

Brusel 21. listopadu 2025
(OR. en)

15772/25

CONSOM 267	CLIMA 552
COMPET 1217	ENV 1260
MI 939	DIGIT 250
IND 532	TELECOM 424
ENT 258	SAN 765
JUSTCIV 196	AUDIO 121
EF 385	CYBER 340
ECOFIN 1583	CHIMIE 138
TRANS 572	RC 55
ENER 612	

PRŮVODNÍ POZNÁMKA

Odesílatel:	Martine DEPREZOVÁ, ředitelka, za generální tajemnici Evropské komise
Datum přijetí:	20. listopadu 2025
Příjemce:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generální tajemnice Rady Evropské unie
Č. dok. Komise:	COM(2025) 848 final
Předmět:	SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ Agenda pro spotřebitele do roku 2030 a akční plán pro spotřebitele na jednotném trhu „Nový impuls pro ochranu spotřebitele, konkurenceschopnost a udržitelný růst“

Delegace naleznou v příloze dokument COM(2025) 848 final.

Příloha: COM(2025) 848 final



V Bruselu dne 19.11.2025
COM(2025) 848 final

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

**Agenda pro spotřebitele do roku 2030 a akční plán pro spotřebitele na jednotném trhu
„Nový impuls pro ochranu spotřebitele, konkurenceschopnost a udržitelný růst“**

{SWD(2025) 848 final}

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

Agenda pro spotřebitele do roku 2030 a akční plán pro spotřebitele na jednotném trhu

„Nový impuls pro ochranu spotřebitele, konkurenceschopnost a udržitelný růst“

Ochrana spotřebitele je nedílnou součástí Unie a je jádrem našeho jednotného trhu¹. Zajišťuje, aby se evropští spotřebitelé mohli rozhodovat na základě informací, aby byli při nákupu zboží a služeb v bezpečí, aby se s nimi ve smlouvách a transakcích zacházelo spravedlivě a aby měli přístup k účinným opravným prostředkům. Silná spotřebitelská agenda je nezbytná pro změnu každodenního života spotřebitelů a pro dosažení našich vzájemně se posilujících a zastřešujících cílů konkurenceschopnosti a udržitelné prosperity, ochrany demokracie a sociální spravedlnosti².

Evropští spotřebitelé se těší jedné z nejpřísnějších úrovní ochrany spotřebitele na světě, avšak stále čelí mnoha výzvám. Patří mezi ně vysoké životní náklady a socioekonomická nejistota, dopady změny klimatu, vystavení nebezpečným výrobkům a nekalým obchodním praktikám, zejména na internetu, přetrvávající překážky při přeshraničních nákupech a potíže se zjednáním nápravy. Trh EU rovněž čelí rostoucím výzvám v důsledku výrazného nárůstu dovozu v rámci elektronického obchodu ze zemí mimo EU, zejména balíčků nízké hodnoty dovážených a doručovaných přímo spotřebitelům, které představují riziko pro jejich zdraví a bezpečnost, jsou neudržitelné z hlediska životního prostředí a vytvářejí nekalou konkurenci pro podniky v EU, které dodržují předpisy³.

Ochrana spotřebitele, konkurenceschopnost a udržitelná prosperita se vzájemně posilují. Jak je uvedeno v [Lettově zprávě](#), posílení ochrany spotřebitele podporuje konkurenční prostředí, které je výhodné pro spotřebitele i podniky. Vzhledem k tomu, že na jednotném trhu je 450 milionů spotřebitelů a výdaje domácností tvoří více než 51 % HDP EU⁴ (což z nich činí největší složku hospodářské činnosti v EU), hrají spotřebitelé zásadní roli v chodu naší ekonomiky. Jejich potřeby, motivace, preference, obavy, a nakonec i jejich volba jsou hnací silou hospodářské soutěže, inovací, investic a udržitelného růstu. Tyto faktory rovněž ovlivňují, zda se výrobky dovážejí, pěstují nebo vyrábějí v EU, a mají tak celkový vliv na spravedlivou transformaci.

Konkurenční trh EU zase zvyšuje blahobyt spotřebitelů tím, že poskytuje široký výběr kvalitního zboží a služeb za dostupné ceny. Spolehlivý rámec na ochranu spotřebitele poskytuje pravidla a pobídky k vytvoření důvěry, záruk a právní jistoty, které spotřebitelé i podniky potřebují. Například pro řešení rizik, která představuje exponenciální nárůst dovozu v rámci elektronického obchodu, je nezbytné důsledné provádění a prosazování pravidel EU týkajících se práv spotřebitelů a bezpečnosti výrobků, a to nejen pro ochranu

¹ Článek 12 Smlouvy o fungování Evropské unie a článek 38 Listiny základních práv Evropské unie.

² [Priority Evropské komise na období 2024–2029](#).

³ V únoru 2025 předložila Evropská komise [sdělení o komplexním souboru nástrojů pro bezpečný a udržitelný elektronický obchod](#). Rychlý pokrok bude nezbytný na několika frontách, včetně zrušení osvobození od cla pro výrobky v hodnotě nižší než 150 EUR v rámci celní reformy, posílení spolupráce se zeměmi, odkud tyto výrobky pocházejí, s cílem řešit bezpečnost výrobků u zdroje a posílení našich kapacit v oblasti prosazování cel, dozoru nad trhem a ochrany spotřebitele.

⁴ Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/NAMA_10_GDP/default/table?lang=en.

spotřebitelů, ale také pro ochranu společností, které dodržují předpisy, před nekalou konkurencí.

Kromě této ústřední ekonomické úlohy má spotřebitelská politika také sociální, ochranný a stabilizační rozměr, který má v dnešní neklidné době, již Evropa a svět čelí, ještě větší význam. Vytvořením rámce, který chrání lidská práva, zajišťuje spravedlivé tržní postupy a usiluje o kolektivní blahobyt a zákaz diskriminace, podporuje spotřebitelská politika sociální spravedlnost a posiluje důvěru v naši demokracii. Spotřebitelská politika může spotřebitelům například ulehčit boj s vysokými životními náklady a zmírnit jejich obavy o životní prostředí tím, že podpoří oběhové hospodářství a zvýší dostupnost cenově dostupných a atraktivních udržitelných výrobků.

V této souvislosti Evropská komise představuje svou **Agendu pro spotřebitele do roku 2030 (dále jen „agenda“)**, nový strategický rámec spotřebitelské politiky EU, který stanoví konkrétní priority a opatření na příštích pět let.

Agenda zahrnuje širokou škálu opatření, která přímo reagují na klíčové výzvy a odrážejí průřezový charakter spotřebitelské politiky. Jejím cílem je posílit ochranu spotřebitelů a podpořit konkurenceschopnost, sociální spravedlnost a udržitelný růst, zejména posílením důsledného a účinného provádění, uplatňování a prosazování pravidel EU a řešením důležitých problémů, jako je digitální spravedlnost a ochrana spotřebitelů online.

Agenda zahrnuje čtyři klíčové **prioritní oblasti**: Vzhledem k ústřední roli ochrany spotřebitele při zajišťování řádného fungování jednotného trhu a významu jednotného trhu pro vytváření prosperity a zvyšování konkurenceschopnosti Evropy obsahuje agenda **akční plán pro spotřebitele na jednotném trhu**. Tento akční plán doplňuje [strategii jednotného trhu](#) tím, že se zabývá konkrétními problémy na jednotném trhu, které mají přímý dopad na spotřebitele. Dalšími klíčovými prioritami agendy jsou **digitální spravedlnost a ochrana spotřebitelů online, udržitelná spotřeba a vymáhání a náprava**.

Potřeba přizpůsobit se rychle se měnící společnosti a nárůst elektronického obchodu zvyšují složitost a rizika pro specifické skupiny spotřebitelů, jako jsou osoby se zdravotním postižením, starší lidé, mladí spotřebitelé nebo rodiny s nízkými příjmy. **Ochrana spotřebitelů ve zranitelném postavení** je proto důležitou **zastřešující prioritou**, která se týká všech oblastí agendy. To zahrnuje ochranu dětí coby spotřebitelů v digitálním prostředí a řešení dopadu vysokých životních nákladů, kvůli nimž je pro mnoho lidí stále obtížnější uhradit základní potřeby, jako je jídlo, energie a bydlení.

Zjednodušení a snížení administrativní zátěže je **zastřešující prioritou** v souladu s cíli stanovenými v [Kompasu konkurenceschopnosti](#). Za tímto účelem se agenda zaměřuje na zjednodušení a vyjasnění pravidel ochrany spotřebitele, snížení zbytečné administrativní zátěže a umožnění podnikům působit v jasném, spravedlivém a předvídatelném prostředí, a to při zachování přísných norem ochrany spotřebitele. Základním prvkem agendy je zejména posílení a zjednodušení rámce pro prosazování práva, což pomůže podnikům snížit náklady na dodržování předpisů a využít příležitosti, které nabízí jednotný trh. Zjednodušení a snížení zátěže by zase mělo podnikům umožnit zmírnit tlak na životní náklady.

