* v oblasti ochrany spotřebitele.
- (15) Členské státy by měly zajistit dostupnost náprav pro spotřebitele poškozené nekalými obchodními praktikami, aby se eliminovaly všechny dopady těchto praktik. Pro splnění tohoto cíle by členské státy měly především umožnit smluvní i nesmluvní nápravu. Smluvní náprava zajištěná členskými státy by měla přinejmenším zahrnovat právo na ukončení smlouvy. Minimální nesmluvní náprava zajištěná vnitrostátními právními předpisy by měla zahrnovat právo na náhradu škody. Členskými státy by nic nebránilo v zachování nebo zavedení práv na další nápravy pro spotřebitele poškozené nekalými obchodními praktikami, aby dosáhly plného odstranění dopadů takových praktik.
- (16) Kontrola účelnosti směrnic v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu a souběžné hodnocení směrnice 2011/83/EU také identifikovaly řadu oblastí, ve kterých by měla být stávající pravidla na ochranu spotřebitele modernizována a nepřiměřené zatížení obchodníků sníženo.
- (17) Když jsou spotřebitelům nabízeny výrobky na internetových tržištích, podílejí se na poskytování předšmluvních informací vyžadovaných směrnicí 2011/83/EU jak internetové tržiště, tak i externí dodavatel. Spotřebitelé používající internetové tržiště tak nemusí zcela pochopit, kdo jsou jejich smluvní partneři a jaký to má vliv na jejich práva a povinnosti.
- (18) Internetová tržiště by měla být pro účely směrnice 2011/83/EU definována podobně jako v nařízení (EU) č. 524/2013⁴² a směrnici 2016/1148/EU⁴³. Definice by ale měla být aktualizována a měla by být technologicky neutrálnější, aby zahrnovala i nové

⁴² 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).

⁴³ 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).

technologie. Je tedy vhodné místo „internetových stránek“ odkazovat na pojem „on-line rozhraní“, jak uvádí nařízení (EU) 2018/302⁴⁴.

- (19) Ve směrnici 2011/83/EU by tedy měly být uvedeny konkrétní požadavky na transparentnost internetových tržišť, na jejichž základě by měli být spotřebitelé používající tato tržiště informováni o hlavních parametrech, které určují řazení nabídek, zda uzavírají smlouvu s obchodníkem nebo jinou osobou (například s jiným spotřebitelem), zda platí právní předpisy na ochranu spotřebitele a který obchodník odpovídá za plnění smlouvy a za zajištění práv spotřebitelů, pokud taková práva platí. Tyto informace by měly být uvedeny jasně a srozumitelně a ne jako odkaz ve standardních podmínkách či podobném smluvním dokumentu. Požadavky na informace pro internetová tržiště by měly být přiměřené a musí být dosaženo rovnováhy mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností internetových tržišť. Internetová tržiště by neměla mít povinnost uvádět konkrétní práva spotřebitelů, když spotřebitele informují o jejich použitelnosti či nepoužitelnosti. Uváděné informace o odpovědnosti za zajištění práv spotřebitelů závisí na smluvních ujednáních mezi internetovým tržištěm a příslušnými externími obchodníky. Internetové tržiště může odkázat na externího obchodníka jako na stranu výlučně odpovědnou za zajištění práv spotřebitelů nebo popsat své konkrétní odpovědnosti, pokud přejímá odpovědnost za určité aspekty smlouvy, například za dodávku nebo uplatňování práva odstoupit od smlouvy. Povinností poskytovat informace o hlavních parametrech určujících řazení výsledků vyhledávání není dotčeno obchodní tajemství související s podkladovými algoritmy. Tyto informace by měly vysvětlit hlavní výchozí parametry používané tržištěm, ale nemusejí být uváděny speciálně upravené pro každý jednotlivý dotaz při vyhledávání.
- (20) V souladu s čl. 15 odst. 1 směrnice 2000/31/ES⁴⁵ by internetová tržiště neměla mít povinnost ověřovat právní postavení externích dodavatelů. Místo toho by měla po externích dodavatelích výrobků na internetovém tržišti požadovat, aby pro účely právních předpisů na ochranu spotřebitele uváděli své postavení obchodníka nebo jiné a tyto informace poskytovali internetovému tržišti.
- (21) Digitální obsah a digitální služby se často poskytují on-line na základě smluv, podle kterých spotřebitel neplatí cenu, ale poskytuje obchodníkovi osobní údaje. Digitální služby se vyznačují nepřetržitým zapojením obchodníka po celou dobu trvání smlouvy, aby umožnil spotřebiteli využívat službu, například přístup k údajům v digitální podobě, jejich vytváření, zpracovávání, ukládání nebo sdílení. Mezi příklady digitálních služeb patří smlouvy o předplatném pro platformy s obsahem, ukládání dat v cloudu, webmail, sociální média a cloudové aplikace. Nepřetržité zapojení poskytovatele služeb odůvodňuje uplatňování pravidel 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. Naproti tomu smlouvy o poskytování digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, se vyznačují jednorázovou činností obchodníka, který spotřebiteli dodá

⁴⁴ Nařízení (EU) 2018/302 Evropského parlamentu a Rady 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 I, 2.3.2018, s. 1).

