

V Bruseli 21. novembra 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	

SPRIEVODNÁ POZNÁMKA

Od: Martine DEPREZOVÁ, riaditeľka, v zastúpení generálnej tajomníčky Európskej komisie

Dátum doručenia: 20. novembra 2025

Komu: Thérèse BLANCHETOVÁ, generálna tajomníčka Rady Európskej únie

Č. dok. Kom.: COM(2025) 848 final

Predmet: OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV
Program pre spotrebiteľov do roku 2030 a akčný plán pre spotrebiteľov na jednotnom trhu
„Nový impulz pre ochranu spotrebiteľa, konkurencieschopnosť a udržateľný rast“

Delegáciám v prílohe zasielame dokument COM(2025) 848 final.

Príloha: COM(2025) 848 final



V Bruseli 19. 11. 2025
COM(2025) 848 final

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

**Program pre spotrebiteľov do roku 2030 a akčný plán pre spotrebiteľov na jednotnom
trhu**

„Nový impulz pre ochranu spotrebiteľa, konkurencieschopnosť a udržateľný rast“

{SWD(2025) 848 final}

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

**Program pre spotrebiteľov do roku 2030 a akčný plán pre spotrebiteľov na
jednotnom trhu
„Nový impulz pre ochranu spotrebiteľa, konkurencieschopnosť a udržateľný rast“**

Ochrana spotrebiteľa je neoddeliteľnou súčasťou našej Únie a podstatou nášho jednotného trhu¹. Zabezpečuje, aby mohli európski spotrebiteľia prijímať informované rozhodnutia a bezpečne nakupovať tovar a služby, aby sa s nimi pri plnení zmlúv a uskutočňovaní transakcií zaobchádzalo spravodlivo a aby mali prístup k účinným prostriedkom nápravy. Kľúčovým predpokladom pre dosiahnutie zmeny v každodennom živote spotrebiteľov a plnenie našich vzájomne sa posilňujúcich a zastrešujúcich cieľov v oblasti konkurencieschopnosti a udržateľnej prosperity, ochrany demokracie a sociálnej spravodlivosti je silný program pre spotrebiteľov².

Európski spotrebiteľia sa tešia jednej z najsilnejších úrovní ochrany na svete, ale stále čelia viacerým výzvam. Patria k nim vysoké životné náklady a sociálno-ekonomická neistota, vplyvy zmeny klímy, vystavenie nedostatočne bezpečným výrobkom a nekalým obchodným praktikám najmä na internete, pretrvávajúce prekážky pri cezhraničnom nakupovaní a ťažkosti pri získavaní nápravy. Trh EÚ zároveň čelí rastúcim výzvam vyplývajúcim z výrazného nárastu objemov dovozu v rámci elektronického obchodu z krajín mimo EÚ, a to najmä balíkov s tovarom s nízkou hodnotou dovážaných a doručovaných priamo spotrebiteľom. Tie predstavujú riziko pre ich zdravie a bezpečnosť, sú z environmentálneho hľadiska neudržateľné, pričom podniky v EÚ, ktoré dodržiavajú predpisy, sú v dôsledku dovozu takéhoto tovaru vystavené nekalej súťaži³.

Ochrana spotrebiteľa, konkurencieschopnosť a udržateľná prosperita sa navzájom posilňujú. Ako sa uvádza v [Lettovej správe](#), posilňovaním ochrany spotrebiteľa sa podporuje konkurenčné prostredie, z ktorého majú prospech spotrebiteľia aj podniky. Na jednotnom trhu je 450 miliónov spotrebiteľov a výdavky domácností predstavujú viac ako 51 % HDP EÚ⁴ (ide teda o najväčšiu zložku hospodárskej činnosti v EÚ). Spotrebiteľia preto v kontexte dynamiky nášho hospodárstva zohrávajú kľúčovú úlohu. Ich potreby, motivácia, preferencie, obavy a v konečnom dôsledku aj ich rozhodnutia sú hnacou silou hospodárskej súťaže, inovácií, investícií a udržateľného rastu. Tieto faktory zároveň ovplyvňujú, či sa výrobky dovážajú, dorábajú alebo vyrábajú v EÚ, a tak majú celkový vplyv na spravodlivú transformáciu.

Konkurencieschopný trh EÚ zasa zvyšuje blahobyt spotrebiteľov tým, že poskytuje široký výber kvalitného tovaru a služieb za dostupné ceny. Spoločný rámec ochrany

¹ Článok 12 Zmluvy o fungovaní Európskej únie a článok 38 Charty základných práv EÚ.

² [Priority Európskej komisie na roky 2024 – 2029](#).

³ Vo februári 2025 predložila Európska komisia [oznámenie o komplexnom súbore nástrojov pre bezpečný a udržateľný elektronický obchod](#). Vo viacerých oblastiach bude nevyhnutné zabezpečiť rýchly pokrok, a to vrátane zrušenia oslobodenia od cla pre výrobky s hodnotou nižšou ako 150 EUR v rámci colnej reformy, posilnenia spolupráce s krajinami, z ktorých tieto výrobky pochádzajú, s cieľom riešiť bezpečnosť výrobkov priamo pri zdroji, ako aj vrátane posilnenia našich kapacít na presadzovanie práva v oblastiach cieľ, dohľadu nad trhom a ochrany spotrebiteľa.

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

spotrebiteľa poskytuje pravidlá a stimuly na vytvorenie dôvery, záruk a právnej istoty, ktoré potrebujú spotrebiteľia aj podniky. Napríklad na riešenie rizík, ktoré predstavuje exponenciálny rast dovozu v rámci elektronického obchodu, je nevyhnutné dôsledné vykonávanie a presadzovanie pravidiel EÚ týkajúcich sa práv spotrebiteľov a bezpečnosti výrobkov, a to nielen na ochranu spotrebiteľov, ale aj na ochranu spoločností, ktoré dodržiavajú predpisy, pred nekalou súťažou.

Okrem tejto kľúčovej hospodárskej úlohy má spotrebiteľská politika sama osebe aj sociálny, ochranný a stabilizačný rozmer, ktorý má v dnešných nepokojných časoch, ktorým Európa a svet čelia, ešte väčší význam. Spotrebiteľská politika vytvára rámec, ktorý chráni práva občanov, zabezpečuje spravodlivé trhové praktiky a usiluje sa o kolektívne blaho a nediskrimináciu, čím podporuje sociálnu spravodlivosť a posilňuje dôveru v našu demokraciu. Vďaka spotrebiteľskej politike sa môžu napríklad zmierniť problémy spotrebiteľov s vysokými životnými nákladmi a zmierniť ich obavy o životné prostredie, a to podporou obehového hospodárstva a posilnením dostupnosti cenovo dostupných a atraktívnych udržateľných výrobkov.

Európska komisia v tomto kontexte predstavuje svoj **Program pre spotrebiteľov do roku 2030 (ďalej len „program“)**, t. j. nový strategický rámec pre spotrebiteľskú politiku EÚ, ktorým sa stanovujú konkrétne priority a opatrenia na nasledujúcich päť rokov.

Program zahŕňa širokú škálu opatrení, ktoré priamo reagujú na kľúčové výzvy a ktoré odrážajú prierezový charakter spotrebiteľskej politiky. Jeho cieľom je zvýšiť ochranu spotrebiteľa a podporiť konkurencieschopnosť, sociálnu spravodlivosť a udržateľný rast, a to najmä posilnením dôsledného a účinného vykonávania, uplatňovania a presadzovania pravidiel EÚ a riešením dôležitých výziev, ako je digitálna spravodlivosť a ochrana spotrebiteľov na internete.

Program sa zameriava na štyri kľúčové **prioritné oblasti**. Po prvé program zahŕňa **akčný plán pre spotrebiteľov na jednotnom trhu**, a to vzhľadom na kľúčovú úlohu ochrany spotrebiteľa pri zabezpečovaní riadneho fungovania jednotného trhu, ako aj na význam jednotného trhu pri zabezpečovaní prosperity a zvyšovaní konkurencieschopnosti Európy. Tento akčný plán je doplnením **stratégie jednotného trhu**, keďže sa zaoberá konkrétnymi problémami v rámci jednotného trhu, ktoré sa priamo dotýkajú spotrebiteľov. Ďalšími kľúčovými prioritami programu sú **digitálna spravodlivosť a ochrana spotrebiteľov na internete**, **udržateľná spotreba**, ako aj **presadzovanie práva a náprava**.

Potreba prispôbiť sa rýchlo sa meniacej spoločnosti a rozmach elektronického obchodu prispievajú k rizikám, ako aj ku komplikovaným prvkom z hľadiska špecifických skupín spotrebiteľov, ako sú ľudia so zdravotným postihnutím, starší ľudia, mladí spotrebiteľia alebo rodiny s nízkymi príjmami. **Ochrana spotrebiteľov v zraniteľných situáciách** je preto dôležitou **zastrešujúcou prioritou**, ktorá sa týka všetkých oblastí programu. Patrí sem ochrana detí ako spotrebiteľov v digitálnom prostredí a riešenie vplyvu vysokých životných nákladov, ktoré mnohým ľuďom čoraz viac sťažujú zabezpečenie základných potrieb, ako sú potraviny, energie a bývanie.

V súlade s cieľmi stanovenými v **Kompase konkurencieschopnosti** je **zastrešujúcou prioritou zjednodušenie pravidiel a zníženie administratívnej záťaže**. Preto je cieľom programu zjednodušiť a objasniť pravidlá ochrany spotrebiteľa, znížiť zbytočnú administratívnu záťaž a umožniť spoločnostiam pôsobiť v jasnom, spravodlivom a predvídateľnom prostredí, a to všetko pri zachovaní prísnych noriem ochrany spotrebiteľa. Základom programu je najmä posilnenie a zjednodušenie rámca

presadzovania pravidiel, čo pomôže podnikom znížiť náklady na dodržiavanie predpisov a využiť príležitosti, ktoré ponúka jednotný trh. Vďaka zjednodušeniu pravidiel a zníženiu záťaže by mali byť podniky zároveň schopné zmierniť tlaky na životné náklady.