Opatření stanovená v agendě budou podpořena aktivní mezinárodní spoluprací na dvoustranné i mnohostranné úrovni. Aby zajistila vysokou úroveň ochrany spotřebitele a podporovala rovné podmínky pro podniky, bude EU pokračovat ve spolupráci se zeměmi

po celém světě a bude se zapojovat do mnohostranných fór, jako je Světová obchodní organizace (WTO), Konference Organizace spojených národů o obchodu a rozvoji (UNCTAD) a Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD). EU bude i nadále zapojovat ochotné partnery prostřednictvím neformálních dialogů se spotřebiteli a spolupracovat s příslušnými orgány, zejména v oblasti bezpečnosti výrobků prodávaných online, a také každé dva roky uspořádá Mezinárodní týden bezpečnosti výrobků. Komise bude rovněž dále podporovat kandidátské země, aby se v rámci procesu rozšíření EU přizpůsobily *acquis* EU v oblasti ochrany spotřebitele.

Agenda navazuje na výsledky [Nové agendy pro spotřebitele](#) přijaté v roce 2020 a je výsledkem rozsáhlých diskusí se zúčastněnými stranami⁵. Pro dosažení cílů a provádění opatření je nezbytný **inkluzivní, transparentní a dynamický rámec řízení**. Komise bude strukturovaně spolupracovat se všemi zúčastněnými stranami, včetně členských států a Evropského parlamentu, podnikatelských sdružení, akademické obce a občanské společnosti, včetně spotřebitelských organizací. Jejich aktivní zapojení do celého procesu provádění agendy bude mít zásadní význam pro její úspěch.

1. DOKONČENÍ JEDNOTNÉHO TRHU EU: AKČNÍ PLÁN PRO SPOTŘEBITELE

Jednotný trh představuje jeden z největších úspěchů Evropské unie. Zajišťuje spotřebitelům **významné výhody**, jako je větší výběr a nižší ceny, a je zásadním přínosem pro zvýšení evropské konkurenceschopnosti. Spotřebitelům a podnikům však stále brání v plném využití potenciálu jednotného trhu řada překážek. Dokončení jednotného trhu je proto skutečně naléhavé. Tento akční plán doplňuje opatření obsažená ve strategii jednotného trhu a v připravovaném Plánu pro jednotný trh do roku 2028. Řeší překážky, které brání spotřebitelům využívat další výhody jednotného trhu, zejména v oblasti přístupu ke zboží a službám, především finančním službám, mobilitě a dopravě.

[Nařízení o zeměpisném blokování](#) od svého přijetí v roce 2018 zlepšilo přístup spotřebitelů k přeshraničnímu zboží a službám tím, že odstranilo neoprávněné zeměpisné blokování a další formy diskriminace při prodeji online na základě státní příslušnosti nebo místa bydliště či usazení. Přesto přetrvávají problémy týkající se správného provádění nařízení⁶. V únoru 2025 zahájila Komise formální hodnocení nařízení s cílem posoudit, zda splnilo své cíle. Současně bude Komise dále analyzovat přínosy, problémy a možná rizika rozšíření oblasti působnosti nařízení.

Přeshraniční překážky omezující výběr spotřebitelů se nevztahují pouze na online prostředí. **Územní omezení dodávek**, což jsou omezení ukládaná některými výrobci, která značně ztěžují nebo znemožňují maloobchodníkům, ať už z internetových nebo kamenných obchodů, nakupovat výrobky v jednom členském státě a prodávat je v jiném, rovněž vedou k roztržitosti jednotného trhu a mohou vést k vyšším cenám, čímž přispívají ke zvyšování životních nákladů⁷. Jak bylo oznámeno ve strategii pro jednotný trh, Komise vytvoří nástroje, které budou působit proti neoprávněným územním omezením dodávek v situacích, které nespádají do oblasti působnosti práva hospodářské soutěže.

⁵ Viz příložená souhrnná zpráva shrnující konzultační činnosti se zúčastněnými stranami, SWD(2025) 848.

⁶ Viz: [Pracovní dokument útvarů Komise o dopadu nařízení o zeměpisném blokování a pokroku při dalším snižování přeshraničních překážek](#) a [zvláštní zpráva Evropského účetního dvora: Neoprávněné zeměpisné blokování při elektronickém obchodování](#). Viz také: [Zeměpisné blokování – neustále problematická oblast pro síť ESC](#).

⁷ Studie provedená pro Evropskou komisi odhaduje, že pokud by byla odstraněna územní omezení dodávek, mohli by spotřebitelé při nákupu některých výrobků ušetřit až 14,1 miliardy EUR ročně.

Současně bude Komise pokračovat v důsledném prosazování pravidel hospodářské soutěže.

Další oblastí, kde se spotřebitelé potýkají s překážkami, je **přeshraniční poskytování finančních služeb**. Podíl spotřebitelů nakupujících finanční služby v zahraničí se sice zvýšil, ale v některých kategoriích produktů, jako jsou spotřebitelské úvěry, hypoteční úvěry a pojištění, zůstává velmi omezený. Zvýšení přeshraničního poskytování retailových finančních služeb a zároveň ochrana spotřebitelů před neuváženými půjčkami a předlžením může přinést výhody spotřebitelům a obchodní příležitosti poskytovatelům finančních služeb. Spotřebitelé se také stále mohou setkávat s omezeními při pokusu otevřít si platební účet v jiném členském státě. [Unie úspor a investic](#) podpoří kromě integrovaného bankovního systému i hlubší integraci kapitálových trhů a zlepší přeshraniční poskytování finančních prostředků. Podpoří účast drobných spotřebitelů na kapitálových trzích, zejména tím, že bude usilovat o zvýšení dostupnosti a rozšíření **spořicíh a investičních účtů**, které mohou spotřebitelům umožnit získat vyšší dlouhodobé výnosy z investic na finančních trzích, jak je uvedeno v [doporučení Komise členským státům o spořicíh a investičních účtech](#). Komise bude rovněž spolupracovat s členskými státy na zajištění **účinného provádění a prosazování stávajících právních předpisů v oblasti finančních služeb**, jako je [směrnice o platebních účtech](#). Tato směrnice brání poskytovatelům služeb diskriminovat spotřebitele v EU na základě státní příslušnosti nebo místa bydliště, když žádají o přístup k bankovnímu účtu, a dává všem spotřebitelům s legálním pobytem v EU právo na základní platební účet. V zájmu lepšího **prosazování** těchto pravidel Komise zváží začlenění [nařízení o jednotné oblasti pro platby v eurech](#), které obsahuje pravidlo zakazující **diskriminaci na základě IBAN**⁸, do oblasti působnosti [nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele](#). Komise se rovněž zaměří na provádění [strategie EU v oblasti finanční gramotnosti](#), jejímž cílem je umožnit spotřebitelům lépe spravovat své osobní finance a investovat na kapitálových trzích, a to na bezpečném a zdravém základě. V roce 2028 plánuje Komise provést komplexní zátěžový test právních předpisů EU o finančních službách pro spotřebitele, aby posoudila jejich odolnost, zjistila možnosti zjednodušení pravidel a zajistila, že budou i nadále odpovídat svému účelu v rychle se vyvíjejícím finančním prostředí.

Jednotný trh umožňuje spotřebitelům přístup ke zboží a službám v celé EU; **volný pohyb osob** v rámci jednotného trhu jim navíc zpřístupňuje všechny výhody Evropy bez hranic. Spotřebitelé potřebují při cestování přístup k cenově dostupným, vysoce kvalitním, bezproblémovým a přístupným službám mobility, dopravy a elektronických komunikací, které se opírají o silný soubor pravidel.

Pokud jde o služby elektronických komunikací, [pravidla EU pro roaming](#) znamenají, že spotřebitelé cestující v rámci EU/EHP mohou používat své telefony k volání, psaní textových zpráv a přístupu na internet bez dalších poplatků. EU již uzavřela dohody, které od 1. ledna 2026 účinně rozšíří roamingový prostor EU na Ukrajinu a Moldavsko. Komise rovněž zahájila postup revize pravidel EU pro elektronické komunikace týkajících se práv koncových uživatelů a univerzální služby.

Ačkoli poptávka po **multimodálním cestování** roste, spotřebitelé se stále potýkají s řadou překážek při porovnávání cen jízdného, hledání nejlepší varianty cestování, rezervaci cest

⁸ Nařízení o jednotné oblasti pro platby v eurech nařizuje bankám a podnikům, aby s mezinárodními čísly bankovních účtů (IBAN) ze všech členských států EU zacházely stejně, čímž se zajistí, že jednotlivci a společnosti budou moci provádět přeshraniční transakce, aniž by čelili neoprávněným překážkám na základě původu svého IBAN.

a prosazování svých práv v případě narušení cesty. To platí zejména pro železniční přepravu. Několik z těchto problémů budou řešit připravované návrhy týkající se **nařízení o jednotném systému pro digitální rezervaci a prodej jízdenek, nařízení o multimodálních digitálních službách mobility** a cílená revize **nařízení o právech cestujících v železniční dopravě**, spolu s nadcházejícím přijetím legislativních aktů **balíčku předpisů pro mobilitu cestujících**. Balíček předpisů pro mobilitu cestujících zahrnuje revizi nařízení EU o právech cestujících a revizi **směrnice o souborných cestovních službách z roku 2015**. Dokončení revize této směrnice povede k účinnější ochraně spotřebitele, mimo jiné prostřednictvím nových pravidel pro cestovní poukazy, podle nichž se bude vyžadovat výslovný souhlas cestujících. Zajistí také, aby spotřebitelé dostávali jasnější informace, a zároveň výrazně sníží počet informačních formulářů. Dokončení revize právních předpisů EU o **právech cestujících** zajistí zejména lepší prosazování práv cestujících, vytvoří práva pro cestující v souvislosti s multimodálními cestami, zlepší práva cestujících se zdravotním postižením, zlepší informovanost cestujících o jejich právech a vyjasní pravidla proplácení letenek rezervovaných prostřednictvím zprostředkovatelů. Komise rovněž předloží revizi **nařízení o leteckých službách**. Ta bude zahrnovat cílená opatření na posílení pravidel ochrany spotřebitele, včetně vyjasnění minimálních limitů pro příruční zavazadla⁹ a toho, jaké prvky a služby musí být standardně součástí všech letenek, a zvýšení transparentnosti a srovnatelnosti letenek.