⁴⁵ 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).

konkrétní položku nebo položky digitálního obsahu, například konkrétní hudební nebo obrazové soubory. Tento jednorázový charakter poskytování digitálního obsahu je základem výjimky z práva odstoupit od smlouvy podle čl. 16 písm. m) směrnice 2011/83/EU, kdy spotřebitel přijde o právo odstoupit od smlouvy, když plnění smlouvy začne, například stažením nebo streamováním konkrétního obsahu.

- (22) Směrnice 2011/83/EU se již vztahuje na smlouvy o poskytování digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči (tj. poskytnutí digitálního obsahu on-line), bez ohledu na to, zda spotřebitel uhradí peněžní cenu nebo poskytne osobní údaje. Naproti tomu se směrnice 2011/83/EU vztahuje pouze na smlouvy o poskytování služeb, včetně smluv o poskytování digitálních služeb, podle kterých spotřebitel zaplatí cenu nebo se zavazuje ji zaplatit. 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 pravidla podle směrnice 2011/83/EU.
- (23) Měla by být zajištěna konzistentnost mezi oblastí působnosti směrnice 2011/83/EU a [směrnice o digitálním obsahu], jež se vztahuje na smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb, podle kterých spotřebitel poskytne obchodníkovi osobní údaje.
- (24) Z toho důvodu by měla být oblast působnosti směrnice 2011/83/EU rozšířena i na smlouvy, podle kterých obchodník spotřebiteli dodá digitální službu nebo se zavazuje ji dodat a spotřebitel poskytne osobní údaje nebo se zavazuje je poskytnout. Podobně jako v případě smluv o poskytování digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, by měla směrnice platit vždy, když spotřebitel obchodníkovi poskytne osobní údaje nebo se zavazuje je poskytnout, s výjimkou případů, kdy jsou osobní údaje poskytnuté spotřebitelem zpracovávány výhradně obchodníkem za účelem poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby, a obchodník tyto údaje nezpracovává k jinému účelu. Veškeré zpracování osobních údajů by se mělo provádět v souladu s nařízením (EU) 2016/679.
- (25) Pokud nejsou digitální obsah a digitální služby poskytovány za úplatu, neměla by směrnice 2011/83/EU platit ani pro situace, kdy obchodník shromažďuje osobní údaje výhradně za účelem zachování souladu digitálního obsahu nebo digitálních služeb nebo výhradně za účelem plnění právních požadavků. Mezi takové situace mohou patřit případy, kdy je podle platných právních předpisů nutná registrace spotřebitele za účelem zajištění bezpečnosti a identifikace, a případy, kdy vývojář softwaru s otevřeným zdrojovým kódem shromažďuje údaje od uživatelů pouze k zajištění kompatibility a interoperability tohoto softwaru.
- (26) Směrnice 2011/83/EU by se také neměla vztahovat na situace, kdy obchodník pouze shromažďuje metadata, například IP adresu, historii procházení internetových stránek nebo jiné informace shromažďované a přenášené například pomocí souborů cookie, s výjimkou situací, kdy je to považováno podle vnitrostátních právních předpisů za smlouvu. Také by se neměla vztahovat na situace, kdy je spotřebitel vystaven reklamám výhradně za účelem získání přístupu k digitálnímu obsahu nebo digitálním službám, aniž by s obchodníkem uzavřel smlouvu. Členské státy by ale stále měly mít volnost rozšířit uplatňování pravidel směrnice 2011/83/EU na takové situace nebo jinak regulovat takové situace, které jsou vyloučeny z oblasti působnosti dané směrnicí.