Opatrenia stanovené v programe sa budú opierať o aktívnu medzinárodnú spoluprácu na bilaterálnej aj multilaterálnej úrovni. EÚ bude naďalej spolupracovať s krajinami na celom svete a zapájať sa do multilaterálnych fór, ako je Svetová obchodná organizácia (WTO), Konferencia Organizácie Spojených národov pre obchod a rozvoj (UNCTAD) a Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD), a to s cieľom presadzovať vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa a podporovať rovnaké podmienky pre podniky. EÚ sa bude naďalej zapájať do diskusie s ústretovými partnermi prostredníctvom neformálnych spotrebiteľských dialógov a spolupracovať s príslušnými orgánmi, najmä v oblasti bezpečnosti výrobkov predávaných cez internet, pričom bude každé dva roky organizovať medzinárodný týždeň bezpečnosti výrobkov. Komisia bude takisto naďalej v rámci procesu rozširovania EÚ podporovať kandidátske krajiny pri zosúladzovaní ich právnych predpisov s *acquis* EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Program vychádzajúci z pokroku dosiahnutého v rámci [Nového programu pre spotrebiteľov](#), ktorý bol prijatý v roku 2020, je výsledkom rozsiahlych diskusií so zainteresovanými stranami⁵. Na dosiahnutie jeho cieľov a realizáciu súvisiacich opatrení je nevyhnutný **inkluzívny, transparentný a dynamický rámec riadenia**. Komisia bude štruktúrovane spolupracovať so všetkými zainteresovanými stranami, medzi ktoré patria členské štáty, Európsky parlament, záujmové združenia, akademická obec, občianska spoločnosť vrátane spotrebiteľských organizácií. Ich aktívna účasť počas celého procesu vykonávania programu bude mať zásadný význam pre jej úspech.

1. DOBUDOVANIE JEDNOTNÉHO TRHU: AKČNÝ PLÁN PRE SPOTREBITEĽOV

Jednotný trh je jedným z najväčších úspechov EÚ. Poskytuje spotrebiteľom **významné výhody**, ako je väčší výber a nižšie ceny, a predstavuje rozhodujúci prínos pre zvýšenie európskej konkurencieschopnosti. Spotrebiteľom a podnikom však stále bránia mnohé prekážky v tom, aby naplno využívali potenciál jednotného trhu. Dobudovanie jednotného trhu je preto mimoriadne naliehavé. Tento akčný plán dopĺňa opatrenia zahrnuté v stratégii jednotného trhu a v pripravovanom pláne dobudovania jednotného trhu do roku 2028. Rieši prekážky, ktoré bránia spotrebiteľom vo využívaní ďalších výhod jednotného trhu, najmä v oblasti prístupu k tovaru a službám, a to predovšetkým k finančným službám, mobilite a doprave.

[Nariadením o geografickom blokovaní](#) sa od jeho prijatia v roku 2018 zlepšil prístup spotrebiteľov k cezhraničnému tovaru a službám, a to odstránením neodôvodneného geografického blokovania a iných foriem diskriminácie pri predaji cez internet, a to na základe štátnej príslušnosti alebo na základe miesta bydliska či sídla. Napriek tomu pretrvávajú výzvy týkajúce sa správneho vykonávania nariadenia⁶. Vo februári 2025 začala Komisia formálne hodnotenie nariadenia s cieľom posúdiť, či plní svoje ciele.

⁵ Pozri sprievodnú súhrnnú správu, v ktorej sú zhrnuté konzultačné činnosti so zainteresovanými stranami [SWD(2025) 848].

⁶ Pozri: [pracovný dokument útvarov Komisie o vplyve nariadenia o geografickom blokovaní a pokroku pri ďalšom znižovaní cezhraničných prekážok](#) a [osobitná správa Európskeho dvora audítorov: Neodôvodnené geografické blokovanie v elektronickom obchode](#). Pozri aj: [Geo-blocking – Still an area of concern for ECC-Net \(Geografické blokovanie – stále problémová oblasť\) pre sieť ECC](#).

Komisia bude zároveň ďalej analyzovať prínosy, výzvy a možné riziká rozšírenia rozsahu pôsobnosti nariadenia.

Cezhraničné prekážky, ktoré obmedzujú výber spotrebiteľov, sa netýkajú len online prostredia. **Územné obmedzenia dodávok**, t.j. obmedzenia uložené niektorými výrobcami, ktoré sťažujú alebo úplne znemožňujú maloobchodníkom z internetových aj kamenných obchodov nakupovať výrobky v jednom a predávať ich v inom členskom štáte, zároveň spôsobujú fragmentáciu jednotného trhu a môžu viesť k vyšším cenám, a tak prispievajú k zvyšovaniu životných nákladov⁷. Ako bolo oznámené v stratégii jednotného trhu, Komisia vypracuje nástroje na boj proti neodôvodneným územným obmedzeniam dodávok v situáciách, ktoré nepatria do pôsobnosti práva hospodárskej súťaže. Komisia bude zároveň pokračovať v dôslednom presadzovaní pravidiel hospodárskej súťaže.

Ďalšou oblasťou, v ktorej spotrebiteľia čelia prekážkam, je **cezhraničné poskytovanie finančných služieb**. Hoci sa podiel spotrebiteľov nakupujúcich finančné služby v zahraničí zvýšil, v niektorých kategóriách produktov, ako sú spotrebiteľské úvery, hypotekárne úvery a poistenie, zostáva veľmi obmedzený. Vyššia miera cezhraničného poskytovania retailových finančných služieb a súčasná ochrana spotrebiteľov pred neuváženým požíciavaním a nadmerným zadlžovaním môžu priniesť výhody spotrebiteľom a obchodné príležitosti poskytovateľom finančných služieb. Spotrebiteľia môžu zároveň stále čeliť obmedzeniam, keď sa pokúšajú otvoriť si platobný účet v inom členskom štáte. **Vďaka únii úspor a investícií** sa popri integrovanom bankovom systéme podporí hlbšia integrácia kapitálových trhov a zlepši cezhraničné poskytovanie finančných prostriedkov. Podporí sa ňou účasť retailových klientov na kapitálových trhoch, keďže jej cieľom bude predovšetkým zvýšenie dostupnosti a využívania **sporiacich a investičných účtov**, vďaka ktorým budú môcť spotrebiteľia získať vyššie dlhodobé výnosy z investovania na finančných trhoch, ako sa uvádza v **odporúčaní Komisie členským štátom o sporiacich a investičných účtoch**. Komisia bude takisto spolupracovať s členskými štátmi na zabezpečení **účinného vykonávania a presadzovania existujúcich právnych predpisov v oblasti finančných služieb**, ako je napríklad **smernica o platobných účtoch**. Touto smernicou sa poskytovateľom služieb zabraňuje diskriminovať spotrebiteľov v EÚ na základe štátnej príslušnosti alebo miesta bydliska, keď žiadajú o prístup k bankovému účtu, a všetkým spotrebiteľom s legálnym pobytom v EÚ sa ňou poskytuje právo na základný platobný účet. S cieľom zlepšiť **presadzovanie** týchto pravidiel Komisia zväží začlenenie **nariadenia o jednotnej oblasti platieb v eurách**, ktoré obsahuje pravidlo zakazujúce **diskrimináciu na základe IBAN**⁸, do rozsahu pôsobnosti **nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa**. Komisia sa takisto zameria na vykonávanie **stratégie EÚ v oblasti finančnej gramotnosti**, ktorej cieľom je umožniť spotrebiteľom lepšie spravovať svoje osobné financie a zúčastňovať sa na kapitálových trhoch fungujúcich bezpečne a spoľahlivo, a to najmä v ére digitalizovaných služieb. Komisia plánuje v roku 2028 vykonať komplexný záťažový test právnych predpisov EÚ v oblasti spotrebiteľských finančných služieb s cieľom posúdiť ich odolnosť, identifikovať možnosti zjednodušenia pravidiel a zabezpečiť, aby boli vzhľadom na rýchlo sa vyvíjajúce finančné prostredie naďalej vhodné na daný účel.

⁷ V rámci **štúdie** vykonanej pre Európsku komisiu sa odhadlo, že ak by sa odstránili územné obmedzenia dodávok, spotrebiteľia by mohli pri nákupe určitých výrobkov ušetriť až 14,1 miliardy EUR ročne.

⁸ V nariadení o jednotnej oblasti platieb v eurách sa stanovuje, že banky a podniky musia zaobchádzať s medzinárodnými číslami bankových účtov (IBAN) zo všetkých členských štátov EÚ rovnako, čím sa zabezpečuje, aby jednotlivci a spoločnosti mohli vykonávať cezhraničné transakcie bez toho, aby čelili neopodstatneným prekážkam na základe pôvodu ich čísla IBAN.

Okrem možnosti prístupu k tovaru a službám v celej EÚ umožňuje spotrebiteľom využívať všetky výhody Európy bez hraníc aj **voľný pohyb osôb** v rámci jednotného trhu. Spotrebiteľia potrebujú pri cestovaní prístup k cenovo dostupným, vysokokvalitným, bezproblémovým a prístupným službám mobility, dopravy a elektronickej komunikácie, ktoré sa opierajú o silný súbor práv.

Pokiaľ ide o elektronicke komunikačné služby, [pravidlá EÚ týkajúce sa roamingu](#) znamenajú, že spotrebiteľia cestujúci v rámci EÚ/EHP môžu používať svoje telefóny na volanie, posielanie textových správ a prístup na internet bez dodatočných poplatkov. EÚ už uzavrela dohody, ktorými sa k 1. januáru 2026 účinne rozšíri roamingová oblasť EÚ na Ukrajinu a Moldavsko. Komisia zároveň začala postup preskúmania pravidiel EÚ v oblasti elektronickej komunikácie, ktoré sa týkajú práv koncových užívateľov a univerzálnej služby.

Hoci dopyt po **multimodálnom cestovaní** rastie, spotrebiteľia stále čelia mnohým prekážkam pri porovnávaní cien, hľadani najlepšej možnosti cestovania, rezervácii cesty a presadzovaní svojich práv v prípade narušenia cesty. Platí to najmä pre cestovanie železničnou dopravou. Viaceré z týchto výziev sa budú riešiť pripravovanými návrhmi týkajúcimi sa **nariadenia o jednotnom systéme elektronickej rezervácie a predaja lístkov**, **nariadenia o multimodálnych digitálnych službách mobility** a cielenej revízie [nariadenia o právach cestujúcich v železničnej preprave](#) spolu s nadchádzajúcim prijatím legislatívnych aktov v rámci [balíka opatrení v oblasti mobility cestujúcich](#). Balík opatrení v oblasti mobility cestujúcich zahŕňa revíziu nariadení EÚ o právach cestujúcich, ako aj revíziu [smernice o balíkoch cestovných služieb z roku 2015](#). Dokončenie revízie tejto smernice povedie k účinnejšej ochrane spotrebiteľa, a to aj prostredníctvom nových pravidiel týkajúcich sa poukážok, na základe ktorých sa bude vyžadovať výslovný súhlas cestujúcich. Takisto sa tým zabezpečí, aby sa spotrebiteľom poskytovali jasnejšie informácie, pričom sa výrazne zníži počet informačných formulárov. Dokončením revízie právnych predpisov EÚ o **právach cestujúcich** sa zabezpečí predovšetkým lepšie presadzovanie práv cestujúcich, vytvorenie práv pre cestujúcich v rámci multimodálnych ciest, posilnenie práv cestujúcich so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou, zlepšenie informovanosti cestujúcich o ich právach a objasnenie pravidiel týkajúcich sa náhrad za letenky rezervované prostredníctvom sprostredkovateľov. Komisia predloží aj revíziu [nariadenia o leteckých dopravných službách](#). Budú sem patriť ciele opatrenia na posilnenie pravidiel ochrany spotrebiteľa, a to aj vrátane jasnejších pravidiel týkajúcich sa minimálnych prípustných rozmerov a hmotnosti príručnej batožiny⁹, ako aj konkrétnych prvkov a služieb, ktoré musia byť štandardne zahrnuté vo všetkých letenkách, ako aj vrátane zvýšenej transparentnosti a porovnateľnosti leteniek.