Přechod na **čistou mobilitu** vyžaduje také odstranění překážek, které brání používání vozidel s nulovými emisemi na domácím i přeshraničním trhu. Vzhledem k tomu, že si elektromobily pořizuje stále více spotřebitelů, potřebují dobře fungující a konkurenceschopný trh s dobíjením. Díky **nařízení o infrastruktuře pro alternativní paliva** se v EU výrazně rozšířila veřejná infrastruktura pro dobíjení. Nařízení rovněž zavedlo ustanovení pro usnadnění platebních procesů a zlepšení transparentnosti cen dobíjení. V roce 2026 Komise přezkoumá nařízení o infrastruktuře pro alternativní paliva a posoudí účinnost stávajících ustanovení a to, zda je třeba přijmout další opatření k zajištění plné transparentnosti cen a snadných způsobů platby.

V rámci připravované **strategie EU pro udržitelný cestovní ruch** se Komise bude také zabývat tím, jak lépe zpřístupnit spotřebitelům **přeshraniční pronájem automobilů**. Komise v souladu se strategií pro jednotný trh zvažuje uplatnění pravidel a zásad jednotného trhu EU na odvětví **taxislužby a pronájmu osobních vozidel s řidičem**.

Přeshraniční obchod je zásadní součástí evropského trhu s ojetými automobily¹⁰. Nedostatek spolehlivých informací o počtu najetých kilometrů, údržbě a nehodách však podkopává důvěru spotřebitelů a vystavuje je podvodným praktikám. Několik členských států již zavedlo různé systémy pro řešení tohoto problému. **Balíček předpisů týkajících se technické způsobilosti vozidel** přijatý v dubnu 2025 zahrnuje opatření k řešení manipulace s počítadlem ujetých kilometrů při vnitrostátním a přeshraničním prodeji ojetých vozidel. Tato opatření zajistí, že spotřebitelé budou řádně informováni, a posílí tak ochranu spotřebitelů na trhu s ojetými vozidly. Kromě toho Komise pracuje na revizi **směrnice týkající se označování automobilů** s cílem lépe informovat spotřebitele.

Evropské peněženky digitální identity, které budou do roku 2026 k dispozici v každém členském státě, usnadní spotřebitelům ukládání a sdílení klíčových cestovních dokladů, jako jsou digitální víza a pasy, a jejich používání pro snadné odbavení na lety a do hotelů,

⁹ Aniž jsou dotčena probíhající jednání o revizi právních předpisů EU o právech cestujících.

¹⁰ Studie JRC, „**Revize trhu s ojetými vozidly v Evropské unii**“, 2025.

otevření bankovního účtu, půjčení auta, obnovení lékařských receptů a přeshraniční přístup k dalším soukromým a veřejným službám.

Pro vypracování opatření spotřebitelské politiky, která by odstranila překážky, podpořila sociální rovnost a zajistila standardy blahobytu spotřebitelů, je nezbytné pečlivé sledování **životních nákladů a hospodářských trendů na jednotném trhu** Komise na základě dostupných údajů a vizualizací úřadu Eurostat zdokonalí své **online nástroje** pro sledování vývoje cen základního spotřebního zboží a služeb na jednotném trhu způsobem, který bude přístupný a srozumitelný, a to i pro účely výzkumu a tvorby politik. Komise bude rovněž dále rozvíjet ty části [srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele](#), které se týkají životních nákladů. V neposlední řadě Komise v roce 2026 představí svou vůbec první **Strategii EU pro boj proti chudobě**, jejímž cílem je pomoci lidem získat přístup k nezbytné ochraně a službám, které potřebují, stanovit jasnou cestu ke snížení počtu lidí žijících v chudobě o 15 milionů do roku 2030 a pomoci vymýtit chudobu v Evropě do roku 2050 tím, že se budou řešit její základní příčiny. To bude rovněž podpořeno posílením **záruky pro děti**, která je ochrání před chudobou sociálním vyloučením.

Opatření

- Dokončit hodnocení **nařízení o zeměpisném blokování** (2. čtvrtletí 2026) a dále analyzovat přínosy, problémy a možná rizika rozšíření jeho působnosti.
- Vyvinout nástroje pro boj proti **neoprávněným územním omezením dodávek**, které by zahrnovaly i jiné situace než ty, na něž se vztahují právní předpisy v oblasti hospodářské soutěže, například jednostranné praktiky velkých výrobců (4. čtvrtletí 2026).
- Podporovat poskytování **přeshraničních finančních služeb** sledováním retailových investic na kapitálových trzích a **dostupnosti a využívání spořicíh a investičních účtů** (2026–2027).
- Zvýšit úroveň **finanční gramotnosti** prováděním strategie EU v oblasti finanční gramotnosti (od 1. čtvrtletí 2026).
- Spustit **evropské peněženky digitální identity** ve všech členských státech jako bezpečný, spolehlivý a soukromý prostředek digitální identifikace pro všechny v Evropské Unii (4. čtvrtletí 2026).
- Uzavřít **roamingové dohody** s kandidátskými zeměmi EU (například s Ukrajinou a Moldavskem od ledna 2026 a se západním Balkánem).
- Podporovat rozvoj **služeb přeshraniční mobility** prostřednictvím:
 - zahájení iniciativ pro **multimodální digitální služby mobility, jednotný systém pro digitální rezervaci a prodej jízdenek a cílenou revizi práv cestujících v železniční přepravě s cílem zlepšit rezervaci cest při kombinaci různých druhů dopravy nebo různých dopravců, zejména v železniční dopravě** (legislativní návrhy – 1. čtvrtletí 2026),
 - přezkoumání **nařízení o infrastruktuře pro alternativní paliva** (2026),
 - zahájení iniciativy v oblasti **přeshraničních pronájmů vozidel** (2. čtvrtletí 2026).
- Posílit **monitorování a analýzu spotřebitelských podmínek a trendů**, včetně **životních nákladů** (do konce roku 2026).

2. DIGITÁLNÍ SPRAVEDLNOST A OCHRANA SPOTŘEBITELŮ ONLINE

Digitální ekonomika přinesla spotřebitelům mnoho výhod. Přinesla nové produkty a služby a v mnoha ohledech změnila život spotřebitelů, od způsobu nakupování přes způsob konzumace zábavy a přístupu k informacím až po způsob interakce s podniky. Vzhledem k nárůstu elektronického obchodu, vývoji nových technologií a rostoucímu využívání umělé inteligence je důležité zajistit, aby spotřebitelské právo EU v současném digitálním prostředí i nadále poskytovalo vysokou úroveň ochrany spotřebitele a zachovávalo nezávislost spotřebitelů a jejich svobodnou volbu.

[Nařízení o digitálních službách](#), [nařízení o digitálních trzích](#) a [akt o umělé inteligenci](#) posílily soubor digitálních pravidel EU, což přineslo jasné výhody pro spotřebitele i podniky¹¹. Pro řešení rizik a problémů, kterým spotřebitelé čelí na internetu, je nezbytné, aby tato pravidla byla účinně a důsledně uplatňována. [Kontrola účelnosti spotřebitelského práva EU v oblasti digitální spravedlnosti](#) však odhalila nedostatky a problematické postupy v digitálním prostředí, které vyžadují opatření na úrovni EU, aby se zaplnily nedostatky v ochraně spotřebitele, snížila právní nejistota pro podniky, zabránilo se roztříštěnosti právních předpisů a usnadnilo se jejich prosazování.

Například nařízení o digitálních službách již řeší několik aspektů problémů, s nimiž se spotřebitelé mohou setkat na internetu. Problematické obchodní praktiky se nicméně týkají všech typů obchodníků, včetně těch, kteří nespádají do působnosti nařízení o digitálních službách, jako jsou internetové stránky elektronického obchodu a digitální služby, které nejsou založeny na zprostředkování obsahu. Horizontální právní předpisy EU na ochranu spotřebitele poskytují „záchrannou síť“ pro všechny účastníky trhu technologicky neutrálním způsobem. Aby bylo zaručeno, že tato záchranná síť je vhodná pro digitální věk, navrhne Komise kromě zajištění účinného provádění a prosazování stávajícího právního rámce také **akt o digitální spravedlnosti**, aby dále posílila ochranu spotřebitelů na internetu před praktikami, jako jsou: klamavé prvky v uživatelském rozhraní, které mohou nespravedlivě ovlivnit rozhodování spotřebitelů; prvky návykového designu; problematické postupy vlivných uživatelů; neférová personalizace, která využívá zranitelnosti spotřebitelů a problematických vlastností digitálních produktů, jako jsou sociální média, videohry a elektronické obchodování. Cílem aktu o digitální spravedlnosti bude také zjednodušit pravidla pro podniky, a to zejména s ohledem na požadavky na informování spotřebitelů v konkrétních typech smluv a při opakovaných transakcích se stejnými obchodníky.

