



Rada  
Evropské unie

Brusel 16. listopadu 2020  
(OR. en)

12976/20

CONSOM 188  
COMPET 563  
MI 497  
TRANS 520  
ENER 431  
DIGIT 122  
DATAPROTECT 126  
EDUC 406  
EF 290

#### PRŮVODNÍ POZNÁMKA

---

|                 |   |
|-----------------|---|
| Odesílatel:     | Martine DEPREZOVÁ, ředitelka, za generální tajemnici Evropské komise  |
| Datum přijetí:  | 13. listopadu 2020  |
| Příjemce:       | Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, generální tajemník Rady Evropské unie   |
| Č. dok. Komise: | COM(2020) 696 final   |
| Předmět:        | SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ <b>Nový program pro spotřebitele Posílení odolnosti spotřebitele pro udržitelné oživení</b> |

---

Delegace naleznou v příloze dokument COM(2020) 696 final.

---

Příloha: COM(2020) 696 final



V Bruselu dne 13.11.2020  
COM(2020) 696 final

**SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ**

**Nový program pro spotřebitele**

**Posílení odolnosti spotřebitele pro udržitelné oživení**

# NOVÝ PROGRAM PRO SPOTŘEBITELE

## POSÍLENÍ ODOLNOSTI SPOTŘEBITELE PRO UDRŽITELNÉ OŽIVENÍ

### 1. ÚVOD

Evropští spotřebitelé právem očekávají, že mohou plně využívat výhod jednotného trhu a že jsou oprávněni činit informovaná rozhodnutí a hrát aktivní úlohu v zelené a digitální transformaci, a to kdykoli a bez ohledu na to, kde se v EU nacházejí. Očekávají, že budou mít volný přístup ke zboží a službám v celé EU a budou mít jistotu, že jsou chráněna jejich spotřebitelská práva, a to bez ohledu na tradiční a nově vznikající výzvy.

Nový program pro spotřebitele (dále jen „program“) představuje vizi spotřebitelské politiky EU na období 2020 až 2025 vycházející ze spotřebitelského programu z roku 2012 (a který v roce 2020 končí) a nové politiky pro spotřebitele z roku 2018<sup>1</sup>. Zaměřuje se také na řešení okamžitých potřeb spotřebitelů vzhledem ke stávající pandemii COVID-19 a na zvýšení jejich odolnosti. Pandemie s sebou přinesla významné výzvy ovlivňující každodenní život spotřebitelů, zejména pokud jde o dostupnost a přístupnost výrobků a služeb, jakož i cestování v rámci EU, do EU a z ní.

Program zahrnuje pět klíčových prioritních oblastí:

- (1) zelenou transformaci;
- (2) digitální transformaci;
- (3) nápravu a prosazování práv spotřebitele;
- (4) zvláštní potřeby některých spotřebitelských skupin a
- (5) mezinárodní spolupráci.

Zajištěním náležitého řešení těchto priorit bude program sloužit jako **vodítko** pro provádění programu jednotného trhu v rámci **nového víceletého finančního rámce (VFR)**. Jeho podpora opatření pro ekologičtější, digitálnější a spravedlivější jednotný trh má za cíl posílit důvěru spotřebitelů, jejichž výdaje vytvářejí 54 % HDP EU<sup>2</sup>, čímž stimulují hospodářské oživení ze strany poptávky. V tomto prostředí je třeba zajistit účinnou ochranu zájmů spotřebitelů a zároveň podporovat podniky, zejména podniky malé a střední<sup>3</sup>.

Program zaujímá **komplexní přístup zahrnující různé politiky Unie**, které mají pro spotřebitele zvláštní význam. Odráží potřebu zohlednit požadavky na ochranu spotřebitele při formulování a provádění dalších politik a činností<sup>4</sup>. Doplňuje další iniciativy EU, jako je Zelená dohoda pro Evropu<sup>5</sup>, akční plán pro oběhové hospodářství<sup>6</sup> a sdělení o formování

<sup>1</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en)

<sup>2</sup> Eurostat: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Household\\_consumption\\_by\\_purpose](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Household_consumption_by_purpose).

<sup>3</sup> Strategie pro udržitelnou a digitální Evropu zaměřená na malé a střední podniky, COM(2020)103 final.

<sup>4</sup> Článek 12 Smlouvy o fungování Evropské unie.

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal\\_cs](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_cs).

<sup>6</sup> COM(2020)98 final.

digitální budoucnosti Evropy<sup>7</sup>. Podporuje rovněž příslušné mezinárodní rámce, jako je Agenda OSN pro udržitelný rozvoj 2030 a Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením.

Účinná reakce na všechny tyto priority vyžaduje úzkou spolupráci mezi **EU a jejími členskými státy** a řádné provedení, uplatňování a vymáhání pevného rámce na ochranu spotřebitele, který byl vypracován v průběhu mnoha let. Z tohoto důvodu se v Programu navrhuje **priority a klíčová opatření**, které je třeba na evropské i vnitrostátní úrovni společně rozvíjet<sup>8</sup>.

Program je výsledkem intenzivních příprav a jednání se zúčastněnými stranami. **Otevřená veřejná konzultace** ukázala obecnou podporu pro jeho hlavní priority, včetně potřeby reagovat na pandemii COVID-19<sup>9</sup>. Jako klíčový faktor udržitelného, zeleného oživení a spravedlivé digitální společnosti byl uvítán komplexní přístup. Účinné prosazování a náprava, jakož i podpora pro spotřebitele se specifickými potřebami jsou považovány za důležité průřezové problémy.

## 2. SPOTŘEBITELÉ V DOBĚ PANDEMIE COVID-19

*Příklad: On-line podvody vůči spotřebitelům během krize výrazně vzrostly. Podvodníci využili obav spotřebitelů, aby jim prodali nepotřebné, neúčinné a potenciálně nebezpečné výrobky, a to na základě nepravdivých tvrzení týkajících se jejich zdravotních výhod, například prodejem zboží s neodůvodněnými ochrannými vlastnostmi nebo prodejem roušek, které nesplňují příslušné požadavky. Komise a úřady pro ochranu spotřebitele se obrátily na platformy, aby zajistily odstranění stovek milionů nelegálních nabídek a reklam. Práva a bezpečnost spotřebitelů musí být nadále chráněna, zejména v období bezprecedentní nejistoty a stavu nouze.*

Pandemie COVID-19 je především krizí **v oblasti zdraví**. EU a její členské státy přijaly rozhodná opatření pro koordinovaný boj proti pandemii. Je důležité, aby měl každý **rovný a včasný přístup k cenově dostupným testům, ochranným pomůckám, léčbě a budoucímu očkování proti onemocnění COVID-19**<sup>10</sup> a k veškeré nezbytné preventivní a léčebné péči<sup>11</sup>. Komise nedávno stanovila další konkrétní opatření<sup>12</sup> v oblasti reakce, která mají pomoci omezit šíření koronaviru, chránit životy lidí a budovat větší odolnost ve všech členských státech. Výrobky a služby, které se v době krize ukázaly jako zásadní, musí spotřebiteli poskytovat úplné záruky s ohledem na základní práva, lékařskou etiku, soukromí a ochranu údajů v souladu s obecným nařízením o ochraně údajů.

<sup>7</sup> [https://ec.europa.eu/info/publications/communication-shaping-europes-digital-future\\_en](https://ec.europa.eu/info/publications/communication-shaping-europes-digital-future_en).

<sup>8</sup> V programu se v selektivním a demonstrativním výčtu uvádí seznam opatření, jejichž cílem je zdůraznit hlavní pracovní oblasti a zabránit překrývání s jinými již dohodnutými strategiemi a akčními plány.

<sup>9</sup> Viz <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda>.

<sup>10</sup> Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Evropské radě, Radě a Evropské investiční bance o strategii EU pro očkovací látky proti COVID-19. COM(2020) 245 final.

<sup>11</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/public-health\\_cs](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/public-health_cs).

<sup>12</sup> Sdělení Komise o dodatečných opatřeních v reakci na COVID-19 ze dne 28.10.2020, COM(2020) 687 final, a doporučení Komise ze dne 28.10.2020 o strategiích testování na COVID-19, včetně použití rychlých testů na antigen, C(2020) 7502 final.

**Hluboké sociální a ekonomické narušení**, které následovalo, však představuje pro společnost velkou výzvu. EU reagovala bezprecedentním úsilím o posílení oživení a zvýšení odolnosti, ale hospodářství zůstává křehké.

Pandemie také viditelně mění **spotřební zvyklosti a vzorce mobility** lidí. Karanténní opatření zdůraznila zásadní úlohu digitálních technologií v životě lidí a umožnila nákup základního zboží, které by jinak nebylo dostupné, a přístup ke službám i navzdory omezením. Pozorované trendy zahrnují lokálnější nakupování, rezervace cest pouze s krátkým předstihem, ale také častější využívání on-line služeb. Některé změny mohou být dočasné a souviset se zdravotní situací (např. méně využívaná veřejná doprava), zatímco jiné, zejména ty, které souvisejí s digitální transformací (např. nárůst on-line nákupů potravin nebo přístup k více on-line streamovacím službám z domova, a to i u kulturních a sportovních akcí), by se mohly stát systémovějšími<sup>13</sup>.

Krise měla vliv na mnoho oblastí života spotřebitelů a zvýraznila zásadní **význam vysoké úrovně ochrany spotřebitele** a úzké spolupráce mezi orgány v EU. Zároveň také odhalila **určité nedostatky** v rámci EU na ochranu spotřebitele.

Spotřebitelé v EU právem očekávají, že **dopravní podniky a cestovní kanceláře** budou respektovat jejich právo na plné vrácení zálohy. Spotřebitelé však při prosazování tohoto práva čelí významným problémům kvůli problémům s likviditou v tomto odvětví a kvůli téměř úplnému zastavení osobní dopravy během pandemie. V reakci na to Komise a členské státy přijaly opatření k zajištění ochrany práv spotřebitelů, která rovněž podporují praktická řešení v plném souladu s platnými pravidly<sup>14</sup>. Zkušenosti z pandemie a z předchozích událostí, jako byl bankrot cestovní kanceláře Thomas Cook v roce 2019, vyžadují hlubší analýzu toho, zda současný regulační rámec pro souborné cestovní služby, včetně ochrany proti platební neschopnosti, stále ještě plně odpovídá úkolu zajistit důkladnou a komplexní ochranu spotřebitele za všech okolností, s přihlédnutím také k vývoji v oblasti práv cestujících<sup>15</sup>.

