



EURÓPSKA KOMISIA

V Bruseli 25. 6. 2012
COM(2012) 225 final/2

CORRIGENDUM

Annule et remplace le document COM(2012) 225 final du 22.5.2012

Concerne uniquement la version SK

OZNÁMENIE KOMISIE

**OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE,
HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNE MU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV**

Európsky program pre spotrebiteľov - Podpora dôvery a rastu

{SWD(2012) 132 final}

1. Spotrebiteľská politika ako dôležitý príspevok k stratégii Európa 2020

Spotrebiteľské výdavky predstavujú 56 % HDP EÚ a sú dôležité z hľadiska splnenia cieľa inteligentného, inkluzívneho a udržateľného rastu, ktorý je súčasťou stratégie Európa 2020. Stimulovanie tohto dopytu môže zohrávať pre EÚ dôležitú úlohu pri prekonávaní krízy.

Aby to bolo možné, je potrebné využiť potenciál jednotného trhu. Z údajov vyplýva, že spotrebiteľia nakupujúci online v celej EÚ majú na výber 16-krát viac produktov, ale 60 % spotrebiteľov tento spôsob maloobchodných nákupov zatiaľ nevyužíva. Z dôvodu tejto zdržanlivosti spotrebiteľia plne nevyužívajú rozmanitosť výberu a cenové rozdiely, ktoré poskytuje jednotný trh. Zlepšenie dôvery spotrebiteľov v cezhraničné online nakupovanie prostredníctvom prijatia vhodných politických postupov by mohlo hospodárskemu rastu v Európe dodať výrazný impulz. Spotrebiteľia s posilneným postavením môžu európske hospodárstvo posunúť smerom vopred.

Dobre navrhnuté a vykonávané spotrebiteľské politiky s európskym rozmerom môžu spotrebiteľom umožniť, aby na svoje rozhodnutia mali dostatok informácií v prospech hospodárskej súťaže a aby podporovali cieľ udržateľného rastu účinného z hľadiska zdrojov, a to so zohľadnením potrieb všetkých spotrebiteľov.

Tento európsky program pre spotrebiteľov určuje základné opatrenia v súčasnosti potrebné na zlepšenie postavenia spotrebiteľov a posilnenia ich dôvery. Stanovujú sa v ňom opatrenia, vďaka ktorým sa majú spotrebiteľia dostať do centra politik EÚ ako prostriedok na dosiahnutie cieľov stratégie Európa 2020.¹ Jeho základom sú ďalšie iniciatívy, ktoré zároveň dopĺňa, ako je správa o občianstve EÚ, Akt o jednotnom trhu, Digitálna agenda pre Európu, oznámenie o elektronickom obchodovaní a plán týkajúci sa efektívneho využívania zdrojov.² V oblasti výskumu a inovácií program čerpá z iniciatív v rámci Horizontu 2020 s cieľom prehĺbiť vedecké porozumenie správania spotrebiteľov a aspektov ich výberu v súvislosti so zdravím, bezpečnosťou a udržateľnosťou.³

Zlepšenie postavenia spotrebiteľov znamená poskytnúť im silný rámec zásad a nástrojov, ktoré im umožnia inteligentné, udržateľné a inkluzívne hospodárstvo. Spotrebiteľia s posilneným postavením, ktorí sa môžu spoľahnúť na silný rámec zaisťujúci bezpečnosť, informácie, vzdelávanie, práva, nápravné prostriedky a prostriedky presadzovania, sa môžu aktívne podieľať na trhu dosiahnuť, aby fungoval v ich prospech prostredníctvom uplatňovania svojho práva výberu a náležitého uplatňovania svojich práv.

V súlade so zmluvou (článok 12 ZFEÚ) a Chartou základných práv (článok 38) program rozvíja systematický prístup k integrácii záujmov spotrebiteľov do všetkých príslušných politik a kladie osobitný dôraz na riešenie problémov, ktorým čelia dnešní spotrebiteľia v odvetviach potravinového reťazca, energie, dopravy a digitálnych a finančných služieb.⁴ Staví na vysokej úrovni ochrany spotrebiteľa, ktorá sa už dosiahla, a na pokroku

¹ „Sebavedomí spotrebiteľia s posilneným postavením tvoria prosperujúce trhy. Budúci pracovný program bude stavať na práci vykonanej túto jeseň a predstaví opatrenia na posilnenie práv spotrebiteľov vrátane elektronických a cezhraničných transakcií a bude účinne riešiť otázky súvisiace so zdravím a bezpečnosťou, a tým bude zlepšovať istotu spotrebiteľov a zároveň podporovať dopyt na jednotnom trhu.“ Pozri list predsedu Európskej komisie Barrosa predsedovi Európskeho parlamentu Buzekovi v septembri 2011.

² Správa o občianstve EÚ COM(2010) 603 final; Akt o jednotnom trhu COM(2011) 206 final; Digitálna agenda pre Európu COM(2010) 245 final/2; oznámenie o elektronickom obchodovaní COM(2011) 942; Plán pre Európu efektívne využívajúcu zdroje COM(2011) 571 final.

³ Návrh nariadenia, ktorým sa zriaďuje rámcový program EÚ pre výskum a inovácie (COM(2011) 809 final).

⁴ Podľa hodnotiacej správy o spotrebiteľských trhoch patrili uvedené odvetvia z hľadiska spotrebiteľov medzi najproblematickejšie.

dosiahnutom pri vytváraní európskeho priestoru spravodlivosti⁵ prostredníctvom posilnenia úlohy, ktorú môžu zohrávať sudcovia, odborní právni poradcovia a kontrolné orgány, a to aj v cezhraničnom kontexte.

2. Prísne pravidlá ochrany spotrebiteľov EÚ ako základ

V priebehu posledných 50 rokov Európska únia zaviedla pevný súbor politík a pravidiel s cieľom zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov EÚ a umožniť im, aby mali prínos zo sociálneho a hospodárskeho pokroku, ktorý sa dosiahol v Európe a na jej vnútornom trhu. Sem patrí *politika a právne predpisy v súvislosti s bezpečnosťou výrobkov*, ktoré sa týkajú mnohých oblastí a zabraňujú tomu, aby sa k spotrebiteľom dostali nebezpečné výrobky, a ktoré zároveň podporujú vysokú kvalitu európskeho vývozu. Prísne *spotrebiteľské právne predpisy* stanovujú v celej EÚ rámec na boj s nekalými obchodnými praktikami, nekalými zmluvnými podmienkami a klamlivou reklamou, a to v domácom aj cezhraničnom kontexte, pričom zabezpečujú právo spotrebiteľov na odstúpenie od zmlúv a hľadanie príslušných nápravných prostriedkov. Nedávno prijatá *smernica o právach spotrebiteľov* podstatne posilnila práva spotrebiteľov, najmä zosúladením niekoľkých pravidiel, ktoré sú uplatniteľné na online zmluvy. Zásadné je včasné a účinné vykonávanie a presadzovanie týchto nových pravidiel. *Smernicou o službách* sa zabezpečuje, aby spotrebiteľia nemohli byť obchodníkmi diskriminovaní len na základe národnej príslušnosti alebo miesta pobytu. *Pravidlá hospodárskej súťaže* majú zásadný význam na to, aby mohla EÚ účinne postihovať zneužitie dominantného postavenia na trhu, kartelov a zosúladených postupov na úkor spotrebiteľov. V jednotlivých sektoroch, o ktoré sa spotrebiteľia najviac zaujímajú, EÚ takisto zaviedla širokú škálu najdôležitejších práv. Napríklad vďaka *právam cestujúcich v EÚ* majú teraz ľudia teraz pri cestovaní v EÚ právo na kvalitné služby v leteckej, železničnej, cestnej a lodnej doprave. *Predpisy EÚ o maximálnych cenách roamingu* znížili neúmerne poplatky pre spotrebiteľov o viac ako 70 % a vďaka telekomunikačnému balíku môžu spotrebiteľia ľahko zmeniť operátorov pevných liniek alebo mobilných telefónov. Právne predpisy o poskytovaní *informácií o potravinách* pre spotrebiteľov a nariadenie o *výživových a zdravotných tvrdeniach* v súvislosti s potravinami zabezpečujú vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a umožňujú im rozhodovať sa na základe dostatku informácií.