Prechod na **čistú mobilitu** si takisto vyžaduje odstránenie prekážok, ktoré bránia používaniu vozidiel s nulovými emisiami na vnútroštátnej a cezhraničnej úrovni. Keďže si čoraz viac spotrebiteľov kupuje elektrické vozidlá, potrebujú dobre fungujúci a konkurencieschopný trh so systémami nabíjania takýchto vozidiel. Verejná nabíjacia infraštruktúra v EÚ sa výrazne rozšírila, a to vďaka [nariadeniu o infraštruktúre pre alternatívne palivá](#). Nariadením sa zaviedli aj ustanovenia na uľahčenie platobných procesov a zlepšenie transparentnosti cien nabíjania. Komisia v roku 2026 preskúma nariadenie o infraštruktúre pre alternatívne palivá a posúdi účinnosť existujúcich ustanovení, ako aj to, či sú potrebné ďalšie opatrenia na zabezpečenie úplnej transparentnosti cien a jednoduchých spôsobov platby.

V rámci pripravovanej **stratégie EÚ pre udržateľný cestovný ruch** sa Komisia zároveň zameria na spôsoby zlepšenia spotrebiteľskej prístupnosti pri **cezhraničnom prenajímaní**

⁹ Bez toho, aby boli dotknuté prebiehajúce rokovania o revízii právnych predpisov EÚ o právach cestujúcich.

automobilov. V súlade so stratégiou jednotného trhu Komisia zvažuje uplatňovanie pravidiel a zásad jednotného trhu EÚ na sektor **taxislužieb a prenajímania súkromných vozidiel.**

Cezhraničný obchod je základnou súčasťou európskeho trhu s ojazdenými vozidlami¹⁰. V dôsledku nedostatku spoľahlivých informácií o počte najazdených kilometrov, údržbe a záznamoch o nehodách však spotrebiteľia strácajú dôveru a čelia podvodným praktikám. Niektoré členské štáty už v záujme riešenia tohto problému zaviedli viacero systémov. **Balík opatrení zameraný na technický stav vozidiel**, ktorý bol prijatý v apríli 2025, zahŕňa opatrenia na riešenie neoprávnenej manipulácie s počítadlami kilometrov pri domácom a cezhraničnom predaji ojazdených vozidiel. Týmito opatreniami sa zabezpečí, že spotrebiteľia dostanú náležité informácie, čím sa posilní ochrana spotrebiteľov na trhu s ojazdenými vozidlami. Komisia navyše pracuje na preskúmaní **smernice o označovaní vozidiel** s cieľom lepšie informovať spotrebiteľov.

Európske peňaženky digitálnej identity, ktoré budú do roku 2026 dostupné v každom členskom štáte, uľahčia spotrebiteľom uchovávanie a zdieľanie kľúčových cestovných dokladov, ako sú digitálne víza a pasy, ako aj ich používanie na jednoduché predodletové vybavenie či registráciu v hoteli, otvorenie bankového účtu, prenájom automobilu, obnovenie lekárskeho predpisu a cezhraničný prístup k iným súkromným a verejným službám.

Na vypracovanie opatrení spotrebiteľskej politiky, ktorými sa odstráni prekážky, podporí sociálna rovnosť a zabezpečia normy blahobytu spotrebiteľov, je potrebné dôkladne sledovať **životné náklady a hospodárske trendy na jednotnom trhu**. Komisia na základe dostupných údajov a vizualizácií Eurostatu zlepší svoje **online nástroje** na sledovanie vývoja cien základného spotrebného tovaru a služieb na jednotnom trhu. Urobí tak spôsobom, ktorý bude prístupný a zrozumiteľný, a to aj na účely výskumu a tvorby politík. Komisia bude takisto ďalej rozvíjať tie časti **hodnotiacej tabuľky spotrebiteľských podmienok**, ktoré sa týkajú životných nákladov. Komisia v roku 2026 napokon predstaví svoju vôbec prvú **stratégiu EÚ v oblasti boja proti chudobe**, ktorej cieľom je pomôcť ľuďom získať prístup k základnej ochrane a službám, ktoré potrebujú, a na základe riešenia základných príčin chudoby stanoviť jasnú cestu smerujúcu k tomu, aby počet ľudí žijúcich v chudobe do roku 2030 klesol o 15 miliónov a aby sa do roku 2050 chudoba v Európe úplne odstránila. Stratégia bude podporená aj posilnenou **zárukou pre deti**, ktorá má deti chrániť pred chudobou a sociálnym vylúčením.

Opatrenia

- Dokončiť hodnotenie **nariadenia o geografickom blokovani** (2. štvrťrok 2026) a ďalej analyzovať prínosy, výzvy a možné riziká rozšírenia jeho rozsahu pôsobnosti.
- Vytvoriť nástroje na boj proti **neodôvodneným územným obmedzeniam dodávok**, ktoré by sa vzťahovali aj na iné situácie než sú tie, ktoré sú predmetom práva hospodárskej súťaže, ako napríklad jednostranné praktiky veľkých výrobcov (4. štvrťrok 2026).
- Podporiť poskytovanie **cezhraničných finančných služieb** prostredníctvom monitorovania retailových investícií na kapitálových trhoch a **dostupnosti a využívania sporiacich a investičných účtov** (2026 – 2027).

¹⁰ Štúdia JRC, *A review of the used car market in the European Union (Preskúmanie trhu s ojazdenými vozidlami v Európskej únii)*, 2025.

- Zvýšiť úroveň **finančnej gramotnosti** prostredníctvom vykonávania stratégie EÚ v oblasti finančnej gramotnosti (k 1. štvrťroku 2026).
- Zaviesť **európske peňaženky digitálnej identity** vo všetkých členských štátoch ako bezpečný, spoľahlivý prostriedok digitálnej identifikácie zachovávajúci súkromie pre každého v Únii (4. štvrťrok 2026).
- Uzavrieť **roamingové dohody** s kandidátskymi krajinami EÚ (napríklad s Ukrajinou a Moldavskom k januáru 2026, ako aj s krajinami západného Balkánu).
- Podporiť rozvoj **služieb cezhraničnej mobility** prostredníctvom:
 - spustenia iniciatív pre **multimodálne digitálne služby mobility, jednotný systém elektronickej rezervácie a predaja lístkov a cielenú revíziu práv cestujúcich v železničnej doprave s cieľom zlepšiť rezerváciu ciest** pri kombinácii rôznych druhov dopravy alebo prevádzkovateľov dopravy, a to najmä železničnej (legislatívne návrhy – 1. štvrťrok 2026),
 - preskúmania **nariadenia o infraštruktúre pre alternatívne palivá** (2026),
 - spustenia iniciatívy zameranej na **cezhraničný prenájom automobilov** (2. štvrťrok 2026).
- Posilniť **monitorovanie a analýzu spotrebiteľských podmienok a trendov vrátane životných nákladov** (do konca roka 2026).

2. DIGITÁLNA SPRAVODLIVOSŤ A OCHRANA SPOTREBITEĽOV NA INTERNETE

Digitálne hospodárstvo prinieslo spotrebiteľom mnohé výhody. Prinieslo nové produkty a služby a v mnohých ohľadoch zmenilo život spotrebiteľov, a to od spôsobu nakupovania cez po spôsob, ako si užívajú zábavu, až po prístup k informáciám či interakciu s podnikmi. Vzhľadom na rozmach elektronického obchodu, vývoj nových technológií a rastúce využívanie umelej inteligencie je dôležité zabezpečiť, aby spotrebiteľské právo EÚ v súčasnom digitálnom prostredí naďalej poskytovalo vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa a zachovávalo autonómiu spotrebiteľa a slobodu voľby.

[Aktom o digitálnych službách](#), [aktom o digitálnych trhoch](#) a [aktom o umelej inteligencii](#) sa posilnil súbor pravidiel EÚ v digitálnej oblasti, čo prinieslo jasné výhody pre spotrebiteľov a podniky¹¹. Účinné a dôsledné uplatňovanie týchto pravidiel je nevyhnutné pre riešenie rizík a výziev, ktorým čelia spotrebiteľia na internete. [Kontrola vhodnosti spotrebiteľského práva EÚ z hľadiska digitálnej spravodlivosti](#) však odhalila nedostatky a problematické praktiky v digitálnom prostredí, ktoré si vyžadujú opatrenia na úrovni EÚ. Cieľom týchto opatrení je odstrániť nedostatky týkajúce sa ochrany spotrebiteľa, znížiť právnu neistotu, ktorej čelia podniky, zabrániť fragmentácii právnych predpisov a uľahčiť ich presadzovanie.

Napríklad v akte o digitálnych službách sa už rieši niekoľko aspektov výziev, s ktorými sa spotrebiteľia môžu stretnúť na internete. Problematické obchodné praktiky sa však týkajú všetkých typov obchodníkov vrátane tých, ktorí nepatria do rozsahu pôsobnosti aktu o digitálnych službách, ako sú webové sídla elektronického obchodu a digitálne služby, ktoré

¹¹ Napríklad aktom o digitálnych službách sa poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb, ako sú online trhoviská, ukladá široká škála povinností náležitej starostlivosti s cieľom zvýšiť bezpečnosť a upevniť dôveru používateľov. Ďalej sa ním veľmi veľkým online platformám a vyhľadávateľom ukladá povinnosť identifikovať, posudzovať a zmierňovať systémové riziká vyplývajúce z koncepcie, fungovania a využívania ich služieb vrátane tých, ktoré môžu nepriaznivo ovplyvniť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.

nie sú založené na sprostredkovaní obsahu. Horizontálne právne predpisy EÚ týkajúce sa spotrebiteľov poskytujú všetkým účastníkom trhu „záchrannú sieť“, a to technologicky neutrálnym spôsobom. S cieľom zaručiť vhodnosť tejto záchrannej siete pre digitálny vek Komisia okrem zabezpečenia účinného vykonávania a presadzovania existujúceho právneho rámca zároveň navrhne **akt o digitálnej spravodlivosti**, ktorým sa ďalej posilní ochrana spotrebiteľov na internete pred praktikami, ako sú: temné vzorce, ktoré môžu nekalo ovplyvňovať rozhodnutia spotrebiteľov; návykové dizajnové prvky; problematické praktiky tzv. influencerov; nekalá personalizácia, pri ktorej sa využíva zraniteľnosť spotrebiteľov a problematické prvky v rámci digitálnych produktov, ako sú sociálne médiá, videohry a elektronický obchod. Cieľom aktu o digitálnej spravodlivosti bude aj zjednodušenie pravidiel pre podniky, a to najmä zameraním sa na požiadavky na informovanie spotrebiteľov v konkrétnych typoch zmlúv a v rámci opakovaných transakcií s tými istými obchodníkmi.