Další oblastí obav, která se během pandemie dostala do popředí, je nárůst **spotřebitelských podvodů, podvodných marketingových technik a podvodů v on-line nakupování**, jejichž obětí se stal a nadále se stává rostoucí počet spotřebitelů<sup>16</sup>. Boj proti těmto nepoctivým obchodním praktikám vyžadoval úzkou spolupráci mezi Komisí a vnitrostátními donucovacími orgány. S ohledem na jejich ústřední roli při usnadňování on-line obchodu Komise rovněž zintenzivnila kontakty s hlavními on-line platformami, které přijaly účinná opatření k reakci na příslušný nelegální obsah a k jeho prevenci<sup>17</sup>. Aby se zvýšila odolnost vůči postupům hromadného poškozování, které představují hrozbu pro veřejný zájem, měly by příslušné orgány spolupracovat s klíčovými zúčastněnými stranami, jako jsou platformy,

<sup>13</sup> Průzkum IPSOS pro Komisi ukázal, že kromě výrazného nárůstu on-line nakupování v první polovině roku 2020 mnoho spotřebitelů očekává, že v příštím roce uskuteční méně návštěv sportovních nebo kulturních akcí (40–60 %) a méně cest s využitím veřejné dopravy (24–43 %).

<sup>14</sup> Doporučení Komise (EU) 2020/648 ze dne 13. května 2020 o poukazech nabízených cestujícím jako alternativa k vrácení peněz za zrušené souborné cestovní a přepravní služby a v souvislosti s pandemií COVID-19 (Úř. věst. L 151, 14.5.2020).

<sup>15</sup> Nařízení o právech cestujících (ES) 261/2004, (ES) 1371/2007, (EU) 1177/2010 a (EU) 181/2011 a směrnice (EU) 2015/2302 o souborných službách pro cesty.

<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/scams-related-covid-19\\_cs](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/scams-related-covid-19_cs).

<sup>17</sup> Výsledkem bylo, že platformy v létě vykázaly prudký pokles klamavého marketingu týkajících se obličejových nebo jiných ochranných pomůcek o minimálně 80 % ve srovnání s březnovým průměrem.

obchodní sdružení, inzerenti a spotřebitelské organizace. Zároveň je třeba pečlivě sledovat on-line podvody a dále posilovat spolupráci s dalšími příslušnými sítěmi, včetně donucovacích orgánů, registrů domén a mezinárodní sítě pro ochranu spotřebitele a prosazování práva (ICPEN).

Měnicí se spotřební návyky přinášejí nové výzvy. Vedly k prudkému nárůstu spotřebitelského odpadu z **obalů** a plastových osobních ochranných pomůcek **na jedno použití**, na který Komise v dubnu 2020 neprodleně zareagovala prvními politickými opatřeními<sup>18</sup>. Pandemie rovněž odhalila riziko, že některé kategorie spotřebitelů mohou být znevýhodněny, zejména pokud nemají prostředky nebo dovednosti k aktivní účasti na rychle se měnícím trhu, zejména on-line. To vyžaduje ještě **větší zaměření na iniciativy podporující integraci, začleňování, zvyšování informovanosti a vzdělávání spotřebitelů**.

Při posuzování odolnosti EU vůči budoucím otřesům bude důležité pochopit, jak se chování spotřebitelů v dlouhodobém horizontu po pandemii uzpůsobí, vypracovat nezbytné **prognózy**<sup>19</sup> **pro budoucí politická opatření** a zohlednit údaje a důkazy získané z výzkumu chování spotřebitelů.

- **Opatření č. 1:** Do roku 2022 plánuje Komise na základě zprávy o uplatňování v roce 2021 analyzovat, **do jaké míry je směrnice o souborných službách pro cesty ve světle nedávných krizí stále dostatečná**.
- **Opatření č. 2:** Do roku 2022 plánuje Komise provést prognózu s cílem zkoumat **dlouhodobý dopad onemocnění COVID-19** na spotřební zvyklosti lidí v EU jako základ pro budoucí politické iniciativy.
- **Opatření č. 3:** Komise bude podporovat a usnadňovat spolupráci mezi sítí pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele a dalšími sítěmi a zúčastněnými stranami při řešení **spotřebitelských podvodů, nekalých marketingových praktik a podvodů**<sup>20</sup>.

### 3. KLÍČOVÉ PRIORITNÍ OBLASTI

#### 3.1. Zelená transformace

*Příklad: Jako stále palčivější problém spotřebitelé v EU vnímají negativní dopady na životní prostředí a předčasnou zastaralost<sup>21</sup>. Často si stěžují, že nakupované zboží nevydrží dlouho a je vyráběno za podmínek škodlivých pro životní prostředí; 85 % by uvítalo lepší informace o životnosti zboží při rozhodování o nákupu. Studie ukazují, že když spotřebitelé takové*

<sup>18</sup> V této souvislosti viz pokyny, které nedávno zveřejnila Komise: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/waste\\_management\\_guidance\\_dg-env.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/waste_management_guidance_dg-env.pdf)

<sup>19</sup> Sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě o zprávě o strategickém výhledu z roku 2020, COM(2020) 493 final, přisuzuje prognózám klíčovou úlohu při tvorbě politik EU, které obstojí i v budoucnu, a při zakotvení krátkodobých iniciativ v dlouhodobější perspektivě. Prognóza může pomoci vybudovat kolektivní inteligenci a zmapovat cestu vpřed pro souběžnou ekologickou i digitální transformaci a pro zotavení z narušení. Mezi dalšími prognostickými činnostmi sleduje Společné výzkumné středisko Komise v rámci svého Centra pro megatrendy 14 megatrendů, z nichž některé jsou vysoce relevantní pro spotřebitelskou politiku.

<sup>20</sup> S přihlédnutím k příslušným opatřením navrženým ve společném sdělení Evropskému parlamentu, Evropské radě, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů – Boj proti dezinformacím o COVID-19 – pravda a mýty, JOIN(2020) 8 final – viz část 8.

<sup>21</sup> To znamená, že výrobek nelze použít pro očekávané účely a rozbije se dříve, než se očekává.

*informace obdrží, může se prodej nejodolnějších verzí téměř ztrojnásobit; spotřebitelé jsou dokonce ochotni platit více za zboží s delší životností<sup>22</sup>.*

Spotřebitelé v celé Evropě projevují stále větší **zájem o osobní příspěvek** k dosažení klimatické neutrality, zachování přírodních zdrojů a biologické rozmanitosti a zmírnění znečištění vody, ovzduší a půdy<sup>23</sup>. Úkolem je uvolnit tento potenciál prostřednictvím opatření, která motivují, podporují a umožňují každému spotřebiteli, bez ohledu na jeho finanční situaci, hrát aktivní roli v zelené transformaci bez zavedení konkrétního životního stylu a bez sociální diskriminace. Přístup k udržitelným výrobkům by neměl záviset na úrovni příjmu nebo na tom, kde žijete, ale měl by být dostupným pro všechny.

Zelená dohoda pro Evropu stanoví komplexní strategii k přeměně EU na spravedlivou a prosperující společnost s čistou a oběhovou ekonomikou, která je neutrální z hlediska klimatu a účinně využívá zdroje, v níž bude ekonomický růst oddělen od využívání zdrojů a kde budou zeslabeny negativní dopady na přírodní zdroje a biologickou rozmanitost. To vyžaduje hlubokou a rychlou změnu našich návyků a chování, abychom **snížili svou ekologickou stopu** ve všech oblastech od bydlení a jídla až po mobilitu a volný čas<sup>24</sup>.

Již se přijímá **řada iniciativ** s cílem **zajistit, aby produkty**, jak zboží, tak služby, prodávané spotřebitelům v EU **splňovaly výše uvedené cíle**. Jde mimo jiné o:

- ✓ strategii „**od zemědělce ke spotřebiteli**“<sup>25</sup> a strategii EU v oblasti **biologické rozmanitosti**<sup>26</sup>, ve kterých jsou uvedena klíčová opatření<sup>27</sup> a iniciativy zaměřené na omezení environmentální a klimatické stopy potravinových systémů EU a na posílení postavení spotřebitelů při informovaném, zdravém a udržitelném výběru potravin<sup>28</sup>;
- ✓ nedávno zveřejněnou cestovní mapu **akčního plánu pro nulové znečištění** pro rok 2021<sup>29</sup>, který určuje spotřební výrobky jako důležitou oblast pro zavedení opatření a

<sup>22</sup> Studie chování týkající se zapojení spotřebitelů do oběhového hospodářství ([https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption\\_en#behaviouralstudyonconsumersengagementinthecirculareconomy](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption_en#behaviouralstudyonconsumersengagementinthecirculareconomy)).

<sup>23</sup> Zvláštní průzkum Eurobarometru 501 (březen 2020) Postoje evropských občanů k životnímu prostředí <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getSurveydetail/instruments/special/surveyky/2257>.

<sup>24</sup> Nedávná zpráva Společného výzkumného střediska o ukazatelích založených na hodnocení životního cyklu označuje spotřebu potravin, bydlení a mobilitu jako relevantní faktory přispívající k celkovým dopadům na životní prostředí ze strany spotřebitelů v EU. Sala S. a kol. (2019) Indikátory a posouzení dopadu spotřeby EU na životní prostředí. Spotřeba a stopa spotřebitele pro hodnocení a monitorování politik EU s hodnocením životního cyklu, doi:10.2760/403263, JRC114814.

<sup>25</sup> COM(2020) 381 final.

<sup>26</sup> COM(2020) 380 final.

<sup>27</sup> Např. návrh legislativního rámce pro udržitelné potravinové systémy, návrh rámce pro udržitelné označování potravin, který spotřebitelům umožní volit udržitelná jídla.