Medzi nedávne iniciatívy patrí „*Balík o kvalite*“,⁶ ktorý prijala Komisia v roku 2010, zameraný na zlepšenie informácií o kvalite potravín pre spotrebiteľov prostredníctvom komplexnej politiky v oblasti systémov osvedčovania, podmienok vytvárajúcich pridanú hodnotu a noriem v prípade poľnohospodárskych produktov. V júli 2011 sa predložilo zrevidované *nariadenie o roamingu*,⁷ aby mohli spotrebiteľia ľahko zmeniť poskytovateľa roamingových služieb. Popri už zavedených cenových stropoch sa ním zavádza aj nová maximálna maloobchodná cena pre dátové služby. Komisia v októbri 2011 predložila návrh o *spoločnom európskom kúpnom práve*⁸ na účely prekonania prekážok vyplývajúcich z rôznych zmluvných zákonov: jediný a komplexný súbor pravidiel týkajúci sa kúpnopredajných zmlúv, ako aj zmlúv týkajúcich sa digitálneho obsahu, pre uplatňovanie ktorých sa podniky a spotrebiteľia môžu dobrovoľne rozhodnúť. Vďaka týmto pravidlám by

⁵ Pozri „Vytvorenie priestoru slobody, bezpečnosti a spravodlivosti pre európskych občanov – Akčný plán na implementáciu Štokholmského programu“ COM(2010) 171.

⁶ Návrh nariadenia o systémoch kvality poľnohospodárskych výrobkov (COM(2010) 733 final), návrh nariadenia zavádzajúceho obchodné normy (COM(2010) 738 final), usmernenia o systémoch osvedčovania a označovani potravín.

⁷ Návrh nariadenia o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie (COM(2011) 402 final).

⁸ Návrh nariadenia o spoločnom európskom kúpnom práve (COM(2011) 635 final).

spotrebitelia mali väčšiu istotu v súvislosti so svojimi právami napríklad pri nákupe na internete. Mali by tiež možnosť prístupu k širšej škále produktov a digitálneho obsahu za nižšie ceny v zahraničí. V novembri 2011 sa predložili návrhy o *alternatívnom riešení sporov* a o *riešení sporov online*⁹ s cieľom sprístupniť všetkým spotrebiteľom tento rýchlejší a nenákladný spôsob riešenia sporov s obchodníkmi. Európska platforma určená na riešenie sporov online by bola zameraná na zlepšenie dôvery spotrebiteľov v cezhraničný elektronický obchod. Navrhnutý *balík reformy ochrany údajov*¹⁰ prijatý Komisiou v januári 2012 posilní súčasný rámec EÚ pre ochranu údajov posilnením práv na ochranu údajov spotrebiteľov s cieľom zvýšiť ich dôveru v jednotný digitálny trh a v cezhraničné služby.

Následnou revíziou *smernice o systémoch ochrany vkladov* v júli 2010 sa posilnilo financovanie systémov ochrany vkladov a zaviedlo niekoľko ustanovení zameraných na posilnenie postavenia spotrebiteľov. Komisia tiež v júli 2010 navrhla revíziu *smernice o systémoch náhrad pre investorov* s cieľom posilniť ochranu v krajnom prípade ponúkanú investorom, ak im poskytovatelia, často z dôvodu podvodu, nie sú schopní vrátiť ich aktíva.

V neposlednom rade, návrhmi Komisie na revíziu *smernice o trhoch s finančnými nástrojmi* z októbra 2011 sa spotrebiteľom-investorom poskytuje ochrana uložením požiadaviek na finančné inštitúcie a posilnením pravidiel vedenia obchodovania.

3. Súčasné problémy a budúce výzvy

Napriek vysokej úrovni ochrany spotrebiteľa, ktorá sa v EÚ už dosiahla, postavenie spotrebiteľov v EÚ je možné stále zlepšiť. Objavilo sa množstvo nových výziev, najmä ako výsledok nových posunov v technológii, neutržateľných zdrojov spotreby alebo sociálneho vylúčenia. Tieto výzvy však zároveň vytvárajú nové príležitosti.

3.1 Výzvy týkajúce sa bezpečnosti výrobkov, služieb a potravín

Zabezpečenie, aby výrobky, služby a potraviny boli bezpečné, je hlavným cieľom každej spotrebiteľskej politiky. Medzi členskými štátmi však existujú rozdiely pri presadzovaní právnych predpisov v oblasti bezpečnosti výrobkov a v čase, keď vnútroštátne subjekty zodpovedné za dohľad nad trhom čelia rozpočtovým obmedzeniam, celá sieť v oblasti presadzovania sa snaží zvládnuť viac s menším množstvom prostriedkov.

Zároveň pokračuje globalizácia produkčného reťazca (napr. v súčasnosti stále narastá pomer spotrebiteľských výrobkov vyrábaných v Číne, a to vrátane 85 % všetkých hračiek kupovaných v Európskej únii). Preto je zisťovanie nebezpečných výrobkov veľmi ťažkou úlohou.

Hospodárska kríza znamená, že spotrebitelia a podniky sa zameriavajú predovšetkým na ceny, s tým rizikom, že zohľadnenia bezpečnosti strácajú dôležitosť a narastá priestor pre falšované výrobky. Orgány dohľadu nad trhom si musia udržať ostrážitosť a je potrebné obnoviť úsilia prostredníctvom spolupráce vnútroštátnych orgánov a orgánov presadzovania v EÚ aj mimo EÚ.

Keďže dôležitosť spotrebiteľských služieb sa zvýšila a narastá poskytovanie niektorých z týchto služieb v cezhraničnom kontexte v rámci jednotného trhu, otázka ich bezpečnosti sa

⁹ Proposal for a Directive on consumer ADR (COM(2011) 793/2), Proposal for a Regulation on consumer ODR C(2011) 794/2).

¹⁰ Návrh nariadenia o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (COM(2012) 11 final), návrh smernice o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov príslušnými orgánmi na účely predchádzania trestným činom, ich vyšetrovania, odhaľovania alebo stíhania alebo na účely výkonu trestných sankcií a o voľnom pohybe takýchto údajov (COM(2012) 10 final).

musí riešiť dôkladnejšie, aby sa spotrebiteľom zabezpečila rovnako vysoká úroveň bezpečnosti na celom vnútornom trhu a aby sa posúdila pridaná hodnota opatrení na úrovni EÚ.

Európa už dosiahla pozoruhodné výsledky v oblasti bezpečnosti potravín, ale táto oblasť politiky potrebuje neustále úpravy v závislosti od dostupnosti nových vedeckých údajov.

3.2 *Hospodárske a spoločenské zmeny*

- Digitálna revolúcia

Internet zásadne zmenil spôsob, akým spotrebiteľia nakupujú a podniky propagujú a predávajú tovar a služby. Vytvoril inovačné spôsoby organizovania, prístupu k informáciám, ich zdieľania a hodnotenia, napríklad pokiaľ ide o ceny, technické vlastnosti výrobku a hodnotenia kvality. Vyhľadávače, webstránky s porovnaniami cien a produktov, online značky dôvery a hodnotenia spotrebiteľov sú v súčasnosti všeobecne používanými nástrojmi a stávajú sa pevnou súčasťou správania spotrebiteľov a obchodných modelov. Elektronický obchod môže priniesť značný úžitok, keďže spotrebiteľia majú prinajmenšom dvakrát väčší výber pri nakupovaní online než pri nakupovaní offline. Najmä *cloud computing* môže ponúknuť pružnejšie služby, ktoré nie sú nezávislé od konkrétneho nástroja alebo platformy. Výpočty ukázali, že ak by sa elektronickým obchodom s tovarom dosiahol 15 % podiel na maloobchodnom predaji a odstránili sa všetky prekážky jednotnému trhu, celkový zisk pre spotrebiteľov by bol okolo 204 miliárd EUR (1,7 % HDP EÚ).¹¹

- Udržateľná spotreba

Narastajúca potreba na celom svete kladie zvýšený tlak na životné prostredie vrátane klimatických zmien a zintenzívnila konkurenčný boj o zdroje.¹² Spotrebiteľia si stále viac uvedomujú, aký dosah má ich prístup k spotrebe na životné prostredie a súkromné a verejné iniciatívy by ich mali povzbudzovať a nabádať k udržateľnejšiemu spotrebiteľskému správaniu. Spotrebiteľom by sa malo umožniť nadobudnúť silnejšie postavenie, malo by sa im pomáhať a povzbudzovať ich, aby sa rozhodovali pre udržateľné a zdravé voľby, ktoré znížia náklady im samotným aj celej spoločnosti. Spotrebiteľia majú právo vedieť o dosahoch na životné prostredie v rámci celého životného cyklu výrobkov (tovaru a služieb), ktoré majú v úmysle zakúpiť. Spotrebiteľom by sa mala poskytnúť podpora, aby mohli ľahko zistiť, ktorá voľba je naozaj udržateľná. Na ich ochranu voči zavádzajúcim a nepodloženým tvrdeniam v súvislosti so životným prostredím a zdravím sú potrebné účinné nástroje.