- (27) Ustanovení čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 směrnice 2011/83/EU po obchodnících vyžadují, aby si v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv uzavřených na dálku obstarali předchozí výslovný souhlas spotřebitele se zahájením plnění ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Ustanovení čl. 14 odst. 4 písm. a) stanoví smluvní postih při nesplnění tohoto požadavku obchodníkem, tj. spotřebitel nemusí za poskytované služby platit. Požadavek na zajištění výslovného souhlasu spotřebitele má tedy význam pouze u služeb, včetně digitálních, které se poskytují po uhrazení ceny. Je tedy nezbytné změnit čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 v tom smyslu, že požadavek, aby si obchodníci obstarali předchozí souhlas spotřebitele, platí pouze pro smlouvy o poskytování služeb, které stanoví povinnost spotřebitele zaplatit.
- (28) Ustanovení čl. 16 písm. m) směrnice 2011/83/EU zakládá výjimku z práva odstoupit od smlouvy týkající se digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, pokud dal spotřebitel předchozí souhlas se zahájením plnění ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a vzal na vědomí, že tím právo odstoupit od smlouvy ztrácí. V čl. 14 odst. 4 písm. b) směrnice 2011/83/EU je stanoven smluvní postih při nesplnění tohoto požadavku obchodníkem, tj. spotřebitel nemusí za čerpaný digitální obsah platit. Požadavek na zajištění výslovného souhlasu spotřebitele a jeho vzetí na vědomí se tedy týká pouze digitálního obsahu, jenž je poskytován po uhrazení ceny. Je tedy nezbytné změnit čl. 16 písm. m) v tom smyslu, že požadavek, aby si obchodníci obstarali předchozí souhlas a potvrzení spotřebitele, platí pouze pro smlouvy, které stanoví povinnost spotřebitele zaplatit.
- (29) V čl. 7 odst. 4 směrnice 2005/29/ES jsou stanoveny požadavky na informace pro „výzvu ke koupi“ výrobku za konkrétní cenu. Tyto požadavky na informace platí již ve fázi propagace, zatímco směrnice 2011/83/EU stanoví tytéž požadavky i další, ještě podrobnější požadavky na informace v pozdější předmluvní fázi (tj. bezprostředně předtím, než spotřebitel uzavře smlouvu). Obchodníci tedy mohou mít povinnost poskytovat stejné informace při propagaci (např. on-line reklama na internetových stránkách nějakého média) a v předmluvní fázi (např. na stránkách svých on-line internetových obchodů).
- (30) 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 ukazují, že tyto informace mají největší význam v předmluvní fázi, která se řídí směrnicí 2011/83/EU. Požadavek na uvedení těchto informací ve výzvách ke koupi ve fázi propagace podle směrnice 2005/29/ES by tedy měl být zrušen.
- (31) V čl. 6 odst. 1 písm. h) směrnice 2011/83/EU se po obchodnících vyžaduje, aby spotřebitelům poskytovali předmluvní informace o právu odstoupit od smlouvy, včetně vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy podle části B přílohy I. Ustanovení čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83/EU stanoví jednodušší požadavky na předmluvní informace, pokud se smlouva uzavírá prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas na uvedení informací, například telefonicky nebo přes SMS. Mezi povinně požadované předmluvní informace, které musejí být prostřednictvím takového 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 směrnice. Předložení formuláře pro odstoupení od smlouvy ale není možné, pokud je smlouva uzavřena například telefonicky, 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 prostřednictvím daného prostředku komunikace na dálku použitého k uzavření smlouvy podle čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83/EU.

- (32) V čl. 16 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, ztratí své právo odstoupit od smlouvy. Naproti tomu čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 7 směrnice 2011/83/EU, které se zabývají povinnostmi 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 uvědomuje, že po splnění smlouvy pozbývá své právo od ní odstoupit. Aby byla zajištěna konzistentnost mezi výše uvedenými právními předpisy, je nezbytné v čl. 16 písm. a) odstranit odkaz na vzetí na vědomí, že právo odstoupit od smlouvy zaniká, jakmile je smlouva zcela splněna.
- (33) Směrnice 2011/83/EU stanoví plně harmonizovaná pravidla pro právo odstoupit od smlouvy v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory. V této souvislosti se ukázalo, že dvě konkrétní ustanovení představují nepřiměřenou zátěž pro obchodníky a měla by být zrušena.
- (34) První souvisí s právem spotřebitele odstoupit od kupní smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory po použití zboží více, než je nutné k tomu, aby se obeznámil s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí. Podle čl. 14 odst. 2 směrnice 2011/83/EU může spotřebitel od koupě on-line/mimo obchodní prostory odstoupit i tehdy, pokud zboží používal více, než je přípustné; v takovém případě ale může být odpovědný za případné snížení hodnoty zboží.
- (35) Povinnost přijímat takové vrácené zboží vytváří pro obchodníky problémy, protože musí posoudit „sníženou hodnotu“ vráceného zboží a prodat jej jako použité zboží nebo jej zlikvidovat. Tím se narušuje rovnováha mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků, o kterou směrnice 2011/83/EU usiluje. Právo spotřebitelů vrátit zboží by tedy mělo být v takových situacích zrušeno. Příloha I směrnice 2011/83/EU „Informace o uplatňování práva odstoupit od smlouvy“ by také měla být upravena v souladu s touto změnou.
- (36) Druhá povinnost se týká článku 13 směrnice 2011/83/EU, podle kterého mohou obchodníci s vrácením plateb počkat do té doby, než zboží obdrží nebo než spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve. Druhá možnost může za některých okolností fakticky vyžadovat, aby obchodníci vrátili spotřebitelům platbu ještě předtím, než vrácené zboží obdrží, aniž by měli možnost jej prohlédnout. Tím se narušuje rovnováha mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků, o kterou směrnice 2011/83/EU usiluje. Proto by měla být povinnost obchodníků vrátit spotřebiteli platbu na základě pouhého dokladu o tom, že zboží bylo odesláno zpět, zrušena. Příloha I směrnice 2011/83/EU „Informace o uplatňování práva odstoupit od smlouvy“ by také měla být upravena v souladu s touto změnou.
- (37) V 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 dodáván na hmotném nosiči. Pokud je splněna jakákoliv z těchto podmínek, nemusí spotřebitel zaplatit cenu obdržené služby, veřejných služeb nebo digitálního obsahu před

