



V Bruseli 11. 4. 2018
COM(2018) 183 final

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

Nová dohoda so spotrebiteľom

1. ÚVOD

1.1. Budovanie spravodlivého jednotného trhu pre spotrebiteľov a podniky

EÚ má od roku 1987 najprísnejšie právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa na svete a uplatňuje komplexný súbor práv spotrebiteľa. Výdavky spotrebiteľov predstavujú 56 % HDP EÚ¹. Zdravé spotrebiteľské prostredie je kľúčovým faktorom hospodárskeho rastu².

EÚ zaviedla pre spotrebiteľské práva, ktoré občanom aj podnikom poskytujú predvídateľnosť a dôveryhodnosť. Takým je právo na bezpečné výrobky, právo vrátiť výrobok zakúpený online do 14 dní a právo na opravu alebo výmenu výrobku v záručnej dobe. To sú len niektoré z konkrétnych práv, ktoré každý deň pozitívne ovplyvňujú životy ľudí.

Európska spotrebiteľská politika prináša reálne výhody aj prostredníctvom významných právnych predpisov, ktoré upravujú práva cestujúcich, práva spotrebiteľa, nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky. Tým získavajú európski občania a podniky vysokú úroveň ochrany a istoty, hoci trh sa rýchlo mení.

V nadväznosti na tento úspech a v snahe riešiť výzvy nového a premenlivého trhu urobil predseda Juncker v Komisii organizačné zmeny, aby sa spotrebiteľská politika dostala na poprednejšie miesto³. Komisia od začiatku svojho mandátu v roku 2014 už predložila vyše 80 % návrhov na riešenie desiatich prioritných oblastí stanovených v politických usmerneniach predsedu Junckera⁴. Záujmy spotrebiteľov sú ústrednou témou viacerých iniciatív Komisie, napríklad stratégie digitálneho jednotného trhu, vďaka ktorej sa zaviedli právne predpisy na zrušenie poplatkov za mobilné telefóny a dátový roaming od 15. júna 2017⁵, od 3. decembra 2018 je zakázané neodôvodnené geografické blokovanie, aby si mohli spotrebiteľia vyberať a nakupovať výrobky alebo služby z webových sídel založených v inom členskom štáte,⁶ a od 1. apríla 2018 platí cezhraničná prenosnosť online obsahových služieb⁷. V politike energetickej únie a zmeny klímy sa dosiahla dohoda o návrhoch Komisie, ktoré majú za cieľ posilniť práva spotrebiteľa na trhu s energiou⁸ a zaviesť novú skúšku na emisie CO₂ a spotrebu paliva pre autá⁹. Okrem toho sa od 1. júla 2018 začnú uplatňovať modernizované pravidlá aj na balík dovolenkových služieb¹⁰.

¹ Eurostat, HDP a hlavné zložky (produkcia, výdavky a príjmy) [nama_10_gdp], P31_S14_S15. Výdavky domácností a neziskových inštitúcií slúžiacich domácnostiam (NISD) na konečnú spotrebu.

² Údaje zo spotrebiteľských hodnotiacich tabuliek Komisie ukazujú trvalo pozitívny vzťah medzi podmienkami spotrebiteľov a hospodárskou situáciou v rôznych členských štátoch.

³ Tlačová správa, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_sk.htm.

⁴ Pracovný program Komisie na rok 2018, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_sk.pdf, https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_en.

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

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

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

⁸ Napr. Oznámenie o vytváraní nového prístupu s dôrazom na spotrebiteľov energie, COM(2015) 339 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/sk/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; Návrh novej smernice o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrinou, COM(2016) 864 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>.

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

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

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

Okrem toho medzi Európskym parlamentom, Radou a Komisiou prebiehajú rokovania o návrhoch na digitálne zmluvy, ktoré tvoria základ stratégie digitálneho jednotného trhu zameranej na modernizáciu pravidiel spotrebiteľských zmlúv, pokiaľ ide o dodávanie digitálneho obsahu¹¹ a predaj tovaru¹². Keďže tieto návrhy sú dôležité pre to, aby boli spotrebiteľia pri pristupovaní k online obsahu chránení jednoznačne a účinnými právami a aby sa spotrebiteľia aj podniky mohli v celej Európe opierať o rovnaké a účinné pravidlá, Komisia vyzýva Európsky parlament a Radu, aby zabezpečili rýchle prijatie týchto návrhov, zdôraznených v spoločnom vyhlásení o legislatívnych prioritách schválenom predsedami všetkých troch inštitúcií.

K vysokej úrovni ochrany spotrebiteľa prispievajú aj ďalšie návrhy Komisie. Významný dosah by mohol mať napríklad návrh smernice o rovnakom zaobchádzaní z roku 2008, ktorého cieľom je okrem iného zabezpečiť rovnosť v prístupe k tovaru a službám bez ohľadu na náboženstvo alebo vieru, zdravotné postihnutie, vek alebo sexuálnu orientáciu.¹³ V roku 2015 Komisia predložila návrh európskeho aktu o prístupnosti, ktorý zlepši prístup zdravotne postihnutých spotrebiteľov k širokej škále výrobkov a služieb.¹⁴ Komisia vyzýva Európsky parlament a Radu, aby sa na tomto dôležitom návrhu čo najskôr dohodli, a po jeho prijatí plánuje navrhnúť, aby sa akt o prístupnosti zahrnul do pôsobnosti navrhovanej smernice o žalobách v zastúpení¹⁵.

Vďaka úsiliu Komisie sa zlepšili podmienky spotrebiteľov v celej EÚ¹⁶ a podniky môžu v určitých záležitostiach využívať zjednodušený postup presadzovania práva (napr. pri nákupoch online hier v rámci aplikácie, prenájme áut alebo v prípade nezákonného obsahu na sociálnych médiách¹⁷).

V spotrebiteľskej politike však pretrvávajú úskalia. Dôveru spotrebiteľov v jednotný trh nedávno oslabil rozšírené praktiky zneužívania trhu, ktoré sa dotýkajú spotrebiteľov v celej EÚ. K takýmto závažným udalostiam patrí aj škandál „Dieselgate“ (v prípade ktorého niektorí výrobcovia automobilov inštalovali do áut technológiu zameranú na obchádzanie emisných skúšok) a rozšírené používanie neprijateľných zmluvných podmienok zo strany bánk v zmluvách o hypotekárnom úvere¹⁸. Tieto udalosti okrem iného vyvolali diskusiu, či sú v EÚ

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

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

¹³ Návrh smernice Rady o vykonávaní zásady rovnakého zaobchádzania s osobami bez ohľadu na náboženské vyznanie alebo vieru, zdravotné postihnutie, vek alebo sexuálnu orientáciu, COM/2008/0426 final z 2. 7. 2008: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>.

¹⁴ Návrh smernice Európskeho parlamentu a Rady o aproximácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov, pokiaľ ide o požiadavky na prístupnosť výrobkov a služieb, COM(2015) 615 final z 2. 12. 2015, 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202&langId=sk>.

¹⁵ Pozri na konci odseku 1.2.