Dopyt spotrebiteľov po udržateľných výrobkoch môže povzbudzovať rast a hospodársku súťaž, a tým zvyšovať dostupnosť a cenovú prístupnosť takýchto produktov a byť na prospech podnikom, ktoré poskytujú kvalitný tovar a služby šetrnejšie k životnému prostrediu.

- Sociálne vylúčenie, zraniteľní spotrebiteľia prístupnosť

Kdekoľvek sa prejavila hospodárska kríza a kríza v oblasti štátneho dlhu, zasiahla dôveru spotrebiteľov a u niekoľkých spotrebiteľov viedla k značnému zníženiu príjmu alebo kúpnej sily, a tým zvýšila riziko sociálneho vylúčenia, ako aj riziko, že občania nebudú schopní dovoliť si základný tovar a služby.

¹¹ Pracovný dokument útvarov Komisie „Bringing e-commerce benefits to consumers“, príloha 2 k oznámeniu o elektronickom obchode, rok 2012.

¹² Plán efektívneho využívania zdrojov (Resource Efficiency Roadmap), COM(2011) 571.

Tieto riziká sú ešte väčšie z dôvodu, že naša populácia starne, trhy sú čoraz komplexnejšími a niektorí ľudia nemajú možnosť ani schopnosti zvládať digitálne prostredie. Otázka prístupnosti je dôležitá na to, aby digitálne zmeny znamenali prínos vo fyzickom, digitálnom a hospodárskom zmysle. Súčasný kontext tiež môže zhoršiť znevýhodnenú situáciu zraniteľných spotrebiteľov, ako sú ľudia s telesným postihnutím alebo so zníženou mobilitou, ktorí čelia ťažkostiam pri prístupe k informáciám a pri porozumení informáciám, ako aj pri hľadaní vhodných výrobkov a služieb na trhu.

3.3 Nadbytok informácií – nedostatok znalostí

V súčasnom rýchlo sa meniacom svete sú spotrebiteľia často zahrnutí informáciami, ale nemajú nevyhnutne vždy tie informácie, ktoré potrebujú.

Spotrebiteľia, konfrontovaní so stále komplexnejšími informáciami a voľbami, sa stále viac a viac spoliehajú na označenia alebo sa obracajú na sprostredkovateľov a filtre, ako sú webstránky s porovnaniami. Namiesto sú však určité obavy, pokiaľ ide o spoľahlivosť a presnosť.

Spotrebiteľské organizácie zohrávajú kľúčovú úlohu pri zlepšovaní informácií a znalostí spotrebiteľov, ale ich situácia sa v rôznych členských štátoch veľmi výrazne odlišuje. Najmä organizácie fungujúce na vnútroštátnej úrovni často nemajú dostatok zdrojov a odborných skúseností, a ich úloha pri triedení a filtrovaní obáv spotrebiteľov nie je vždy náležite uznaná.

Prieskum o posilnení postavenia spotrebiteľov z roku 2011¹³ preukázal, že jeden zo štyroch európskych spotrebiteľov sa cíti neisto a viac ako jeden z troch má pocit, že nie je dobre informovaný. Iba 2 % dokázali správne zodpovedať na otázky o svojich právach na odstúpenie od zmluvy, o záručných podmienkach a o ochrane pred nekalými obchodnými praktikami. Tento nedostatok informácií práv podkopáva schopnosť spotrebiteľov svoje práva presadzovať.

3.4 Pravidlá v praxi plne nerešpektované

V roku 2010 sa viac ako jeden z piatich Európanov stretol s problémom s produktom alebo službou a títo spotrebiteľia mali podľa ich názoru nárok na sťažnosť. Podľa odhadov celková škoda, ktorú mali európski spotrebiteľia na základe daných problémov, siahala do výšky okolo 0,4 % HDP EÚ.¹⁴

Napriek všeobecne vysokej úrovni ochrany spotrebiteľov, ktorá je zaručená právnymi predpismi EÚ, zostávajú problémy, na ktoré spotrebiteľia narážajú, príliš často nevyriešené. V roku 2011 prieskum Eurobarometra medzi maloobchodnými predajcami preukázal, že iba 26 % maloobchodných predajcov presne vie, aká dlhá je lehota, počas ktorej majú spotrebiteľia právo vrátiť chybný produkt.

Mnohé problémy spotrebiteľov s obchodníkmi pretrvávajú len preto, lebo spotrebiteľia nepodniknú žiadne kroky. Z prieskumu o posilnení postavenia spotrebiteľov vyplynulo, že z uvedených spotrebiteľov, ktorí sa stretli s problémami, iba 16 % kontaktovalo spotrebiteľské organizácie alebo verejné orgány so žiadosťou o ich riešenie. Vo väčšine prípadov, ak sa počiatočný kontakt s obchodníkom ukáže ako neúspešný, spotrebiteľia neuvažujú o súdnej ceste, najmä, ak ide o malé finančné čiastky.

Orgány presadzovania však čelia novým praktickým výzvam, ako sú rozpočtové obmedzenia, ktoré oslabujú ich účinnosť,¹⁵ najmä v situáciách s cezhraničným kontextom. Siet' pre

¹³ Prieskum o posilnení postavenia spotrebiteľov ; Eurobarometer č. 342; 2010.

¹⁴ Idem.

¹⁵ COM(2009) 330 final.

spoluprácu v oblasti ochrany spotrebiteľa založená v decembri 2006 na účely riešenia problémov, ktoré prináša cezhraničné nakupovanie, ešte stále plne nevyužíva svoj potenciál.

Je potrebné ďalej vylepšiť nápravné prostriedky a prostriedky presadzovania. Zvyšovanie dôvery a zabezpečenie, aby nekalé obchodné praktiky neprinášali konkurenčné výhody, budú mať tiež pozitívny vplyv v súvislosti so stimulovaním rastu.

3.5 Osobitné výzvy v kľúčových odvetviach

Niektoré odvetvia majú v časoch hospodárskej krízy osobitnú dôležitosť, keďže majú vplyv na základné záujmy všetkých spotrebiteľov v súvislosti so základnými produktmi a službami, ako sú potraviny, energia, doprava, elektronická komunikácia a finančné služby. Je potrebné zohľadniť, aký dosah majú uvedené hospodárske a spoločenské zmeny na tieto odvetvia.

Je potrebné, aby EÚ venovala osobitnú pozornosť spôsobu, akým v súčasnosti spotrebiteľia rozumejú finančným službám a akým si takéto služby vyberajú. Zatiaľ čo technológia ako domáce internetové bankovníctvo uľahčuje život mnohým spotrebiteľom, zvýšená komplexnosť a riziká niektorých finančných produktov a služieb (vrátane dôchodkov) si vyžadujú vyššiu mieru transparentnosti a vedomostí v oblasti financií. Poplatky za základné finančné služby sú vo všeobecnosti stále nepriehľadné a spotrebiteľia sa stále zdráhajú zmeniť banky, pretože majú obavy (často oprávnené), že to bude pre nich zaťažujúce.

Spotrebiteľia veľmi často nemajú plný úžitok z liberalizácie sieťových odvetví, ako je energia, doprava a elektronické komunikácie, nielen z hľadiska cien, ale aj kvality služieb.