Obzvlášť zraniteľnými spotrebiteľmi sú maloleté osoby. Zvyknú mať špecifické spotrebiteľské návyky a často sú prvými používateľmi nových technológií a digitálnych produktov vrátane produktov určených pre veľmi malé deti. Akt o digitálnych službách už obsahuje ustanovenia na ochranu maloletých osôb na online platformách a zabezpečuje vysokú úroveň súkromia, ochrany a bezpečnosti maloletých osôb na takýchto platformách¹². Vystavenie detí škodlivým praktikám a prvkom v rámci digitálnych produktov, online šikanovaniu, obsahu pre dospelých, propagácii sebapoškodzovania a algoritmom, ktorých cieľom je zneužívať ich zraniteľnosť a podporovať závislosť, však vyvoláva naliehavé obavy, ktoré si vyžadujú podniknutie ďalších krokov. Komisia preto zrealizuje **celoúňijný prieskum zameraný na širšie vplyvy sociálnych médií na duševnú pohodu mladých ľudí**. Ako oznámila predsedníčka von der Leyenová v prejave o stave Únie z roku 2025, Komisia zriadi aj **skupinu odborníkov, ktorá sa bude venovať kontaktom detí so sociálnymi médiami**. Cieľom aktu o digitálnej spravodlivosti bude aj posilnenie **ochrany zraniteľných spotrebiteľov vrátane maloletých osôb na internete**.

Komisia okrem toho zhodnotí [smernicu o audiovizuálnych mediálnych službách](#), ktorá obsahuje pravidlá na ochranu maloletých osôb pred škodlivým obsahom vrátane internetového obsahu. V smernici sa zakazuje diskriminácia, stanovujú sa v nej kvalitatívne a kvantitatívne normy týkajúce sa obsahu audiovizuálnych komerčných oznamov v záujme ochrany spotrebiteľov vrátane maloletých osôb, pričom sa v nej podporuje prístupnosť daných služieb pre osoby so zdravotným postihnutím.

Online podvody patria medzi najrýchlejšie sa rozmáhajúce trestné činy na internete a spôsobujú spotrebiteľom značné škody¹³. Komisia navrhla [revíziu smernice o platobných službách](#) s cieľom posilniť ochranu spotrebiteľa, a to aj rozšírením pravidiel prevencie podvodov pre poskytovateľov platobných služieb a práv spotrebiteľov, ktorí sa stali obeťou platobného podvodu, na vrátenie finančných prostriedkov. Komisia s cieľom ďalej posilniť schopnosť bojovať proti online podvodom v EÚ uverejní **akčný plán zameraný na boj proti online podvodom**. Medzi jeho ciele bude patriť zlepšenie preventívnych opatrení, zefektívnenie činnosti v oblasti presadzovania práva a posilnenie podpory poskytovanej obetiam podvodov pri vymáhaní ich finančných prostriedkov.

¹² S cieľom pomôcť online platformám zaviesť primeranú ochranu maloletých osôb pracuje Komisia na spoľahlivom a ľahko použiteľnom softvérovom riešení zachovávajúcom súkromie, ktoré bude slúžiť na overovanie veku. Toto riešenie bude harmonizované s úňijnými predpismi a založené na technológii európskej peňaženky digitálnej identity.

¹³ [Prieskum spotrebiteľských podmienok z roku 2024](#): takmer 45 % spotrebiteľov uviedlo, že sa stretli s internetovými podvodmi.

Komisia bude okrem toho pri presadzovaní predpisov zameraných na boj proti internetovým a finančným podvodom naďalej vychádzať z aktu o digitálnych službách, pričom zabezpečí, aby online platformy a vyhľadávače chránili spotrebiteľov pred klamlivými praktikami. Praktikou, ktorá sa z hľadiska spotrebiteľov javí ako problematická, je aj tzv. dropshipping¹⁴. Výsledky spotrebiteľského prieskumu vykonaného v rámci kontroly vhodnosti z hľadiska digitálnej spravodlivosti poukázali na potrebu zamerať sa na zvýšenie transparentnosti používania tohto obchodného modelu¹⁵.

Spotrebiteľia sa na internete stretávajú s opakovanými žiadosťami o súhlas a s netransparentnými „cookie bannermi“, ktoré ich majú v tom, ako sa ich údaje využívajú. Spotrebiteľia tak fakticky prichádzajú o možnosť, aby sa skutočne informovane rozhodli. Komisia sa prostredníctvom **návrhu súhrnného balíka opatrení v digitálnej oblasti** usiluje o reformu pravidiel týkajúcich sa súborov cookie pri zachovaní rovnakej úrovne ochrany údajov, keďže súčasný systém je nevýhodný tak pre spotrebiteľov, ako aj pre podniky.

Digitalizácia finančných služieb prináša spotrebiteľom pohodlné a nákladovo efektívne riešenia správy financií, ako aj širšiu paletu finančných služieb a lepšie inovácie. Digitalizácia však prináša aj značné ťažkosti a riziká. Napríklad pri prechode na digitálne služby a zatváraní fyzických pobočiek bánk vzniká riziko diskriminácie spotrebiteľov, ktorí využívajú hotovosť, je pre nich problematické samostatne alebo jednoducho sa dostať do najbližšej pobočky banky, zápasia s problémami v súvislosti s prechodom na digitálne služby alebo nemajú prístup k internetu. Komisia v roku 2023 predložila niekoľko návrhov zameraných na zabezpečenie širokej akceptácie hotovostných platieb, zlepšenie prístupu spotrebiteľov k hotovosti a podporu finančnej inklúzie. V súvislosti s vykonávaním a uplatňovaním novej [smernice o spotrebiteľských úveroch](#) plánuje Komisia posúdiť, ako digitalizácia ovplyvňuje trh s retailovými finančnými službami, s osobitným zameraním na spotrebiteľské úvery. Bude analyzovať nástup nových aktérov, produktov a postupov, ako aj výzvy a príležitosti, ktorým spotrebiteľia čelia pri využívaní retailových finančných služieb na internete.

Komisia v súlade so stratégiou jednotného trhu a [štvrtým balíkom zjednodušujúcich opatrení](#) takisto preskúma, ako môžu digitálne riešenia, napr. digitálne označovanie a digitálne nástroje, ako sú mobilné aplikácie a [digitálny pas výroby](#), **zlepšiť prístup spotrebiteľov k informáciám o výrobkoch a službách**, a to pri súčasnom **znížení administratívnej záťaže spoločností** a zabezpečení, aby všetky dôležité informácie, napr. informácie týkajúce sa bezpečnosti výrobkov, zostali dostupné vo fyzickej podobe. Bezpečnú a efektívnu výmenu informácií o výrobkoch medzi podnikmi, dodávateľmi, výrobcami a regulačnými orgánmi by mohli uľahčiť aj pripravované **európske podnikové peňaženky**, ktorými sa podporí integrovanejší a transparentnejší jednotný trh.

Hoci digitálne prostredie ponúka výhody pri komunikácii o **bezpečnosti výrobkov**, spájajú sa s ním aj špecifické výzvy. Tieto problémy sa môžu týkať predaja nebezpečných výrobkov na internete alebo zdravotných a bezpečnostných rizík vrátane rizík pre duševné zdravie, ktoré predstavujú výrobky s novými technológiami. Problémom môže byť aj prístupnosť informácií pre osoby so zdravotným postihnutím. Komisia bude analyzovať špecifické zraniteľnosti spotrebiteľov v online prostredí a vplyv týchto zraniteľností na bezpečnosť výrobkov. Bude to zahŕňať napríklad analýzu toho, ako spotrebiteľia reagujú na konkrétne varovania a pokyny

¹⁴ Dropshipping je predaj výrobkov bez toho, aby ich predávajúci držal na sklade. Keď si spotrebiteľ objedná výrobok, predajca posunie objednávku priamo dodávateľovi (veľkoobchodníkovi alebo výrobcovi), ktorý následne zabezpečí logistiku (priame doručenie spotrebiteľovi) a prípadné vrátenie tovaru bez potreby zapojenia predajcu.

¹⁵ 72 % respondentov považuje absenciu transparentnosti v oblasti dropshippingu za problematickú.

v digitálnom prostredí a ako nové bezpečnostné riziká ovplyvňujú spotrebiteľov pri používaní rôznych digitálnych produktov, ako sú aplikácie alebo softvér.

Ďalšou kľúčovou problematikou je rýchly vývoj a zavádzanie **umelej inteligencie na spotrebiteľských trhoch**. Technológie umelej inteligencie môžu priniesť výhody, ako napríklad vyššiu efektívnosť, personalizované poradenstvo a interakciu so zákazníkmi, ako aj úsporu nákladov. Prinášajú však aj riziká vrátane obmedzenej interakcie s ľuďmi či problémov vyplývajúcich zo systémových zlyhaní, skreslení či nepresností. **Aktom EÚ o umelej inteligencii** sa vytvoril spoľahlivý rámec na zabezpečenie dôveryhodnosti systémov umelej inteligencie vyvinutých a používaných v EÚ so zárukami na ochranu základných práv ľudí¹⁶. Komisia bude úzko spolupracovať s členskými štátmi s cieľom zabezpečiť dôsledné vykonávanie a presadzovanie aktu o umelej inteligencii a príslušných právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa a bezpečnosti výrobkov. Zoznam zakázaných praktík v oblasti umelej inteligencie podľa aktu o umelej inteligencii sa bude každoročne preskúmať a v prípade zistenia nových problémov aktualizovať. Je veľmi dôležité, aby sa v rámci ochrany spotrebiteľa náležite prihliadalo na technologický vývoj a aby spotrebiteľia mali pri interakcii s umelou inteligenciou transparentné informácie (napr. pri využívaní zákaznickej podpory založenej na umelej inteligencii alebo pri hľadaní informácií a rád od virtuálnych asistentov), vďaka čomu budú v plnej miere poznať charakter danej interakcie a možné riziká¹⁷.