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

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

¹⁸ Pokiaľ ide o hypotekárne úvery, smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ zo 4. februára 2014 o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie a o zmene smerníc 2008/48/ES a 2013/36/EÚ a nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 sa uplatňuje na zmluvy o hypotekárnom úvere uzatvorené od 21. marca 2016. Okrem iného sa v nej vyžaduje, aby poskytovatelia úverov prinášali spotrebiteľom jasné a podrobné informácie o podmienkach na poskytovanie úverov a poskytli spotrebiteľom

zavedené dostatočne silné mechanizmy na riešenie takýchto otázok, konkrétne či je presadzovanie pravidiel v oblasti ochrany spotrebiteľa a poskytnutie nápravy poškodeným spotrebiteľom účinné. Navyše v niekoľkých členských štátoch vyvoláva obavy otázka rôzneho zloženia alebo vlastností tých istých výrobkov predávaných v rôznych častiach jednotného trhu.

Rozsiahle hodnotenie právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktoré Komisia dokončila v roku 2017 (kontrola vhodnosti v rámci programu REFIT¹⁹, hodnotenie smernice o právach spotrebiteľov²⁰), potvrdilo, že niektoré právne predpisy treba modernizovať a úroveň súladu v oblasti ochrany spotrebiteľa by sa mala zlepšiť. V hodnotení sa dospelo k záveru, že právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa pomohli fungovaniu jednotného trhu a zabezpečili vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa. Celkovo sú účelné, ale musia sa lepšie uplatňovať a presadzovať. V hodnotení sa určili aj oblasti, v ktorých by bolo možné aktualizovať a vylepšiť právo EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Správa o odporúčaní Komisie o kolektívnom uplatňovaní nárokov na nápravu, ktorá bola prijatá v januári 2018²¹, podporila zistenia uvedené v hodnotení z roku 2017. V závere sa uvádza, že súčasné mechanizmy individuálneho uplatňovania nárokov na nápravu v prípadoch hromadného poškodenia, ktoré postihujú veľký počet spotrebiteľov v EÚ, nie sú dostatočné.

Tieto zistenia nemožno ignorovať. EÚ musí nájsť odpovede na nové výzvy v oblasti spotrebiteľskej politiky a zároveň zabezpečiť spravodlivý jednotný trh pre spotrebiteľov aj podniky.

1.2. Dokončenie novej dohody so spotrebiteľom

Toto oznámenie obsahuje a sprevádza balík opatrení, ktorý má riešiť uvedené výzvy, a tak dovŕšiť sľúbenú novú dohodu so spotrebiteľom od Junckerovej Komisie, ktorá na nadchádzajúce roky zabezpečí spravodlivý jednotný trh pre spotrebiteľov aj podniky.

Lepšie presadzovanie pravidiel, účinné nástroje nápravy a lepšia informovanosť spotrebiteľov o svojich právach posilnia ich dôveru. Vzhľadom na dôležitosť spotrebiteľských výdavkov pri udržiavaní udržateľného hospodárskeho modelu to bude prínosné pre celé európske hospodárstvo.

Nová dohoda so spotrebiteľom vychádza zo súčasného rámca spotrebiteľskej politiky, ktorú posúva o krok vpred vďaka moderným pravidlám vhodným pre súčasné meniace sa trhy

právo splatiť úver skôr, ako je stanovené v zmluve. Ďalšie informácie: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_sk.

¹⁹ Pracovný dokument útvarov Komisie – Správa o kontrole vhodnosti právnych predpisov EÚ v oblasti spotrebiteľského práva a marketingu, SWD(2017) 209 z 23. 5. 2017, vypracovaný v rámci Programu regulačnej vhodnosti a efektívnosti (REFIT) Komisie.

²⁰ Správa Komisie Európskemu parlamentu a Rade o uplatňovaní smernice 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov, COM(2017)259 z 23. 5. 2017; Pracovný dokument útvarov Komisie o hodnotení smernice o právach spotrebiteľov, SWD(2017)169 z 23. 5. 2017.

²¹ Správa o vykonávaní odporúčania z roku 2013 o kolektívnom uplatňovaní nárokov na nápravu, COM(2018) 40 z 25. 1. 2018.

a obchodné praktiky, vylepšeným nástrojom na presadzovanie práva vo verejnom aj súkromnom sektore a účinnejším možnostiam nápravy.

V praxi je nová dohoda so spotrebiteľom zameraná na:

- modernizáciu existujúcich pravidiel a vyplnenie medzier v súčasnom spotrebiteľskom *acquis*,
- poskytovanie lepších možností na nápravu pre spotrebiteľov, podporovanie účinného presadzovania práva a väčšej spolupráce medzi subjektmi verejného sektora na spravodlivom a bezpečnom jednotnom trhu,
- zlepšovanie spolupráce s partnerskými krajinami mimo EÚ,
- zabezpečenie rovnakého zaobchádzania so spotrebiteľmi na jednotnom trhu a poskytnutie záruky, že príslušné vnútroštátne orgány môžu riešiť akékoľvek problémy s dvojakou kvalitou spotrebiteľských výrobkov,
- zlepšenie komunikácie a budovanie kapacít na zlepšenie informovanosti spotrebiteľov o ich právach a na podporu obchodníkov, najmä malých a stredných podnikov, pri dodržiavaní povinností,
- skúmanie budúcich výziev v oblasti spotrebiteľskej politiky v rýchlo sa rozvíjajúcom hospodárskom a technologickom prostredí.

Na dosiahnutie uvedených cieľov sa prostredníctvom novej dohody so spotrebiteľom navrhujú zmeny legislatívneho rámca, ktoré dopĺňa súbor nelegislatívnych opatrení uvedený v tomto oznámení. Legislatívny balík sa skladá z dvoch nástrojov:

- návrh smernice, ktorou sa mení smernica Rady 93/13/EHS, smernica 98/6/ES, smernica 2005/29/ES a smernica 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu právnych predpisov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa²²,
- návrh smernice o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov, ktorou sa zrušuje smernica 2009/22/ES. Cieľom tohto návrhu je zjednodušiť spotrebiteľom získanie nápravy, keďže v prípade tzv. hromadného poškodenia sú mnohí spotrebiteľia obeťami toho istého porušenia predpisov.²³

2. MODERNIZOVANÉ SPOTREBITEĽSKÉ ACQUIS

Zo zhromaždených dôkazov pre Komisiu vyplýva, že niektoré právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa by sa mali modernizovať tak, aby reagovali na súčasné výzvy. Cieľom novej dohody so spotrebiteľom je dosiahnuť to pomocou týchto opatrení:

- **Nové nástroje pre spotrebiteľov – individuálne prostriedky nápravy.** V prípade, že sú spotrebiteľia poškodení nekalými obchodnými praktikami, mali by mať nárok na individuálne prostriedky nápravy (napr. na finančnú náhradu). V súčasnosti právo EÚ neposkytuje jednoznačné a dostatočné prostriedky na znižovanie negatívnych účinkov

²² COM(2018) 185.

²³ COM(2018) 184.

takýchto praktík. Napríklad, ak by sa mal objaviť škandál typu Dieselgate, spotrebiteľia by získali nápravu v prípade zavádzajúcej reklamy.