Predovšetkým liberalizácia odvetvia dopravy zvýšila konkurencieschopnosť, z čoho má úžitok rastúci počet cestujúcich občanov v celej Európe. Na boj s nekalými praktikami a porušeniami práva EÚ je však potrebné lepšie presadzovanie právnych predpisov v oblasti práv cestujúcich v EÚ. Rozhodujúci spôsob, akým digitálna revolúcia zasiahla odvetvie cestovania, znamená, že je dôležité upraviť spotrebiteľské práva tak, aby lepšie slúžili svojmu účelu.

Nedávno sa liberalizovali maloobchodné trhy s elektrinou a plynom, ale mnohí spotrebiteľia stále ťažko hľadajú porovnania z dôvodu komplikovaných postupov a/alebo nepriehľadných trhových podmienok.¹⁶

Vzhľadom na šetrenie energiou výpočty preukázali, že domácnosti EÚ by mohli v priemere ušetriť až do 1 000 EUR ročne uskutočnením jednoduchých energeticky úsporných opatrení, ako je izolácia domov, inštalácia termostatov a solárnych panelov na ohrievanie vody, okná s dvojitými sklami a výmena starých vykurovacích systémov.¹⁷ Domácnosti majú preto značný potenciál na zlepšenie energetickej účinnosti efektívnej z hľadiska nákladov a na šetrenie celkovej spotreby energie. Tento potenciál nie je ani zďaleka plne využitý, najmä z dôvodu nedostatku znalostí spotrebiteľov o ich skutočnej spotrebe, a z dôvodu nedostatku jasných a ľahlo prístupných informácií o spôsobe merania a účtovania.

Hoci trhy s elektronickými komunikáciami sa ukázali ako odolné voči hospodárskej kríze, spotrebiteľia plne nevyužívajú výhody, ktoré prináša konkurencia, z dôvodu nedostatočnej transparentnosti poplatkov, nízkej kvality služieb a komplikácií pri zmene operátora.

Očakáva sa, že celková záťaž pre životné prostredie vyplývajúca zo spotreby potravín sa v budúcnosti ďalej zvýši, a to napríklad z dôvodu zmeny spôsobov stravovania a zvýšenej

¹⁶ Viac informácií nájdete: „The functioning of the retail electricity markets for consumers in the EU“ (Fungovanie maloobchodných trhov s elektrinou pre spotrebiteľov v EÚ)

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf

¹⁷ Oznámenie Komisie: „Energetická účinnosť: zabezpečenie 20 % cieľa“.

produkcie odpadu. Očakáva sa, že produkcia odpadu potravín v Európe sa v nastávajúcich rokoch ešte zvýši¹⁸ – plytvanie potravinami však znamená aj plytvanie prostriedkami a peniazmi.

4. Štyri kľúčové ciele na rok 2020 a prvé kroky smerom k ich dosiahnutiu

Opísané výzvy zaručujú dlhodobú stratégiu, ako aj kombináciu krátkodobých opatrení na riešenie hlavných obáv občanov, s cieľom povzbudiť dôveru a rast a podporovať stratégiu Európa 2020. Opatrenia stanovené v nasledujúcich častiach budú samozrejme predmetom dohľadu v rámci inteligentnej regulácie a celkového nastavenia priorít Komisie vrátane zabezpečenia dôkladnej analýzy akejkoľvek záťaž pre malé a stredné podniky.

4. 1. ZLEPŠENIE BEZPEČNOSTI SPOTREBITEĽOV

Zabezpečenie, aby výrobky, služby a potraviny boli bezpečné, je hlavným cieľom spotrebiteľskej politiky.

Cieľom účinnej politiky v oblasti bezpečnosti výrobkov je vytvoriť súvislú bezpečnostnú sieť tzv. od farmy alebo továrne až po dvere domácností. Zlepšením riadiaceho systému v oblasti bezpečnosti výrobkov sa EÚ bude môcť lepšie vyrovnáť s výzvami, ktoré prinášajú globálne siete zásobovania, účinne komunikovať a rýchlejšie a efektívnejšie riešiť nové riziká v súvislosti s bezpečnosťou výrobkov.

Keďže spotrebiteľia využívajú cezhraničné služby častejšie, podrobnejšiu úvahu si zasluhuje otázka, či by sa ich bezpečnosť mala riešiť na úrovni EÚ alebo prostredníctvom právnych predpisov na vnútroštátnej úrovni.

Systém úradných kontrol EÚ v rámci potravinového reťazca by sa mal ešte viac zefektívniť. To by členským štátom zodpovedným za vykonávanie takýchto kontrol umožnilo zmaximalizovať pridanú hodnotu a zároveň zminimalizovať záťaž pre operátorov.

Aby Komisia splnila cieľ posilnenia bezpečnosti spotrebiteľov, bude sa snažiť dosiahnuť tieto dva špecifické ciele:

- **1. zlepšiť regulačný rámec bezpečnosti výrobkov a služieb a posilniť rámec dohľadu nad trhom**
- **2. posilniť bezpečnosť v rámci potravinového reťazca**

Pred rokom 2014 sa prijme niekoľko konkrétnych krokov s cieľom dosiahnuť tieto špecifické ciele.

Revízia *legislatívneho rámca v oblasti bezpečnosti výrobkov* plánovaná na rok 2012 sa bude usilovať o zabezpečenie, aby sa EÚ a jej 500 miliónov spotrebiteľov mohlo spoľahnúť na moderné, zjednotené pravidlá dohľadu nad trhom, čo bude mať za následok lepšie

¹⁸ Celková čiastka potravinového odpadu v EÚ je okolo 90 miliónov ton alebo 180 kg na osobu za rok, a očakáva sa, že tieto čísla vzrastú do roka 2020 o 40 %. Pozri štúdiu financovanú EÚ „Preparatory study on food waste across EU 27“, BIO IS December 2009 — October 2010.

presadzovanie vo vnútroštátnom aj cezhraničnom kontexte vďaka vylepšenému plánovaniu, spolupráci, prioritizácii a zdieľaniu informácií medzi orgánmi členských štátov. Úžitok z toho budú mať aj podniky, keďže sa budú môcť spoliehať na pravidlá, ktorých uplatňovanie je jednoduchšie, pričom náklady na ich dodržiavanie sú nižšie. Revidovaným rámcom sa tiež budú hľadať spôsoby na posilnenie spolupráce medzi vnútroštátnymi kontrolnými orgánmi na úrovni EÚ vytvorením rovnakých podmienok a bojom proti nekalej hospodárskej súťaži.

Budú sa uskutočňovať akcie, najmä v krajinách vyvážajúcich do EÚ, na zvýšenie povedomia o bezpečnosti a znalostiach právnych predpisov EÚ v rámci zásobovacieho reťazca.

Komisia zväží podniknutie ďalších iniciatív v oblasti bezpečnosti služieb vo vybraných odvetviach vrátane tých, ktoré sú dôležité pre niektoré kategórie zraniteľných spotrebiteľov. V roku 2012 sa bude diskutovať o *zelenej knihe o bezpečnosti určitých spotrebiteľských služieb* a v roku 2013 sa do programu zaraď *revidované odporúčanie o požiarnej bezpečnosti v hoteloch*, aby sa mohol zohľadniť nový prístup k hodnoteniu rizika a spravovaniu navrhnutému zo strany odvetvia.

V roku 2012 sa zreviduje *nariadenie o úradných kontrolách v celom potravinovom reťazci* s cieľom zjednodušiť ho a zabezpečiť, aby bolo k dispozícii dostatočné a udržateľné financovanie na vykonávanie vyššieho počtu kontrol. Komisia okrem toho posilní a zaktualizuje *právny rámec pre oblasť zdravia zvierat, zdravia rastlín, reprodukčného materiálu rastlín a nariadenie o hygiene potravín*, a to predovšetkým zlepšením súdržnosti a objasnením zodpovednosti obchodných prevádzkovateľov. Tým sa zlepší bezpečnosť potravín pre spotrebiteľov.

Na základe *usmernení pre kontrolu dovozu v oblasti bezpečnosti výrobkov a splňania predpisov*¹⁹ budú colné orgány a orgány dohľadu nad trhom spolupracovať na vylepšovaní, meraní a hodnotení výsledkov kontrol dovozu do roku 2014.

4. 2. POSILNENIE INFORMOVANOSTI

Ak sa má postavenie spotrebiteľov vylepšiť, musia sa im poskytnúť jasné, spoľahlivé a porovnateľné informácie, ako aj nástroje na porozumenie takýmto informáciám.