Opatrenia

- Navrhnuť **akt o digitálnej spravodlivosti** s cieľom riešiť nekalé postupy a obchodné praktiky namierené voči spotrebiteľom, a to najmä voči maloletým osobám, a zabezpečiť rovnaké podmienky pre obchodníkov v digitálnom prostredí (legislatívny návrh – 4. štvrt'rok 2026).
- Posilniť ochranu spotrebiteľov pred **online podvodmi**, a to najmä zlepšením preventívnych internetových opatrení a posilnením podpory poskytovanej obetiam podvodov pri vymáhaní ich finančných prostriedkov (2026).
- Podporovať spravodlivé a transparentné využívanie **umelej inteligencie na spotrebiteľských trhoch**, najmä prostredníctvom uplatňovania aktu o umelej inteligencii a príslušných právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa a bezpečnosti výrobkov (prebieha).

3. UDRŽATEĽNÁ SPOTREBA

Zmena klímy, zhoršovanie životného prostredia a prechod na čistú energiu zostávajú jednými z hlavných výziev, ktorým čelia spotrebiteľia, ako aj celá spoločnosť. Spotrebiteľia si čoraz viac uvedomujú environmentálne a sociálne vplyvy svojich nákupných rozhodnutí a zaujímajú sa o ne. Sú tak katalyzátormi udržateľného rastu, pretože ich dopyt po zodpovedných výrobkoch vytvára vedúce trhy pre ekologické a sociálne zodpovedné výrobky. Dostupný a cenovo prijateľný

¹⁶ Aktom o umelej inteligencii sa napríklad zakazujú určité vysokorizikové praktiky, ktoré by mohli spotrebiteľov poškodiť, ako je napríklad používanie systémov umelej inteligencie na hodnotenie sociálneho kreditu, škodlivú manipuláciu či klamanie. Zároveň sa ním stanovujú povinnosti týkajúce sa transparentnosti, ako napríklad jasné označovanie obsahu vytvoreného umelou inteligenciou.

¹⁷ Právna neistota, napríklad pokiaľ ide o to, čo sa stane s nezamýšľanými výsledkami zmlúv uzavretých pomocou umelej inteligencie, a obmedzená kontrola nad konaním digitálneho asistenta môžu brániť zavádzaniu inovačných obchodných modelov na úkor európskych spotrebiteľov. Komisia prispela k vypracovaniu vzorového právneho predpisu OSN o automatizovanom uzatváraní zmlúv z roku 2024, v ktorom sa uvádza, ako riešiť takéto nejasnosti.

udržateľný tovar a služby majú zásadný význam nielen pre blaho spotrebiteľov a ochranu životného prostredia, ale aj pre dlhodobú konkurencieschopnosť a strategickú suverenitu Európy, pretože znižujú závislosť od neudržateľného dovozu a pomáhajú budovať odolné hodnotové reťazce. Rozhodnutie kupovať udržateľné výrobky a služby nemusí nevyhnutne znamenať, že za ne treba zaplatiť viac. Udržateľné alternatívy majú dlhšiu životnosť, netreba ich tak často vymieňať a ich prevádzka stojí menej. Väčšina európskych spotrebiteľov je ochotná robiť udržateľné rozhodnutia¹⁸, ale často sa stretávajú s prekážkami pri výbere skutočne udržateľných alternatív, ako sú cena, obmedzený výber, nejasné a nedostupné označovanie a nedôvera voči tvrdeniam týkajúcim sa životného prostredia (tzv. environmentálnych tvrdení)¹⁹. Široká dostupnosť lacných a nekvalitných výrobkov prispieva k nadmernej spotrebe v odvetviach, ako je rýchla móda a elektronika, čo podkopáva udržateľnosť a narúša konkurencieschopnosť a priemyselnú základňu Európy. V dôsledku prudkého nárastu online nákupov rastie miera vracania tovaru, ako aj emisie z dopravy a množstvo odpadu.

Nové [nariadenie o ekodizajne udržateľných výrobkov](#) sa zameriava na zlepšenie životnosti a opraviteľnosti širokej škály výrobkov, ako sú textilie, nábytok a elektronické zariadenia, ako aj na zmiernenie ich vplyvu na životné prostredie, aby sa takéto výrobky stali normou. Zavedú sa ním napríklad požiadavky na demontáž výrobku, dostupnosť náhradných dielov a aktualizácie softvéru²⁰. V novej [smernici o spoločných pravidlách na podporu opravy tovaru](#) („právo na opravu“) sa od výrobcov vyžaduje, aby ponúkali opravárenské služby pre výrobky s právne predpísanými požiadavkami na opraviteľnosť, a stanovuje sa v nej vytvorenie **európskej online platformy pre opravy**. [V smernici o posilnení postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie](#) sa stanovuje harmonizované oznámenie o právnej záruke súladu a harmonizované označenie pre obchodnú záruku týkajúcu sa životnosti. Po ich prijatí v roku 2025 sa Komisia zameria na podporu ich správneho používania a zviditeľňovania na celom jednotnom trhu, čím pomôže spotrebiteľom lepšie pochopiť ich práva a prijímať informovanejšie rozhodnutia orientované na životnosť výrobkov. **Digitálnym pasom výrobku a označovaním udržateľnosti**²¹ sa doplnia normy výrobkov a informácie o výrobkoch. Komisia plánuje zlepšiť energetické štítky, čím sa spotrebiteľom umožní lepšie porovnávať účinnosť technológií vykurovania a chladenia.

Zaviedli sa aj nové právne predpisy na zvýšenie dôvery spotrebiteľov v environmentálne tvrdenia a značky udržateľnosti. V novej smernici o **posilnení postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie** sa rieši problematika tzv. zeleného vymývania mozgov a predčasného zastarávania výrobkov. Komisia bude úzko spolupracovať s členskými štátmi a podnikmi v záujme zabezpečenia jej účinného vykonávania. Komisia sa bude naďalej usilovať o podporu informovanosti spotrebiteľov a využívanie [environmentálnej značky EÚ](#) v priemysle.

Pripravovaný návrh **aktu o obehovom hospodárstve** navyše pomôže vytvoriť dopyt po druhotných surovinách na trhu a zvýšiť ponuku vysokokvalitných recyklátov. V záujme doplnenia tohto legislatívneho rámca bude Komisia spolupracovať so zainteresovanými

¹⁸ [Prieskum Eurobarometra z roku 2022 \(SP527\)](#): 77 % Európanov cíti zodpovednosť konať s cieľom obmedziť zmenu klímy.

¹⁹ [Prieskum spotrebiteľských podmienok z roku 2024](#): 67 % spotrebiteľov v EÚ uviedlo, že výdavky na udržateľné výrobky ich odrádzajú od nákupu. 62 % uviedlo, že im nie je jasná identifikácia udržateľných možností a nedôverujú informáciám o vplyve na životné prostredie. [Z kontrolnej akcie organizovanej v rámci spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa z roku 2025](#) vyplynulo, že veľká časť environmentálnych tvrdení online obchodníkov s použitým tovarom bola potenciálne zavádzajúca.

²⁰ Pozri [pracovný plán pre ekodizajn udržateľných výrobkov a energetické označovanie na roky 2025 – 2030](#).

²¹ Ako sa plánuje v kontexte nariadenia o ekodizajne udržateľných výrobkov a ďalších príslušných právnych predpisov EÚ, ktoré sa týkajú automobilov, textílií a triedenia odpadu.

stranami s cieľom podporiť modely produktov ako služieb a inovačné obehové startupy prostredníctvom usmernení a informačných kampaní. Ďalšie úsilie bude vychádzať z existujúcej štúdie Komisie v kontexte [nariadenia o všeobecnej bezpečnosti výrobkov](#). Bude sa týkať: i) sociálnych a behaviorálnych prekážok, ktoré bránia spotrebiteľom dôverovať možnostiam obehového hospodárstva a ii) výziev týkajúcich sa bezpečnosti použitých, opravených, renovovaných a repasovaných výrobkov. Prísľub udržateľnej spotreby sa preto postupne završí, čím sa vytvorí priestor pre nový prístup realizovaný k spolupráci s podnikmi. Komisia bude takisto podporovať rozšírenie udržateľných riešení na základe biologických zdrojov, ak dané riešenia prinášajú trvanlivé výrobky a materiály a posilňujú európsku konkurencieschopnosť a hodnotové reťazce.

Zaistenie bezpečnosti a udržateľnosti výrobkov si zároveň vyžaduje opatrenia na zníženie vystavenia spotrebiteľov chemickým látkam vzbudzujúcim obavy. Komisia v rámci [Akčného plánu pre európsky chemický priemysel](#) zvaží zákaz PFAS (perfluóralkylových a polyfluóralkylových látok) v prípade spotrebiteľských použití, a to napríklad v kozmetických výrobkoch, materiáloch prichádzajúcich do styku s potravinami a odevoch určených do vonkajšieho prostredia. EÚ okrem toho podľa nového [rámcového nariadenia o obaloch a odpade z obalov](#) postupne vyradí nebezpečné látky ako PFAS z používania v obaloch. Zároveň stanoví harmonizované pravidlá triedenia odpadu z obalov spotrebiteľmi a pravidlá poskytovania informácií pomocou digitálnych technológií.

Komisia na základe [oznámenia o komplexnom súbore nástrojov pre bezpečný a udržateľný elektronický obchod](#) preskúma potrebu **odporúčania týkajúceho sa „ekologickosti samotnej koncepcie“ v elektronickom obchode** s cieľom ďalej riešiť vplyv tohto odvetvia na životné prostredie. Vzťahovalo by sa na aspekty, ako je dostupnosť filtrov udržateľnosti, ekologickejšie možnosti doručovania a udržateľné politiky riadenia vracania tovaru. Môže zahŕňať aj dobrovoľné environmentálne charty, v rámci ktorých sa spoločnosti zaväzujú k plneniu konkrétnych cieľov udržateľnosti. Bude sa podnecovať vývoj a používanie súkromných **digitálnych nástrojov**, ktoré pomôžu spotrebiteľom prijímať informované udržateľné rozhodnutia. Môžu medzi ne patriť interaktívne environmentálne značky vysvetľujúce rozsah certifikácií a porovnania vlastností výrobkov z hľadiska udržateľnosti, ktoré by sa mohli prípadne začleniť do digitálneho pasu výrobku.