- **Väčšia transparentnosť pre spotrebiteľov na online trhoch.** Keď dnes spotrebiteľia navštívia online trh²⁴, nevedia vždy, od koho nakupujú (či od profesionálneho obchodníka alebo iného spotrebiteľa). Mnohí spotrebiteľia majú dojem, že nakupujú z daného online trhu, a preto uzatvoria zmluvu s príslušnou platformou. V skutočnosti možno najčastejšie nakupujú od dodávateľa tretej strany, ktorý je vedený na danom online trhu. V dôsledku toho si môžu spotrebiteľia nesprávne myslieť, že obchodujú s profesionálnym obchodníkom (a teda využívajú výhody vyplývajúce z práv spotrebiteľov²⁵). Tento zmätok môže spôsobiť problémy, ak niečo s online nákupom nie je v poriadku, pretože môže byť ťažké zistiť, kto je zodpovedný za prípadné nedostatky. Tým sa znižuje možnosť získať prostriedok nápravy.

Podľa navrhovaných nových pravidiel sa od online trhov bude vyžadovať, aby jasne informovali spotrebiteľov o totožnosti strany, s ktorou uzatvárajú zmluvu (či je to profesionálny obchodník alebo jednotlivec). Komisia zároveň navrhuje jasne stanoviť, že všetky online platformy vrátane online trhov musia jednoznačne odlišovať výsledky vyhľadávania zaplatené inými obchodníkmi od „prirodzených“ výsledkov vyhľadávania, a online trhy by mali informovať, podľa akých parametrov sú ponuky zoradené²⁶. Tým sa zvýši transparentnosť online trhov.

- **Rozšírenie ochrany spotrebiteľov na „bezplatné služby“.** Ďalšia medzera v ochrane spotrebiteľa sa vyskytuje v „bezplatných“ digitálnych službách, pri ktorých spotrebiteľia namiesto toho, aby platili peniazmi, poskytujú svoje osobné údaje. K takýmto „bezplatným“ službám patria cloudové úložiská, sociálne médiá a elektronické poštové schránky. Vzhľadom na rastúcu ekonomickú hodnotu osobných údajov nemožno tieto služby považovať za jednoducho „bezplatné“. Spotrebiteľia by preto mali mať rovnaké právo na predzmluvné informácie a právo zrušiť zmluvu počas 14-dňovej lehoty na odstúpenie bez ohľadu na to, či za službu zaplatia alebo poskytnú osobné údaje.
- **Odstránenie prekážok obchodu.** Skúsenosť ukazuje, že náklady na zabezpečenie súladu so spotrebiteľským právom EÚ sú pre podniky nízke. V niektorých oblastiach však v dôsledku technologických zmien určité ustanovenia zastarali alebo podniky zaťažujú zbytočnými nákladmi. V novej dohode so spotrebiteľom sa navrhuje odstrániť neprimeranú záťaž pre podniky, a to napríklad v oblasti komunikácie so spotrebiteľmi. Obchodníci by mali získať väčšiu voľnosť pri výbere najvhodnejších spôsobov komunikácie so spotrebiteľmi. Pod podmienkou, že spotrebiteľ bude mať

²⁴ Online trh je typ webového sídla elektronického obchodu, kde viaceré tretie strany poskytujú informácie o výrobku alebo službe.

²⁵ Spotrebiteľ nakupujúci od profesionálneho obchodníka využíva výhody práv spotrebiteľov, ale spotrebiteľ nakupujúci od inej súkromnej osoby výhody práv spotrebiteľov nemá.

²⁶ Na základe usmernenia Komisie k vykonávaniu/uplatňovaniu smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách, SWD(2016)163 final z 25. 5. 2016 (oddiel 5.2.6), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

možnosť zachovať si prehľad o komunikácii s obchodníkom, by mali mať možnosť používať namiesto e-mailovej adresy nové prostriedky online komunikácie, napríklad webové formuláre alebo chat.

Keďže právo na odstúpenie od zmluvy je pre spotrebiteľov a pre ich dôveru v elektronický obchod nevyhnutné, Komisia navrhuje odstrániť aj niektoré prekážky obchodu týkajúce sa práva na odstúpenie od zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov. V prípadoch, keď spotrebiteľ objednaný tovar aj používal, nielen vyskúšal, by už tento spotrebiteľ rovnako ako v kamennom obchode nemal mať právo na odstúpenie od zmluvy. Tým sa zníži zaťaženie obchodníkov s vracaním použitého tovaru.

3. LEPŠIA NÁPRAVA PRE SPOTREBITEĽOV, ÚČINNÉ PRESADZOVANIE PRÁVA A ŠIRŠIA SPOLUPRÁCA MEDZI SUBJEKTI VEREJNÉHO SEKTORA NA SPRAVODLIVOM A BEZPEČNOM JEDNOTNOM TRHU

Pravidlá sú účinné len vtedy, ak spotrebiteľom v prípade porušenia ich práv umožňujú ľahko získať nápravu a ak ich presadzujú vnútroštátne orgány. Z tohto dôvodu nová dohoda so spotrebiteľom zahŕňa návrhy na zlepšenie možností nápravy pre spotrebiteľov a účinnejšie presadzovanie existujúcich právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa.

3.1 Lepšia náprava pre spotrebiteľov

Nová dohoda so spotrebiteľom takto zabezpečí spotrebiteľom lepší prístup k náprave:

- **Využitím plného potenciálu súdnych príkazov na zabezpečenie nápravy pre spotrebiteľov v prípadoch hromadnej škody.** V prípadoch hromadnej škody by spotrebiteľia mali mať možnosť uplatniť svoje práva nielen individuálne, ale aj prostredníctvom kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu. Napríklad v podobnom prípade ako Dieselgate by sa náprava pre obeť nekalých obchodných praktík mohla presadiť kolektívne žalobou v zastúpení.

S novou dohodou so spotrebiteľom Komisia navrhuje aj modernizovaný systém žalôb v zastúpení, pričom vychádza zo súčasnej smernice o súdnych príkazoch²⁷. Tento systém umožňuje oprávneným neziskovým subjektom, ako sú spotrebiteľské organizácie alebo nezávislé verejné orgány, brániť kolektívne záujmy spotrebiteľov v prípadoch hromadnej škody. Tak si budú môcť jednotliví spotrebiteľia obhájiť svoje práva. Pomôže to predovšetkým spotrebiteľom, ktorých z rôznych dôvodov odrádza individuálne súdne konanie. Systém bude obsahovať záruky, ako napríklad obmedzenie možnosti podať žalobu pre subjekty, ktoré spĺňajú určité kritériá, a požiadavka transparentnosti, pokiaľ ide o zdroje ich financovania. Udrží sa tým potrebná rovnováha medzi prístupom k spravodlivosti a predchádzaním možného zneužitia, a to osobitým spôsobom, ktorý sa odlišuje od modelu súdneho sporu v USA.

²⁷ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/22/ES z 23. apríla 2009 o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov, Ú. v. EÚ L 110, 1.5.2009, s. 30.

- **Posilnenie existujúcich nástrojov pre spotrebiteľov – alternatívne riešenie sporov a riešenie sporov online.** Vďaka alternatívnemu riešeniu sporov²⁸ a riešeniu sporov online²⁹ majú spotrebiteľia pri riešení vnútroštátnych a cezhraničných sporov s obchodníkmi prístup k jednoduchým, rýchlym a spravodlivým konaniam bez toho, aby sa obrátili na súd. Rámec alternatívneho riešenia sporov a riešenia sporov online takisto motivuje obchodníkov, aby vytvárali účinné systémy starostlivosti o zákazníkov³⁰.