Nezletilé osoby jsou obzvláště zranitelní spotřebitelé. Mají zpravidla specifické spotřební návyky a často jsou prvními uživateli nových technologií a digitálních produktů, včetně produktů určených pro velmi malé děti. Nařízení o digitálních službách již obsahuje ustanovení na ochranu nezletilých osob na online platformách a zajišťuje vysokou úroveň soukromí, bezpečnosti a ochrany nezletilých na těchto platformách¹². Vystavení dětí škodlivým praktikám a prvkům v digitálních produktech, online šikaně, obsahu pro dospělé, propagaci sebepoškození a algoritmům, které mají zneužívat jejich zranitelnosti

¹¹ Například nařízení o digitálních službách ukládá poskytovatelům online zprostředkovatelských služeb, jako jsou online tržiště, širokou škálu povinností náležité péče s cílem zvýšit bezpečnost a důvěru uživatelů. Dále ukládá velmi velkým online platformám a vyhledávačům povinnost identifikovat, posoudit a zmírnit systémová rizika plynoucí z koncepce, fungování a používání jejich služeb, včetně těch, která mohou nepříznivě ovlivnit vysokou úroveň ochrany spotřebitele.

¹² S cílem pomoci online platformám zavést vhodnou ochranu nezletilých osob pracuje Komise na robustním, soukromí chránícím a snadno použitelném softwarovém řešení pro ověřování věku; toto řešení by mělo být harmonizováno na úrovni EU a mělo by se opírat o technologii digitální peněženky EU.

a podporovat závislost, však vyvolává naléhavé obavy, které je třeba dále zkoumat. Komise proto provede **celoevropské šetření širších dopadů sociálních médií na blaho mladých lidí**. Zřídí také **skupinu odborníků na děti a sociální média**, jak oznámila předsedkyně von der Leyenová v projevu o stavu Unie v roce 2025. Akt o digitální spravedlnosti se rovněž zaměří na posílení **ochrany zranitelných spotřebitelů na internetu, včetně nezletilých**.

Komise dále vyhodnotí [směrnici o audiovizuálních mediálních službách](#), která obsahuje pravidla na ochranu nezletilých osob před škodlivým obsahem, a to i online, zakazuje diskriminaci, stanoví kvalitativní a kvantitativní normy pro obsah audiovizuálních obchodních sdělení s cílem chránit spotřebitele, včetně nezletilých osob, a podporuje přístupnost pro osoby se zdravotním postižením.

Podvody na internetu patří mezi nejrychleji rostoucí trestnou činnost online a způsobují spotřebitelům značné škody¹³. Komise navrhla [revizi směrnice o platebních službách](#) s cílem posílit ochranu spotřebitelů, mimo jiné rozšířením pravidel pro prevenci podvodů pro poskytovatele platebních služeb a práv spotřebitelů, kteří se stanou obětí platebního podvodu, na vrácení peněz. V zájmu dalšího posílení schopnosti bojovat proti podvodům na internetu v EU zveřejní Komise **akční plán týkající se podvodů na internetu**. Mezi jeho cíle bude patřit posílení preventivních opatření, zefektivnění donucovacích opatření a posílení podpory obětem podvodů při vymáhání jejich finančních prostředků. Kromě toho bude Komise při prosazování práva v boji proti podvodům a finančním podvodům na internetu i nadále vycházet z nařízení o digitálních službách a zajistí, aby online platformy a vyhledávače chránily spotřebitele před klamavými praktikami. Dropshipping¹⁴ je pro spotřebitele také problematický. Z výsledků průzkumu mezi spotřebiteli provedeného pro účely kontroly digitální spravedlnosti vyplynula potřeba zabývat se zvýšením transparentnosti používání tohoto obchodního modelu¹⁵.

Spotřebitelé jsou opakovaně žádáni o souhlas a jsou konfrontováni s netransparentními bannery se soubory cookie na internetu, které komplikují pochopení způsobu využití jejich údajů a vlastně je zbavují skutečně informované volby. V **návruhu souhrnného balíčku pro digitální oblast** se Komise snaží reformovat pravidla týkající se souborů cookie, přičemž zachovává stejnou úroveň ochrany údajů, neboť současný systém je nevýhodný jak pro spotřebitele, tak pro podniky.

Digitalizace finančních služeb nabízí spotřebitelům pohodlná a nákladově efektivní řešení správy financí, zvětšuje výběr finančních služeb a posiluje inovace. Digitalizace však přináší také značné obtíže a rizika. Například přechod na digitální služby a rušení fyzických bankovních poboček vytváří riziko diskriminace spotřebitelů, kteří se spoléhají na hotovost, mají potíže se samostatně nebo snadno dopravit do nejbližší bankovní pobočky, mají problémy s přechodem na digitální služby nebo nemají přístup k internetu. V roce 2023 Komise předložila několik návrhů, jejichž cílem je zajistit, aby byly hotovostní platby obecně přijímány, zlepšit přístup spotřebitelů k hotovosti a podpořit finanční začlenění. V souvislosti s prováděním a uplatňováním nové [směrnice o spotřebitelském úvěru](#) Komise plánuje posoudit, jak digitalizace ovlivňuje trh retailových

¹³ [Průzkum spotřebitelských podmínek 2024](#): téměř 45 % spotřebitelů uvedlo, že se setkalo s podvody na internetu.

¹⁴ Dropshipping je prodej produktů, aniž by je prodávající měl na skladě. Když si spotřebitel objedná výrobek, předá prodejce objednávku přímo dodavateli (velkoobchodníkovi nebo výrobcovi), který následně zajistí logistiku (přímé dodání spotřebiteli) a případné vrácení zboží, aniž by se na tom musel prodejce podílet.

¹⁵ Celkem 72 % respondentů považuje absenci transparentnosti dropshippingu za problematickou.

finančních služeb, a to se zvláště zaměřením na spotřebitelské úvěry. Bude analyzovat nástup nových hráčů, produktů a postupů, jakož i výzvy a příležitosti, kterým spotřebitelé čelí při využívání maloobchodních finančních služeb online.

V souladu se strategií jednotného trhu a [balíčkem zjednodušujících opatření Omnibus IV](#) bude Komise rovněž zkoumat, jak mohou digitální řešení, např. digitální označování a digitální nástroje, jako jsou mobilní aplikace a [digitální pas výrobku](#), **zlepšit přístup spotřebitelů k informacím o výrobcích a službách a zároveň snížit administrativní zátěž pro společnosti** a zajistit, aby všechny podstatné informace, např. informace týkající se bezpečnosti výrobků, zůstaly dostupné ve fyzické podobě. Bezpečné a efektivní sdílení informací o výrobcích mezi podniky, dodavateli, výrobci a regulačními orgány by mohly usnadnit také připravované **evropské podnikové peněžky**, které podpoří integrovanější a transparentnější jednotný trh.

Ačkoli digitální prostředí přináší výhody pro komunikaci o **bezpečnosti výrobků**, představuje také specifické výzvy. Mohou se týkat prodeje nebezpečných výrobků online nebo zdravotních a bezpečnostních rizik, včetně rizik pro duševní zdraví, která představují nové technologické výrobky. Pro osoby se zdravotním postižením může být problém také dostupnost informací. Komise bude analyzovat specifická zranitelná místa spotřebitelů v online prostředí a dopad těchto zranitelných míst na bezpečnost výrobků. To bude zahrnovat například analýzu toho, jak spotřebitelé reagují na konkrétní varování a pokyny v digitálním prostředí a jak nová bezpečnostní rizika ovlivňují spotřebitele při používání různých digitálních produktů, jako jsou aplikace či software.

Další klíčovou výzvou je rychlý vývoj a nasazení **umělé inteligence na spotřebitelských trzích**. Technologie umělé inteligence může přinést výhody, jako je vyšší efektivita, personalizované poradenství a interakce se zákazníky a úspora nákladů. Přináší však také rizika, včetně omezení interakce s lidmi a problémů vyplývajících ze selhání systému, zkreslení nebo nepřesností. **Akt EU o umělé inteligenci** vytvořil pevný rámec pro zajištění důvěryhodnosti systémů umělé inteligence vyvíjených a používaných v EU, který obsahuje záruky na ochranu základních práv lidí¹⁶. Komise bude úzce spolupracovat s členskými státy, aby zajistila důsledné provádění a prosazování aktu o umělé inteligenci a příslušných právních předpisů na ochranu spotřebitele a bezpečnost výrobků. Seznam zakázaných postupů v oblasti umělé inteligence podle aktu o umělé inteligenci bude každoročně přezkoumáván a v případě zjištění nových problémů aktualizován. Je zásadní, aby rámec ochrany spotřebitele držel krok s technologickým vývojem a aby spotřebitelé měli při interakci s umělou inteligencí (např. při využívání podpory zákaznických služeb, které uplatňují umělou inteligenci, nebo při získávání informací a rad u AI asistentů) transparentní informace, a byli si plně vědomi povahy interakce a možných rizik¹⁷.