<sup>28</sup> Změny preferencí spotřebitelů ve prospěch zdravé výživy mohou přispět ke snížení emisí skleníkových plynů, jak je uvedeno ve sdělení Zvýšení cílů Evropy v oblasti klimatu do roku 2030 (COM(2020) 562). Strategie „od zemědělce ke spotřebiteli“ stanoví rámec pro opatření s cílem zlepšit přístup spotřebitelů k informacím a usnadnit zdravá a udržitelná rozhodnutí. Tato opatření zahrnují povinné výživové označování na přední straně obalu, označování dobrých životních podmínek zvířat, stanovení výživových profilů k omezení propagace potravin s vysokým obsahem soli, cukrů nebo tuku či zkoumání rozšíření povinného označení původu u některých potravin.

<sup>29</sup> <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12588-EU-Action-Plan-Towards-a-Zero-Pollution-Ambition-for-air-water-and-soil>.

zkoumá způsoby, jak motivovat<sup>30</sup> spotřebitele, aby se rozhodovali s ohledem na nižší znečištění;

- ✓ **strategii pro udržitelnost chemických látek**<sup>31</sup>, která rovněž oznámila opatření zaměřená na rozšíření informací o chemických látkách dostupných pro spotřebitele, jejich ochranu před nejškodlivějšími látkami a propagaci bezpečných a udržitelných chemických látek již od návrhu;
- ✓ v návaznosti na akční plán z roku 2018<sup>32</sup> se připravovaná **obnovená strategie udržitelného financování** bude snažit nabídnout spotřebitelům nové příležitosti k pozitivnímu dopadu na udržitelnost tím, že jim poskytne spolehlivé, úplné a důvěryhodné informace o finančních produktech, do kterých investují, a
- ✓ **renovační vlna**<sup>33</sup> představuje strategii, která zajistí, aby domovy spotřebitelů byly vhodné pro ekologičtější a digitální společnost, včetně posílených informačních nástrojů pro spotřebitele.

Nový akční plán pro oběhové hospodářství dále stanoví řadu konkrétních iniciativ<sup>34</sup> pro **boj s předčasným zastaráváním, na podporu životnosti, recyklovatelnosti, opravitelnosti a přístupnosti**<sup>35</sup> výrobků a pro podporu činnosti podniků. Iniciativa pro udržitelné výrobky<sup>36</sup> se zaměří zejména na to, aby se udržitelné výrobky staly normou, a to stanovením zásad udržitelnosti výrobků a revizí směrnice o ekodesignu<sup>37</sup>, rozšířením jejího rozsahu nad rámec energeticky významných výrobků a zajištěním oběhovosti. Budou zapotřebí další regulační a neregulační opatření zaměřená na specifické skupiny zboží a služeb, jako jsou IKT, elektronika nebo textil a obaly. Například:

- ✓ **Iniciativa pro elektroniku v oběhovém hospodářství**<sup>38</sup> si klade za cíl zajistit, aby byla elektronická zařízení navržena s ohledem na dlouhou životnost, údržbu, opravu, demontáž, rozebrání, opětovné použití a recyklaci a aby spotřebitelé měli „právo na opravu“, včetně aktualizací softwaru.

---

<sup>30</sup> Mimo jiné lze uvažovat o informačních kampaních, které by povzbudily spotřebitele k tomu, aby spíše sáhli po čisté a bezpečné vodě z vodovodu místo užívání vody z plastových lahví, aby bezpečně likvidovali nepoužitá léčiva a aby se aktivně podíleli na zabránění tomu, aby se mikroplasty dostaly do sladkovodních nebo mořských vod, aby si zvolili méně znečišťující způsoby dopravy a systémy vytápění a chlazení přispívající k čistému vzduchu uvnitř i venku a aby byli schopni identifikovat produkty, které přispívají k ochraně přírody prostřednictvím udržitelného využívání lokalit Natura 2000.

<sup>31</sup> COM(2020) 667 final.

<sup>32</sup> COM(2018) 097 final.

<sup>33</sup> COM(2020) 662 final.

<sup>34</sup> Zejména iniciativy týkající se politiky pro udržitelné výrobky a pro zdůvodnění ekologických tvrzení.

<sup>35</sup> Přístupnost je třeba chápat jako odstraňování překážek, které brání účasti osob se zdravotním postižením na rovnoprávném základě s ostatními, a předcházení těmto překážkám. Přístupnost rovněž přispívá k delší životnosti a opětovné použitelnosti a je uvedena v akčním plánu pro oběhové hospodářství v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70).

<sup>36</sup> <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12567-Sustainable-Products-Initiative>.

<sup>37</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A02009L0125-20121204>.

<sup>38</sup> Klíčové opatření uvedené v digitální strategii, Formování digitální budoucnosti Evropy, COM(2020) 67 final a v akčním plánu pro oběhové hospodářství, COM(2020) 98 final.

- ✓ Iniciativa týkající se **univerzální nabíječky** pro mobilní telefony a jiná přenosná zařízení<sup>39</sup> má cíl zvýšit pohodlí spotřebitelů a snížit spotřebu materiálu a elektronický odpad spojený s výrobou a likvidací tohoto konkrétního zboží, které denně používá drtivá většina spotřebitelů.
- ✓ Připravovaná **strategie EU pro textilní výrobky** bude usilovat o to, aby si spotřebitelé mohli vybrat udržitelné textilní výrobky a měli snadný přístup k službám opětovného použití a oprav.
- ✓ Cílem přezkumu **směrnice o obalech a obalových odpadech** je zajistit, aby byly všechny obaly opětovně použitelné a recyklovatelné způsobem, který je z ekonomického hlediska přijatelný, a řešit nadměrné množství obalů.

Tyto iniciativy budou podporovat lepší uchovávání hodnoty, upřednostňovat bezpečnější výrobky a výrobky s delší životností a udržovat materiály v ekonomickém oběhu (odmítnout, omezit, opravit, znovu použít a recyklovat) co nejdéle<sup>40</sup>.

Aby mohla společnost optimálně přijmout nové zboží a služby a osvojit si nové přístupy k spotřebě, potřebují spotřebitelé **lepší a spolehlivější informace o zboží a službách z hlediska udržitelnosti, přičemž je třeba se vyhnout informačnímu zahlcování**. Respondenti ve veřejné konzultaci<sup>41</sup> poukázali na to, že jim takové informace chybí a že mají obavy ohledně spolehlivosti environmentálních tvrzení a informací o výrobcích, přičemž tyto skutečnosti uvedli jako významné překážky většího využívání možností udržitelné spotřeby. Nadcházející iniciativa na posílení postavení spotřebitelů v rámci zelené transformace má za cíl řešit přístup spotřebitelů k informacím o ekologických vlastnostech výrobků, včetně životnosti, opravitelnosti nebo modernizovatelnosti, jakož i problematiku spolehlivosti a srovnatelnosti těchto informací. Uvede obecné požadavky, které by doplnily cílenější pravidla obsažená v odvětvových právních předpisech, např. pro konkrétní výrobky nebo skupiny výrobků.

Lepší informace o dostupnosti náhradních dílů a opravárenských služeb mohou dále podporovat životnost výrobku. Nadcházející iniciativa zaměřená na posílení postavení spotřebitelů v zelené transformaci, iniciativa týkající se politiky pro udržitelné výrobky a případně iniciativy v jednotlivých odvětvích budou mít zásadní význam pro to, aby spotřebitelé získali **účinné právo na opravu**. Budoucí přezkum směrnice o prodeji zboží<sup>42</sup> by navíc poskytl příležitost prozkoumat, co lze udělat pro podporu oprav a udržitelnějších výrobků v oběhovém hospodářství. Budou zkoumány různé možnosti týkající se nápravných opatření pro spotřebitele, například upřednostnění opravy před výměnou, prodloužení minimální doby odpovědnosti za nové nebo použité zboží, opětovné započítání doby odpovědnosti po opravě.

<sup>39</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive/common-charger\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive/common-charger_en).

<sup>40</sup> Komise dále prozkoumá možnosti celoevropského systému zpětného odběru a vracení malé elektroniky s cílem zlepšit sběr a zpracování elektronického odpadu a poskytnout spotřebitelům více informací a možnosti vrátit použitou a odpadní elektroniku, kterou mají uloženou doma.

<sup>41</sup> [https://ec.europa.eu/info/files/factual-summary-report-public-consultation-new-consumer-agenda\\_en](https://ec.europa.eu/info/files/factual-summary-report-public-consultation-new-consumer-agenda_en)

<sup>42</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 28).

Toto úsilí mělo být doplněno podporou **nových koncepcí spotřeby** a nového spotřebního chování, jako jsou sdílená ekonomika, nové obchodní modely umožňující spotřebitelům koupit si službu spíše než zboží nebo podpora oprav prostřednictvím akcí organizací komunitní a sociální ekonomiky (např. opravárenské kavárny) a pro bazarové trhy.

Poskytovat spotřebitelům lepší a spolehlivější informace často znamená **vylepšit stávající nástroje**. Aktualizované štítky, které poskytují informace o výrobcích a spotřebičích, na něž se vztahuje směrnice o ekodesignu a rámec pro označování energetickými štítky, pomohou zvýšit informovanost a řídit očekávání ohledně energetické účinnosti výrobků, a přispějí tak k dosažení cíle EU v oblasti energetické účinnosti. Zavádění ekoznačky EU<sup>43</sup> a informovanost o ní by navíc mohly být podporovány prostřednictvím komunikačních opatření a partnerství s příslušnými zúčastněnými stranami, včetně maloobchodníků, s cílem propagovat ekoznačku EU také na elektronických trzích. Ekoznačka EU by kromě toho byla rozšířena na maloobchodní finanční produkty v souladu s akčním plánem udržitelného financování z roku 2018<sup>44</sup>, díky čemuž by se spotřebitelé při investování do zelených finančních produktů mohli spolehnout na důvěryhodnou značku.

Spotřebitelé musí být navíc lépe chráněni před informacemi, které nejsou pravdivé nebo které jsou uváděny matoucím nebo zavádějícím způsobem, aby vzbudily nepřesný dojem, že výrobek nebo podnik je šetrnější k životnímu prostředí, což se označuje jako „**greenwashing**“. Opatření v této souvislosti se vyvíjejí také v oblasti udržitelného financování<sup>45</sup>. Komise dále navrhne, aby společnosti dokládaly svá environmentální tvrzení pomocí metod stanovení environmentální stopy produktu a organizace, které by spotřebitelům poskytovaly spolehlivé environmentální informace.