Spotrebiteľia aj obchodníci by tiež mali byť lepšie informovaní o ich právach a povinnostiach v kontexte EÚ s cieľom posilniť vzájomnú dôveru a nájsť jednoduché spôsoby riešenia v prípade problémov. Komisia bude preto pracovať so sprostredkovateľmi a obchodníkmi s cieľom povzbudiť ich, aby od samotného dodržiavania právnych predpisov prešli k vytvoreniu samoregulačných opatrení, ako aj k prijatiu iniciatív v oblasti sociálnej zodpovednosti podnikov, a tým posilnili svoje zameranie na zákaznicke služby ako kľúčový faktor konkurencieschopnosti.

Zlepšenie informovanosti spotrebiteľov je zvlášť dôležité pre finančné služby, kde inštitúcie ako banky, centrálné banky, orgány dohľadu nad finančnými trhmi a systémy ochrany vkladov a investorov môžu hrať aktívnu úlohu pri zvyšovaní informovanosti v oblasti financií, vrátane tých, ktorí zostávajú mimo bežného bankového a finančného prostredia (občania bez bankového účtu – angl. výraz: „unbanked“, a občania, ktorí majú len nedostatočný prístup k bankovým službám – angl. výraz „underbanked“).

¹⁹http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_en.pdf

Členské štáty a zúčastnené strany zorganizujú kampane na zvýšenie povedomia o kľúčových spotrebiteľských otázkach. Dôležité je aj to, aby vnútroštátne orgány a organizácie súkromného sektora posilnili ponuku vzdelávania pre spotrebiteľov v celej EÚ už od útleho veku.

Spotrebiteľské organizácie zohrávajú dôležitú úlohu nielen pri informovaní a zvyšovaní povedomia spotrebiteľov, ale aj pri ich účinnom zastupovaní a obhajobe.

Komisia bude pracovať na splnení týchto dvoch špecifických cieľov:

➤ **3. zlepšenie informovanosti a zvýšenie povedomia o právach a záujmoch spotrebiteľov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi;**

➤ **4. budovanie vedomostí a kapacity na účinnejšiu účasť spotrebiteľov na trhu.**

Pred rokom 2014 sa prijme niekoľko konkrétnych krokov s cieľom dosiahnuť tieto špecifické ciele.

V roku 2013 sa ako súčasť európskeho roka občanov uskutoční *kampaň zahŕňajúca celú EÚ*, zameraná na zvýšenie vedomostí o právach a záujmoch spotrebiteľov, a to v úzkej spolupráci so všetkými zúčastnenými stranami vrátane podnikov a združení spotrebiteľov.

Neziskovým organizáciám, ktoré poskytujú všeobecné finančné poradenstvo pre spotrebiteľov, sa zabezpečí špecifická odborná príprava medzi druhým štvrt'rokom 2012 a decembrom 2013 s cieľom zlepšiť ich schopnosť poskytovať poradenstvo efektívnym a udržateľným spôsobom.

Komisia bude spolu s členskými štátmi pracovať na zabezpečení, aby bola úloha vnútroštátnych spotrebiteľských organizácií riadne uznaná, a bude ich podporovať prostredníctvom budovania kapacít a zabezpečovania podpory európskym spotrebiteľským organizáciám.

Prehľbí sa spolupráca s existujúcimi *sietami v celej EÚ*, ktoré môžu najlepšie šíriť informácie pre spotrebiteľov, obchodníkov alebo odborných právnych poradcov. Posilní sa *sieť Európskych centier spotrebiteľov* s cieľom lepšie informovať spotrebiteľov o ich právach pri cezhraničnom nakupovaní a pomáhať im, keď sa dostanú do cezhraničných sporov. *Európska sieť podnikov (Enterprise Europe Network)* sa bude využívať pravidelnejšie na zabezpečenie, aby sa podnikom vrátane MSP pravidelne poskytovali informácie o spotrebiteľských právnych predpisoch.

Komisia bude pracovať so sprostredkovateľmi a obchodníkmi s cieľom vypracovať pracovné poriadky, osvedčené postupy alebo usmernenia na porovnávanie z hľadiska cien, kvality a udržateľnosti.

Komisia bude tiež neustále vylepšovať informácie poskytované spotrebiteľom a podnikom, pokiaľ ide o ich práva a povinnosti, a to prostredníctvom vlastných webových stránok ako *YourEurope portal*²⁰, ktoré budú dopĺňať špecializované informačné nástroje, ako sú nástroje uvedené v *e-YouGuide*²¹ a v *kódexe EÚ upravujúcom práva v on-line prostredí*. Tiež bude spolupracovať s novinármi a médiami, ktoré sa špecializujú na spotrebiteľské otázky s cieľom podporiť účinné šírenie informácií.

²⁰ <http://ec.europa.eu/youreurope>.

²¹ <http://ec.europa.eu/eyougide>.

Komisia bude úzko spolupracovať s členskými štátmi na otázkach vzdelávania spotrebiteľov. V roku 2012 vyvinie interaktívnu platformu na výmenu osvedčených postupov a distribúciu materiálov na vzdelávanie spotrebiteľov medzi učiteľmi a ďalšími odborníkmi, ktorí pracujú s 12 až 18 ročnými, vrátane digitálnej gramotnosti, nových mediálnych technológií²² a udržateľnej spotreby.

4. 3. ZLEPŠENIE VYKONÁVANIA, ZINTENZÍVNIENIE PRESADZOVANIA A ZAISTENIE NÁPRAVY

Ak má byť jednotný trh naďalej úspešný, je potrebné, aby nastali zlepšenia, pokiaľ ide o dôveru trhových účastníkov v účinné a efektívne presadzovanie ich práv a v dostupnosť adekvátnych mechanizmov nápravy.

Iba ak budú spotrebiteľia schopní presadzovať svoje práva v celej EÚ a renomovaní obchodníci budú vidieť, že konkurenti s nekalými praktikami čelia primeraným postihom, môžeme očakávať ďalšie rozširovanie cezhraničného trhu v EÚ. Toto je obzvlášť dôležité dnes, keď digitálna revolúcia uľahčuje cezhraničné nakupovanie, ale tiež zvyšuje možnosti podvodných obchodníkov vykonávať nekalé praktiky.

Komisia bude pracovať na splnení týchto dvoch špecifických cieľov:

- **5. účinné presadzovanie spotrebiteľských právnych predpisov so zameraním na kľúčové sektory;**
- **6. poskytnutie účinných spôsobov, akými môžu spotrebiteľia riešiť spory.**

Pred rokom 2014 sa prijme niekoľko konkrétnych krokov s cieľom dosiahnuť tieto špecifické ciele.

Prostredníctvom *siete pre spoluprácu v oblasti ochrany spotrebiteľa (CPC)* budú počas rokov 2012 – 2014 pokračovať každoročné koordinované opatrenia v súvislosti s presadzovaním („záťahy“). Komisia sa bude naďalej usilovať, aby sieť pri presadzovaní uľahčovala činnosť, aby jej pomáhala a poskytovala podporu. V prípade potreby Komisia vystupňuje svoju aktivitu, pokiaľ ide o *žaloby pre nesplnenie povinnosti*, aby postihla každé nesprávne uplatňovanie právnych predpisov EÚ. Komisia sa zaoberá dôkladným posúdením rozsahu pôsobnosti, účinnosti a mechanizmov fungovania *nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa*. Do konca roku 2014 Komisia podá správu, ako by bolo možné zlepšiť spoluprácu pri cezhraničnom presadzovaní právnych predpisov, a ak to bude odôvodnené, navrhne zmenu pravidiel.

Na účely lepšieho presadzovania predpisov EÚ na ochranu spotrebiteľa bude dôkladnejšie využívaná *Európska súdna sieť*,²³ čím sa uľahčí prístup k právnej ochrane, zabezpečí hladké fungovanie postupov s cezhraničným dosahom a uľahčí podávanie žiadostí o justičnú spoluprácu medzi členskými štátmi.