Komisia sa bude aj naďalej usilovať o rozšírenie uplatňovania tohto rámca medzi obchodníkmi a o nadviazanie dialógu medzi príslušnými aktérmi, aby sa jeho účinnosť zvyšovala³¹. Jedným z cieľov bude zabezpečiť, aby spotrebiteľia mohli tieto nástroje ľahko nájsť a použiť na riešenie sporov.

3.2 Účinné presadzovanie práva a lepšia spolupráca medzi subjektmi verejného sektora na spravodlivom a bezpečnom jednotnom trhu

Účinné presadzovanie práva je najvyššou prioritou funkčného obdobia tejto Komisie. Spolu s iniciatívou zameranou na aktualizáciu presadzovania pravidiel ochrany spotrebiteľa, aby boli vhodné pre digitálny vek, zaujalo popredné miesto v stratégii digitálneho jednotného trhu: revízia nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa (CPC)³².

²⁸ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov), Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63.

²⁹ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1.

³⁰ Komisia usporiadala 11. novembra 2017 v Berlíne otvorenie „TRAVEL-NET“, ktorá združuje 15 subjektov ARS (alternatívne riešenie sporov) z 11 členských štátov, ktoré sa zaoberajú spotrebiteľskými spormi v odvetví osobnej dopravy/cestovného ruchu. Na podujatí sa zúčastnili aj zástupcovia kľúčových spoločností pôsobiacich v osobnej doprave. 13. decembra Komisia usporiadala diskusiu za okrúhlym stolom s kľúčovými predstaviteľmi maloobchodníkov v odvetví oblečenia a obuvi. Okrem toho v decembri 2017 začala na spotrebiteľov zameranú komunikačnú kampaň o alternatívnom riešení sporov a riešení sporov online.

³¹ Komisia v prvom polroku roku 2018 začne komunikačnú kampaň ARS/RSO zameranú na zvýšenie angažovanosti obchodníkov v konaniach ARS a na platforme RSO. 11. a 12. júna 2018 Komisia usporiada zhromaždenie ARS 2018. Na podujatí sa stretnú zástupcovia všetkých certifikovaných subjektov ARS, príslušných orgánov ARS, kontaktných miest RSO, európskych spotrebiteľských centier, spotrebiteľských organizácií, záujmových združení, najdôležitejších maloobchodníkov a iných zainteresovaných strán v oblasti alternatívneho riešenia sporov a riešenia sporov online.

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

Nariadenie CPC poskytuje základ pre sieť vnútroštátnych orgánov na presadzovanie práva, aby sa hlavné právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa v celej Únii presadzovali jednotným spôsobom. Revidované pravidlá sa v členských štátoch začnú uplatňovať do 20. januára 2020³³. Po tom, ako sa nové nariadenie CPC stane uplatniteľným, vnútroštátne orgány budú mať minimálny rozsah právomocí, zavedú sa nové postupy na riešenie rozsiahleho porušovania práv v oblasti ochrany spotrebiteľa v celej Únii, a zlepší sa systém dohľadu. Komisia bude mať silnejšiu koordinačnú úlohu a v prípade celoúniového porušenia predpisov bude môcť zabezpečiť koordinované vyšetrowanie na presadenie práva³⁴.

Komisia podniká tieto kroky na posilnenie presadzovania práva a spolupráce verejných orgánov:

a) Účinnější sankcie najmä pri rozšírenom porušovaní právnych predpisov

V súčasnosti, keď nejaká spoločnosť poruší právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa, sankcie stanovené vo vnútroštátnych právnych predpisoch sa v štátoch EÚ značne líšia a často sú veľmi nízke. V dôsledku toho len v malej miere odrádzajú bezohľadných obchodníkov od podvádzania spotrebiteľov.

V rámci novej dohody so spotrebiteľom Komisia navrhuje, aby vnútroštátne orgány presadzovania práva uplatňovali pri rozhodovaní o finančných pokutách za porušenie smernice o nekalých obchodných praktikách³⁵, smernice o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách³⁶, smernice o právach spotrebiteľov³⁷ a smernice o označovaní cien³⁸ rovnaké kritériá v celej EÚ. V prípadoch, keď obchodník porušuje tieto smernice v niekoľkých členských štátoch naraz (tzv. rozšírené porušenia právnych predpisov³⁹), orgány

³³ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 z 12. decembra 2017 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004, Ú. v. EÚ L 345, 27.12.2017, s. 1.

³⁴ Nové nariadenie CPC poskytuje aj rámec pre spoluprácu medzi rôznymi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva zodpovednými za právne predpisy v rámci jednotlivých odvetví, na ktoré sa vzťahuje nariadenie CPC. Pokiaľ ide o ostatné oblasti právnych predpisov v rámci jednotlivých odvetví, na ktoré sa nevzťahuje nariadenie CPC, najmä všeobecné nariadenie o ochrane údajov, Komisia podporuje spoluprácu medzi príslušnými vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva prostredníctvom spoločných seminárov a prípadne aj v budúcich koordinovaných akciách na presadzovanie práva.

³⁵ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“), Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22.

³⁶ Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách, Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29.

³⁷ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64.

³⁸ Smernica 98/6/ES Európskeho parlamentu a Rady zo 16. februára 1998 o ochrane spotrebiteľa pri označovaní cien výrobkov ponúkaných spotrebiteľovi, Ú. v. ES L 80, 18.3.1998, s. 27.

³⁹ V nariadení o CPC sa vymedzuje „rozšírené porušovanie právnych predpisov“ ako porušenie, ktoré postihuje spotrebiteľov aspoň v troch členských štátoch; „rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie“ je vymedzené ako praktiky, ktoré poškodzujú spotrebiteľov v aspoň dvoch tretinách členských štátov a týkajú sa aspoň dvoch tretín obyvateľstva EÚ.

budú mať právomoc uložiť pokutu vo výške najmenej 4 % obratu obchodníka. Odrádzajúce sankcie tohto druhu prispievajú k predchádzaniu porušovania predpisov a obnoveniu spravodlivosti.

b) Pomoc členským štátom v prípravách na nové nariadenie CPC

Podpora Komisie v rokoch 2018 a 2019 bude spočívať v pomoci vnútroštátnym orgánom a monitorovaní prispôsobovania vnútroštátnych právnych systémov. Komisia vykonáva najmä tieto úlohy:

- Spolupracuje s odborníkmi z členských štátov, diskutuje s nimi o otázkach vykonávania právnych predpisov a v prípade potreby poskytuje usmernenia. Komisia už zostavila zoznam potrieb členských štátov a bude pokračovať v seminároch a študijných návštevách v členských štátoch.
- Zároveň vyvíja nové nástroje IT, ktoré orgány a externé zainteresované strany potrebujú na efektívnu spoluprácu a výmenu informácií a upozornení. Tento nový IT nástroj umožní vnútroštátnym orgánom presadzovania práva spolupracovať pri odhaľovaní, vyšetrowaní a potláčaní obchodných praktík, ktoré porušujú spotrebiteľské *acquis* v cezhraničnom obchode. Pomocou tohto IT nástroja bude možné odoslať do siete CPC (siete pre spoluprácu v oblasti ochrany spotrebiteľa) externé upozornenia napríklad od spotrebiteľských a odborových združení.
- Komisia vyvíja systém na získavanie informácií o trhu, ktorý má za úlohu zistiť a rýchlo riešiť po rozšírené porušovanie práva v oblasti ochrany spotrebiteľa na úrovni Únie. Z dlhodobého hľadiska Komisia preskúma spôsoby, ako zlepšiť monitorovanie praktík na maloobchodnom trhu EÚ, ktoré poškodzujú spotrebiteľov a spravodlivú hospodársku súťaž. Mohlo by to zahŕňať spôsoby, ako uľahčiť zhromažďovanie online dôkazov a pomôcť vnútroštátnym orgánom pri vývoji metodík na odhaľovanie, identifikáciu a postupovanie dôkazov, a začať koordinované činnosti na nápravu škodlivých praktík.

c) Budovanie kapacít

Komisia sa bude aj naďalej zapájať do činností budovania kapacít vnútroštátnych orgánov. Toto budovanie kapacít sa zameria na čoraz vyššiu mieru digitalizácie spotrebiteľských trhov. Bude zahŕňať tieto hlavné činnosti:

- Financovanie a koordináciu činnosti „Akadémie elektronického presadzovania práva“. V rámci tohto projektu sa zmobilizuje 1,75 milióna EUR na budovanie kapacít vnútroštátnych orgánov na ochranu spotrebiteľa a vnútroštátnych orgánov pre bezpečnosť spotrebiteľských výrobkov.
- Poskytovanie podpory členským štátom, aby získavali spoľahlivé dôkazy o možných porušeníach právnych predpisov EÚ. To pomôže členským štátom rýchlejšie identifikovať rozšírené problémy, ktorým čelia spotrebiteľia v EÚ.

d) Koordinované presadzovanie práva

V záujme podpory spravodlivosti na digitálnom jednotnom trhu bude Komisia aj naďalej s vnútroštátnymi orgánmi CPC spolupracovať na strategickom a cielenom presadzovaní práva⁴⁰. Bude sa to uskutočňovať formou koordinovanej kontroly webových sídiel (kontrolné akcie)⁴¹ alebo koordinovaných akcií zameraných na riešenie záležitostí, ktoré sa dotýkajú veľkého počtu spotrebiteľov v EÚ⁴². Skúsenosti Komisie s presadzovaním práva od roku 2014 ukazujú, že je možné dosiahnuť pozitívne výsledky ako pre spotrebiteľov, tak aj pre podniky (napríklad zjednodušený postup riešenia v prípadoch porušenia právnych predpisov EÚ na úrovni EÚ).

Dôležitou prioritou zostane potláčanie nekalých praktík (napríklad klamlivých a neopodstatnených tvrdení týkajúcich sa životného prostredia) a nezákonného obsahu na internete⁴³.

3.3 Vykonávanie právnych predpisov v oblasti bezpečnosti nepotravinových výrobkov

Komisia ďalej pomôže členským štátom, aby lepšie spolupracovali v oblasti bezpečnosti výrobkov⁴⁴. Je nevyhnutné zabezpečiť ochranu zdravia a bezpečnosti spotrebiteľov pred nebezpečnými výrobkami, či už sú zakúpené online alebo offline. To sa dosiahne týmito opatreniami:

a) Modernizáciou systému včasného varovania

Európsky systém včasného varovania prevádzkuje Komisia. Zabezpečuje sa ním, aby sa medzi členskými štátmi a Komisiou rýchlo šírili informácie o nebezpečných nepotravinových výrobkoch stiahnutých z trhu a/alebo stiahnutých od spotrebiteľov kdekoľvek v Európe rýchlo.

V záujme účinnejšieho fungovania orgánov dohľadu nad trhom Komisia okrem iného prehodnotí usmernenia pre systém rýchleho varovania, aby maximalizovala jeho prínos pre spotrebiteľov.

b) Využitím koordinovaného dohľadu nad trhom v najväčšej možnej miere

S cieľom zlepšiť fungovanie jednotného trhu pre spotrebiteľov Komisia financuje koordinované činnosti dohľadu nad trhom v oblasti bezpečnosti výrobkov. To viedlo k viac ako 25 koordinovaným činnostiam dohľadu nad trhom v rôznych výrobných odvetviach (napríklad hračky, výrobky určené pre deti). Komisia bude naďalej podporovať spoločné akcie orgánov EÚ určené na výmenu poznatkov a posilnenie siete orgánov dohľadu nad

⁴⁰ Pozri oznámenie Komisie o preskúmaní vykonávania stratégie digitálneho jednotného trhu v polovici trvania – *Prepojený digitálny jednotný trh pre všetkých* – COM(2017) 228 final z 10. 5. 2017, s. 5 – 6.

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

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

⁴³ Oznámenie o boji proti nezákonnému obsahu na internete – Zvyšovanie zodpovednosti online platforiem, COM(2017) 555 final z 28. 9. 2017; Odporúčanie Komisie o opatreniach na účinný boj proti nezákonnému obsahu na internete, C(2018)1177 z 1. 3. 2018.

⁴⁴ Smernica 2001/95/ES Európskeho parlamentu a Rady z 3. decembra 2001 o všeobecnej bezpečnosti výrobkov, Ú. v. ES L 11, 15.1.2002, s. 4.

trhom, a to aj so zreteľom na návrh nariadenia Komisie o presadzovaní a dodržiavaní harmonizačných právnych predpisov Únie týkajúcich sa výrobkov⁴⁵. Táto podpora pomôže sledovať a odstraňovať nebezpečné výrobky v celej EÚ.

Spomínaný návrh Komisie nariadenia o presadzovaní a dodržiavaní harmonizačných právnych predpisov Únie týkajúcich sa výrobkov má za cieľ posilniť rámec dohľadu nad trhom s výrobkami, a to ako na jednotnom trhu, tak aj na vonkajších hraniciach. Jeho súčasťou budú štruktúrovaná spolupráca v oblasti dohľadu nad trhom s medzinárodnými partnermi.

4. MEDZINÁRODNÁ SPOLUPRÁCA

a) Dohody o spolupráci na zlepšenie koordinácie s partnermi mimo EÚ

Orgány, ktoré presadzujú právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa, čelia veľmi podobným (ak nie rovnakým) obchodným praktikám a marketingovým stratégiám na celom svete. Riešenie týchto problémov koordinovaným spôsobom môže viesť len k lepšiemu dodržiavaniu právnych predpisov zo strany podnikov.

Komisia má v úmysle pracovať na bilaterálnych a multilaterálnych dohodách o spolupráci v oblasti presadzovania ochrany spotrebiteľa medzi EÚ a kľúčovými jurisdikciami, ako sú USA a v budúcnosti Čína.