Opatření

¹⁶ Akt o umělé inteligenci například zakazuje některé vysoce rizikové postupy, které by mohly poškodit spotřebitele, jako je používání systémů umělé inteligence k hodnocení sociálního kreditu, škodlivé manipulaci a klamání. Zavádí také povinnosti transparentnosti, jako je jasné označování obsahu vytvořeného umělou inteligencí.

¹⁷ Právní nejistota, například ohledně toho, co se stane s nezamýšlenými důsledky smluv uzavřených s umělou inteligencí, a omezená kontrola nad činností digitálního asistenta mohou bránit zavádění inovativních obchodních modelů na úkor evropských spotřebitelů. Komise přispěla k vypracování vzorového zákona OSN o automatizovaném uzavírání smluv do roku 2024, který ukazuje, jak tyto nejasnosti řešit.

- Navrhnout **akt o digitální spravedlnosti**, který by řešil nekalé techniky a obchodní praktiky vůči spotřebitelům, zejména nezletilým osobám, a zajistil rovné podmínky pro obchodníky v digitálním prostředí (legislativní návrh – 4. čtvrtletí 2026).
- Posílit ochranu spotřebitelů před **podvody na internetu**, zejména zlepšením preventivních opatření online a posílením podpory obětem podvodů při vymáhání jejich finančních prostředků (2026).
- Podporovat spravedlivé a transparentní využívání **umělé inteligence na spotřebitelských trzích**, zejména prostřednictvím uplatňování aktu o AI a příslušných právních předpisů o ochraně spotřebitele a bezpečnosti výrobků (probíhá).

3. UDRŽITELNÁ SPOTŘEBA

Změna klimatu, zhoršování stavu životního prostředí a čistá transformace jsou i nadále jedny z hlavních výzev, kterým čelí spotřebitelé a celá společnost. Spotřebitelé si stále více uvědomují environmentální a sociální dopady svých nákupních rozhodnutí, zajímají se o ně a jsou tak hnací silou udržitelného růstu, neboť jejich poptávka po odpovědných výrobcích vytváří hlavní trhy pro ekologické a sociálně odpovědné výrobky. Dostupné a cenově přijatelné udržitelné zboží a služby mají zásadní význam nejen pro blaho spotřebitelů a ochranu životního prostředí, ale také pro dlouhodobou konkurenceschopnost a strategickou suverenitu Evropy, neboť snižují závislost na neudržitelném dovozu a pomáhají budovat odolné hodnotové řetězce. Rozhodnout se pro nákup udržitelných výrobků a služeb nemusí nutně znamenat zaplatit více: udržitelné varianty mají delší životnost, je třeba je méně často vyměňovat a jejich provoz stojí méně peněz. Většina evropských spotřebitelů je ochotna se rozhodnout pro udržitelný rozvoj¹⁸, ale často se při výběru skutečně udržitelných možností setkávají s překážkami, jako je cena, omezený výběr, nejasné a nedostupné označování a nedůvěra k environmentálním tvrzením¹⁹. Široká dostupnost levných a nekvalitních výrobků podporuje nadměrnou spotřebu v odvětvích, jako je rychlá móda a elektronika, což ohrožuje udržitelnost a snižuje konkurenceschopnost a průmyslovou základnu Evropy. Prudký nárůst nákupů přes internet vede k vyšší míře vracení zboží, emisí z dopravy a odpadu.

Aby se udržitelné výrobky staly normou, je cílem nového [nařízení o ekodesignu udržitelných výrobků](#) zlepšit trvanlivost, opravitelnost a zmírnit dopad na životní prostředí široké škály výrobků, jako jsou textilie, nábytek a elektronická zařízení. Přinese například požadavky na demontáž výrobku, dostupnost náhradních dílů a aktualizace softwaru²⁰. Nová [směrnice o společných pravidlech na podporu oprav zboží](#) vyžaduje, aby výrobci nabízeli opravárenské služby pro výrobky s právními požadavky na opravitelnost, a stanoví vytvoření **evropské online platformy pro opravy**. [Směrnice o posílení postavení spotřebitelů v rámci zelené transformace](#) stanoví harmonizované oznámení o zákonné záruce na soulad zboží a harmonizovaný štítek pro obchodní záruku

¹⁸ [Eurobarometr 2022 \(SP527\)](#): 77 % Evropanů cítí odpovědnost jednat za omezení změny klimatu.

¹⁹ [Průzkum spotřebitelských podmínek 2024](#): 67 % spotřebitelů v EU uvedlo, že je od nákupu udržitelných výrobků odrazuje jejich cena. 62 % respondentů uvedlo, že jsou zmateni v identifikaci udržitelných možností a nedůvěřují informacím o životním prostředí. [Společná kontrolní akce v rámci spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele z roku 2025](#) ukázala, že velká část environmentálních tvrzení internetových obchodníků ohledně použitého zboží je potenciálně zavádějící.

²⁰ Viz [Pracovní plán na období 2025–2030 týkající se ekodesignu udržitelných výrobků a označování energetickými štítky](#).

na trvanlivost. Výše uvedené prvky byly přijaty v roce 2025 a Komise se zaměří na podporu jejich správného používání a zviditelnění na celém jednotném trhu, což pomůže spotřebitelům lépe porozumět jejich právům a činit informovanější rozhodnutí orientovaná na trvanlivost. **Digitální pas výrobku a označení udržitelnosti**²¹ doplní normy a informace o výrobcích. Komise plánuje zlepšit energetické štítky, a tím umožnit spotřebitelům lépe porovnávat účinnost technologií vytápění a chlazení.

Byly také zavedeny nové právní předpisy, které mají zvýšit důvěru spotřebitelů v environmentální tvrzení a označení udržitelnosti. Nová směrnice o **posílení postavení spotřebitelů při přechodu na zelenou ekonomiku** se zabývá problematikou greenwashingu a předčasného zastarávání. Komise bude úzce spolupracovat s členskými státy a podniky, aby zajistila její účinné provádění. Komise bude pokračovat v úsilí na podporu informovanosti spotřebitelů a využívání [ekoznačky EU](#) v průmyslu.

Připravovaný návrh **aktu o oběhovém hospodářství** navíc pomůže vytvořit tržní poptávku po druhotných surovinách a zvýšit nabídku vysoce kvalitních recyklovaných materiálů. Kromě tohoto legislativního rámce bude Komise spolupracovat se zúčastněnými stranami na podpoře modelů typu „výrobek jako služba“ a inovativních oběhových startupů prostřednictvím pokynů a osvětových kampaní. V návaznosti na stávající studii Komise podle [nařízení o obecné bezpečnosti výrobků](#) se bude další práce zabývat: i) sociálními a behaviorálními překážkami, které brání důvěře spotřebitelů v oběhové alternativy; a ii) problémy s bezpečností použitých, opravených, renovovaných a repasovaných výrobků. Závazek udržitelné spotřeby bude proto postupně zrušen, čímž se otevře cesta k novému přístupu ke spolupráci s podniky. Komise bude rovněž podporovat rozšiřování udržitelných řešení založených na biologických zdrojích, pokud tato řešení poskytují trvanlivé výrobky a materiály a posilují evropskou konkurenceschopnost a hodnotové řetězce.

Zajištění bezpečnosti a udržitelnosti výrobků vyžaduje také opatření ke snížení expozice spotřebitelů rizikovým chemickým látkám. V rámci [Evropského akčního plánu pro chemický průmysl](#) Komise zvaží zákaz PFAS (per- a polyfluorované alkylové sloučeniny) ve spotřebitelských použitích, jako je kosmetika, materiály přicházející do styku s potravinami a outdoorové oblečení. Kromě toho bude EU podle nového [rámcového nařízení o obalech a obalových odpadech](#) postupně odstraňovat nebezpečné látky, jako jsou PFAS, z obalů. Stanoví také harmonizovaná pravidla pro třídění obalových odpadů spotřebiteli a pro poskytování informací prostřednictvím digitálních technologií.

V návaznosti na [sdělení o komplexním souboru nástrojů pro bezpečný a udržitelný elektronický obchod](#) Komise prozkoumá potřebu **doporučení o prvcích „designu šetrného k životnímu prostředí“ v elektronickém obchodě**, aby se dále řešil dopad tohoto odvětví na životní prostředí. To by zahrnovalo aspekty, jako je dostupnost filtrů udržitelnosti, ekologičtější možnosti doručování a udržitelné politiky řízení návratnosti. Může také zahrnovat dobrovolné environmentální charty, v jejichž rámci se společnosti zavazují ke konkrétním cílům udržitelnosti. Bude podporován vývoj a používání soukromých **digitálních nástrojů**, které pomohou spotřebitelům při informovaném rozhodování o udržitelném rozvoji. Mohou sem patřit interaktivní ekoznačky vysvětlující

²¹ Jak je plánováno v rámci nařízení o ekodesignu udržitelných výrobků a dalších příslušných právních předpisů EU, které se týkají automobilů, textilu a třídění odpadu.

rozsah certifikace a srovnání vlastností udržitelnosti výrobků, což by mohlo být případně začleněno do pasu výrobku.