Tretou najväčšou oblasťou výdavkov európskych domácností je doprava²². Prechod na udržateľné spôsoby mobility vrátane elektrických vozidiel, verejnej dopravy a bicyklov môže spotrebiteľom ušetriť značné sumy peňazí, zvýšiť sociálnu spravodlivosť a zároveň prispieť k cieľu dekarbonizácie²³, a to v súlade s [odporúčaním o dopravnej chudobe](#) a s [Akčným plánom pre automobilový priemysel](#). V záujme zabezpečenia cenovej dostupnosti tejto transformácie Komisia v rámci tohto akčného plánu a plánovaného preskúmania **smernice o označovaní vozidiel** podporuje prechod na vozidlá s nulovými emisiami. Toto úsilie je doplnené o stimulovanie výroby malých elektrických vozidiel v rámci novej **iniciatívy pre malé cenovo dostupné vozidlá**, ktorá sa vypracuje v spolupráci s priemyselnou obcou. Tieto opatrenia budú doplnené opatreniami členských štátov v ich národných plánoch v rámci **Sociálno-klimatického fondu**. Výdavky spojené s energiou zostávajú výrazne nad úrovňami pred pandémie ochorenia COVID, čo je obzvlášť problematické pre viac ako 46 miliónov

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

²³ V modeli stopy spotreby sa riešil rozdiel vo vplyvoch na životné prostredie, pokiaľ ide o ciele, ktoré by sa do roku 2030 dosiahli v rámci stratégie udržateľnej a inteligentnej mobility (t. j. rozšírenie počtu elektrických vozidiel) v porovnaní s hodnotami dosahovanými automobilmi na konvenčné palivá. Pasqualino a kol., *Consumption Footprint and Domestic Footprint Outlook Report 2025 (Výhľadová správa o stope spotreby a stope domácností 2025)*, JRC139655.

energeticky chudobných Európanov. Komisia prijme **balík energetických opatrení pre občanov**, ktorého cieľom bude riešiť energetickú chudobu, zjednodušiť fungovanie trhov s energiou a posilniť účasť občanov s cieľom zabezpečiť spravodlivú, cenovo dostupnú a inkluzívnu energetickú transformáciu pre všetkých.

Kríza bývania je sociálnou krízou a krízou konkurencieschopnosti. Neúmerne postihuje mladých ľudí a najzraniteľnejšie skupiny našej spoločnosti, ale čoraz viac aj ľudí s nízkymi a so strednými príjmami a ich rodiny. Komisia predloží **európsky plán pre cenovo dostupné bývanie**, v ktorom sa stanoví európska vízia, ako urobiť bývanie cenovo dostupnejším a udržateľnejším. Dôležitú úlohu bude v tomto pláne zohrávať [Nový európsky Bauhaus](#). Komisia bude v tejto súvislosti takisto podporovať členské štáty pri zvyšovaní ich investícií v rámci politiky súdržnosti na roky 2021 – 2027 do výstavby a obnovy bytového fondu, a to s cieľom riešiť potreby spotrebiteľov, znížiť účty za energiu a znížiť energetickú chudobu, ako aj ďalšie náklady spojené s bývaním, napr. náklady na vodu.

Domácnosti v EÚ vynakladajú na potraviny v priemere 13 % svojich príjmov, pričom najchudobnejšia pätina na ne vynakladá až 21 %, kým najbohatšia pätina len 9 %. **Európsky sociálny fond+** podporuje členské štáty pri poskytovaní pomoci najodkázanejším osobám. Komisia takisto vypracuje štúdiu o cenovej dostupnosti potravín v EÚ s cieľom lepšie pochopiť a riešiť vplyv rastúcich cien potravín v EÚ vrátane ich vplyvu na zdravé a výživné potraviny.

Úsilie venované ochrane verejného zdravia zároveň predstavuje pilier snáh Komisie zameraných na **znižovanie škôd spojených s užívaním tabaku**. Komisia v súčasnosti vykonáva komplexné hodnotenie pravidiel týkajúcich sa tabakových výrobkov a reklamy na tabak.

Tieto opatrenia v oblasti verejného zdravia a sociálnej spravodlivosti idú ruka v ruku so širším úsilím EÚ, ktorého cieľom je vybudovať udržateľné potravinové systémy, umožniť spotrebiteľom prijímať udržateľné rozhodnutia týkajúce sa potravín a podnietiť zodpovedné využívanie vodných zdrojov. Toto úsilie sa premieta v nedávno prijatej [vízii pre poľnohospodárstvo a potravinárstvo](#), v [Európskom oceánskom pakte](#) a v [stratégii pre odolnosť v oblasti vody](#). V revidovanej [rámcovej smernici o odpade](#) sa stanovili **ciele v oblasti znižovania množstva potravinového odpadu** a zaviedla sa „rozšírená zodpovednosť výrobcu“ v prípade textílií. Organizácie zodpovednosti výrobcov budú poskytovať informácie o možnostiach využívania použitého tovaru (tzv. výrobkov z druhej ruky), opätovnom použití textílií a obuvi a nakladaní s nimi po skončení ich životnosti, ako aj organizovať vzdelávacie programy, kampane na zvyšovanie povedomia a činnosti na zapojenie komún.

Opatrenia

- Podporiť členské štáty pri **vykonávaní** smernice o posilnení postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie, nariadenia o ekodizajne udržateľných výrobkov a smernice o spoločných pravidlách na podporu opravy tovaru, a to:
 - presadzovaním **harmonizovaného oznámenia** o právnej záruke súladu a **harmonizovaného označenia** pre obchodnú záruku životnosti (3. štvrt'rok 2026) a
 - spustením **európskej online platformy pre opravy** (do roku 2028).
- Podporiť **obehové hospodárstvo**, najmä prostredníctvom výmeny osvedčených postupov so zainteresovanými stranami s cieľom podporiť vrátenie už nepoužívaných výrobkov spotrebiteľmi, trhy s použitým tovarom, obchodné modely produktov ako služieb a inovačné obehové startupy (2027).

- Preskúmať potrebu odporúčania o podpore „ekologickosti samotnej koncepcie“ v elektronickom obchode a podnietiť vývoj digitálnych nástrojov a ich používanie (2027).

4. ÚČINNÉ PRESADZOVANIE A NÁPRAVA

Rámec EÚ na ochranu spotrebiteľa môže byť skutočne úspešný pri ochrane spotrebiteľa a podpore spravodlivej hospodárskej súťaže len vtedy, ak sa bude opierať o dôrazné presadzovanie predpisov v rámci verejnej správy i v súkromnom sektore, ako aj o účinné mechanizmy nápravy dostupné pre spotrebiteľov, ktorých práva boli porušené. Hoci sa v rámci cezhraničnej spolupráce v EÚ v oblasti presadzovania práva orgánmi verejnej správy dosiahli v uplynulých rokoch významné úspechy, mechanizmy presadzovania je potrebné ďalej posilniť, aby boli schopné účinne a efektívne čeliť novým výzvam. Miera dodržiavania predpisov zostáva mimoriadne nízka najmä na digitálnych trhoch, pričom sa pri kontrolných akciách zistilo, že právne predpisy týkajúce sa spotrebiteľov porušuje v priemere každý druhý obchodník. Situácia sa zhoršila v dôsledku exponenciálneho rastu elektronického obchodu, ktorý viedol k zvýšenému obehu nedostatočne bezpečných, falšovaných alebo inak nevyhovujúcich výrobkov, väčšinou pochádzajúcich z krajín mimo EÚ²⁴ a často predávaných pomocou zavádzajúcich postupov. To ohrozuje spotrebiteľov a vystavuje európske podniky, ktoré dodržiavajú predpisy, nekalej súťaži zo strany obchodníkov, ktorí ich nedodržiavajú.

S cieľom reagovať na tieto výzvy predstavila Komisia vo svojom oznámení o komplexnom súbore nástrojov EÚ pre bezpečný a udržateľný elektronický obchod sériu opatrení vrátane colnej reformy, posilnenia presadzovania príslušných právnych predpisov EÚ a zlepšenia koordinácie medzi všetkými príslušnými orgánmi. Plánované opatrenia zahŕňajú aj podporu kampaní na zvyšovanie povedomia spotrebiteľov a predávajúcich v postavení tretích strán. Súčasťou opatrení je aj pokračovanie bilaterálnej spolupráce s krajinami pôvodu dovážaného tovaru.

Dôležitou prioritou je podpora národných orgánov na ochranu spotrebiteľa pri prijímaní koordinovaných opatrení na presadzovanie spotrebiteľského práva podľa **nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa** (ďalej len „CPC“ – *Consumer Protection Cooperation*) vrátane riešenia porušení v sektore elektronického obchodu. Koordinovaná činnosť siete CPC priniesla pozitívne výsledky, ale nedostatky súčasného systému bránia účinnejšiemu presadzovaniu. K zníženiu účinnosti a odrádzajúceho účinku opatrení siete CPC²⁵ dochádza napríklad v dôsledku zdĺhavých postupov, nedostatku zdrojov na vnútroštátnej úrovni, absencie silnejších odrádzajúcich opatrení, ako je možnosť ukladať pokuty, ako aj v dôsledku ťažkostí pri riešení porušení, ktorých sa dopustili obchodníci so sídlom mimo EÚ, sa znižuje. S cieľom posilniť presadzovanie predpisov a zabezpečiť rovnaké podmienky pre podniky, ktoré chránia obchodníkov dodržiavajúcich pravidlá a spotrebiteľov pred účastníkmi trhu, ktorí ich nedodržiavajú, **Komisia navrhne revíziu nariadenia CPC**. Pri príprave revízie Komisia posúdi potrebu centralizovaných vyšetrovacích a presadzovacích právomocí na úrovni EÚ v konkrétnych prípadoch a spôsob ďalšieho posilnenia koordinácie medzi národnými orgánmi.

²⁴ Počet nebezpečných výrobkov oznámených v systéme rýchleho varovania EÚ Safety Gate sa od roku 2019 zvýšil o 52 %, pričom v roku 2024 sa tento trend ešte zrýchlil (+61 %). Až 75 % nebezpečných výrobkov pochádza z krajín mimo EÚ a približne 50 % týchto upozornení sa týka nebezpečných výrobkov pochádzajúcich z Číny.

²⁵ Pozri: [správa Komisie Európskemu parlamentu a Rade o uplatňovaní nariadenia Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) 2017/2394 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa](#).