Komise prozkoumá způsoby, jak vytvořit rámec pro udržitelné označování, který se bude v efektivním spolupůsobení s dalšími relevantními iniciativami vztahovat na výživové, klimatické, environmentální a sociální aspekty **potravinářských výrobků**.

**Klíčem k dosažení nových cílů v oblasti klimatu do roku 2030 a klimatické neutrality do roku 2050 bude rozhodování spotřebitelů o energii.** Nová pravidla, která vstoupí v platnost dne 1. ledna 2021<sup>46</sup>, zlepší informace pro spotřebitele prostřednictvím vyúčtování za elektřinu a nezávislých nástrojů pro srovnávání cen, jakož i usnadnění rozhodování prozumentů a energetických společenství. Komise navrhne ustanovení pro další nosiče energie s cílem posílit postavení spotřebitelů plynu a dálkového vytápění na základě podobných práv.

**Digitální transformace nabízí také další nové příležitosti poskytovat cílenější a srozumitelnější informace.** Vývoj digitálních pasů výrobků v rámci iniciativy pro udržitelné výrobky<sup>47</sup> by měl za cíl pomoci informovat spotřebitele o ekologických a oběhových aspektech výrobků. Obecněji řečeno, digitální informace by mohly spotřebitelům umožnit kontrolovat spolehlivost informací, provádět srovnání mezi výrobky, ale také je komplexněji

---

<sup>43</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aco0012>.

<sup>44</sup> COM(2018) 097 final.

<sup>45</sup> Zejména nařízení o zveřejňování informací o udržitelnosti (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32019R2088>), taxonomie EU (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=celex:32020R0852>) a probíhající revize směrnice o vykazování nefinančních informací.

<sup>46</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 ze dne 5. června 2019 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou a o změně směrnice 2012/27/ES (Úř. věst. L 158, 14.6.2019, s. 125).

<sup>47</sup> Rovněž oznámeno ve strategii EU pro data, COM(2020) 66 final.

informovat o dopadech, které mají na životní prostředí, například o jejich uhlíkové stopě. Opatření a zdroje, včetně prostředků z nástroje technické podpory pro budování kapacit<sup>48</sup> v rámci příštího VFR, by měly být použity na podporu iniciativ propagujících a aktivujících čistou, klimaticky neutrální a udržitelnou kulturu a chování spotřebitelů. To by mělo být provedeno přístupnými, inovativními a atraktivními způsoby, např. prostřednictvím aplikací a internetových stránek pro chytré telefony<sup>49</sup>, a využívat stávající nástroje<sup>50</sup>.

**Podniky**, včetně malých a středních, by mohly hrát důležitou roli při hledání ekologičtější spotřeby. Integrace cílů udržitelnosti do podnikových strategií a procesu rozhodování by mohla mít za následek dostupnost udržitelnějších výrobků. Příklady osvědčených postupů sahají od sledování dopadů na životní prostředí a přírodní zdroje, přes závislosti a rizika v celém hodnotovém řetězci, zahrnutí informací o životním prostředí do informací pro spotřebitele až po zohlednění zájmů spotřebitelů při rozhodování představenstva společnosti. Komise předpokládá, že v roce 2021<sup>51</sup> předloží legislativní iniciativu týkající se **udržitelné správy a řízení společností** na podporu dlouhodobě udržitelného a odpovědného chování podniků. Za účelem stimulace dobrovolnějších podnikových opatření plánuje Komise ve spolupráci s hospodářskými subjekty podpořit jejich **dobrovolné závazky** informovat spotřebitele o environmentální stopě společnosti, zlepšit svoji udržitelnost a snížit dopad na životní prostředí. Tyto závazky budou vyvinuty v součinnosti s nadcházejícím evropským klimatickým paktem. Budou vycházet ze stávajících metodik, nástrojů a platných právních předpisů<sup>52</sup>. V průběhu času by tyto závazky mohly na základě stále rozmanitějších povinností zajistit účastníky z celé řady odvětví.

- **Opatření č. 4:** V roce 2021 plánuje Komise předložit **legislativní návrh na posílení postavení spotřebitelů za účelem zelené transformace** s lepšími informacemi o udržitelnosti výrobků a lepší ochranou před určitými praktikami, jako jsou „greenwashing“ a předčasná zastaralost, a **legislativní návrh na zdůvodnění environmentálních tvrzení** na základě metod environmentální stopy.
- **Opatření č. 5:** **Počínaje letošním rokem** Komise plánuje spolupracovat s hospodářskými subjekty na podpoře **dobrovolných závazků** těchto subjektů k opatřením na podporu udržitelné spotřeby nad rámec toho, co vyžaduje zákon.
- **Opatření č. 6:** Od roku 2022 bude Komise v rámci přezkumu směrnice o prodeji zboží posuzovat, **jak dále podporovat opravy a udržitelnější výrobky v oběhovém hospodářství.**

<sup>48</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A52020PC0409>

<sup>49</sup> Evropská výzva k zelené dohodě, která byla vyhlášena v září 2020, vyzývá k řešením, která posilují možnosti občanů, např. prostřednictvím aplikací pro mobilní telefony, které měří jejich uhlíkovou stopu na základě údajů o jejich spotřebních zvycích a preferencích životního stylu a poskytují individualizované návrhy na snižování této stopy.

<sup>50</sup> Například nástroj Spotřebitelská stopa vyvinutý Komisí.

<sup>51</sup> Viz pracovní program Komise na rok 2021 – COM(2020) 690 final.

<sup>52</sup> Například doporučení 2013/179/EU o používání společných metod k měření a sdělování environmentálního profilu životního cyklu produktů a organizací, návrhy na aktualizaci metod EF ([https://eplca.jrc.ec.europa.eu/permalink/PEF\\_method.pdf](https://eplca.jrc.ec.europa.eu/permalink/PEF_method.pdf)), nařízení EMAS (ES) 1221/2009 nebo nařízení o ekoznačce EU (ES) 66/2010.

## 3.2. Digitální transformace

*Příklad: Mezi lety 2014 a 2019 vzrostl podíl uživatelů internetu v EU, kteří nakupovali nebo objednávali zboží nebo služby pro soukromé účely on-line, ze 63 % na 71 %; v pěti členských státech<sup>53</sup>, tato čísla přesáhla 80 %<sup>54</sup>. Spotřebitelé by měli být chráněni na srovnatelné úrovni on-line i off-line. Pravidla by měla být přizpůsobena propojenému prostředí, aby se zajistilo, že například zařízení chytré domácnosti nebudou vystavena kybernetickým bezpečnostním rizikům a on-line nabídky úvěrů poskytnou potřebné informace, které jsou snadno čitelné a přístupné na chytrém telefonu.*

**Digitální transformace radikálně mění život spotřebitelů** a poskytuje jim více příležitostí a širší výběr zboží i služeb. Zároveň pro ně může být těžší činit informovaná rozhodnutí a může to ztěžovat ochranu jejich zájmů. Sběr a zpracování podkladových údajů v kombinaci s analýzou chování spotřebitelů a jejich kognitivních předsudků lze použít k ovlivnění spotřebitelů při přijímání rozhodnutí, která mohou být v rozporu s jejich nejlepším zájmem. To může omezit účinnost stávajících pravidel určených k ochraně spotřebitelů v digitálním prostředí, mimo jiné proti nekalým obchodním praktikám. Směrnice o lepším vymáhání a modernizaci právních předpisů na ochranu spotřebitele<sup>55</sup> a směrnice o digitálním obsahu<sup>56</sup> jsou důležitými kroky k řešení některých z těchto výzev. Vzhledem k rychlému tempu technologického pokroku a jeho dopadu na spotřebitelskou zkušenost jsou zapotřebí další opatření.

Je třeba řešit obchodní praktiky, které nerespektují právo spotřebitelů na informovanou volbu, zneužívají jejich předsudky v chování nebo narušují jejich rozhodovací procesy. Mezi tyto postupy patří používání „temných“ vzorů<sup>57</sup>, určité postupy personalizace často založené na profilování, skryté reklamě, podvodu, nepravdivých nebo zavádějících informacích a manipulovaných recenzích spotřebitelů. Na tyto praktiky je zapotřebí dalších pokynů k použitelnosti nástrojů spotřebitelského práva, jako je **směrnice o nekalých obchodních praktikách** a **směrnice o právech spotřebitele**. V konečném důsledku by spotřebitelé měli mít prospěch ze **srovnatelné úrovně ochrany a poctivosti on-line, jakou mají i off-line**.

Aby bylo zajištěno, že spotřebitelé budou moci plně využívat významný potenciál digitální transformace, je třeba při navrhování nebo přizpůsobování **pravidel, jimiž se řídí digitální ekonomika**, zohlednit zájmy spotřebitelů. Cíl je dvojitý: vytvořit bezpečnější digitální prostor pro spotřebitele, kde jsou chráněna jejich práva, a zajistit rovné podmínky umožňující, aby inovace zajistily všem Evropanům novější a lepší služby.

Zprv, připravovaný návrh nového **aktu o digitálních službách**, předložený Komisí, bude mít za cíl definovat nové a rozšířené povinnosti a posílit odpovědnost on-line zprostředkovatelů a platform. Akt o digitálních službách zajistí účinnou ochranu spotřebitelů

<sup>53</sup> Spojené království, Dánsko, Nizozemsko, Švédsko a Německo

<sup>54</sup> Eurostat, Statistika digitální ekonomiky a společnosti – domácnosti a jednotlivci Objednávání nebo nakupování zboží a služeb.

<sup>55</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele (Úř. věst. L 328, 18.12.2019, s. 7).

<sup>56</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 1).

<sup>57</sup> Návrhy uživatelského rozhraní zaměřené na manipulaci se spotřebiteli.

před nelegálními produkty, nelegálním obsahem a aktivitami na on-line platformách, když jsou off-line.

Zadruhé, s cílem řešit problémy vznikající na digitálních trzích náchylných k selhání trhu, jako jsou například pravomoci strážců určitých digitálních platform, plánuje Komise předložit také **akt o digitálních trzích**. Spojilo by to regulaci *ex ante* digitálních platform, které mají vlastnosti strážců, s dynamickým rámcem pro šetření trhu, který by zkoumal digitální trhy náchylné k selhání trhu. Prospěch ze spravedlivějších a konkurenčnějších digitálních trhů, včetně nižších cen, lepších a nových služeb a většího výběru, budou mít v konečném důsledku spotřebitelé.