uplatněním práva odstoupit od smlouvy. Pokud jde o digitální obsah, jednou z těchto nekumulativních podmínek je nepředložení potvrzení smlouvy, včetně potvrzení předchozího výslovného souhlasu spotřebitele se zahájením plnění smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, kdy spotřebitel současně vezme na vědomí, že v důsledku toho ztratí právo odstoupit od smlouvy. Tato podmínka nemá význam v souvislosti s uplatňováním práva odstoupit od smlouvy, protože spotřebitel byl řádně informován a se ztrátou tohoto práva souhlasil. Měla by být tedy v čl. 14 odst. 4 písm. b) zrušena, aby se zajistila konzistentnost s čl. 16 písm. m), který definuje výjimku z práva odstoupit od smlouvy v případě digitálního obsahu.

- (38) S ohledem na technologický rozvoj 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 velmi vzácně používaný a značně zastaralý prostředek. Dále by měli mít obchodníci možnost uvést jako alternativu e-mailové adresy jiné prostředky on-line komunikace se zákazníky, například on-line formuláře a internetové diskuze, a to za předpokladu, že tyto alternativní prostředky umožní spotřebiteli uchovat si obsah komunikace na trvalém nosiči podobně jako e-mail. Příloha I směrnice – „Informace o uplatňování práva odstoupit od smlouvy“ – by také měla být upravena v souladu s touto změnou.
- (39) Měla by být provedena řada dalších změn nástrojů změněných touto směrnicí, aby se vyjasnilo uplatňování konkrétních pravidel.
- (40) Měl by být změněn bod 11 přílohy I směrnice 2005/29/ES, který zakazuje skrytou reklamu v redakčním obsahu médií, aby se vyjasnilo, že stejný zákaz platí i v situacích, kdy obchodník poskytuje spotřebiteli informace v podobě výsledků vyhledávání v reakci na dotaz spotřebitele při vyhledávání on-line.
- (41) Článek 16 Listiny základních práv EU zaručuje svobodu podnikání v souladu s právními předpisy Unie a vnitrostátními právními předpisy a postupy. Uvádění výrobků vydávaných za totožné na trh členských států, i když ve skutečnosti mají podstatně odlišné složení nebo znaky, může klamat spotřebitele a způsobit, že učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.
- (42) Takový postup tedy může být na základě individuálního posouzení příslušných prvků vyhodnocen jako porušení směrnice 2005/29/ES. Aby se usnadnilo uplatňování platných právních předpisů orgány členských států v oblasti potravin a ochrany spotřebitele, jsou v oznámení Komise ze dne 26. září 2017 „o uplatňování právních předpisů EU v oblasti potravin a ochrany spotřebitele v případech dvojí kvality výrobků – konkrétní případ potravin“⁴⁶ uvedeny pokyny pro uplatňování platných pravidel EU v situacích dvojí kvality potravinářských výrobků. V této souvislosti aktuálně Společné výzkumné středisko Evropské komise připravuje společný přístup ke srovnávacímu testování potravinářských výrobků.
- (43) Zkušenosti s vymáháním ale ukazují, že spotřebitelům, obchodníkům a příslušným vnitrostátním orgánům nemusí být jasné, které obchodní praktiky by mohly být při neexistenci výslovného ustanovení v rozporu se směrnicí 2005/29/ES. Proto by měla být směrnice 2005/29/ES změněna, aby se zajistila právní jistota pro obchodníky i pro donucovací orgány, a to tak, že se bude výslovně zabývat uváděním na trh výrobků vydávaných za totožné se stejným výrobkem uváděným na trh v několika dalších členských státech, ačkoliv takové výrobky mají podstatně odlišné složení nebo znaky.

⁴⁶ C(2017) 6532.

Příslušné orgány by měly podle ustanovení 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 výrobky stejné značky různým geografickým trhům s ohledem na odůvodněné faktory, jako je dostupnost nebo sezónnost surovin, vymezené preference spotřebitelů nebo dobrovolné strategie zaměřené na zlepšení přístupu ke zdravým a výživným potravinám a právo obchodníka nabízet na různých geografických trzích výrobky stejné značky v obalech různé hmotnosti či objemu.

- (44) 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 prodejní praktiky související s návštěvami u spotřebitele doma bez předchozího souhlasu spotřebitele nebo během komerčních exkurzí spotřebitele nutit ke koupi zboží, které by jinak nekoupil, a/nebo aby jej 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 výrobku v souvislosti s nevyžádanou návštěvou u spotřebitele doma nebo komerčními exkurzemi, a to s ohledem na veřejný pořádek a respektování soukromého života spotřebitelů, jenž je chráněn článkem 7 Listiny základních práv Evropské unie. V souladu se zásadou subsidiarity a pro usnadnění vymáhání by se tedy mělo vyjasnit, že směrnicí 2005/29/ES není dotčena svoboda členských států přijímat bez nutnosti individuálního posuzování konkrétní praktiky opatření, která ochrání oprávněné zájmy spotřebitelů související s nevyžádanými návštěvami obchodníka u nich doma, jejichž cílem je nabízet či prodávat výrobky, nebo v souvislosti s komerčními exkurzemi pořádanými obchodníkem s cílem nebo úmyslem propagovat či prodat spotřebitelům výrobky, kdy jsou tato opatření odůvodněna veřejným pořádkem nebo ochranou soukromého života. Veškeré tyto právní předpisy by měly být přiměřené a nediskriminační. Členské státy by měly mít povinnost oznámit veškeré vnitrostátní právní předpisy v této souvislosti Komisi, aby Komise mohla tyto informace poskytnout všem zúčastněným stranám a sledovat přiměřenou povahu a zákonnost opatření.
- (45) Členské státy se v souladu se společným politickým prohlášením členských států a Komise ze dne 28. září 2011 o informativních dokumentech⁴⁷ 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 předložení těchto dokumentů za odůvodněné.
- (46) 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,