Ako sa zdôrazňuje v oznámení o elektronickom obchode, účinné vykonávanie a presadzovanie nového **nariadenia o všeobecnej bezpečnosti výrobkov** je nevyhnutné z hľadiska ochrany spotrebiteľov v EÚ pred nebezpečnými výrobkami, ako aj z hľadiska zabezpečenia rovnakých podmienok pre podniky. Komisia už spustila nové mechanizmy dohľadu nad trhom stanovené v nariadení, ako sú simultánne kontroly webových sídel s cieľom zistiť porušenia právnych predpisov EÚ (tzv. kontrolné akcie), ktoré vykonávajú národné orgány dohľadu nad trhom a koordinuje ich Komisia. V apríli a máji 2025 sa uskutočnila prvá kontrolná akcia týkajúca sa bezpečnosti výrobkov na úrovni EÚ, ktorá bola zameraná na online predávané výrobky určené na starostlivosť o deti²⁶. Komisia bude na základe týchto skúseností naďalej spolupracovať so sieťou pre bezpečnosť spotrebiteľov s cieľom združiť zdroje, vymieňať si informácie a prioritizovať opatrenia dohľadu, aby bolo možné účinne sa zamerať na najškodlivejšie výrobky. Zároveň sa bude snažiť vybudovať silnejšie kapacity na podporu vykonávania pravidiel bezpečnosti výrobkov prostredníctvom financovania **koordinovaných opatrení v oblasti bezpečnosti výrobkov** a podpory nástrojov, ktoré spotrebiteľom a podnikom pomáhajú pri nahlasovaní problémov s bezpečnosťou výrobkov, nehôd a nebezpečných výrobkov. Medzi takéto nástroje patria portály **Consumer Safety Gateway** a **Safety Business Gateway**. Pravidelnými aktualizáciami **portálu Safety Gate** sa zabezpečí, aby podniky a spotrebiteľia mali prístup ku všetkým relevantným informáciám o pravidlách bezpečnosti výrobkov. Komisia takisto poskytuje osobitné **usmernenia pre hospodárske subjekty**²⁷ o tom, ako si plniť povinnosti podľa nariadenia o všeobecnej bezpečnosti výrobkov, a to s osobitným dôrazom na potreby hospodárskych subjektov zaradených medzi MSP, a to vrátane mikropodnikov.

Tieto snahy doplnia pripravovaný **európsky akt o výrobkoch**, a to posilnením väzieb medzi posudzovaním zhody a dohľadom nad trhom, prípadne aj normalizáciou. Na tento účel Komisia takisto preskúma, ako možno vďaka **inkluzívnosti pri navrhovaní výrobkov** predchádzať bezpečnostným rizikám a podporovať **normalizačné úsilie** s cieľom premietnuť právne bezpečnostné požiadavky do praktických nástrojov určených na presadzovanie predpisov a ochranu spotrebiteľa²⁸. Európskym aktom o výrobkoch sa posilnia pravidlá uvádzania spotrebiteľských výrobkov na trh a aktualizujú sa ním **pravidlá týkajúce sa dohľadu nad trhom a súladu výrobkov s predpismi**. Táto revízia zároveň poskytne príležitosť posúdiť potrebu ďalších opatrení na zefektívnenie presadzovania bezpečnosti výrobkov, najmä pokiaľ ide o dovoz z krajín mimo EÚ, a to aj prostredníctvom elektronického obchodu.

Očakáva sa aj to, že účinné vykonávanie a presadzovanie **nariadenia o všeobecnej bezpečnosti výrobkov** bude prínosom pre podniky a národné orgány. Väčšou právnou istotou a zjednodušením vykonávania všeobecných požiadaviek na bezpečnosť výrobkov sa znížia náklady podnikov na dodržiavanie predpisov. Vďaka harmonizovanému režimu dohľadu nad trhom pre všetky výrobky, ktorý sa zefektívil [nariadením o dohľade nad trhom](#), zároveň môžu vzniknúť synergie pre národné orgány dohľadu nad trhom. Vďaka lepšiemu využívaniu IT nástrojov a posilneniu interoperability údajov pri podávaní správ aj pri dohľade nad trhom sa zníži záťaž orgánov a podnikov a zefektívni vykonávanie úloh orgánov zodpovedných za presadzovanie predpisov. V roku 2026 Komisia spolu s podnikmi posúdi praktické

²⁶ V polovici zoznamov výrobkov chýbali požadované informácie o výrobcovi výrobku.

²⁷ Oznámenie Komisie o usmerneniach o uplatňovaní legislatívneho rámca EÚ pre všeobecnú bezpečnosť výrobkov podnikmi [C(2025) 7699] a oznámenie Komisie o usmerneniach pre praktické používanie Safety Business Gateway podľa článku 27 ods. 2 nariadenia (EÚ) 2023/988 [C(2025) 7701].

²⁸ Inkluzívnosť si vyžaduje najmä systematické zohľadňovanie širokej škály antropometrických údajov reprezentujúcich rozmanitosť spotrebiteľov, ako aj faktorov ovplyvňujúcich život spotrebiteľov v zraniteľnom postavení, a to aj v príslušných európskych normách, a zavádzanie prístupných riešení pre osoby so zdravotným postihnutím.

vykonávanie nariadenia o všeobecnej bezpečnosti výrobkov s cieľom zistiť, ako toto nariadenie uplatňujú a či je potrebné pomôcť im, aby ho mohli jednoducho dodržiavať.

Užšia koordinácia a spolupráca medzi orgánmi zodpovednými za presadzovanie predpisov z rôznych oblastí má čoraz väčší význam, keďže nezákonné praktiky spoločností čoraz viac spadajú do pôsobnosti viacerých právnych predpisov EÚ a systémov ich presadzovania. Takáto spolupráca v súčasnosti siaha od písomných dohôd až po pracovné skupiny a iné spoločné projekty. Komisia bude ďalej podporovať **spoluprácu medzi orgánmi a sieťami na presadzovanie predpisov na úrovni EÚ** s cieľom zabezpečiť efektívnosť, účinnosť a súdržnosť medzi rôznymi postupmi presadzovania pravidiel. Presadzovanie spotrebiteľského práva je doplnením uplatňovania nariadení zameraných na digitálnu oblasť, o čom svedčia koordinované opatrenia CPC v rokoch 2024 – 2025 a súbežné vyšetovania praktík veľkých online platforiem podľa aktu o digitálnych službách a aktu o digitálnych trhoch.

Zároveň sú pri analýze dodržiavania predpisov podnikmi a zabezpečovaní účinného presadzovania práva čoraz dôležitejšie dátové a digitálne technológie vrátane **nástrojov umelej inteligencie**. Orgány zodpovedné za presadzovanie predpisov ich už používajú na účely fiktívneho nakupovania, dohľadu nad bezpečnosťou výrobkov na trhu, ako aj na účely odhaľovania podvodov, monitorovania cien a odhaľovania nekalých zmluvných podmienok a falošných recenzií. Na podporu siete CPC slúži napríklad projekt digitálneho laboratória EÚ **eLab**, v rámci ktorého sa realizujú vyšetovania a pravidelné kontrolné akcie webových sídiel. **Vyhľadávací robot eSurveillance** zase odhaľuje nedostatočne bezpečné výrobky, ktoré boli oznámené prostredníctvom portálu Safety Gate, no sú stále v predaji alebo sa znovu objavujú v internetových obchodoch a na online trhoviskách. Na pomoc národným orgánom zodpovednými za presadzovanie predpisov bude pri monitorovaní práv cestujúcich slúžiť podobný vyhľadávací robot – práve vyvíjaný **nástroj AI na sledovanie práv cestujúcich**, ktorý bude k dispozícii v roku 2026. Komisia takisto pracuje na zlepšení interoperability existujúcich údajov o výrobkoch na účely dohľadu nad trhom, pričom bude podporovať orgány dohľadu nad spotrebiteľmi a trhom pri strategickom využívaní nástrojov umelej inteligencie pri ich činnosti zameranej na presadzovanie predpisov, a to aj prostredníctvom hľadania synergií medzi nástrojmi vyvinutými na vnútroštátnej úrovni a nástrojmi vyvinutými na úrovni EÚ, ako aj pomocou odbornej prípravy pre pracovníkov zodpovedných za presadzovanie predpisov.

Presadzovanie predpisov je však len jednou stranou mince. Ak sa majú pravidlá dodržiavať v praxi, spotrebiteľia musia poznať svoje práva a podniky svoje povinnosti. Doplnkom opatrení na presadzovanie predpisov budú aj naďalej **informačné a vzdelávacie** kampane, nástroje, ako je [centrum vzdelávania spotrebiteľov](#) a [GreenComp](#) (európsky rámec kompetencií v oblasti udržateľnosti), podpora udržateľnej spotreby prostredníctvom školského vzdelávania, programy **odbornej prípravy**, ako napríklad [Consumer Law Ready](#) a **dobrovoľné iniciatívy spolupráce**, ako je [Consumer Protection Pledge](#) (záväzok v oblasti ochrany spotrebiteľa). Komisia bude okrem toho naďalej nabádať podniky k tomu, aby sa dobrovoľne zaviazali k excelentnosti a inováciám v záujme vysokej úrovne bezpečnosti spotrebiteľov, najmä prostredníctvom ocenenia [EU Product Safety Award](#) (cena EÚ za bezpečnosť výrobkov), ktoré sa udeľuje každé dva roky.

No aj pri lepšej informovanosti a prísnejšom presadzovaní predpisov bude nevyhnutne dochádzať k sporom. Pozornosť sa preto sústreďí aj na zabezpečenie účinnej nápravy prostredníctvom vykonávania revidovanej [smernice o alternatívnom riešení sporov](#), [smernice o žalobách v zastúpení](#) a v prípadoch, keď chybné výrobky skutočne spôsobili ujmu jednotlivcom, prostredníctvom revidovanej [smernice o zodpovednosti za chybné](#)

výrobky. Komisia bude najmä naďalej podporovať spotrebiteľské organizácie, justičné orgány a národné kontaktné miesta pri účinnom riadení žalôb v zastúpení podľa smernice o žalobách v zastúpení. Táto podpora sa bude poskytovať napríklad prostredníctvom grantov na akcie financovaných z prostriedkov EÚ, seminárov a interaktívneho vedomostného centra na platforme [EC-REACT](#). Komisia bude takisto pozorne sledovať vykonávanie osobitných ustanovení smernice o žalobách v zastúpení, ktoré upravujú financovanie tretími stranami. Komisia v súlade s požiadavkami smernice najneskôr do roku 2028 posúdi, či je potrebné zaviesť inštitút ombudsmana EÚ pre cezhraničné žaloby v zastúpení. Potom bude nasledovať formálne hodnotenie fungovania smernice.

Ak sa spotrebiteľia stretnú s problémami pri cezhraničných transakciách, môžu sa so žiadosťou o bezplatné právne poradenstvo a podporu²⁹ obrátiť aj na sieť **európskych spotrebiteľských centier (sieť ESC)**. Komisia bude naďalej dôrazne podporovať sieť ESC, aby pomáhala európskym spotrebiteľským centrom ďalej upevňovať ich kapacity na poskytovanie poradenstva a pomoc spotrebiteľom.