I když **umělá inteligence** může přinést mnoho dobrého, některá její použití by mohla porušovat práva spotřebitelů a způsobit jim újmu<sup>58</sup>. V návaznosti na bílou knihu o umělé inteligenci<sup>59</sup> a doprovodnou zprávu o odpovědnosti a bezpečnosti nových technologií<sup>60</sup>, pracuje Komise na:

- ✓ návrhu<sup>61</sup> na zaručení vysoké úrovně ochrany zájmů spotřebitelů a ochrany základních práv, který vytvoří důvěru nezbytnou pro společenské využívání umělé inteligence;
- ✓ pokud jde o občanskoprávní odpovědnost, opatření k zajištění toho, aby oběti škod způsobených aplikacemi umělé inteligence měly v praxi stejnou úroveň ochrany jako oběti škod způsobených jinými produkty nebo službami.

Pokrok nových technologií a globalizace výroby a maloobchodu, mimo jiné prostřednictvím on-line kanálů, vyvolávají otázku, zda jsou stávající pravidla pro bezpečnost výrobků dostatečná k řešení současného vývoje a k odpovídající ochraně spotřebitelů. Komise v současné době pracuje na řadě iniciativ v oblasti bezpečnosti nových technologií, například

- ✓ na revizi směrnice o strojních zařízeních<sup>62</sup>;
- ✓ přijetí aktů v přenesené pravomoci podle směrnice o rádiových zařízeních<sup>63</sup> a
- ✓ na revizi směrnice o obecné bezpečnosti výrobků<sup>64</sup>.

**Směrnice o obecné bezpečnosti výrobků**, která poskytuje právní rámec pro bezpečnost nepotravinářských spotřebních výrobků<sup>65</sup>, pochází z doby, kdy produkty a připojená zařízení na bázi umělé inteligence byly vzácné, avšak nyní už tomu tak není. Takový vývoj zpochybňuje současnou definici výrobků a přináší nová rizika nebo mění způsob, jakým by

<sup>58</sup> Algoritmy a související strojové učení, pokud nejsou dostatečně transparentní a odolné, mohou s sebou například nést riziko opakování, zesílení nebo přizívování předsudků, kterých si programátoři nemusí být vědomi nebo které jsou výsledkem konkrétního výběru dat.

<sup>59</sup> Umělá inteligence – evropský přístup k excelenci a důvěře. COM(2020) 65 final.

<sup>60</sup> Zpráva Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru – Zpráva o dopadech umělé inteligence, internetu věcí a robotiky na bezpečnost a odpovědnost, COM(2020) 64 final.

<sup>61</sup> Počáteční posouzení dopadů k návrhu právního aktu Evropského parlamentu a Rady, kterým se stanoví požadavky na umělou inteligenci.

<sup>62</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/42/ES ze dne 17. května 2006 o strojních zařízeních a o změně směrnice 95/16/ES (Úř. věst. L 157, 9.6.2006, s. 24).

<sup>63</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/53/EU ze dne 16. dubna 2014 o harmonizaci právních předpisů členských států týkajících se dodávání rádiových zařízení na trh a zrušení směrnice 1999/5/ES (Úř. věst. L 153, 22.5.2014, s. 62).

<sup>64</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/95/ES ze dne 3. prosince 2001 o obecné bezpečnosti výrobků (Úř. věst. L 11, 15.1.2002, s. 4).

<sup>65</sup> Směrnice se použije, pokud v právních předpisech EU nebudou existovat konkrétnější ustanovení se stejným cílem.

se mohla stávající rizika uskutečnit, což by mělo být náležitě zohledněno. Růst on-line prodeje také přináší nové výzvy, protože úřady nemají vždy dostatečně účinné nástroje pro dohled nad on-line trhem. Elektronický obchod navíc umožňuje spotřebitelům nakupovat přímo od provozovatelů se sídlem mimo EU, což ztěžuje kontrolu bezpečnosti produktů vstupujících na jednotný trh. Chystaný návrh revize směrnice o obecné bezpečnosti výrobků, plánovaný na rok 2021, by měl poskytnout spolehlivou reakci na tyto rostoucí výzvy.

Všeobecně přijímaná **veřejná elektronická identita** – založená na volbě spotřebitelů, jejich souhlasu a na záruce, že jejich soukromí je plně respektováno v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR) – by spotřebitelům mohla dát možnost spravovat přístup a používat jejich údaje plně kontrolovaným a bezpečným způsobem. Komise v současné době takový systém přezkoumává s přihlédnutím k zájmu a ochraně spotřebitelů<sup>66</sup>.

Komise v současné době provádí první krátkodobý přezkum nařízení o zeměpisném blokování s cílem řešit neodůvodněné **zeměpisné blokování**, které diskriminuje spotřebitele v EU při segmentování trhů na základě hranic jednotlivých států<sup>67</sup>.

Cílem **Evropské strategie pro data**<sup>68</sup> je usnadnit účinné právo jednotlivců na **přenositelnost údajů** podle GDPR. Toto právo má jasný potenciál postavit jednotlivce do centra ekonomiky založené na datech tím, že jim umožňuje přepínat mezi poskytovateli služeb, kombinovat služby, využívat jiné inovativní služby a vybírat služby, které nabízejí největší ochranu údajů. Strategie bude rovněž podporovat vytváření skutečného jednotného trhu s daty a vytváření **společných evropských datových prostorů**.

**Odvětví retailových finančních služeb** bylo navíc hluboce proměněno digitalizací<sup>69</sup>, která zavedla nové trendy a řešení a diverzifikovala nabídku finančních produktů a služeb. Netradiční poskytovatelé těchto služeb – například finanční technologie a poskytovatelé vzájemných půjček (peer-to-peer lenders) – se připojili k tradičním poskytovatelům, kteří sami stále více využívají také on-line prodejní kanály. Nové produkty, jako jsou krátkodobé půjčky s vysokými náklady, které jsou uzavírány na krátkou dobu, ale které s sebou nesou významné náklady pro dlužníka, jsou uváděny na trh stále častěji a prodávány digitálně. Nové technologie, jako jsou řešení okamžitých plateb, mohou spotřebitelům přinést hmatatelné výhody, mohou však vyžadovat zvláštní opatření na ochranu spotřebitele<sup>70</sup>. Komise nedávno oznámila iniciativy, které zlepší ochranu spotřebitelů při platbách. Tyto otázky budou posuzovány v rámci nedávno přijaté strategie pro malé platby pro EU<sup>71</sup>.

Využití alternativních kategorií údajů v kombinaci s automatizovaným rozhodováním pro hodnocení úvěrového rizika vyvolává otázky, jaké údaje by měly být použity k posouzení

---

<sup>66</sup> Komise v současné době hodnotí nařízení (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu (nařízení eIDAS).

<sup>67</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302 ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 60 I, 2.3.2018, s. 1). Komise brzy přijme zprávu, v níž představí své závěry, včetně potřeby pečlivě sledovat provádění nařízení příslušnými orgány s cílem zajistit, aby spotřebitelé a podniky plně využívali celý potenciál jednotného digitálního trhu.

<sup>68</sup> Sdělení „Evropská strategie pro data“, COM(2020) 66 final.

<sup>69</sup> S cílem zajistit, aby spotřebitelé a podniky mohli využívat výhod inovací a zároveň byli chráněni, přijala Komise v září 2020 nový balíček týkající se digitálního financování, [https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals\\_en](https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en).

<sup>70</sup> Strategie EU pro malé platby, COM(2020) 592 final.

<sup>71</sup> COM(2020) 592 final.

úvěruschopnosti spotřebitelů, a zvýrazňuje rizika diskriminace na základě rozhodnutí založených na neprůhledných algoritmech – typ rizika, který by bylo možné řešit i výše uvedeným právním aktem o požadavcích na umělou inteligenci. Kromě toho by stávající právní předpisy, jako jsou **směrnice o spotřebitelských úvěrech, směrnice o hypotečních úvěrech, směrnice o platebních účtech a směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku**, měly být revidovány, aby odrážely vzrůstající využívání digitálních prostředků a řešily výše uvedené výzvy. Měly by spotřebitelům umožnit porozumět produktům a porovnávat a přijímat nabídky on-line, čímž by se podpořily inovace a posílila důvěra spotřebitelů.

Nový **balíček** Komise týkající se **digitálních financí**, včetně strategií v oblasti digitálních financí a maloobchodních plateb a legislativních návrhů týkající se kryptoaktiv a digitální provozní odolnosti finančního sektoru, má za cíl zajistit, aby spotřebitelé a podniky měli prospěch z inovací a zároveň byli chráněni. Odraz pokračujícího vývoje v digitalizaci bude rovněž součástí strategie maloobchodních investic, která by se měla zaměřit na zájmy jednotlivých investorů a jejíž předložení se předpokládá v první polovině roku 2022.

Digitalizace může navíc přinést nové výzvy, například pokud digitální řešení nejsou navržena tak, aby byla **přístupná i osobám se zdravotním postižením**. Komise podporuje členské státy při provádění Evropského aktu přístupnosti<sup>72</sup>. Jeho provedení do roku 2025 pomůže odstranit výzvy digitalizace pro osoby se zdravotním postižením a zvýší dostupnost přístupných výrobků a služeb pro osoby se zdravotním postižením.

A konečně, digitalizace vyžaduje, aby spotřebitelé měli vysokou digitální gramotnost a digitální schopnosti, které by měly být podporovány prostřednictvím vzdělávání a odborné přípravy v perspektivě celoživotního učení, jak zdůrazňuje **akční plán pro digitální vzdělávání na období 2021–2027**<sup>73</sup> a jeho strategické priority.