Túto medzinárodnú spoluprácu zjednoduší silnejší rámec koordinácie verejných orgánov presadzovania práva v EÚ, zavedený v revidovanom nariadení CPC, ktorý sa môže použiť ako základ pre uzatváranie dohôd o spolupráci s tretími krajinami. V takýchto dohodách by sa mohli zaviesť: mechanizmy vzájomnej pomoci medzi orgánmi, nástroje na spoluprácu prispôbené digitálnej ekonomike, určené na potlačenie webových sídiel, prostredníctvom ktorých sa páchajú celosvetové podvody, nový zjednodušený postup na riešenie rozsiahleho porušovania práv spotrebiteľa zo strany podnikov na celosvetovej úrovni a účinnejší systém dohľadu.

b) Bezpečnosť výrobkov: celosvetová výzva

Dodávateľské reťazce výrobkov pôsobia celosvetovo a spotrebiteľia môžu jednoducho nakupovať výrobky online priamo z krajín mimo EÚ. To znamená, že na udržanie bezpečnosti spotrebiteľov v EÚ je veľmi dôležitá medzinárodná spolupráca. V oblasti bezpečnosti výrobkov je potrebná spolupráca s krajinami výrobcu aj s krajinami s podobnými výrobkami na trhu, aby dohľad nad trhom zo strany členských štátov EÚ mal čo najväčší vplyv.

Komisia bude aj naďalej zlepšovať spoluprácu s Čínou⁴⁶ a zvýši informovanosť výrobcov o požiadavkách EÚ na bezpečnosť výrobkov. Komisia bude podporovať aj medzinárodné iniciatívy zamerané na celosvetové zlepšenie bezpečnosti výrobkov predávaných cez internet.

⁴⁵ COM(2017)795 final z 19. 12. 2017.

⁴⁶ V roku 2017 pochádzalo z Číny viac ako 50 % nebezpečných výrobkov oznámených systémom rýchleho varovania EÚ pre nebezpečné nepotravinové výrobky, pozri výročnú správu, https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape_x/reports/index_en.htm.

V neposlednom rade bude Komisia pri budúcich bilaterálnych a multilaterálnych obchodných rokovaníach aj naďalej podporovať účinnú ochranu spotrebiteľa. S týmto zámerom zahrnie do obchodných zmlúv osobitné pravidlá spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobkov, ktoré v prípade potreby umožnia výmenu informácií o nebezpečných výrobkoch, a to aj s krajinami výrobcu.

5. ZABEZPEČENIE ROVNAKÉHO ZAOBCHÁDZANIA SO SPOTREBITEĽMI NA JEDNOTNOM TRHU: RIEŠENIE PROBLÉMU DVOJAKEJ KVALITY SPOTREBITEĽSKÝCH VÝROBKOV

Vo svojom prejave o stave Únie 2017 predseda Juncker uviedol: „*Nemôžem akceptovať, aby sa v niektorých častiach Európy, [...] občanom predávali potraviny nižšej kvality ako v iných krajinách, napriek tomu, že ich obal a označenie sú totožné. [...] my teraz musíme dať vnútroštátnym orgánom väčšie právomoci, aby tieto nezákonné praktiky odstránili, kdekoľvek existujú.*“

S cieľom vyriešiť túto otázku už Komisia podnikla niekoľko dôležitých krokov.

V septembri 2017⁴⁷ prijala súbor **usmernení o uplatňovaní právnych predpisov EÚ v oblasti potravín a ochrany spotrebiteľa** s cieľom riešiť problém dvojakej kvality výrobkov. Cieľom týchto usmernení je pomôcť vnútroštátnym orgánom určiť, či podnik porušuje právo Únie, keď v rôznych krajinách umiestňuje na trh výrobky s odlišným zložením pod tou istou značkou.

V **diskusiách so zástupcami odvetvia** Komisia vyzvala spoločnosti, aby zastavili neoprávnené a zavádzajúce praktiky odlišovania produktov, ktoré nezodpovedajú špecifickým požiadavkám trhu. Niektorí výrobcovia už začali prispôbovať zloženie svojich výrobkov tak, aby zabezpečili predaj rovnakých výrobkov v celej EÚ. Očakávajú sa ďalšie zmeny v stratégiách odlišovania výrobkov a informovaní spotrebiteľov.

Komisia ponúkla členským štátom EÚ **finančné krytie na podporu pri presadzovaní práva** a na vypracovanie **spoločného prístupu k porovnávaciemu testovaniu potravinárskych výrobkov**. Túto metodiku rozvíja s podporou 16 členských štátov a zainteresovaných strán Spoločné výskumné centrum Komisie, ktoré v máji 2018 spustí testovaciu kampaň. Testy sa budú týkať bežného koša výrobkov, ktoré sa umiestňujú na trh vo väčšine členských štátov a budú zahŕňať chemické a senzorické testovanie. Prvé výsledky sa očakávajú do konca roku 2018. Ak to bude potrebné, Komisia sa bude spoločne s orgánmi členských štátov zaoberať problémami, ktoré vyplynú z prvých výsledkov testov bežného koša výrobkov.

Vzhľadom na tieto činnosti Komisia odhaduje, že v dôsledku niektorých opatrení navrhovaných v rámci novej dohody so spotrebiteľom, najmä prísnejších pokút za nezákonné praktiky, individuálnych prostriedkov nápravy pre oklamaných spotrebiteľov a mechanizmov kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, bude pre obchodníkov náročnejšie a nákladnejšie zavádzať spotrebiteľov tým, že umiestnia na trh tovar dvojakej kvality.

⁴⁷ Oznámenie Komisie C(2017)6532 z 26. 9. 2017 o uplatňovaní právnych predpisov EÚ v oblasti potravín a ochrany spotrebiteľov v prípadoch dvojakej kvality výrobkov – konkrétny prípad potravín.

Prevádzkovatelia podnikov môžu uvádzať na trh a predávať tovar s iným zložením alebo vlastnosťami podľa miestnych spotrebiteľských preferencií alebo na základe meniacich sa trendov v dopyte, logistike a nových technológiách pod podmienkou, že budú v plnej miere dodržiavať právne predpisy Únie (čo už ide o bezpečnosť výrobkov, označovanie alebo iné nadsektorové a sektorové právne predpisy). Výrobky rovnakej značky môžu mať výnimočne rôzne vlastnosti. Podstatný rozdiel v zložení výrobkov rovnakej značky však môže vyvolávať obavy, ak sa tieto výrobky umiestňujú na trh spôsobom, ktorý môže spotrebiteľa zavádzať.

Aby nedošlo k pochybnostiam, že právo EÚ zakazuje neoprávnené a klamlivé praktiky odlišovania výrobkov na jednotnom trhu, Komisia má v úmysle poskytnúť vnútroštátnym orgánom jasnejšie pravidlá, ktoré im zaručia, že budú môcť lepšie bojovať proti nekalým praktikám. Komisia preto navrhuje, aby sa v smernici o nekalých obchodných praktikách výslovne stanovilo, že ak sa výrobok uvádza na trh ako totožný s výrobkom uvedeným na trhu v niekoľkých ďalších členských štátoch, kde majú tieto výrobky podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti, ide o klamlivé konanie v zmysle článku 6 uvedenej smernice.