Tieto opatrenia budú doplnené opatreniami na medzinárodnej úrovni. EÚ sa bude naďalej usilovať o to, aby do všetkých nových dvojstranných obchodných dohodách zakotvila ustanovenia o spolupráci v oblasti bezpečnosti výrobkov a dohľadu nad trhom, ako aj o záväzky, ktorými sa posilní dôvera spotrebiteľov v digitálny obchod vrátane účinnej ochrany spotrebiteľov zúčastňujúcich sa na elektronickom obchode. Po začlenení do právneho rámca WTO bude viacstranná **Dohoda WTO o elektronickom obchode** prvou obchodnou dohodou, ktorá bude obsahovať takéto záväzky v celosvetovom meradle.

EÚ bude naďalej spolupracovať a pravidelne si vymieňať údaje prostredníctvom portálu **Safety Gate** s krajinami mimo EÚ, ako je napríklad Čína. V súlade s Dohodou o obchode a spolupráci medzi EÚ a Spojeným kráľovstvom bude takisto spolupracovať so Spojeným kráľovstvom na zavedení pravidelnej výmeny informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch medzi portálom Safety Gate a rovnocennou databázou bezpečnosti výrobkov v Spojenom kráľovstve. Okrem toho bude EÚ naďalej podporovať činnosti zamerané na zvyšovanie informovanosti a odbornú prípravu výrobcov mimo EÚ a iných účastníkov dodávateľského reťazca s cieľom pomôcť im pochopiť pravidlá ochrany spotrebiteľa a bezpečnosti výrobkov na jednotnom trhu. Napríklad projekt EÚ prispeje k podpore politik ochrany spotrebiteľa a bezpečnosti výrobkov na Spoločnom trhu pre východnú a južnú Afriku (COMESA). Na multilaterálnej úrovni bude Európska komisia po prijatí **zásad OSN pre bezpečnosť spotrebiteľských výrobkov** podporovať ich uplatňovanie, a to poskytovaním pomoci konferencii UNCTAD pri vypracúvaní usmernení a príručky o bezpečnosti spotrebiteľských výrobkov či pomocou projektov v oblasti budovania kapacít, ktoré sú financované z prostriedkov EÚ, ako je napríklad program Hospodárska súťaž a bezpečnosť spotrebiteľských výrobkov v subsaharskej Afrike.

Opatrenia

- Navrhnuť revíziu **nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa** (legislatívny návrh – 4. štvrt'rok 2026).
- Podporiť koordinované opatrenia a činnosti na presadzovanie predpisov zo strany **siete CPC** v záujme riešenia rozsiahleho porušovania spotrebiteľského práva EÚ (prebieha).

²⁹ V roku 2024 európske spotrebiteľské centrá vymohli pre spotrebiteľov viac ako 7,5 milióna EUR v podobe vrátenia finančných prostriedkov.

- Prijat' účinné opatrenia na zvýšenie súladu výrobkov využitím synergií s kapacitami **colných orgánov a orgánov dohľadu nad trhom na vnútroštátnej úrovni aj na úrovni EÚ** a potenciálne zriadiť orgán dohľadu nad trhom EÚ (prebieha).
- Aktualizovať pravidlá **dohľadu nad trhom a súladu výrobkov s predpismi** v rámci **európskeho aktu o výrobkoch** s cieľom ďalej zefektívniť presadzovanie bezpečnosti výrobkov v EÚ (legislatívny návrh – 3. štvrtrok 2026), najmä pokiaľ ide o dovoz z krajín mimo EÚ, a to aj prostredníctvom elektronického obchodu.
- Posilniť vykonávanie **smernice o žalobách v zastúpení** ďalšou podporou spotrebiteľských organizácií, ako aj justičných a národných orgánov (prebieha).
- Maximalizovať využívanie umelej inteligencie pri činnostiach v oblasti presadzovania práva a dohľadu nad trhom, napríklad v rámci **digitálneho laboratória eLab vykonávajúceho digitálne vyšetrenia a digitálneho súboru nástrojov pre dohľad nad bezpečnosťou výrobkov na trhu** (do roku 2027).
- Podporiť **činnosti zamerané na zvyšovanie informovanosti a odbornú prípravu** výrobcov z krajín mimo EÚ a ďalších účastníkov dodávateľského reťazca (prebieha).

5. RIADENIE A SPOLUPRÁCA SO ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI

Aby sa dosiahli ciele programu a riešili všetky vznikajúce problémy, rámec jeho riadenia musí byť **inkluzívny, transparentný a dynamický**.

Komisia sa bude usilovať o pravidelné diskusie s Európskym parlamentom, Radou, Európskym hospodárskym a sociálnym výborom a Výborom regiónov o vykonávaní programu, ktoré sa budú riadiť prostredníctvom existujúcich platforiem pre interakciu zainteresovaných strán. Na týchto platformách sa stretávajú vysokopostavení úradníci z členských štátov (sieť pre spotrebiteľskú politiku), orgány na ochranu spotrebiteľa (sieť CPC), orgány zodpovedné za bezpečnosť výrobkov (sieť pre bezpečnosť spotrebiteľov), spotrebiteľské organizácie, najmä Európska organizácia spotrebiteľov (BEUC), a ďalší zástupcovia občianskej spoločnosti, podnikov a akademickej obce (poradná skupina pre spotrebiteľskú politiku).

Každoročný **spotrebiteľský samit** bude naďalej príležitosťou na diskusiu o aktuálnych trendoch a vznikajúcich problémoch s účasťou najrôznejších zainteresovaných strán z celej EÚ i spoza jej hraníc. Zároveň bude slúžiť na zhodnotenie vykonávania programu vrátane akčného plánu pre spotrebiteľov na jednotnom trhu. Komisár EÚ zodpovedný za ochranu spotrebiteľa navyše plánuje pravidelne zvolávať **ministerské fórum o ochrane spotrebiteľa**, ktoré by mohlo byť spojené so spotrebiteľským samitom, a to s cieľom preskúmať pokrok a poskytnúť zastrešujúce politické usmernenia týkajúce sa vykonávania programu a príslušného vývoja spotrebiteľskej politiky.

Okrem inštitucionálneho rámca si aktívne riadenie vyžaduje aj to, aby bol vypočutý hlas všetkých spotrebiteľov vrátane spotrebiteľov zo zraniteľných skupín. Komisia je odhodlaná podporovať silné spotrebiteľské hnutie na úrovni EÚ i na vnútroštátnej úrovni, a to aj finančne. Komisia bude napríklad financovať činnosť nadväzujúcu na program odbornej prípravy **Consumer PRO** s cieľom ďalej posilniť pôsobenie odborníkov v oblasti ochrany spotrebiteľa, aby mohli spotrebiteľom poskytovať poradenstvo „šité na mieru“. Ako sa zdôrazňuje v [stratégii EÚ pre občiansku spoločnosť](#), Komisia navrhne opatrenia na ďalšie zvýšenie zapojenia a účinnej účasti organizácií občianskej spoločnosti vrátane skupín spotrebiteľov na procesoch tvorby verejnej politiky a zároveň navrhne aj opatrenia na posilnenie ich ochrany a podpory. Zároveň bude vykonávať cieleňú osvetu s cieľom zapojiť

mladých spotrebiteľov do formovania spotrebiteľskej politiky prostredníctvom organizovania **politického dialógu s mládežou** o spotrebiteľskej politike.

Komisia bude takisto organizovať pravidelné výmeny názorov so zainteresovanými stranami z podnikateľského sektora o otázkach znižovania záťaže a zjednodušovania predpisov v oblasti spotrebiteľskej politiky vrátane **dialógov o vykonávaní** s komisárom zodpovedným za ochranu spotrebiteľov. Cieľom bude zabezpečiť uskutočnenie podrobných diskusií o výzvach, ktorým čelia podniky, ako aj o potrebe možných opatrení. Ďalšou ambíciou je monitorovať pokrok pri uskutočňovaní opatrení Komisie zameraných na zjednodušovanie postupov a znižovanie záťaže. V júli 2025 sa uskutočnil prvý dialóg o vykonávaní na tému ochrany spotrebiteľa v digitálnom prostredí.

Ako hlavné zdroje podkladov pre informovanú tvorbu politiky slúžia spotrebiteľské údaje a štatistiky, ako je napríklad dvojročná **hodnotiaca tabuľka spotrebiteľských podmienok**. Sú cenné aj z hľadiska posudzovania vplyvu európskych a vnútroštátnych politík a hodnotenia dosiahnutého pokroku. Komisia sa bude usilovať o rozšírenie dôkazovej základne a podporu lepšieho využívania údajov a výskumu.

Opatrenia

- Pravidelne zvolávať **ministerské fórum o ochrane spotrebiteľa**.
- Zorganizovať **politický dialóg s mládežou o spotrebiteľskej politike** (2026).
- Viest' **dialógy o vykonávaní** na tému revízie nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa (2026) a nariadenia o všeobecnej bezpečnosti výrobkov (2027).

6. ZÁVER

Európska únia poskytuje jednu z najvyšších úrovní ochrany spotrebiteľa na svete. Tento spoľahlivý rámec je nevyhnutný pre účinné fungovanie jednotného trhu a zvyšuje konkurencieschopnosť podnikov v EÚ. Spotrebiteľská politika EÚ poskytuje komplexné právne práva a záruky, vďaka čomu sa iniciatívy EÚ menia na konkrétne výhody pre všetkých občanov, pričom môže pôsobiť ako pilier stability v neistých časoch.

Program pre spotrebiteľov do roku 2030 vychádza z tohto pevného základu a predkladá sa v ňom súbor konkrétnych opatrení v záujme ďalšieho posilnenia ochrany spotrebiteľa, ako aj riešenia súčasných i vznikajúcich problémov. Tieto opatrenia prispievajú k vytvoreniu dôvery, záruk a právnej istoty, ktoré spotrebiteľia aj podniky potrebujú na podporu hospodárskej súťaže, inovácií, investícií a udržateľného rastu v EÚ.

Komisia bude pravidelne hodnotiť pokrok pri vykonávaní programu a monitorovať vplyv prijatých opatrení, najmä prostredníctvom prieskumu spotrebiteľských podmienok. Komisia s potešením očakáva diskusiu o strategickom prístupe, prioritách a opatreniach uvedených v tomto programe so všetkými príslušnými inštitúciami a zainteresovanými stranami na vnútroštátnej úrovni i na úrovni EÚ a teší sa na spoluprácu pri presadzovaní ochrany spotrebiteľa v nasledujúcich rokoch.