⁴⁷ Úř. věst. C 369, 17.12.2011, s. 14.

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

Článek 1

Změny směrnice 2005/29/ES

Směrnice 2005/29/ES se mění takto:

(1) Článek 3 se mění takto:

a) Odstavec 5 se nahrazuje tímto:

„Tato směrnice nebrání členským státům přijímat právní předpisy na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů týkajících se agresivních či klamavých marketingových nebo prodejních praktik v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo s komerčními exkurzemi pořádanými obchodníkem s cílem nebo úmyslem propagovat či prodat spotřebitelům výrobky, a to za předpokladu, že tyto právní předpisy jsou odůvodněny veřejným pořádkem nebo ochranou práva na respektování soukromého života.“

b) Odstavec 6 se nahrazuje tímto:

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

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

„c) jakékoliv uvádění na trh výrobku vydávaného za totožný se stejným výrobkem uváděným na trh v několika jiných členských státech, ačkoliv takové výrobky mají podstatně odlišné složení nebo znaky.“

(3) V čl. 7 odst. 4 se písmeno d) nahrazuje tímto:

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

(4) Vkládá se nový článek 11a, který zní:

„Článek 11a

Náhrada

1. Kromě požadavku na zajištění přiměřených a účinných prostředků pro vymáhání souladu s touto směrnicí, uvedeného v článku 11, členské státy zajistí, že spotřebitelé poškození nekalými obchodními praktikami budou mít k dispozici také smluvní a nesmluvní nápravy, aby se eliminovaly všechny účinky takových nekalých obchodních praktik v souladu s vnitrostátními právními předpisy.

2. Smluvní nápravy zahrnují minimálně možnost spotřebitele od smlouvy jednostranně odstoupit.

3. Nesmluvní nápravy zahrnují minimálně možnost náhrady škody, kterou spotřebitel utrpí.“

(5) Článek 13 se nahrazuje tímto:

„Článek 13

Sankce

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

2. Členské státy zajistí, aby při rozhodování o uložení sankce a o její úrovni správní orgány či soudy patřičně zohlednily dle konkrétní situace následující kritéria:

- a) povahu, závažnost a délku trvání nebo časové účinky protiprávního jednání;
- b) počet postižených spotřebitelů, včetně spotřebitelů v jiných členských státech;
- c) případná opatření přijatá obchodníkem ke zmírnění nebo nápravě škod utrpěných spotřebiteli;
- d) dle situace skutečnost, zda k protiprávnímu jednání došlo úmyslně nebo z nedbalosti;
- e) případná předchozí protiprávní jednání obchodníka;
- f) získaný finanční prospěch nebo zamezené ztráty obchodníka kvůli protiprávnímu jednání;
- g) jakoukoliv jinou přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na okolnosti daného případu.

3. Pokud uložena sankce představuje pokutu, zohlední se při stanovení její výše také roční obrat obchodníka, jenž se dopustil protiprávního jednání, jeho čisté zisky a případné další pokuty vyměřené za totéž nebo jiné protiprávní jednání v rozporu s touto směrnicí v jiných členských státech.

4. Členské státy zajistí, aby sankce za rozsáhlá protiprávní jednání a rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem ve smyslu nařízení (EU) č. 2017/2934 zahrnovaly možnost uložení pokuty v maximální výši alespoň 4 % ročního obratu obchodníka v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech.

5. Při rozhodování o rozdělení výnosů z pokut členské státy zohlední obecný zájem spotřebitelů.

6. Členské státy uvědomí o svých pravidlech o sankcích Komisi do [data provedení směrnice] a neprodleně ji informují také o jakýchkoliv pozdějších změnách těchto předpisů.“

(6) V příloze I se bod 11 nahrazuje tímto:

„11. Využití redakčního obsahu v médiích nebo poskytování informací na dotaz spotřebitele při on-line vyhledávání k propagaci produktu, za kterou obchodník zaplatil, aniž by to byl spotřebitel schopen z obsahu, výsledků vyhledávání, obrázků nebo zvuků jednoznačně poznat (placená reklama ve

formě novinových článků – advertorial, placené umístění nebo placené zařazení). Tím není dotčena směrnice 2010/13/EU⁴⁸.“