- **Opatření č. 7:** Do roku 2022 a po aktualizaci svých **pokynů ke směrnici o nekalých obchodních praktikách a směrnici o právech spotřebitelů** plánuje Komise **analyzovat**, zda jsou ve střednědobém horizontu nutné další právní předpisy nebo jiná opatření za účelem zajištění stejné spravedlnosti on-line i off-line.
- **Opatření č. 8:** V roce 2021, jak bylo oznámeno v bílé knize o umělé inteligenci, Komise plánuje předložit návrh **horizontálního právního aktu, který stanoví požadavky na umělou inteligenci**.
- **Opatření č. 9:** V roce 2021 plánuje Komise připravit návrh na revizi **směrnice o obecné bezpečnosti výrobků** s cílem řešit nové výzvy v oblasti bezpečnosti výrobků, které přináší nové technologie a on-line prodej. V roce 2021 si Komise klade za cíl připravit také návrh na **revizi směrnice o strojních zařízeních**.
- **Opatření č. 10:** V roce 2021 plánuje Komise připravit návrhy na revizi **směrnice o spotřebitelských úvěrech a směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele**

<sup>72</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst).

<sup>73</sup> COM(2020) 624, sdělení Akční plán pro digitální vzdělávání na období 2021–2027 Nové nastavení vzdělávání a odborné přípravy pro digitální věk.

**na trh na dálku** s cílem posílit ochranu spotřebitele v souvislosti s digitalizací maloobchodních finančních služeb.

### 3.3. Účinné prosazování a náprava

*Příklad: Chystaná směrnice o zástupných žalobách umožňuje spotřebitelům spojit síly. U budoucích věcí budou kvalifikované subjekty určené k tomuto účelu moci snáze předložit soudům nebo správním orgánům věci týkající se kolektivních zájmů spotřebitelů, a to i v přeshraničních situacích. To spotřebitelům usnadní společně usilovat o nápravu ve věcech, které jsou podobné, například u manipulace se zkouškami emisí výfukových plynů u některých automobilů se vznětovým motorem.*

Stejně jako podniky mají právo prodávat výrobky a nabízet služby všem spotřebitelům na jednotném trhu, **měli by mít spotřebitelé** bez ohledu na to, kde v EU se nacházejí, **možnost účinně prosazovat svá práva** vůči těmto podnikům. V praxi však prověřování internetových stránek donucovacími orgány ukázalo, že práva spotřebitelů často nejsou dodržována. V letech 2007 až 2019 bylo shledáno, že průměrně 60 % zkontrolovaných internetových stránek nedodržuje základní pravidla pro spotřebitele, a jsou tedy nezbytné opravy<sup>74</sup>.

Za prosazování práv spotřebitelů mají v první řadě **odpovědnost vnitrostátní orgány**, avšak EU hraje důležitou **koordinální a podpůrnou roli**. Nové **nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele**<sup>75</sup>, které vstoupilo v platnost v lednu 2020, poskytuje pevnější základ pro společný postup EU. Posiluje on-line pravomoci, mechanismy spolupráce a systém shromažďování zpravodajských informací donucovacích orgánů s cílem řešit rozsáhlá porušování spotřebitelského práva EU, zajistit konzistentní úroveň ochrany spotřebitele a nabídnout podnikům jednotné kontaktní místo. Komise nebude váhat využít svých pravomocí podle nařízení k **zahájení koordinovaných donucovacích opatření** v případě potřeby v celé EU. V souladu se strategickými prioritami tohoto programu se práce zaměří na řešení:

- dopad onemocnění COVID-19 na práva spotřebitelů (tj. podvody, otázky související s cestováním a využívání finančních slabin, které existovaly před pandemiemi, ale staly se ještě naléhavějšími<sup>76</sup>) a
- zavádějících environmentálních tvrzení a nekalých obchodních praktik ve vztahu k technikám ovlivňování on-line a personalizaci.

Nařízení požaduje, aby Komise provedla **hodnocení** účinnosti nových pravidel do ledna 2023.

EU navíc nedávno přezkoumala svůj právní rámec pro ochranu spotřebitele. Nová **směrnice o lepším vymáhání a modernizaci spotřebitelského práva**<sup>77</sup> a připravovaná **směrnice o**

<sup>74</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en).

<sup>75</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1).

<sup>76</sup> Viz také společné sdělení ze dne 10. června 2020 „Boj proti dezinformacím o COVID-19 – pravda a mýty“, JOIN(2020) 8 final.

**zástupných žalobách**<sup>78</sup> podstatně posílí práva spotřebitelů, zejména zajištěním větší spravedlnosti v digitálním světě, přísnějších sankcí a účinného mechanismu pro kolektivní odškodnění.

V zájmu zajištění jednotného prosazování v celé EU a pomoci orgánům lépe se vypořádat s obtížemi vyplývajícími z digitalizace bude **program jednotného trhu v rámci nového VFR** upřednostňovat financování činností týkajících se budování kapacit vnitrostátních orgánů. Komise plánuje financovat projekt zřízení „**e-laboratoře EU**“ jako platformy, která poskytne společný soubor nástrojů, který mohou orgány použít k provádění on-line šetření a sledování nebezpečných výrobků prodávaných on-line nasazením pokročilých IT řešení pomocí umělé inteligence, technik vytěžování údajů a programů webcrawler. Kromě toho se bude snažit posílit kapacity potenciálních budoucích kvalifikovaných subjektů podle chystané směrnice o zástupných žalobách a vnitrostátních spotřebitelských organizací jakožto subjektů určených k hlášení varování podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. Usnadnění individuálního odškodnění zůstane prioritou s pokračujícím financováním EU a modernizací evropských spotřebitelských center, nástroji alternativního řešení sporů a on-line řešení sporů. Na míru šitá technická podpora pro budování správních kapacit ve vnitrostátních orgánech je také možná prostřednictvím nástroje technické podpory<sup>79</sup>.

- **Opatření č. 11:** Komise bude **členským státům nápomocna při včasném a účinném provedení, následného provádění a prosazování** směrnice o lepším vymáhání a modernizaci spotřebitelského práva, která vstoupí v platnost v květnu 2022, a budoucí směrnice o zástupných žalobách, jakmile bude formálně přijata a vstoupí v platnost.
- **Opatření č. 12:** V roce 2022 a poté každé 2 roky představí Komise společně s vnitrostátními orgány **společné priority prosazování** sítě týkající se spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele s cílem řešit problémy s dodržováním předpisů zjištěné v různých odvětvích.
- **Opatření č. 13:** Do roku 2022 Komise zavede soubor **inovativních elektronických nástrojů** s cílem posílit kapacitu vnitrostátních orgánů v boji proti nezákonným obchodním praktikám on-line a identifikaci nebezpečných výrobků na základě zásad Evropského rámce interoperability<sup>80</sup>.
- **Opatření č. 14:** Do roku 2023 Komise **vyhodnotí uplatňování nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele**, zejména za účelem hodnocení účinnosti vymáhání při řešení celoevropských postupů, které jsou v rozporu s právem spotřebitele.

### 3.4. Řešení zvláštních potřeb spotřebitelů

*Příklad: V roce 2018 mělo 10 % domácností v EU nedoplatky na hypotéce, nájmem, účtech za služby nebo splátkách úvěru a hrozilo jim riziko předlužení. Současná pandemie zhoršuje situaci mnoha zadlužených spotřebitelů. Komise spolupracovala s členskými státy a*

<sup>77</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele, Úř. věst. L 328, 18.12.2019, s. 7.

<sup>78</sup> Znění předběžné dohody společných tvůrců právních předpisů na základě politické shody o návrhu ze dne 22. června 2020.

<sup>79</sup> TSI – bývalý program na podporu strukturálních reforem, COM(2020) 409 final.

<sup>80</sup> [https://ec.europa.eu/isa2/eif\\_en](https://ec.europa.eu/isa2/eif_en).

*zúčastněnými stranami na identifikaci a podpoře osvědčených postupů na pomoc spotřebitelům v nesnázích<sup>81</sup>, včetně lepšího přístupu k dluhovému poradenství. Studie ukazují, že euro vynaložené na dluhové poradenství může ušetřit více než dvě eura na sociálních dávkách.*

Nástroje spotřebitelské politiky chrání všechny spotřebitele při jednání s profesionálními obchodníky. Předpokládá se, že spotřebitelé jsou obecně slabší stranou transakce a že jejich zdraví, bezpečnost a ekonomické zájmy proto vyžadují ochranu. Některé skupiny spotřebitelů však mohou být v určitých situacích obzvláště zranitelné a potřebují zvláštní záruky. **Zranitelnost spotřebitelů** může být způsobena sociálními okolnostmi nebo zvláštními vlastnostmi jednotlivých spotřebitelů nebo skupin spotřebitelů, jako je jejich věk, gender, zdravotní stav, digitální gramotnost, matematická gramotnost nebo finanční situace<sup>82</sup>. Nedostatečná přístupnost může starší lidi nebo lidi se zdravotním postižením dostat do situací, kdy budou vyloučení, nebo může omezit jejich interakce. Tyto formy zranitelnosti mohla současná pandemie umocnit, ale existují i nezávisle na ní.

Rostoucí **finanční zranitelnost** mnoha domácností v EU je v současnosti obzvláště znepokojující. Nedávný průzkum v 21 členských státech ukázal, že od začátku krize COVID-19 čelilo 6 z 10 spotřebitelů finančním potížím<sup>83</sup>, které by mohly vést k předlužení. **Dluhové poradenství** se ukázalo jako účinný způsob, jak pomoci předluženým spotřebitelům navrátit se k finanční udržitelnosti a zároveň zajistit splácení věřitelům. Komise shromažďuje osvědčené postupy v členských státech, zkoumá jejich potenciál opětovného využití a určuje potřeby a možnosti financování v rámci nového VFR. V červnu 2020 Komise rovněž zveřejnila aktualizovaný evropský kodex řádného chování při poskytování mikroúvěrů<sup>84</sup>. Přezkum směrnice o spotřebitelském úvěru<sup>85</sup> bude zahrnovat posouzení toho, jak zlepšit pravidla zajišťující, že se úvěr poskytuje pouze ve spojení s důkladným hodnocením úvěruschopnosti spotřebitele. Spotřebitelé by také v předmluvní fázi měli obdržet všechny nezbytné a příslušné informace a rady, aby se při uzavírání úvěrových smluv mohli informovaně rozhodovat.

Tato opatření jsou klíčová pro sladění finančních potřeb spotřebitelů s jejich schopností splácet, a tím snížit riziko platební neschopnosti a předlužení. Někdy však nemusí být schopni splácet dluhy v době jejich splatnosti. V souladu s tím může být nutné vyhodnotit nejvhodnější způsoby řešení předlužení spotřebitelů, včetně oddlužení<sup>86</sup>.