Naďalej sa bude pracovať na tom, aby mali všetci zainteresovaní sudcovia a právnici, ako aj občania a podniky, k dispozícii najdôležitejšie materiály na transpozíciu a uplatňovanie spotrebiteľského práva v celej EÚ. Na tento účel sa v roku 2013 vytvorí *databáza spotrebiteľského práva*, ktorá bude tvoriť súčasť európskeho justičného portálu.²⁴

²² Ako bolo uvedené v Digitálnej agende pre Európu.

²³ Ú. v. EÚ L 174 z 27.6.2001, s. 25, a L 168 z 30.6.2009, s. 35.

²⁴ <https://e-justice.europa.eu>

Skúsenosti s uplatňovaním *smernice o nekalých obchodných praktikách*²⁵ ukazujú, že Komisia musí zaujať výraznejšiu úlohu pri monitorovaní a koordinácii vymáhania ustanovení tejto smernice členskými štátmi, najmä pokiaľ ide o opakujúce sa problémy a nové obchodné praktiky, napríklad využívanie internetových nástrojov na porovnávanie cien alebo nástrojov zákazníckeho hodnotenia. Komisia na tento účel posilní koordináciu opatrení presadzovania v oblasti nekalých obchodných praktík a vykoná aktualizáciu pokynov na uplatňovanie danej smernice.

Je potrebné zabezpečiť riadne presadzovanie v kľúčových odvetviach.

Aby sa zabezpečilo, že sa v *digitálnej oblasti* budú dôsledne uplatňovať požiadavky na informovanosť spotrebiteľov, Komisia do roku 2014 stanoví pokyny, ktoré kontrolným orgánom pomôžu správne používať pravidlá EÚ a novú prijatú smernicu o právach spotrebiteľov. Komisia a vnútroštátne orgány budú postupovať spoločne pri boji s nekalými praktikami v tomto odvetví, ako je napríklad klamlivá reklama v súvislosti s rýchlou šírokopásmovým internetu.

V odvetví energetiky je potrebné zabezpečiť úplnú realizáciu *tretieho energetického balíka a jeho podrobných pravidiel o právach spotrebiteľov*. Dôležité je tiež plne využiť potenciál občianskeho energetického fóra.

V odvetví finančných služieb bude Komisia v nadväznosti na svoje odporúčanie z roku 2011²⁶ podrobne sledovať odozvu členských štátov, pokiaľ ide o problém občanov so zamietnutím prístupu k bankovým účtom. Ide o skutočný problém, a to nielen pre znevýhodnených spotrebiteľov, ktorí zažívajú finančné a sociálne vylúčenie, ale aj pre mnohých občanov, ktorí cestujú do zahraničia, aby tam žili, pracovali alebo študovali.

Vnútroštátne kontrolné orgány potrebujú ďalšiu podporu na riadne presadzovanie požiadaviek smernice o nekalých obchodných praktikách,²⁷ aby mohli spotrebiteľov chrániť pred klamlivými a nepodloženými environmentálnymi tvrdeniami. Komisia preto zreviduje svoje *pokyny v súvislosti s klamlivými environmentálnymi tvrdeniami*.

Predloží sa *návrh pokynov na jednoduchšie a lepšie uplatňovanie predpisov o právach cestujúcich* vo všetkých druhoch dopravy.

Komisia okrem toho vydá *pokyny na uplatňovanie článku 20 ods. 2 smernice o službách*, čo prispeje k zníženiu počtu prípadov, keď je spotrebiteľ na základe miesta pobytu neoprávnene odmietnutý pri pokuse získať cezhraničnú online službu, alebo keď sa z toho istého dôvodu stretne s odlišným zaobchádzaním.

Pri svojom úsilí o lepšie presadzovanie práva EÚ bude Únia spolupracovať s kľúčovými obchodnými partnermi na podpore dodržiavania základných zásad ochrany spotrebiteľa. Pokiaľ ide o bezpečnosť, zintenzívnenou medzinárodnou spolupracou (najmä s Čínou) sa bude rozvíjať koncept „bezpečnosti pri zdroji“ a pomôže sa tak pri obmedzení dovozu nebezpečných produktov. Zvýšenú ostražitosť na celosvetovej úrovni si vyžaduje narastajúci trend podvodných obchodníkov, ktorí pôsobia mimo EÚ, aby sa vyhli kontrolám. Komisia preto bude koordinovať postup s najviac postihnutými tretími krajinami a s poprednými medzinárodnými organizáciami (napr. OECD, OSN a WTO). Potreba väčšej medzinárodnej spolupráce sa najvýraznejšie prejavuje najmä v digitálnej oblasti a v boji proti nevyžiadaným obchodným oznamom („spam“).

²⁵ Smernica 2005/29/ES.

²⁶ 2011/442/EÚ: Odporúčanie Komisie z 18. júla 2011 o prístupe k základnému platobnému účtu.

²⁷ Smernica 2005/29/ES.

Pokiaľ ide o práva na nápravu, Komisia sa v krátkodobom až strednodobom horizonte zameria na to, aby sa prijali a používali jej nedávne návrhy týkajúce sa *alternatívneho riešenia sporov a riešenia sporov on-line*, aby mali spotrebiteľia v EÚ čo najskôr k dispozícii jednoduché a rýchle postupy na obhajovanie svojich práv. Komisia zároveň zabezpečí správnu transpozíciu a používanie *smernice o mediácii*, ktorá dáva sudcom v EÚ právo vyzvať k priateľskému urovnaniu sporov. Smernica sa vzťahuje na cezhraničné spory, ale členské štáty sa vyzývajú, aby mediáciu využívali aj v rámci vnútroštátnych sporov. Spotrebiteľom sa poskytne lepší prístup k *európskemu konaniu vo veciach s nízkou hodnotou sporu*, ktoré zjednodušuje, urýchľuje a znižuje náklady priebehu riadenia v prípadoch cezhraničných sporov, pri ktorých ide o čiastky do 2 000 EUR. S týmto cieľom sa v roku 2012 vydá návod s praktickými radami pre spotrebiteľov a právnikov. Počas roka 2013 má Komisia v úmysle sprístupniť online verzie formulárov pre veci s nízkou hodnotou sporu a podá tiež správu o fungovaní celého postupu, pričom tiež posúdi, či je potrebné upraviť stanovenú výšku maximálnej čiastky.

Na koniec Komisia na základe výsledku verejnej konzultácie začatej v roku 2011 a v nadväznosti na uznesenie Európskeho parlamentu z 2. februára 2012²⁸ posúdi, či by bolo vhodné navrhnúť iniciatívu týkajúcu sa rámca EÚ pre kolektívne odškodnenie.

4.4. ZOSÚLADENIE PRÁV A KLÚČOVÝCH POLITÍK S HOSPODÁRSKYMÍ A SPOLOČENSKÝMI ZMENAMI

V dnešnom zmenenom trhovom prostredí je potrebné zabezpečiť, aby mali spotrebiteľia dôveru v on-line nákupy tak tradičného tovaru a služieb, ako aj digitálneho obsahu. Predpisy na ochranu spotrebiteľa by sa preto mali aktualizovať, aby zodpovedali potrebám meniacich sa trhov, a tiež aby zohľadnili nové poznatky z behaviorálnych vied o správaní spotrebiteľov.

Okrem toho by sa mali odstrániť prekážky, ktoré spotrebiteľom v súčasnosti bránia v jednoduchom, legálnom a cenovo prijateľnom prístupe k požadovaným digitálnym produktom a službám, a to kdekoľvek v EÚ.

Prvým krokom budú nedávno predložené návrhy na *spoločnú európsku právnu úpravu predaja a balík opatrení na reformu ochrany údajov*, ktoré vyriešia mnoho z problémov, s ktorými sa spotrebiteľia stretávajú pri nákupe na internete, najmä zvýšením dôvery spotrebiteľov v digitálny jednotný trh a cezhraničné služby.

Návrhy týkajúce sa *alternatívneho riešenia sporov a riešenia sporov on-line* by mali spotrebiteľom tiež pomôcť pri zlepšovaní prístupu k nápravným opatreniam.

V roku 2012 bude Komisia podporovať Európsky parlament a Radu pri hľadaní dohody o všetkých týchto návrhoch, aby sa dosiahlo ich rýchle prijatie a vykonávanie.