6. ZVYŠOVANIE INFORMOVANOSTI A BUDOVANIE KAPACÍT

V hodnotení Komisie týkajúcom sa právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa v roku 2017 (kontrola vhodnosti právnych predpisov) sa uvádza, že nízka úroveň dodržiavania práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa spočíva v obmedzenej informovanosti spotrebiteľov a obchodníkov o ich právach a povinnostiach, pričom úroveň informovanosti sa medzi členskými štátmi EÚ značne líši. Spotrebiteľia nahlásili v roku 2016 20 % problémov, čo je rovnaký stav ako v roku 2008. Počas desiatich rokov nastalo len malé alebo žiadne zlepšenie. Zároveň len 41 % občanov EÚ vedelo, že podľa práva Únie majú nárok na bezplatnú opravu alebo výmenu poškodeného tovaru.

V priebehu roka 2018 a neskôr Komisia podnikne na zlepšenie povedomia o právach spotrebiteľa a rozšírenie novej kultúry dodržiavania práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa tieto kroky.

6.1 Rozhovory so spotrebiteľmi a komunikačná kampaň

V novembri 2017 Komisia otvorila v rámci novej dohody so spotrebiteľom rozsiahlu diskusiu, do ktorej prizvala zainteresované strany zamerané na zlepšovanie práv spotrebiteľa v EÚ, aby si vymenili názory na otázku, ako „zmeniť právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa, aby boli vhodné pre 21. storočie“⁴⁸.

V rámci tejto iniciatívy Komisia usporiada v roku 2018 v členských štátoch niekoľko „spotrebiteľských dialógov“, pričom ku každej krajine bude pristupovať individuálne. Cieľom týchto dialógov je vysvetliť ľuďom, čo EÚ pre nich robí ako pre spotrebiteľov, a vypočuť si ich názory na to, ako môže EÚ lepšie riešiť ich obavy.

V roku 2018 Komisia vypracuje aj komplexnú komunikačnú kampaň, aby Európania získali lepšie informácie o súčasných právach spotrebiteľa v EÚ. Kampaň sa bude zameriavať najmä,

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

ale nie výlučne, na tie členské štáty, v ktorých sa ukázalo, že občania majú najmenšie povedomie o právach spotrebiteľa.

6.2 Odborná príprava, vzdelávanie, budovanie kapacít a iné nástroje na získavanie informácií

- V marci 2018 sa rozbehol online projekt s názvom *Pripravenosť na práva spotrebiteľov*⁴⁹. Cieľom tohto projektu je zaškoliť malé a stredné podniky (MSP) v práve EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa, aby vedeli lepšie dodržiavať právne požiadavky. Projekt realizuje konzorcium spotrebiteľských a podnikateľských organizácií. Tieto organizácie školia „vedúcich školiteľov“, ktorí následne pripravujú „miestnych školiteľov“ vo všetkých členských štátoch. Títo miestni školitelia budú následne poskytovať odbornú prípravu pre MSP. Týmto multiplikačným účinkom sa zabezpečí rozsiahle šírenie.
- V treťom štvrtroku 2018 bude na Európskom portáli elektronickej justície⁵⁰ k dispozícii nová databáza spotrebiteľských právnych predpisov. Poskytuje všetkým ľuďom, a najmä odborníkom pracujúcim v oblasti práva a orgánom presadzovania práva, prístup k vnútroštátnym predpisom, ktorými sa transponujú kľúčové smernice EÚ týkajúce sa ochrany spotrebiteľa. Poskytne aj prístup k príslušnej judikatúre členských štátov a Európskeho súdneho dvora, ako aj k príslušným vnútroštátnym administratívnym postupom.
- Európska komisia sprostredkuje *samoregulačnú iniciatívu* európskych podnikov týkajúcu sa hlavných zásad lepšieho poskytovania informácií spotrebiteľom vrátane štandardných zmluvných podmienok. Výsledky tejto iniciatívy sa očakávajú v lete roku 2018.
- Komisia do začiatku roku 2019 vypracuje *usmernenie k smernici 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách*, ktorej účelom je chrániť európskych spotrebiteľov pred neprijateľnými štandardnými zmluvnými podmienkami používanými obchodníkmi. Z kontroly vhodnosti v rámci programu REFIT vyplynulo, že prístup založený na zásadách smernice o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách je stále účinný a prispieva k vysokej úrovni ochrany spotrebiteľa. Na základe početných rozhodnutí Európskeho súdneho dvora bude cieľom usmernenia objasniť otázky, ktoré vznikli pri uplatňovaní uvedenej smernice, napríklad pokiaľ ide o právne dôsledky nezáväznej povahy neprijateľných zmluvných podmienok a povinnosť vnútroštátnych súdov, aby z vlastnej iniciatívy zhodnotili, či je zmluvná podmienka, ktorá spadá do pôsobnosti smernice 93/13/EHS, neprijateľná.
- Komisia sa zaviazala, že bude pokračovať vo svojom úsilí v oblasti vzdelávania spotrebiteľov, pretože len informovaní spotrebiteľia dokážu účinne využívať svoje práva. Pôsobnosť súčasných úspešných projektov v oblasti vzdelávania spotrebiteľov,

⁴⁹ www.ConsumerLawReady.eu. Pripravenosť na práva spotrebiteľov je pilotný projekt, ktorý na žiadosť Európskeho parlamentu organizuje Európska komisia.

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

ako je napríklad webová stránka *Škola spotrebiteľov*, by sa mohla rozšíriť o ovplyvňovanie správania ďalších cieľových skupín s osobitným zameraním na zraniteľných spotrebiteľov.

- Komisia bude pokračovať v úsilí o *budovanie kapacít spotrebiteľských organizácií* rôznorodejším spôsobom. Napríklad sa bude usilovať o posilnenie úlohy spotrebiteľských organizácií ako „strážnych psov“ a dôležitých pilierov občianskej spoločnosti v krajinách, kde sú stále pomerne slabé. Mali by sa posilniť aj ich právomoci a vplyv na tvorbu vnútroštátnych politík.

7. PRÍPRAVA SPOTREBITEESKEJ POLITIKY NA BUDÚCE VÝZVY

Zatiaľ čo v balíku Nová dohoda so spotrebiteľom sa budú riešiť najdôležitejšie výzvy v oblasti ochrany spotrebiteľa v dnešnej EÚ, trhy sa samozrejme budú aj naďalej vyvíjať a rýchlo meniť. Právo v oblasti ochrany spotrebiteľa sa musí naďalej prispôsobovať a vyvíjať tak, aby zostalo relevantné a mohli sa ním riešiť nové výzvy pre spotrebiteľov. Môžu nimi byť nové, zložité a netransparentné transakcie. Komisia bude aj naďalej monitorovať spotrebiteľské trhy s cieľom identifikovať vznikajúce problémy a skúmať spotrebiteľské správanie, aby mohla informovane tvoriť politiku.