<sup>81</sup> V květnu a červnu 2020 uspořádala Komise diskusi u kulatého stolu se zúčastněnými stranami o odlehčovacích opatřeních nabízených bankami a nebankovními věřiteli, po níž následovalo v červenci 2020 vydání dokumentu o osvědčených postupech.

<sup>82</sup> Zpráva BIT („Behavioral Insights Team“ – Tým pro behaviorální poznatky) týkající se škod a manipulace online popisuje několik zajímavých možností, včetně návrhů na využití údajů k identifikaci zranitelných spotřebitelů (s. 52) a dalších opatření (např. vyloučení na základě vlastního rozhodnutí).

<sup>83</sup> <https://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20200525IPR79717/eu-citizens-want-more-competences-for-the-eu-to-deal-with-crises-like-covid-19>.

<sup>84</sup> Cílem tohoto kodexu je sloužit jako značka kvality s jednotným souborem osvědčených postupů pro evropské mikrofinanční instituce, které poskytují podnikatelské půjčky až do výše 25 000 EUR pro mikropodnikatele nebo osoby samostatně výdělečně činné. Viz: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1482&langId=en>.

<sup>85</sup> Viz výše uvedené opatření č. 10.

<sup>86</sup> Viz směrnice (EU) 2019/1023 o restrukturalizaci, insolvenční a oddlužení.

Cenová dostupnost má zásadní význam pro zajištění přístupu k výrobkům a službám pro **spotřebitele s nízkými příjmy**, jak zdůrazňuje Evropská síť pro sociální politiku<sup>87</sup>. Některé členské státy používají opatření na ochranu spotřebitele spolu s opatřeními sociální ochrany s cílem zaměřit se na lidi s nízkými příjmy. Doporučení Komise týkající se energetické chudoby<sup>88</sup> poskytuje členským státům pokyny ohledně způsobů řešení energetické chudoby k posílení postavení zranitelných spotřebitelů energie.

**Starší lidé a lidé se zdravotním postižením** mají zvláštní potřeby související se spotřebou. Je důležité zajistit, aby byly k dispozici jasné, uživatelsky přívětivé a přístupné informace on-line i off-line v souladu s požadavky EU na přístupnost výrobků a služeb<sup>89</sup>. Starší spotřebitelé a spotřebitelé se zdravotním postižením rovněž potřebují přístupné výrobky a pomocné technologie, které jsou kompatibilní s tradičními technologiemi. Spravedlivý a nediskriminační přístup k digitalizaci by se měl zaměřit na potřeby starších spotřebitelů, spotřebitelů se zdravotním postižením a obecněji těch, kteří jsou on-line méně často, kteří mohou být méně obeznámeni nebo mají méně zkušeností s digitálními nástroji a jsou náchylnější k tomu, aby se stali se oběťmi podvodu. Zkušenosti z některých členských států ukazují, že **místní iniciativy**, které poskytují poradenství spotřebitelům ve venkovských oblastech nebo městských částech<sup>90</sup>, patří k neúčinnějším. Organizace sociální ekonomiky mají obzvláště dobré předpoklady pro řešení těchto potřeb díky své blízkosti k místním a venkovským komunitám. Podobné iniciativy by mohly být podporovány prostřednictvím společné akce na úrovni EU v rámci budoucího VFR.

**Děti a nezletilí** jsou obzvláště vystaveni zavádějícím nebo agresivním obchodním praktikám on-line. Je důležité více investovat do **celoživotního vzdělávání spotřebitelů a zvyšování povědomí** pro lidi ve všech fázích života následujících po škole. To by mělo rovněž zahrnovat podporu finanční gramotnosti jako základní dovednosti pro posílení postavení spotřebitelů při správném rozhodování o jejich osobních financích<sup>91</sup>. Lepší koordinace opatření mezi klíčovými aktéry na vnitrostátní úrovni a na úrovni EU, která se bude zabývat otázkami, jako jsou přístup k on-line vzdělávacím materiálům a budování kapacit, by mohla pomoci dosáhnout součinnosti, neustálých inovací, adaptace a zavádění nových on-line a pedagogických přístupů, mimo jiné prostřednictvím vytváření on-line platforem a dalších nástrojů.

Děti jsou rovněž zvláště vystaveny rizikům souvisejícím s výrobky<sup>92</sup>. Ze všech produktů, které byly v systému Safety Gate / RAPEX v roce 2019 označeny jako nebezpečné, až 32 % tvořily hračky nebo výrobky pro péči o děti. Kromě revize směrnice o obecné bezpečnosti výrobků a posílení celkového rámce Komise vypracuje **aktualizované bezpečnostní**

---

<sup>87</sup> Baptista, I. a Marlier, E. (2020), Přístup k základním službám pro lidi s nízkými příjmy v Evropě. Analýza politik ve 35 zemích, Evropská síť pro sociální politiku (ESPN), Brusel: Evropská komise.

<sup>88</sup> C(2020) 9600 final, 14.10.2020, doporučení Komise týkající se energetické chudoby ze dne 14. října 2020.

<sup>89</sup> Směrnice (EU) 2019/882 o požadavcích na přístupnost výrobků a služeb <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882> (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70).

<sup>90</sup> Viz např. „Posílení postavení spotřebitelů v sousedství“, společný projekt Federace německých spotřebitelských organizací (vzbv) a spotřebitelských center; <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-staerken-im-quartier>.

<sup>91</sup> Viz sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů „Unie kapitálových trhů pro občany a podniky – nový akční plán“, COM(2020) 590 final, opatření č. 7: Posílení postavení občanů prostřednictvím finanční gramotnosti.

<sup>92</sup> Údaje o úrazech ukazují, že děti a staří lidé jsou nejzranitelnějšími skupinami spotřebitelů, pokud jde o bezpečnost výrobků. Společně se podílejí 54 % na všech úrazech souvisejících s výrobky, tvoří ale pouze 35 % populace EU.

**požadavky na normy pro výrobky pro děti.** Komise rovněž plánuje podporovat odběr vzorků a testování dětských výrobků<sup>93</sup> prostřednictvím koordinovaných činností dozoru nad trhem ze strany členských států<sup>94</sup>. Kromě toho zahrne ochranu bezpečnosti dětí a dalších zranitelných skupin do Ceny EU za bezpečnost výrobků v roce 2021 na podporu nejlepších obchodních postupů v této oblasti.

Směrnice Rady 2004/113/ES<sup>95</sup> zajišťuje **rovné zacházení** s muži a ženami v přístupu ke zboží a službám a jejich poskytování. Tím je zajištěna ochrana například před odmítnutím přístupu k úvěrovým službám těhotným ženám na základě očekávané možné ztráty příjmů a vyloučením svobodných matek z určitých finančních služeb na základě vnímaného vyššího rizika prodlení. Směrnice 2000/43/ES<sup>96</sup> navíc stanoví rámec pro boj s diskriminací na základě rasy nebo etnického původu s cílem zavést v členských státech zásadu rovného zacházení.

**Riziko diskriminace** je někdy zhoršováno **algoritmy**, které používají někteří dodavatelé zboží a poskytovatelé služeb a **kteří mohou být formulovány s určitými předsudky**, které často vyplývají z již existujících kulturních nebo sociálních očekávání. Ačkoli to může vést k diskriminaci mezi spotřebiteli obecně, často to postihuje některé skupiny více než jiné, a to zejména osoby s menšinovým etnickým nebo rasovým původem<sup>97</sup>. Připravovaný návrh horizontálního legislativního rámce pro umělou inteligenci se zaměří obzvláště na to, jak omezit rizika, že předsudky a diskriminace budou zabudovány do algoritmických systémů.

A konečně, důkazy z behaviorální ekonomie<sup>98</sup> ukazují, že chování spotřebitelů, zejména on-line, je často ovlivněno kognitivními předsudky, které mohou obchodníci zneužít pro komerční účely. Tyto **nové formy rizik** mohou **ovlivnit prakticky všechny spotřebitele**. Povinnosti týkající se transparentnosti jsou rozhodně důležité při řešení informační asymetrie (jak již bylo zmíněno výše v souvislosti s digitalizací), je však nutné další posouzení, aby se zjistilo, zda jsou zapotřebí další opatření k řešení této dynamické formy zranitelnosti.

- **Opatření č. 15:** Od roku 2021 plánuje Komise zvýšit financování opatření na **zlepšení dostupnosti a kvality poradenských služeb v oblasti dluhů** v členských státech.
- **Opatření č. 16:** Komise hodlá od roku 2021 podporovat iniciativy poskytující **místní poradenství spotřebitelům**, kteří ze strukturálních nebo osobních důvodů nemají přístup k podpoře a informacím poskytovaným online nebo v centrálních informačních kancelářích.
- **Opatření č. 17:** V roce 2021 Komise plánuje, kromě posílení rámce bezpečnosti výrobků prostřednictvím návrhu revize směrnice o obecné bezpečnosti výrobků, připravit **rozhodnutí Komise o požadavcích na bezpečnost**, které musí splňovat normy pro **výrobky určené k péči o děti**.

<sup>93</sup> Kontrola bezpečnosti výrobků prodáváných on-line a off-line, např. sklopné kolébky, dětské houpačky a dětská chodítka.

<sup>94</sup> Koordinované činnosti v oblasti bezpečnosti výrobků (článek 10 směrnice 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků).

<sup>95</sup> Směrnice Rady 2004/113/ES ze dne 13. prosince 2004, kterou se zavádí zásada rovného zacházení s muži a ženami v přístupu ke zboží a službám a jejich poskytování (Úř. věst. L 373, 21.12.2004, s. 37).

<sup>96</sup> Směrnice Rady 2000/43/ES ze dne 29. června 2000, kterou se zavádí zásada rovného zacházení s osobami bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ (Úř. věst. L 180, 19.7.2000, s. 22).

<sup>97</sup> [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2018-focus-big-data\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-focus-big-data_en.pdf)

<sup>98</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/market\\_studies/vulnerability/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/vulnerability/index_en.htm).

- **Opatření č. 18:** Do roku 2023 vypracuje Komise **strategický přístup ke zlepšení informovanosti a vzdělávání spotřebitelů**, který bude řešit také potřeby různých skupin, mimo jiné na základě rovného a nediskriminačního přístupu.