Viac ako kedykoľvek predtým je dnes dôležité zabezpečiť súčinnosť a súdržnosť medzi politikami EÚ, aby sa zvýšil ich pozitívny účinok na výdavky spotrebiteľov najmä v kľúčových odvetviach – potravinárstve, energetike, doprave a finančných službách – a podporil sa udržateľnejší prístup k spotrebe.

Nedávny prehľad, ktorý vykonala Európska komisia o 20 hlavných starostiach občanov a podnikov na jednotnom trhu, ukazuje, že spotrebiteľov stále rozladujú ich účty za energie,

²⁸ Uznesenie Európskeho parlamentu z 2. februára 2012 o smerovaní k jednotnému európskemu prístupu v oblasti kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu – P7_TA(2012)0021.

že je pre nich ťažké obhájiť svoje práva pri cestovaní a nie je pre nich ľahké vyznať sa v trhoch bankových a finančných služieb.²⁹

Aby Komisia riešila tieto hospodárske a spoločenské otázky, bude sa snažiť dosiahnuť tieto dva špecifické ciele:

- **7. prispôbiť spotrebiteľské právo digitálnemu veku;**
- **8. podporiť udržateľný rast a spotrebiteľské záujmy v kľúčových odvetviach.**

Pred rokom 2014 sa prijme niekoľko konkrétnych krokov s cieľom dosiahnuť tieto špecifické ciele.

- Digitálny

Komisia zväži súbor opatrení na riešenie hlavných problémov, s ktorými sa stretávajú používatelia internetu, aby boli pri používaní a nakupovaní digitálneho obsahu náležite chránení. Medzi tieto opatrenia môže patriť štandardizácia kľúčových informácií, ktoré sa poskytujú spotrebiteľom na účely ľahšieho porovnávania, a iniciatívy na posúdenie, či je potrebné pre celú EÚ zabezpečiť zodpovedajúce prostriedky nápravy v prípade nákupu chybného digitálneho obsahu a, ak sa to ukáže ako potrebné, na účely harmonizácie digitálnych značiek dôvery.

Komisia bude riešiť pretrvávajúce výzvy v súvislosti s územným zakotvením spravovania autorských práv a súčasného komplikovaného režimu poplatkov za kopírovanie na súkromné účely, čo môže mať nepriaznivý vplyv na dostupnosť digitálneho obsahu v celej EÚ a brániť rozvoju inovačných obchodných modelov na internete. V roku 2012 Komisia predloží *legislatívny návrh týkajúci sa kolektívneho spravovania práv* a už otvorila diskusiu medzi zúčastnenými stranami pod vedením mediátora, pokiaľ ide o poplatky za kopírovanie a reprografiu na súkromné účely. Výsledky tohto dialógu budú slúžiť pri odporúčaní na prípadné prijatie legislatívnych krokov na úrovni EÚ. Vzhľadom na vývoj technológií a v snahe podporiť rozvoj cezhraničných služieb bude Komisia pracovať aj na riešení špecifických problémov súvisiacich s autorskými právami a dostupnosťou audiovizuálneho obsahu a vysielania.

Pri práci na svojich správach o fungovaní smernice o nekalých obchodných praktikách Komisia počas roka 2012 posúdi, či je potrebné lepšie presadzovať súčasné pravidlá na ochranu detí pred klamlivou reklamou, a to i v digitálnom prostredí. Naďalej sa bude zameriavať na špecifickú situáciu neplnoletých, ktorí nakupujú alebo využívajú digitálny obsah online.

Komisia sa bude snažiť o to, aby bola obchodná interakcia pre spotrebiteľov aj obchodníkov spoľahlivejšia, a v roku 2012 preto navrhne *legislatívny rámec pre elektronickú identifikáciu, overovanie pravosti a podpisy*. Na zabezpečenie pravosti internetových stránok Komisia stanoví minimálne požiadavky na informácie o ich umiestnení na internetovej stránke a právnej existencii ich vlastníka. Záujmy spotrebiteľov Komisia plne zohľadní tiež vo svojich návrhoch politiky v súvislosti s *cloud computing*, ktoré predloží v dohľadnej dobe.

Na základe spätnej väzby, ktorú získala pri verejnej konzultácii z januára 2012 k *zelenej knihe o platbách kartami, cez internet a pomocou mobilného telefónu*, plánuje Komisia v prvom štvrtroku 2013 predložiť konkrétne návrhy. Komisia tiež pripravuje zelenú knihu o doručovaní zásielok, ktorej prijatie predpokladá v poslednom štvrtroku 2012.

²⁹ SEC(2011) 1003 final.

Oznámenie o hazardných hrách online sa predloží v roku 2012 a zameria sa okrem iného na zlepšenie ochrany spotrebiteľov a občanov vrátane zraniteľných skupín a neplnoletých.

- Finančné služby

Pri práci na správe o fungovaní *smernice o nekalých obchodných praktikách* Komisia v roku 2012 posúdi, či je potrebné sprísniť súčasné pravidlá zamerané na boj proti nekalým praktikám v odvetví finančných služieb, alebo zintenzívniť ich presadzovanie, a to aj vzhľadom na zraniteľných spotrebiteľov.

Komisia má v pláne prijať *legislatívne návrhy v súvislosti so štruktúrovanými retailovými investičnými produktmi*, aby zabezpečila, že drobným investorom sa bude poskytovať stručný, prehľadný a zrozumiteľný dokument so zásadnými informáciami, ktorý im pomôže prijímať informované investičné rozhodnutia. Komisia tiež preskúma *smernicu o sprostredkovaní v poisťovníctve*, ktorá upravuje predajné postupy pri poisťovacích produktoch.

Komisia vyhodnotí vykonávanie *smernice o spotrebiteľskom úvere* a zameria sa na to, či smernica dobre slúži spotrebiteľom a či je potrebné niektoré otázky preskúmať, napríklad menšie pôžičky, odloženú splatnosť alebo zodpovedné poskytovanie úverov, čo sú oblasti väčšinou ponechané na uváženie členských štátov. To je dôležité predovšetkým pre zraniteľných spotrebiteľov.

Znepokojujúcim je v tejto súvislosti tiež *nadmerné zadlženie domácností*. Začiatkom roka 2012 bude tomuto fenoménu venovaná špecifická štúdia s cieľom urobiť prehľad o situácii a zhromaždiť osvedčené postupy na zmiernenie jeho dosahu.

Ak má byť v retailovom bankovníctve zabezpečená konkurencieschopnosť, musia mať spotrebiteľia prehľad o poplatkoch, ktoré platia za základné bankové služby a musia mať možnosť ľahko zmeniť banku. Komisia preto v roku 2012 pripraví legislatívnu iniciatívu, ktorá sa bude venovať otázkam týkajúcim sa bankových účtov, lebo ide o skutočne základné potreby spotrebiteľov pri spravovaní ich financií.

- Potraviny

V nadväznosti na prijatie *nariadenia o poskytovaní informácií o potravinách spotrebiteľom*³⁰ bude Komisia podporovať uplatňovanie nových pravidiel a vyhodnotí, či sú potrebné nové iniciatívy. Týka sa to najmä označovania pôvodu potravín a označovania alkoholických nápojov.

Uplatňovaním *nariadenia o výživových a zdravotných tvrdeniach*³¹ postupne zabezpečí, aby všetky tvrdenia týkajúce sa priaznivého výživového alebo zdravotného účinku potravín boli vedecky podložené a neklamali spotrebiteľov. Zabezpečí sa aj voľný pohyb potravín, ktorých výživové a zdravotné tvrdenia zodpovedajú tomuto nariadeniu.

Komisia preštuduje otázku udržateľnosti výživy, a najmä otázku potravinového odpadu. Aby boli opatrenia účinné, bude potrebné zamerať sa na spotrebiteľov s cieľom obmedziť množstvo potravinového odpadu z domácností a tiež na ďalšie časti potravinového reťazca (poľnohospodári, maloobchodníci, výrobcovia potravín atď.).

³⁰ Nariadenie (EÚ) č. 1169/2011.

³¹ Nariadenie (ES) č. 1924/2006.