Článek 2

Změny směrnice 2011/83/EU

Směrnice 2011/83/EU se mění takto:

1) Článek 2 se mění takto:

a) Vkládá se nový bod 4a, který zní:

„4a) „osobními údaji“ osobní údaje definované v čl. 4 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679;“

b) Bod 6 se nahrazuje tímto:

„6) „smlouvou o poskytování služeb“ jakákoli smlouva jiná než kupní smlouva, na jejímž základě obchodník poskytuje službu spotřebiteli nebo se zavazuje k jejímu poskytnutí a spotřebitel uhradí cenu této služby nebo se zavazuje k její úhradě. Odkazy na „služby“ také zahrnují „digitální služby“ a odkazy na „smlouvu o poskytování služeb“ také zahrnují „smlouvu o poskytování digitálních služeb“;“

c) Bod 11 se nahrazuje tímto:

„11) „digitálním obsahem“ data, která jsou vytvořena a dodána v digitální podobě, včetně obrazových souborů, zvukových souborů, aplikací, digitálních her a veškerého dalšího softwaru;“

d) Doplnují se nové body, které znějí:

„16) „smlouvou o poskytování digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči“ smlouva, podle které obchodník spotřebiteli dodá digitální obsah nebo se zavazuje k jeho dodání a spotřebitel za něj zaplatí cenu nebo se zavazuje ji zaplatit. To zahrnuje i smlouvy, podle kterých spotřebitel obchodníkovi poskytuje osobní údaje nebo se zavazuje k jejich poskytnutí, s výjimkou případů, kdy jsou osobní údaje poskytnuté spotřebitelem zpracovávány výhradně obchodníkem za účelem poskytnutí digitálního obsahu nebo za účelem splnění právních požadavků, které se na obchodníka vztahují, a obchodník tyto údaje nezpracovává za jiným účelem;

17) „digitální službou“ a) služba, která spotřebiteli umožňuje vytváření, zpracovávání nebo uchovávání údajů v digitální podobě nebo přístup k nim; nebo b) služba, která umožňuje sdílení nebo jinou interakci s údaji v digitální podobě, nahranými nebo vytvořenými spotřebitelem a jinými uživateli příslušné služby, včetně sdílení videonahrávek a audionahrávek a jiného sdílení souborů, zpracování textu nebo her nabízených v prostředí cloud computingu a prostřednictvím sociálních médií;

18) „smlouvou o poskytování digitálních služeb“ smlouva, na jejímž základě obchodník poskytuje digitální službu spotřebiteli nebo se zavazuje k jejímu

⁴⁸

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/13/EU ze dne 10. března 2010 o koordinaci některých právních a správních předpisů členských států upravujících poskytování audiovizuálních mediálních služeb (směrnice o audiovizuálních mediálních službách) (Úř. věst. L 95, 15.4.2010, s. 1)

poskytnutí a spotřebitel uhradí cenu této služby nebo se zavazuje k její úhradě. To zahrnuje i smlouvy, podle kterých spotřebitel obchodníkovi poskytuje osobní údaje nebo se zavazuje k jejich poskytnutí, s výjimkou případů, kdy jsou osobní údaje poskytnuté spotřebitelem zpracovávány výhradně obchodníkem za účelem poskytnutí digitální služby nebo za účelem splnění právních požadavků, které se na obchodníka vztahují, a obchodník tyto údaje nezpracovává za jiným účelem;

19) „internetovým tržištěm“ poskytovatel služeb, který umožňuje spotřebitelům uzavírat on-line smlouvy s obchodníky a spotřebiteli přes on-line rozhraní internetového tržiště;

20) „on-line rozhraní“ on-line rozhraní ve smyslu čl. 2 bodu 16 nařízení (EU) 2018/302.“

2) V čl. 5 odst. 1 se písmena g) a h) nahrazují tímto:

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

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

3) V čl. 6 odst. 1 se písmena c), r) a s) nahrazují tímto:

„c) zeměpisnou adresu, na níž je obchodník usazen, a jeho telefonní číslo, e-mailovou adresu či jiné prostředky on-line komunikace, které zaručují, že si spotřebitel může uchovat korespondenci s obchodníkem na trvalém nosiči, aby mohl obchodníka urychleně kontaktovat a efektivně s ním komunikovat. Obchodník případně uvede také zeměpisnou adresu a totožnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná;

r) případně funkčnost digitálního obsahu a digitálních služeb, včetně příslušných technických ochranných opatření;

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

4) Vkládá se nový článek 6a, který zní:

„Článek 6a

Další požadavky na informace u smluv uzavřených na internetových tržištích

Předtím, než bude spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo jakoukoli odpovídající nabídkou na internetovém tržišti, poskytne internetové tržiště navíc následující informace:

a) hlavní parametry určující řazení nabídek předkládaných spotřebiteli v důsledku jeho dotazu při vyhledávání na internetovém tržišti;

b) zda je třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah obchodníkem či nikoliv, a to na základě prohlášení této třetí strany poskytnutého internetovému tržišti;

c) zda se na uzavřenou smlouvu vztahují práva spotřebitele vyplývající z právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele či nikoliv a