Doprava je třetí největší oblastí výdajů evropských domácností²². Přejít na udržitelné způsoby mobility, včetně elektromobilů, veřejné dopravy a jízdních kol, může spotřebitelům ušetřit značné finanční částky, zvýšit sociální spravedlnost a zároveň přispět k cíli dekarbonizace²³, což je v souladu s [doporučením o dopravní chudobě](#) a s [akčním plánem pro automobilový průmysl](#). Aby byl tento přechod dostupný, Komise v rámci tohoto akčního plánu a plánované revize **směrnice týkající se označování automobilů** podporuje přechod na vozidla s nulovými emisemi. K tomu se přidává snaha o rozvoj malých elektromobilů v rámci nové **iniciativy pro malé cenově dostupné automobily**, která bude vyvíjena ve spolupráci s průmyslem. Tato opatření budou doplněna opatřeními členských států v jejich vnitrostátních plánech v rámci **Sociálního klimatického fondu**. Výdaje spojené s energií zůstávají výrazně nad úrovní před pandemií COVID-19, což je problematické zejména pro více než 46 milionů energeticky chudých Evropanů. Komise přijme **energetický balíček pro občany**, jehož cílem bude řešit energetickou chudobu, zjednodušit trhy s energií a posílit účast občanů s cílem zajistit spravedlivou, cenově dostupnou a inkluzivní energetickou transformaci pro všechny.

Krise bydlení je sociální krizí a krizí konkurenceschopnosti. Nepřiměřeně postihuje mladé lidi a nejzranitelnější členy naší společnosti, a stále častěji také osoby s nízkými a středními příjmy a jejich rodiny. Komise představí **Evropský plán dostupného bydlení**, který stanoví evropskou vizi pro zajištění dostupnějšího a udržitelnějšího bydlení. V tomto plánu bude hrát důležitou roli [Nový evropský Bauhaus](#). V této souvislosti bude Komise rovněž podporovat členské státy při zvyšování jejich investic v rámci politiky soudržnosti na období 2021–2027 do výstavby a renovace bytového fondu s cílem řešit potřeby spotřebitelů, snížit účty za energii, omezit energetickou chudobu a další náklady související s bydlením, jako jsou náklady na vodu.

Domácnosti v EU vydávají v průměru 13 % svých příjmů na potraviny, přičemž nejchudší pětina z nich vydává až 21 %, zatímco nejbohatší pětina pouze 9 %. **Evropský sociální fond+** podporuje členské státy při poskytování pomoci nejchudším osobám. Komise rovněž provede studii o dostupnosti potravin v EU, aby lépe pochopila a řešila dopady rostoucích cen potravin v EU, včetně jejich dopadu na zdravé a výživné potraviny.

Veřejné zdraví je také základem práce Komise na **snížení škod spojených s užíváním tabáku**. Komise v současné době provádí komplexní hodnocení pravidel týkajících se tabákových výrobků a reklamy na tabákové výrobky.

Tato opatření v oblasti veřejného zdraví a sociální spravedlnosti jdou ruku v ruce s širším úsilím EU o vytvoření udržitelných potravinových systémů, které spotřebitelům umožní činit udržitelná rozhodnutí v oblasti potravin, a o podporu odpovědného využívání vody, jak je uvedeno v nedávno přijaté [Vizi pro zemědělství a potraviny](#), [Evropském paktu pro oceány](#) a [Evropské strategii pro vodohospodářskou odolnost](#). Revidovaná [rámcová směrnice o odpadech](#) stanovila **cíle pro snížení množství potravinového odpadu** a zavedla „rozšířenou odpovědnost výrobce“ u textilu. Organizace odpovědnosti

²² <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20230104-1>.

²³ Model zaměřený na stopu spotřeby se zabýval rozdílem v dopadech na životní prostředí mezi dosažením cílů Strategie pro udržitelnou a inteligentní mobilitu (tj. rozšířením počtu elektromobilů) ve srovnání s automobily na konvenční paliva do roku 2030. Pasqualino et al, [Consumption Footprint and Domestic Footprint Outlook Report 2025](#) (Výhledová zpráva o spotřební a domácí stopě 2025), JRC139655.

výrobců budou poskytovat informace o možnostech použití, opětovném použití a nakládání s textilem a obuví po skončení jejich životnosti a také organizovat vzdělávací programy, osvětové kampaně a činnosti zaměřené na zapojení komunity.

Opatření

- Podporovat členské státy při **provádění** směrnice o posílení postavení spotřebitelů v rámci zelené transformace, nařízení o ekodesignu udržitelných výrobků a směrnice o společných pravidlech pro podporu oprav zboží, a to:
 - podporou **harmonizovaného oznámení** o zákonné záruce na soulad zboží a **harmonizovaného štítku** pro obchodní záruku na trvanlivost (3. čtvrtletí 2026) a
 - spuštěním **evropské online platformy pro opravy** (do roku 2028).
- Podporovat **oběhové hospodářství**, zejména výměnou osvědčených postupů se zúčastněnými stranami s cílem podněcovat spotřebitele, aby vraceli zboží, které již nepoužívají, a propagovat trhy s použitým zbožím, obchodní modely typu „výrobek jako služba“ a inovativní oběhové startupy (2027).
- Prozkoumat potřebu doporučení o **prvcích „designu šetrného k životnímu prostředí“ v elektronickém obchodě** a podpořit vývoj digitálních nástrojů a jejich používání (2027).

4. ÚČINNÉ PROSAZOVÁNÍ A NÁPRAVA

Rámec EU pro ochranu spotřebitele může skutečně úspěšně chránit spotřebitele a podporovat spravedlivou hospodářskou soutěž, pouze pokud se bude opírat o silné veřejné a soukromé vymáhání práva a účinné mechanismy nápravy pro spotřebitele, jejichž práva byla porušena. Přestože přeshraniční spolupráce EU v oblasti veřejnoprávního prosazování dosáhla v minulých letech významných úspěchů, je třeba mechanismy vymáhání dále posílit, aby bylo možné účinně a efektivně čelit novým výzvám. Zejména na digitálních trzích zůstává míra dodržování právních předpisů velmi nízká, přičemž při kontrolách bylo zjištěno, že v průměru každý druhý obchodník porušuje právní předpisy týkající se ochrany spotřebitele. Situaci zhoršuje exponenciální růst elektronického obchodu, který vede k rostoucímu oběhu nebezpečných, padělaných nebo jinak nevyhovujících výrobků, většinou pocházejících ze zemí mimo EU²⁴ a často prodávaných za použití klamavých technik. To ohrožuje spotřebitele a vystavuje evropské podniky, které dodržují předpisy, nekalé konkurenci ze strany obchodníků, kteří je nedodržují.

V reakci na tyto výzvy Komise ve svém sdělení o komplexním souboru nástrojů EU pro bezpečný a udržitelný elektronický obchod představila řadu opatření, včetně reformy cel, posílení prosazování příslušných právních předpisů EU a posílení koordinace mezi všemi příslušnými orgány. Plánovaná opatření zahrnují také podporu osvětových kampaní pro spotřebitele a prodejce z řad třetích stran a pokračování dvoustranné spolupráce se zeměmi původu dováženého zboží.

Důležitou prioritou je podpora vnitrostátních orgánů na ochranu spotřebitele při přijímání koordinovaných opatření k prosazování spotřebitelského práva podle **nařízení o**

²⁴ Počet nebezpečných výrobků oznámených v systému včasného varování EU Safety Gate se od roku 2019 zvýšil o 52 % a v roce 2024 se tento trend ještě zrychlil (+61 %). Až 75 % nebezpečných výrobků pochází ze zemí mimo EU a přibližně 50 % těchto upozornění se týká nebezpečných výrobků pocházejících z Číny.

spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, včetně řešení protiprávního jednání v odvětví elektronického obchodu. Koordinovaná činnost sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele přinesla pozitivní výsledky, avšak nedostatky současného systému brání účinnějšímu prosazování. Účinnost a odrazující účinek opatření sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele snižují například zdoluhavé postupy, nedostatek zdrojů na vnitrostátní úrovni, neexistence silnějších odrazujících opatření, jako je možnost ukládat pokuty, a obtíže při řešení protiprávního jednání obchodníků se sídlem mimo EU²⁵. **Komise navrhne revizi nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele**, aby posílila prosazování a zajistila rovné podmínky pro podniky, které chrání obchodníky dodržující předpisy a spotřebitele před subjekty na trhu, které pravidla nedodržují. Při přípravě revize Komise posoudí potřebu centralizace vyšetřovacích a donucovacích pravomocí na úrovni EU v konkrétních případech a možnosti dalšího posílení koordinace mezi vnitrostátními orgány.