Komisia v súčasnosti skúma tieto oblasti:

- **Umelá inteligencia.** Technológie umelej inteligencie prinášajú spotrebiteľom veľké možnosti. Zároveň však môžu spôsobiť problémy z dôvodu i) zložitosti a potenciálne nedostatočnej transparentnosti týchto technológií, ii) nedostatočnej kontroly na strane používateľov nad údajmi, ktoré vytvárajú, alebo iii) v súvislosti s diskrimináciou, zvyhodňovaním, bezpečnosťou a zodpovednosťou za škodu. Komisia uskutoční ďalší výskum s cieľom stanoviť najlepšie spôsoby, ako zvýšiť transparentnosť týchto technológií⁵¹. Komisia bude takisto podporovať spotrebiteľské organizácie na vnútroštátnej a európskej úrovni pri budovaní porozumenia a podporovaní transparentnosti aplikácií založených na umelej inteligencii, aby vzbudzovali dôveru spotrebiteľa.
- **Internet vecí.** Predpokladá sa, že do roku 2020 bude najmenej 6 miliárd výrobkov v EÚ a 25 miliárd výrobkov na celom svete pripojených na internet⁵². Je dôležité, aby boli tieto výrobky a technológie pre spotrebiteľov bezpečné, a zároveň je potrebné zabezpečiť ich široký výber a nepotláčať inovácie. Komisia posúdi, či je súčasný právny rámec pre bezpečnosť výrobkov vhodný vzhľadom na nové výzvy, ktoré tieto nové technológie prinášajú, alebo či existujú medzery, ktoré je potrebné vyriešiť. V tomto zmysle bude Komisia ďalej skúmať väzby medzi kybernetickou bezpečnosťou⁵³ a bezpečnosťou výrobkov a bude hľadať nástroje, ktoré môžu zlepšiť bezpečnosť a ochranu výrobku už v štádiu návrhu. Komisia zriadila aj skupinu

⁵¹ Komisia má v úmysle 25. apríla 2018 vydať oznámenie o umelej inteligencii.

⁵² Správa Gartner (2013) „Prognózy na rok 2015: Internet vecí.“ Portál Newsroom dostupný na adrese: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 12 december 2013.

⁵³ Pozri aj balík právnych predpisov o kybernetickej bezpečnosti, ktoré Komisia prijala v septembri 2017, https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_sk.

expertov, ktorá posúdi, či a do akej miery sú existujúce systémy zodpovednosti v širšom zmysle prispôsobené realite vznikajúcich trhov, ktoré sledujú vývoj nových technológií vrátane umelej inteligencie, pokročilej robotiky, internetu vecí a problematiky kybernetickej bezpečnosti.

- **Mobilný elektronický obchod.** Rastúci význam mobilného elektronického obchodu môže spôsobiť, že spotrebiteľia budú rôznymi spôsobmi ohrození, napríklad kvôli spôsobu, akým sa im prezentujú požadované informácie. Komisia zadala štúdiu správania, ktorá sa zameria na vplyv marketingových postupov a postupov zverejňovania používaných online na spotrebiteľov. Štúdiu bude skúmať retailové finančné služby, najmä ako sa propagujú a predávajú prostredníctvom mobilných zariadení.
- **Trvalo udržateľná spotreba.** Rastúca spotreba na celom svete zvyšuje tlak na životné prostredie. Preto je nevyhnutné, aby sa spotrebiteľom sprístupnili udržateľné výrobky a služby a aby sa podporila ich udržateľná spotreba. Spotrebiteľia sa čoraz viac zaujímajú o udržateľné výrobky; musia byť schopní nakupovať na základe informovaných rozhodnutí a mať jednoduchý prístup k výrobkom, ktoré sú šetrné k životnému prostrediu. Je potrebné ďalšie úsilie o zvyšovanie povedomia, aby boli spotrebiteľia lepšie informovaní o rôznych nástrojoch označovania EÚ⁵⁴ a aby im správne rozumeli.

Nová dohoda so spotrebiteľom bude prínosom pre životné prostredie, keďže lepšie presadzovanie práva a lepšie možnosti na individuálne uplatňovanie nárokov na nápravu proti nekalým praktikám môže odradiť od klamlivých tvrdení týkajúcich sa životného prostredia alebo praktík v oblasti plánovaného zastarávania, ktoré dopĺňajú opatrenia akčného plánu EÚ pre obehové hospodárstvo⁵⁵. Patrí sem napríklad výskum predčasného zastarávania⁵⁶ a pilotných projektov, pokiaľ ide o environmentálnu stopu,⁵⁷ ktorých cieľom je obmedziť klamlivé tvrdenia tým, že sa zabezpečí harmonizovaná metóda výpočtu a overenia poskytovaných údajov o životnom prostredí.

8. ZÁVER

Nová dohoda so spotrebiteľom je pre Junckerovu Komisiu prioritou. V posledných rokoch sa už urobilo veľa práce, pokiaľ ide o zlepšovanie práv spotrebiteľa a istoty pre podniky v oblastiach, ako je cezhraničná prenosnosť obsahu, roamingové poplatky a geografické blokovanie, ako aj v energetickom sektore. Teraz je potrebné tieto práva v plnej miere uplatniť a doplniť ich modernizovanými pravidlami ochrany spotrebiteľa, ktoré budú viesť

⁵⁴ Príkladom je environmentálna značka EÚ (na nepotravinových výrobkoch a službách), ekologická značka EÚ (na potravinových výrobkoch), energetický štítok EÚ (na domácich spotrebičoch), smernica EÚ o označovaní vozidiel (emisie CO₂ a spotreba paliva pre nové autá), nariadenie EÚ o označovaní pneumatík (priľnavosť za mokra, hluk valenia a valivý odpor pneumatík), označenie dátumu na potravinových výrobkoch, aby sa zabránilo plytvaniu potravinami, požiadavky na informácie o ekodizajne atď.

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

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

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

čeliť výzvam dnešných rýchlo sa vyvíjajúcich trhov, účinným presadzovaním práva vo verejnom a súkromnom sektore, ako aj pre zlepšením možností nápravy. To je cieľom tohto oznámenia a návrhov, ktoré ho sprevádzajú. Prinesú konkrétne zmeny v záujme spotrebiteľov a hospodárstva, ktoré sa opiera o dôveru spotrebiteľa.

Návrhy a iniciatívy uvedené v tomto oznámení z hľadiska novej dohody so spotrebiteľom prinesú jednoznačné výhody európskym spotrebiteľom, ktorí majú záujem o široký výber a spravodlivé praktiky, ako aj európskym podnikom, ktoré hľadajú istotu a dôveru na celom jednotnom trhu.

Komisia vyzýva Európsky parlament, Radu a členské štáty, aby sa spoločne usilovali o prijatie týchto navrhovaných legislatívnych zmien ako súboru právnych predpisov ešte pred voľbami do Európskeho parlamentu v máji 2019. Záväzok by sa mal rozšíriť, aby sa všetky zainteresované strany zapojili do verejnej diskusie, ako čo najlepšie vyriešiť obavy spotrebiteľov, a to aj vzhľadom na budúce výzvy. V nasledujúcom roku bude Komisia spolupracovať s členskými štátmi a všetkými zainteresovanými stranami na podpore týchto verejných diskusií.

Nová dohoda so spotrebiteľom zaručí európskym spotrebiteľom a podnikom istotu a ochranu, ktorú potrebujú. Nová dohoda so spotrebiteľom je o posilnení postavenia spotrebiteľov, podpore spravodlivosti a budovaní dôvery na jednotnom trhu. Vďaka nej v Európskej únii nebudú spotrebiteľia druhej triedy a európske podniky budú pôsobiť v regulačnom rámci, ktorý je pripravený na súčasné výzvy a poskytuje rovnaké podmienky na celom jednotnom trhu.