- d) pokud je smlouva uzavřena s obchodníkem, který obchodník je v souvislosti se smlouvou odpovědný za zajištění práv spotřebitelů vyplývajících z právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele. Tímto požadavkem není dotčena odpovědnost, kterou nese nebo přebírá internetové tržiště v souvislosti s konkrétními prvky smlouvy.“
- 5) 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.“
- 6) Článek 8 se mění takto:
- a) Odstavec 4 se nahrazuje tímto:
- „4. Pokud se smlouva uzavírá prostřednictvím nosiče, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, obchodník na tomto konkrétním nosiči před uzavřením takové smlouvy uvede přinejmenším předsmuvní informace o hlavních znacích zboží nebo služby, 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 směrnice, který je uveden v bodě h). Ostatní informace podle čl. 6 odst. 1 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.“
- 7) Článek 13 se mění takto:
- a) Odstavec 3 se nahrazuje tímto:
- „3. Pokud obchodník nenabídl, že zboží osobně vyzvedne, může v případě kupních smluv s vrácením plateb počkat do té doby, než zboží obdrží.“
- b) Doplnují se nové odstavce, které znějí:
- „4. Pokud jde o osobní údaje spotřebitele, řídí se obchodník povinnostmi vyplývajících z nařízení (EU) 2016/679.
5. Pokud jde o digitální obsah v rozsahu, ve kterém nepředstavuje osobní údaje, které spotřebitel nahrál nebo vytvořil, když používal digitální obsah nebo digitální službu poskytnutou obchodníkem, řídí se obchodník povinnostmi a může uplatňovat práva stanovená [směrnicí o digitálním obsahu].“
- 8) Článek 14 se mění takto:

- 1) Odstavec 2 se nahrazuje tímto:
„Po ukončení platnosti smlouvy se spotřebitel zdrží používání digitálního obsahu nebo digitální služby a jejich zpřístupňování třetím stranám.“
- 2) Odst. 4 písm. b) se mění takto:
 - a) Bod ii) se nahrazuje tímto:
„ii) spotřebitel nevzal na vědomí, že poskytnutím souhlasu ztrácí své právo odstoupit od smlouvy.“
 - b) Bod iii) se zrušuje.
- 9) Článek 16 se mění takto:
 - (a) Písmeno a) se nahrazuje tímto:
„a) smlouvy o službách poté, co tyto služby byly v plném rozsahu poskytnuty, přičemž plnění těchto smluv začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele;“
 - 2) Písmeno m) se nahrazuje tímto:
„m) smlouvy o poskytování digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, pokud plnění již začalo a, jestliže smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pokud spotřebitel dal předchozí výslovný souhlas se zahájením plnění během lhůty pro odstoupení od smlouvy a vzal na vědomí, že tím ztrácí právo odstoupit od smlouvy;“
 - 3) Doplnuje se nové písmeno, které zní:
„n) dodávka zboží, se kterým spotřebitel manipuloval, během lhůty pro odstoupení od smlouvy, nad rámec manipulace nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží.“
- 10) Článek 24 se nahrazuje tímto:

„Sankce

 1. Členské státy stanoví pravidla pro sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice a přijmou veškerá opatření nezbytná pro jejich provádění. Tyto sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.
 2. Členské státy zajistí, aby při rozhodování o uložení sankce a o její úrovni správní orgány či soudy patřičně zohlednily dle konkrétní situace následující kritéria:
 - a) povahu, závažnost a délku trvání nebo časové účinky protiprávního jednání;
 - b) počet postižených spotřebitelů, včetně spotřebitelů v jiných členských státech;
 - c) případná opatření přijatá obchodníkem ke zmírnění nebo nápravě škod utrpěných spotřebiteli;
 - d) dle situace skutečnost, zda k protiprávnímu jednání došlo úmyslně nebo z nedbalosti;
 - e) případná předchozí protiprávní jednání obchodníka;

- f) získaný finanční prospěch nebo zamezené ztráty obchodníka kvůli protiprávnímu jednání;
- g) jakoukoliv jinou přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na okolnosti daného případu.

3. Pokud uložená sankce představuje pokutu, zohlední se při stanovení její výše také roční obrat obchodníka, jenž se dopustil protiprávního jednání, jeho čisté zisky a případné další pokuty vyměřené za totéž nebo jiné protiprávní jednání v rozporu s touto směrnicí v jiných členských státech.

4. Členské státy zajistí, aby sankce za rozsáhlá protiprávní jednání a rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem ve smyslu nařízení (EU) č. 2017/2934 zahrnovaly možnost uložení pokuty v maximální výši alespoň 4 % ročního obratu obchodníka v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech.