Jak bylo zdůrazněno ve sdělení o elektronickém obchodu, účinné provádění a prosazování nového **nařízení o obecné bezpečnosti výrobků** je nezbytné pro ochranu spotřebitelů v EU před nebezpečnými výrobky a pro zajištění rovných podmínek pro podniky. Komise již zavedla nové mechanismy dozoru nad trhem stanovené nařízením, jako jsou souběžné kontroly internetových stránek za účelem zjištění porušení právních předpisů EU („kontrolní akce“), které provádějí vnitrostátní orgány dozoru nad trhem a koordinuje je Komise. V dubnu a květnu 2025 proběhla první kontrola bezpečnosti výrobků na úrovni EU, která se zaměřila na výrobky pro péči o děti prodávané online²⁶. Na základě těchto zkušeností bude Komise i nadále spolupracovat se sítí pro bezpečnost spotřebitelů, aby sdružila zdroje, vyměňovala si informace a stanovila priority dozorových opatření s cílem účinně se zaměřit na nejškodlivější výrobky. Bude také usilovat o vybudování silnějších kapacit na podporu provádění pravidel bezpečnosti výrobků prostřednictvím financování **koordinovaných opatření v oblasti bezpečnosti výrobků (CASP)** a podpory nástrojů, které pomáhají spotřebitelům a podnikům při hlášení problémů s bezpečností výrobků, nehod a nebezpečných výrobků. Mezi tyto nástroje patří **brány Consumer Safety Gateway a Safety Business Gateway**. Pravidelné aktualizace **portálu Safety Gate** zajistí, že podniky a spotřebitelé budou mít přístup ke všem důležitým informacím o pravidlech bezpečnosti výrobků. Komise rovněž poskytuje **hospodářským subjektům** konkrétní **pokyny**²⁷, jak plnit své povinnosti podle nařízení o obecné bezpečnosti výrobků, přičemž se zaměřuje zejména na potřeby subjektů, které se kvalifikují jako malé a střední podniky, včetně mikropodniků.

Tyto snahy doplní připravovaný **Evropský akt o výrobcích** tím, že posílí vazby mezi kontrolami posuzování shody a dozorem nad trhem, a případně i normalizace. Za tímto účelem Komise rovněž prozkoumá, jak může **inkluzivita při navrhování výrobků** pomoci předcházet bezpečnostním rizikům a podpořit **normalizační** práci tak, aby se právní bezpečnostní požadavky promítly do praktických nástrojů pro prosazování a ochranu spotřebitelů²⁸. Evropský akt o výrobcích posílí pravidla pro uvádění spotřebních

²⁵ Viz: [Zpráva Komise Evropskému parlamentu a Radě o uplatňování nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2017/2394 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů](#).

²⁶ Polovina výpisů výrobků neobsahovala požadované informace o výrobci.

²⁷ C(2025) 7699 – Oznámení Komise – Pokyny pro uplatňování právního rámce EU pro obecnou bezpečnost výrobků podniky; a C(2025) 7701 – Oznámení Komise – Pokyny k praktickému provedení Safety Business Gateway podle čl. 27 odst. 2 nařízení (EU) 2023/988.

²⁸ Inkluzivita vyžaduje zejména systematické zohledňování široké škály antropometrických údajů reprezentujících rozmanitost spotřebitelů a také faktorů ovlivňujících život spotřebitelů ve zranitelném

výrobků na trh a aktualizuje **pravidla pro dozor nad trhem a soulad výrobků s předpisy**. Tato revize rovněž poskytne příležitost posoudit potřebu dalších opatření k zefektivnění prosazování bezpečnosti výrobků, zejména s ohledem na dovoz ze zemí mimo EU, včetně elektronického obchodu.

Očekává se, že účinné provádění a prosazování **nařízení o obecné bezpečnosti výrobků** rovněž přinese výhody podnikům a vnitrostátním orgánům. Větší právní jistota a zjednodušení provádění obecných požadavků na bezpečnost výrobků sníží náklady podniků na dodržování předpisů. Harmonizovaný režim dozoru nad trhem pro všechny výrobky, zjednodušený [nařízením o dozoru nad trhem](#), může rovněž vytvořit synergie pro vnitrostátní orgány dozoru nad trhem. Lepší využívání nástrojů IT a posílení interoperability údajů pro podávání zpráv i pro dohled nad trhem sníží zátěž orgánů a podniků a umožní donucovacím orgánům efektivněji plnit své úkoly. V roce 2026 Komise společně s podniky posoudí praktické provádění nařízení o obecné bezpečnosti výrobků, aby zjistila, jakým způsobem toto nařízení uplatňují a zda je třeba jim pomoci se snadným dodržováním předpisů.

Užší koordinace a spolupráce donucovacích orgánů z různých oblastí je stále důležitější, neboť nezákonné praktiky společností stále více spadají do působnosti mnoha právních předpisů EU a systémů vymáhání práva. V současné době tato spolupráce sahá od písemných dohod až po pracovní skupiny a další společné projekty. Komise bude dále podporovat **spolupráci mezi donucovacími orgány a sítěmi na úrovni EU**, aby zajistila účinnost, efektivitu a soudržnost mezi různými směry prosazování. Například vymáhání spotřebitelského práva doplňuje uplatňování digitálních předpisů, jak ukazují koordinované akce sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele v letech 2024–2025 a souběžná vyšetřování praktik velkých online platforem podle nařízení o digitálních službách a nařízení o digitálních trzích.

Data a digitální technologie, včetně **nástrojů umělé inteligence**, jsou také stále důležitější při analýze dodržování předpisů v podnikání a zajišťování účinného prosazování. Orgány činné v trestním řízení je již využívají k tajným nákupům, dohledu nad bezpečností výrobků na trhu, odhalování podvodů, sledování cen a odhalování nepřiměřených smluvních podmínek a falešných recenzí. Například **EU eLab** podporuje síť pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele svými šetřeními a pravidelnými kontrolami internetových stránek, zatímco **prohledávací modul eSurveillance** odhaluje nebezpečné výrobky, které byly oznámeny prostřednictvím Safety Gate, ale stále se prodávají nebo se znovu objevují v internetových obchodech a na internetových tržištích. Pro vnitrostátní donucovací orgány za účelem sledování práv cestujících je v současné době vyvíjen podobný prohledávací model, **nástroj umělé inteligence AI Watch pro práva cestujících**; k dispozici bude v roce 2026. Komise rovněž pracuje na zlepšení interoperability stávajících údajů o výrobcích pro účely dozoru nad trhem a bude podporovat orgány pro ochranu spotřebitele a dozor nad trhem při strategickém využívání nástrojů umělé inteligence při jejich činnosti v oblasti prosazování práva, mimo jiné hledáním synergií mezi nástroji vyvinutými na vnitrostátní úrovni a nástroji vyvinutými na úrovni EU a školením pracovníků v oblasti prosazování práva.

Vymáhání práva je však pouze jednou stranou mince. Mají-li být pravidla dodržována v praxi, musí spotřebitelé znát svá práva a podniky své povinnosti. Důležitým doplňkem

postavení, včetně příslušných evropských norem, a zavedení přístupných řešení pro osoby se zdravotním postižením.

donucovacích opatření budou i nadále cílené **osvětové a vzdělávací** kampaně; nástroje, jako je [centrum pro vzdělávání spotřebitelů](#) a [GreenComp](#) (evropský rámec kompetencí v oblasti udržitelnosti); podpora udržitelné spotřeby prostřednictvím školního vzdělávání; **vzdělávací** programy v oblasti spotřebitelského práva, jako je například „[Consumer Law Ready](#)“; a iniciativy **dobrovolné spolupráce**, jako je například [Závazek ochrany spotřebitele](#). Komise bude rovněž nadále podporovat podniky, aby se dobrovolně zavázaly k excelenci a inovacím v zájmu vysoké úrovně bezpečnosti spotřebitelů, zejména prostřednictvím [Ceny EU za bezpečnost výrobků](#) udělované každé dva roky.

I při lepší informovanosti a důslednějším vymáhání práva budou nevyhnutelně vznikat spory. Proto bude kladen důraz rovněž na zajištění účinné nápravy prostřednictvím provádění revidované [směrnice o alternativním řešení sporů](#), [směrnice o zástupných žalobách](#) a pro případy, kdy jsou osoby skutečně poškozeny vadným výrobkem, revidované [směrnice o odpovědnosti za vadné výrobky](#). Komise bude zejména nadále podporovat spotřebitelské organizace, soudce a vnitrostátní kontaktní místa při účinném řízení zástupných žalob podle směrnice o zástupných žalobách. Tato podpora bude poskytována například prostřednictvím akčních grantů financovaných EU, seminářů a interaktivního znalostního centra na platformě [EC-REACT](#). Komise bude rovněž pečlivě sledovat provádění zvláštních ustanovení směrnice o zástupných žalobách, která upravují financování třetími stranami. V souladu s požadavky směrnice Komise nejpozději do roku 2028 posoudí, zda je potřeba zřídit veřejného ochránce práv EU pro přeshraniční zastupování. Poté bude následovat formální hodnocení fungování směrnice.