### 3.5. Ochrana spotřebitele v globálních souvislostech

*Příklad: Vzhledem k nárůstu elektronického obchodování se stává spolupráce s mezinárodními partnery, zejména s Čínou, stále důležitější. Podíl nákupů od prodejců mimo EU se zvýšil ze 17 % v roce 2014 na 27 % v roce 2019<sup>99</sup>. Zintenzivnění spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobků s Čínou prostřednictvím akčního plánu se zvláštním zaměřením na výrobky prodávané on-line by mohlo pomoci snížit počet nebezpečných výrobků prodávaných přímo spotřebitelům v EU.*

Produkční a hodnotové řetězce jsou **čím dál více globálnější a propojenější**. Distribuční a maloobchodní řetězce jsou poháněny rychlým růstem on-line obchodu a ekonomiky platform. V důsledku toho je pro zajištění účinné ochrany spotřebitelů důležitá silná mezinárodní spolupráce mezi orgány a všemi aktéry v dodavatelském řetězci. Zároveň je důležité, aby EU na mezinárodní úrovni jako evropskou hodnotu a vzor promítla svou vysokou úroveň ochrany spotřebitele.

Zajištění bezpečnosti dovozu a ochrana spotřebitelů v EU před nekalými obchodními praktikami používanými provozovateli mimo EU vyžaduje posílení opatření doma prostřednictvím silnějších nástrojů dozoru nad trhem a užší spolupráci s orgány v **partnerských zemích EU**. Velké množství nebezpečných výrobků nalezených v EU pochází ze třetích zemí. Například v roce 2019 se 64 % varování v systému Safety Gate / RAPEX týkalo výrobků vyrobených mimo EHP, často v Číně. Od roku 2006 se Komise zapojila do spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobků prostřednictvím systému RAPEX–Čína, což pomohlo snížit počet nebezpečných výrobků, i když je toto číslo celkově vysoké.

Dalším způsobem, jak zajistit bezpečnost spotřebitelů v EU, může být spolupráce a výměna údajů o nebezpečných výrobcích se **zeměmi s podobnými trhy**. Při tom by členské státy mohly lépe zaměřit své činnosti a řešit nová a vznikající rizika. Aby tomuto úsilí pomohla, přijala Komise opatření pro pravidelnou výměnu informací o nebezpečných výrobcích s **Kanadou**. Rovněž čerpá z důležitého potenciálu obchodní politiky a jedná o zahrnutí podobné výměny informací týkající se bezpečnosti a souladu nepotravinářských výrobků a souvisejícího dohledu nad trhem v obchodních dohodách, které se v současné době projednávají (např. s **Austrálií, Novým Zélandem a Chile**).

Stejně důležité je usilovat o úzkou spolupráci se zeměmi **evropského sousedství a západního Balkánu**. Ty jsou obzvláště důležité kvůli svojí geografické blízkosti a procesu sbližování s *acquis* EU v oblasti ochrany a bezpečnosti spotřebitele.

Vysoké standardy ochrany spotřebitele v EU mohou sloužit jako příklad pro jiné **země s méně vyspělými strukturami** ochrany spotřebitele a měly by být podporovány při stanovování mezinárodní agendy. Například některé země mimo EU vyjádřily velký zájem o

<sup>99</sup> Eurostat [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce\\_statistics\\_for\\_individuals#E-shopping\\_from\\_other\\_EU\\_countries](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals#E-shopping_from_other_EU_countries).

přijetí systému podobného systému EU Safety Gate / RAPEX. V tomto ohledu poskytuje Komise regulační podporu a podílí se na budování kapacit.

**Mnohostranná spolupráce** v otázkách spotřebitele je klíčem k podpoře vysoké úrovně ochrany a bezpečnosti na mezinárodní úrovni a ke globální ochraně spotřebitelů. Za účelem dosažení těchto cílů bude Komise ve spolupráci s členskými státy i nadále využívat svůj vliv v mezinárodních organizacích, jako jsou Světová obchodní organizace (WTO), Konference OSN o obchodu a rozvoji (UNCTAD) nebo Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD).

- **Opatření č. 19:** V roce 2021 si Komise klade za cíl vypracovat s **Čínou akční plán** pro posílení spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobků pro výrobky prodávané on-line.
- **Opatření č. 20:** Od roku 2021 bude Komise usilovat o rozvoj regulační podpory, technické pomoci a budování kapacit pro partnerské země EU, včetně zemí v **Africe**<sup>100</sup>.

#### 4. SPRÁVA A ŘÍZENÍ

Tento program stanoví opatření navrhovaná Komisí na podporu priorit spotřebitelské politiky, která by EU a členské státy mohly prosazovat v příštích pěti letech a později. Jeho úspěch bude záviset na širokém partnerství zahrnujícím všechny příslušné zúčastněné strany. Tato nová vize spolupráce mezi prioritami politiky EU a vnitrostátních politik znamená **nový rámec pro posílenou spolupráci**, který je schopen provádět konkrétní opatření. Měl by stavět na ročních prioritách, o nichž se jedná na výročním **spotřebitelském summitu**, na kterém se sejdou všechny zúčastněné strany<sup>101</sup> kolem Světového dne spotřebitelů<sup>102</sup>. Summit by měl zhodnotit pokrok dosažený v předchozím roce a stanovit priority pro příští rok.

Komise bude usilovat o pravidelné diskuse s **Evropským parlamentem, Hospodářským a sociálním výborem a Výborem regionů**. Rovněž bude úzce spolupracovat s členskými státy v souvislosti se stávajícími sítěmi<sup>103</sup>, pracovními skupinami nebo pracovními skupinami *ad hoc*. V tomto ohledu bude Komise úzce spolupracovat s vnitrostátními orgány, aby zajistila úzkou koordinaci opatření a co nejlepší využití příslušných dostupných finančních prostředků na úrovni EU a na vnitrostátní úrovni. Výměna výsledků výzkumu a vědeckých projektů, jakož i výměna údajů mezi členskými státy a Komisí by mohly přispět k důkladné evidenci příslušných údajů.

Tuto práci by měla doprovázet úzká a účinná spolupráce s **klíčovými zúčastněnými stranami**, včetně **spotřebitelských organizací, průmyslu a akademických pracovníků**. Silné spotřebitelské organizace na úrovni Unie a na vnitrostátní úrovni jsou zásadními partnery při plánování prací v rámci tohoto programu, oslovování spotřebitelů a jejich

<sup>100</sup>Viz strategie EU pro Afriku – společné sdělení Evropské komise a vysoké představitelky Unie pro zahraniční a bezpečnostní vztahy Evropskému parlamentu a Radě, Brusel, JOIN (2020) 4 final ze dne 9. března 2020.

<sup>101</sup> Na spotřebitelském summitu se scházejí zúčastněné strany z členských států EU, včetně tvůrců politik, vnitrostátních donucovacích orgánů, akademické obce, spotřebitelských a podnikatelských organizací, jakož i zástupců mládeže.

<sup>102</sup> Každoročně se slaví 15. března.

<sup>103</sup> Například síť pro spotřebitelskou politiku, která sdružuje vyšší úředníky členských států a Komise.

podpoře. Komise zřídí **novou poradní skupinu pro spotřebitelskou politiku**, která bude hodnotit pokrok a zvažovat priority na další rok jako příspěvek do diskusí na spotřebitelském summitu. Měla by spojit všechny zúčastněné strany, ale také umožnit cílené diskuse, např. mezi spotřebitelskými organizacemi a veřejnými orgány. Mělo by se usilovat o různé formy **spolupráce s podniky**, mimo jiné prostřednictvím vzdělávacích aktivit, výměny osvědčených postupů a setkání se společnostmi zapojenými do dobrovolných závazků.

Současně je třeba **dále rozvíjet** aktuální **srovnávací přehled podmínek pro spotřebitele** týkající se situace spotřebitelů v celé EU, aby lépe odrážel realitu ochrany spotřebitele, bezpečnosti výrobků a udržitelné spotřeby na úrovni EU a na vnitrostátní úrovni, a to na základě revidovaného souboru ukazatelů. Měl by stavět na posíleném systému sběru údajů pokrývajících situaci napříč trhy a zeměmi, názory a chování spotřebitelů, jakož i donucovací kapacity a opatření v členských státech. Na základě údajů shromážděných prostřednictvím srovnávacího přehledu a úzké spolupráce se všemi zúčastněnými stranami by mohla být navržena, sladěna a upřednostněna opatření a činnosti na úrovni EU a na vnitrostátní úrovni s cílem dosáhnout maximálního dopadu ve prospěch spotřebitelů v celé EU.

- **Opatření č. 21:** Cílem Komise je založit **poradní skupinu pro spotřebitelskou politiku**, která by na podporu spotřebitelského programu sdružovala zástupce spotřebitelských organizací, občanské společnosti a průmyslu<sup>104</sup>.
- **Opatření č. 22:** Komise plánuje v roce 2021 přepracovat **srovnávací přehled podmínek pro spotřebitele** s cílem zlepšit jeho monitorovací a srovnávací funkci a také jeho význam pro posílení spolupráce v oblasti prosazování v EU.

## 5. ZÁVĚR

EU má po mnoho let vytvořený pevný rámec pro ochranu spotřebitele, který byl nedávno vylepšen několika legislativními iniciativami, z nichž budou mít spotřebitelé v EU prospěch v příštích letech. Tento nový program pro spotřebitele nastiňuje, jak lze tyto úspěchy konsolidovat prostřednictvím řady opatření k řešení výzev, z nichž mnohé byly dále zdůrazněny v souvislosti se současnou pandemií, a posílit celkový rámec spolupráce mezi institucemi EU, členskými státy a zúčastněnými stranami. To přispěje jako hlavní hybná síla k udržitelnému oživení a odolnosti hospodářství a spotřebitelů EU.

Komise se těší na rozsáhlý dialog se všemi zúčastněnými stranami týkající se priorit a opatření i metod spolupráce na podporu ochrany spotřebitele v nadcházejících letech, jak jsou stanoveny v tomto programu.

---

<sup>104</sup> Jako neformální skupinu odborníků v souladu s rozhodnutím Komise ze dne 30. května 2016, kterým se zavádějí horizontální pravidla pro ustavování a činnost expertních skupin Komise, C(2016) 3301 final.