5. Při rozhodování o rozdělení výnosů z pokut členské státy zohlední obecný zájem spotřebitelů.

6. Členské státy uvědomí o svých pravidlech o sankcích Komisi do [data provedení směrnice] a neprodleně ji informují také o jakýchkoliv pozdějších změnách těchto předpisů.“

(7) Příloha I se mění takto:

1) Část A se mění takto:

a) V části A se třetí odstavec pod slovy „Právo odstoupit od smlouvy“ nahrazuje tímto:

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

b) Druhý odstavec pod slovy „Pokyny pro vyplnění formuláře“ se nahrazuje tímto:

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

c) Čtvrtý odstavec pod slovy „Pokyny pro vyplnění formuláře“ se nahrazuje tímto:

„[4.] V případě kupní smlouvy, v níž nenabízíte, že při odstoupení od smlouvy vyzvednete zboží, vložte toto: „S vrácením platby můžeme počkat do té doby, než vrácené zboží obdržíme.“ “

d) Bod c) pátého odstavce pod slovy „Pokyny pro vyplnění formuláře“ se zrušuje.

2) V části B se první odrážka nahrazuje tímto:

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

Článek 3

Změny směrnice 93/13/EHS

Směrnice 93/13/EHS se mění takto:

Vkládá se nový článek 8b, který zní:

„Článek 8b

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

2. Členské státy zajistí, aby při rozhodování o uložení sankce a o její úrovni správní orgány či soudy patřičně zohlednily dle konkrétní situace následující kritéria:

- b) povahu, závažnost a délku trvání nebo časové účinky protiprávního jednání;
- c) počet postižených spotřebitelů, včetně spotřebitelů v jiných členských státech;
- d) případná opatření přijatá obchodníkem ke zmírnění nebo nápravě škod utrpěných spotřebiteli;
- e) dle situace skutečnost, zda k protiprávnímu jednání došlo úmyslně nebo z nedbalosti;
- f) případná předchozí protiprávní jednání obchodníka;
- g) získaný finanční prospěch nebo zamezené ztráty obchodníka kvůli protiprávnímu jednání;
- h) jakoukoliv jinou přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na okolnosti daného případu.

3. Pokud uložena sankce představuje pokutu, zohlední se při stanovení její výše také roční obrat obchodníka, jenž se dopustil protiprávního jednání, jeho čisté zisky a případné další pokuty vyměřené za totéž nebo jiné protiprávní jednání v rozporu s touto směrnicí v jiných členských státech.

4. Členské státy zajistí, aby sankce za rozsáhlá protiprávní jednání a rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem ve smyslu nařízení (EU) č. 2017/2934 zahrnovaly možnost uložení pokuty v maximální výši alespoň 4 % ročního obratu obchodníka v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech.

5. Při rozhodování o rozdělení výnosů z pokut členské státy zohlední obecný zájem spotřebitelů.

6. Členské státy uvědomí o svých pravidlech o sankcích Komisi do [data provedení směrnice] a neprodleně ji informují také o jakýchkoliv pozdějších změnách těchto předpisů.“

Článek 4

Změny směrnice 98/6/EHS

Směrnice 98/6/ES se mění takto:

Článek 8 se nahrazuje tímto:

„Článek 8

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

2. Členské státy zajistí, aby při rozhodování o uložení sankce a o její úrovni správní orgány či soudy patřičně zohlednily dle konkrétní situace následující kritéria:

- i) povahu, závažnost a délku trvání nebo časové účinky protiprávního jednání;
- j) počet postižených spotřebitelů, včetně spotřebitelů v jiných členských státech;
- k) případná opatření přijatá obchodníkem ke zmírnění nebo nápravě škod utrpěných spotřebiteli;
- l) dle situace skutečnost, zda k protiprávnímu jednání došlo úmyslně nebo z nedbalosti;
- m) případná předchozí protiprávní jednání obchodníka;
- n) získaný finanční prospěch nebo zamezené ztráty obchodníka kvůli protiprávnímu jednání;
- o) jakoukoliv jinou přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na okolnosti daného případu.

3. Pokud uložena sankce představuje pokutu, zohlední se při stanovení její výše také roční obrát obchodníka, jenž se dopustil protiprávního jednání, jeho čisté zisky a případné další pokuty vyměřené za totéž nebo jiné protiprávní jednání v rozporu s touto směrnicí v jiných členských státech.

4. Členské státy zajistí, aby sankce za rozsáhlá protiprávní jednání a rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem ve smyslu nařízení (EU) č. 2017/2934 zahrnovaly možnost uložení pokuty v maximální výši alespoň 4 % ročního obrátu obchodníka v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech.

5. Při rozhodování o rozdělení výnosů z pokut členské státy zohlední obecný zájem spotřebitelů.

6. Členské státy uvědomí o svých pravidlech o sankcích Komisi do [data provedení směrnice] a neprodleně ji informují také o jakýchkoliv pozdějších změnách těchto předpisů.“

Článek 5

Provedení

1. Členské státy přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do 18 měsíců od jejího přijetí. Neprodleně sdělí Komisi jejich znění.

Použijí tyto předpisy od šesti měsíců po uplynutí lhůty pro provedení.

Tyto předpisy přijaté 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 ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

Článek 6

Vstup v platnost

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

Článek 7

Určení

Tato směrnice je určena členskými státy.

V Bruselu dne

Za Evropský parlament
Předseda

Za Radu
Předseda