Pokud se spotřebitelé setkají s problémy při přeshraničních transakcích, mohou se také obrátit na síť **evropských spotřebitelských center (sítě ESC)**, která poskytuje bezplatné právní poradenství a podporu²⁹. Komise bude i nadále důrazně podporovat síť ESC, aby pomohla evropským spotřebitelským centrům dále upevnit jejich schopnost poskytovat poradenství a pomoc spotřebitelům.

Tato opatření budou doplněna opatřeními na mezinárodní úrovni. Ve všech nových dvoustranných obchodních dohodách bude EU nadále usilovat o ustanovení o bezpečnosti výrobků a spolupráci v oblasti dozoru nad trhem, jakož i o závazky, které posilují důvěru spotřebitelů v digitální obchod, včetně účinné ochrany spotřebitelů účastnících se elektronického obchodování. Jakmile bude začleněna do právního rámce WTO, bude vícestranná **dohoda WTO o elektronickém obchodu** první obchodní dohodou, která bude obsahovat takové závazky v celosvětovém měřítku.

EU bude i nadále spolupracovat a pravidelně si vyměňovat údaje prostřednictvím portálu **Safety Gate** se zeměmi mimo EU, například s Čínou. V souladu s dohodou o obchodu a spolupráci mezi EU a Spojeným královstvím bude rovněž spolupracovat se Spojeným královstvím na zavedení pravidelného systému výměny informací o nebezpečných nepotravinářských výrobcích mezi portálem Safety Gate a obdobnou databází bezpečnosti výrobků ve Spojeném království. Kromě toho bude EU i nadále podporovat zvyšování povědomí a školení pro výrobce mimo EU a další účastníky dodavatelského řetězce, aby jim pomohla porozumět pravidlům ochrany spotřebitele a bezpečnosti výrobků na jednotném trhu. Například projekt EU přispěje k podpoře politik ochrany spotřebitele a bezpečnosti výrobků na Společném trhu východní a jižní Afriky (COMESA). Na mnohostranné úrovni bude Evropská komise po přijetí **zásad OSN pro bezpečnost**

²⁹ V roce 2024 získala evropská spotřebitelská centra zpět více než 7,5 milionu EUR na náhradách pro spotřebitele.

spotřebitelských výrobků podporovat jejich provádění tím, že bude nápomocna UNCTAD při vypracovávání pokynů a příručky o bezpečnosti spotřebitelských výrobků a prostřednictvím projektů budování kapacit financovaných EU, jako je program Hospodářská soutěž a bezpečnost spotřebitelských výrobků v subsaharské Africe.

Opatření

- Navrhnout revizi **nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele** (legislativní návrh – 4. čtvrtletí 2026).
- Podporovat koordinované akce v oblasti prosazování práva a činnosti **sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele** s cílem řešit rozsáhlé porušování spotřebitelského práva EU (probíhá).
- Přijmout účinná opatření ke zvýšení souladu výrobků využitím synergií s kapacitami **celních orgánů a orgánů dozoru nad trhem na úrovni členských států a na úrovni EU** a případně zřídit orgán dozoru nad trhem na úrovni EU (probíhá).
- Aktualizovat pravidla pro **dozor nad trhem a soulad výrobků s předpisy** v rámci **Evropského aktu o výrobcích** s cílem dále zvýšit účinnost prosazování bezpečnosti výrobků v EU (legislativní návrh – 3. čtvrtletí 2026), zejména s ohledem na dovoz ze zemí mimo EU, a to i prostřednictvím elektronického obchodu.
- Posílit provádění **směrnice o zástupných žalobách** prostřednictvím další podpory spotřebitelských organizací, soudců a vnitrostátních orgánů (probíhá).
- Maximalizovat využití umělé inteligence při činnostech v oblasti prosazování práva a dozoru nad trhem, například v rámci **digitálního šetření pomocí eLab a digitálního souboru nástrojů pro dozor nad trhem v oblasti bezpečnosti výrobků** (do roku 2027).
- Podporovat **zvyšování povědomí a školení** výrobců ze zemí mimo EU a dalších účastníků dodavatelského řetězce (probíhá).

5. SPRÁVA A SPOLUPRÁCE ZÚČASTNĚNÝCH STRAN

Aby bylo možné dosáhnout cílů a řešit případné nové problémy, musí být rámec řízení agendy **inkluzivní, transparentní a dynamický**.

Komise bude usilovat o pravidelné diskuse s Evropským parlamentem, Radou, Evropským hospodářským a sociálním výborem a Výborem regionů o provádění agendy, které budou řízeny prostřednictvím stávajících platform pro interakci zúčastněných stran. Tyto platformy sdružují vysoce postavené úředníky z členských států (sít' pro spotřebitelskou politiku), orgány ochrany spotřebitele (sít' pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele), orgány příslušné pro bezpečnost výrobků (sít' pro bezpečnost spotřebitelů), spotřebitelské organizace, zejména Evropskou organizaci spotřebitelů (BEUC), a další zástupce občanské společnosti, podniků a akademické obce (Poradní skupina pro spotřebitelskou politiku).

Každoroční **spotřebitelský summit** bude i nadále příležitostí k diskusi o aktuálních trendech a nových problémech s nejrůznějšími zúčastněnými stranami z celé EU i mimo ni. Slouží také k vyhodnocení provádění agendy, včetně akčního plánu pro spotřebitele na jednotném trhu. Kromě toho plánuje komisař EU odpovědný za ochranu spotřebitele pravidelně svolávat **ministerské fórum o ochraně spotřebitele**, které by se mohlo konat společně se summitem o ochraně spotřebitele, aby bylo možné přezkoumat pokrok a

poskytnout zastřešující politické pokyny k provádění agendy a k vývoji příslušné spotřebitelské politiky.

Kromě institucionálního rámce vyžaduje aktivní správa také to, aby byl vyslyšen hlas všech spotřebitelů, včetně těch ze zranitelných skupin. Komise je odhodlána podporovat silné spotřebitelské hnutí na úrovni EU i na vnitrostátní úrovni, a to i finančně. Komise bude například financovat pokračování vzdělávacího programu **Consumer PRO**, aby dále umožnila odborníkům na ochranu spotřebitele nabízet spotřebitelům poradenství uzpůsobené na míru. Jak je nastíněno ve [Strategii EU pro občanskou společnost](#), Komise navrhne opatření, která mají dále zvýšit zapojení a funkční účast organizací občanské společnosti, včetně spotřebitelských skupin, v procesech tvorby veřejných politik a posílit jejich ochranu a podporu. Bude také cíleně působit na mladé spotřebitele, aby se zapojili do utváření spotřebitelské politiky, a to prostřednictvím **dialogu** o spotřebitelské politice s **mládeží**.

Komise bude rovněž organizovat pravidelné výměny názorů se zúčastněnými stranami z řad podniků o otázkách snižování zátěže a zjednodušování v oblasti spotřebitelské politiky, včetně **prováděcích dialogů** s komisařem odpovědným za ochranu spotřebitele. Cílem bude zajistit, aby probíhaly podrobné diskuse o problémech, kterým podniky čelí, a o možných opatřeních, která je třeba přijmout, a také sledovat pokrok v opatřeních Komise v oblasti zjednodušování a snižování zátěže. V červenci 2025 se uskutečnil první prováděcí dialog o ochraně spotřebitele v digitálním prostředí.

Spotřebitelské údaje a statistiky, jako je pololetní **srovnávací přehled podmínek pro spotřebitele**, slouží jako hlavní zdroj důkazů pro informované vytváření politik. Jsou také cenné pro hodnocení dopadu evropských a vnitrostátních politik a pro zhodnocení dosaženého pokroku. Komise bude usilovat o rozšíření důkazní základny a podporovat lepší využívání údajů a výzkumu.

Opatření

- Pravidelně svolávat **ministerské fórum pro ochranu spotřebitele**.
- Zorganizovat **politický dialog o spotřebitelské politice pro mládež** (2026).
- Vést **dialogy o provádění** revize nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele (2026) a nařízení o obecné bezpečnosti výrobků (2027).

6. ZÁVĚR

Evropská unie poskytuje jednu z nejvyšších úrovní ochrany spotřebitele na světě. Tento pevný rámec je nezbytný pro účinné fungování jednotného trhu a zvyšuje konkurenceschopnost podniků v EU. Spotřebitelská politika EU poskytuje komplexní zákonná práva a záruky, díky nimž se iniciativy EU stávají hmatatelným přínosem pro všechny občany, a může působit jako pilíř stability v nejistých dobách.

Agenda pro spotřebitele do roku 2030 vychází z tohoto pevného základu a předkládá soubor konkrétních opatření k dalšímu posílení ochrany spotřebitele a řešení současných i nově vznikajících problémů. Tato opatření přispějí k vytvoření důvěry, záruk a právní jistoty, které spotřebitelé i podniky potřebují k podpoře hospodářské soutěže, inovací, investic a udržitelného růstu v EU.

Komise bude pravidelně vyhodnocovat pokrok v provádění agendy a sledovat dopad přijatých opatření, zejména prostřednictvím přehledu podmínek spotřebitele. Komise se těší na diskusi o strategickém přístupu, prioritách a opatřeních uvedených v této agendě se všemi příslušnými institucemi a zúčastněnými stranami na vnitrostátní úrovni i na úrovni EU a na spolupráci při prosazování ochrany spotřebitele v nadcházejících letech.