- Energetika:

Komisia prijme ďalšie opatrenia na posilnenie hospodárskej súťaže, a najmä na zvýšenie transparentnosti cien elektriny a plynu, aby boli ponuky energetických spoločností pre spotrebiteľov zrozumiteľnejšie. Nadchádzajúce uplatňovanie novej *smernice o energetickej účinnosti* umožní spotrebiteľom viac práv na informácie, a to pomocou transparentnejších pravidiel na presné meranie a zrozumiteľné a včasné vyúčtovanie na základe skutočnej individuálnej spotreby všetkých zdrojov energie vrátane ústredného kúrenia, chladenia a ohrevu úžitkovej vody.

Komisia okrem toho zamýšľa vylepšiť informácie o tom, ako môžu spotrebiteľia lepšie riadiť spotrebu energie svojich domácností a chce ich povzbudiť, aby vo svoj prospech viac využívali tak súčasné, ako aj novo sa rozvíjajúce technológie (napr. vyúčtovanie skutočnej spotreby pomocou mobilného telefónu) a nové zariadenia (napr. na inteligentné meranie). Na tento účel sa v koordinácii s regulačnými orgánmi a zúčastnenými stranami pripravujú *pokyny v súvislosti s cenovou transparentnosťou na maloobchodnom trhu s energiou*.

Komisiou vedená pracovná skupina pre inteligentné siete tiež pripraví ďalšie konkrétne opatrenia vo veci inteligentných meracích zariadení a využívania technológií spotrebiteľmi.

V roku 2014 sa tiež vykoná revízia *smernice o uvádzaní spotreby energie na štítkoch*. Komisia dovedy navrhne rozšírenie jej uplatňovania online, čím sa výrazne zvýši jej účinok.³²

- Cestovanie a doprava

Do začiatku roka 2013 Komisia predloží návrh na aktualizáciu *smernice o balíku služieb v cestovnom ruchu*, ktorý bude zohľadňovať najnovší vývoj v odvetví. Zmeny budú zohľadňovať najmä narastajúci trend, že cestujúci si kupujú online tzv. „dynamické balíky služieb“ skôr ako tradičné vopred prichystané služby.³³ Okrem toho bude v roku 2013 vykonaná aj aktualizácia súčasných práv cestujúcich v leteckej doprave, ktoré cestujúcim zabezpečujú ochranu v prípadoch odmietnutia nástupu do lietadla, dlhého odloženia alebo zrušenia letu.

V oblasti mestskej mobility Komisia usporiada dialóg so zúčastnenými subjektmi s cieľom identifikovať osvedčené postupy v EÚ a podmienky na zlepšenie práv cestujúcich v mestskej verejnej doprave.³⁴ Do konca roka 2014 Komisia predloží aj špecifické opatrenia určené okrem iného na podporu informovanosti spotrebiteľov o alternatívach osobných automobilov.

V roku 2013 Komisia v záujme aktuálnosti informácií pre spotrebiteľov predloží návrh na prieskum pravidiel označovania emisií CO₂ v prípade automobilov. Podnikne tiež kroky smerom k rozvoju stratégie alternatívnych palív, aby spotrebiteľov podporila pri voľbe čistejších palív³⁵ a zlepšila ich informovanosť o nových palivách v doprave.³⁶

³² Spotrebiteľ 2020 http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6782.

³³ Dynamický balík služieb je produkt v cestovnom ruchu, v ktorom sú spoločne ponúkané alebo predávané najmenej dve rôzne cestovné služby (doprava, ubytovanie a/alebo iné služby pre turistov) v rámci jednej cesty súčasne od toho istého dodávateľa alebo od dodávateľov, ktorí sú obchodne prepojení, pričom v rámci takéhoto balíka si kupujúci môže nakombinovať a upraviť jeho obsah podľa svojich preferencií.

³⁴ Akčný plán mestskej mobility; COM(2011) 144. Biela kniha. „Plán jednotného európskeho dopravného priestoru – Vytvorenie konkurencieschopného dopravného systému efektívne využívajúceho zdroje“.

³⁵ KOM(2011) 144, Biela kniha. „Plán jednotného európskeho dopravného priestoru – Vytvorenie konkurencieschopného dopravného systému efektívne využívajúceho zdroje“.

³⁶ Na základe potrieb identifikovaných v kontexte procesu CARS 21.

- Udržateľné výrobky

Na dosiahnutie udržateľného rastu vychádzajúceho z udržateľnej spotreby Komisia zváži, či neprijat' opatrenia smerujúce k dosiahnutiu dlhšej trvanlivosti spotrebného tovaru vrátane podpory opravárskych služieb a služieb údržby. Posúdi možnosti, ako pomocou vhodných systémov stimulácie alebo dobrovoľných činností zlepšiť dostupnosť a cenovú prijateľnosť väčšieho počtu udržateľnejších výrobkov.

Ako východisko na poskytovanie spoľahlivých informácií spotrebiteľom Komisia pripraví harmonizované metódy posudzovania, ako spoločnosti a výrobky počas svojho životného cyklu pôsobia na životné prostredie.

Smernica o ekodesigne, ktorá pri výrobkoch stanovuje minimálne požiadavky na ochranu životného prostredia, sa bude okrem toho postupne vzťahovať na stále väčší počet výrobkov patriacich do druhého plánu práce pre oblasť ekodesignu, a vo vhodných prípadoch sa bude zaoberať spotrebou energie a inými podstatnými vplyvmi výrobkov na životné prostredie.

5. Závery

Tento európsky program pre spotrebiteľov predstavuje ucelený rámec politiky, ktorého zámerom je sústrediť pozornosť jednotného trhu na spotrebiteľov, pretože práve oni sú rozhodujúci pre hospodársky rast v EÚ. Obsahuje opatrenia, ktoré Komisia v tomto funkčnom období plánuje prijať v prospech spotrebiteľov.

Všetky opatrenia zohľadňujú zaznamenané zmeny v prístupe k spotrebe, k technologickému pokroku, rýchle sa meniacim trhom a potrebe zlepšiť postavenie spotrebiteľov a zabezpečiť, aby mohli účinne uplatňovať svoje práva.

Na splnenie cieľov tohto programu čo najúčinnnejším spôsobom a s čo najmenšom administratívnou záťažou musia byť všetky politické opatrenia založené na dôkladnej znalosti skutočného fungovania trhov a správania spotrebiteľov. Návrhy na revíziu súčasných predpisov EÚ sa budú opierať o vyhodnotenie účinnej legislatívy a dôslednú analýzu očakávaných dosahov

Opatrenia oznámené v tomto programe sa budú opierať o priebežne aktualizované zdroje zásadných informácií, ako sú hodnotiace správy o spotrebiteľských trhoch, hodnotiace rebríčky spotrebiteľského trhu a klasifikácie spotrebiteľských podmienok, ktoré porovnávajú spotrebiteľské prostredia v členských štátoch a sledujú pokrok integrácie maloobchodných trhov. Tieto nástroje budú dopĺňať štúdie, ktoré sa budú zaoberať analýzou dôvodov zlého fungovania trhu a štúdie správania spotrebiteľov. Pozornosť sústredená na spotrebiteľov sa premietne tiež do výskumu financovaného v rámci programov s horizontom 2020.

Bude sa dbať na to, aby boli navrhované opatrenia politiky vopred otestované vzhľadom na osem špecifických cieľov tohto programu a aby sa tak zabezpečil väčší dosah a lepšie prijatie zo strany spotrebiteľov a zároveň zabránilo zbytočnej záťaži pre podniky.

Trendy, ktoré budú zaznamenané počas niekoľkých najbližších rokov, pomôžu určiť, či bude potrebné po roku 2014 prijať ďalšie opatrenia. Pokrok v plnení cieľov stanovených týmto programom bude sledovaný prostredníctvom správy Komisie o začleňovaní záujmov spotrebiteľov do politik EÚ.

Posilnením postavenia spotrebiteľov a tvorbou súčinností medzi politikami sa tento program snaží vyrovnáť s výzvou, ktorú predstavuje podpora rastu a obnovenie dôvery v európske

hospodárstvo. Na dosiahnutie trvalých výsledkov je potrebné odhodlané zapojenie celého radu subjektov, ktoré budú plniť tento spotrebiteľský program, a to na úrovni EÚ, na vnútroštátnej aj medzinárodnej úrovni. Iba inteligentný a udržateľný dopyt spotrebiteľov a jemu zodpovedajúca ponuka prispievajú k tomu, aby sa EÚ vrátila späť na cestu rastu.