



## SPOTŘEBITELSKÁ POLITIKA: ZÁSADY A NÁSTROJE

Účinná politika ochrany spotřebitele zajišťuje řádné a účinné fungování jednotného trhu<sup>[1]</sup>. Jejím cílem je zajistit spotřebitelská práva ve vztahu k obchodníkům a poskytnout zvýšenou ochranu znevýhodněným spotřebitelům. Finanční krize ukázala, že pravidla ochrany spotřebitelů mají potenciál zpřísnit trhy a zlepšit kvalitu hospodářské soutěže. Zlepšování postavení spotřebitelů a účinná ochrana jejich bezpečnosti a hospodářských zájmů se staly nejdůležitějšími cíli politiky EU.

### PRÁVNÍ ZÁKLAD A CÍLE

Ustanovení čl. 4 odst. 2 písm. f), článek 12, 114 a 169 Smlouvy o fungování Evropské unie (SFEU) a článek 38 Listiny základních práv Evropské unie.

Právním základem harmonizačních opatření, jejichž účelem je vytvořit vnitřní trh, je článek 114 Smlouvy o fungování EU. Tento článek klade důraz na cíl zajistit vysokou úroveň ochrany, včetně ochrany spotřebitelů, a držet krok s novým vývojem založeným na vědeckých poznatcích.

Článek 169 Smlouvy o fungování EU stanovil právní základ pro celou škálu činností v oblasti ochrany spotřebitelů na evropské úrovni. Uvádí, že „k podpoře zájmů spotřebitelů a k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele přispívá Unie k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů“. Poskytuje také více prostoru zájmům spotřebitelů v ostatních politikách EU. Článek 169 posiluje v tomto smyslu článek 114 a rozšiřuje jeho působnost nad rámec otázek jednotného trhu tak, aby zahrnoval přístup ke zboží a službám, přístup k soudnictví, kvalitu veřejných služeb a určitá hlediska politik týkajících se výživy, potravin, bydlení a zdravotnictví. Stanovuje také, že opatření EU nesmí žádnému členskému státu bránit v tom, aby zachovával nebo zaváděl přísnější ochranná opatření za předpokladu, že jsou v souladu se Smlouvami. Spotřebitelská politika je proto součástí strategického cíle EU, kterým je zlepšování kvality života jejich občanů. Kromě přímých opatření na ochranu práv zajišťuje EU, aby zájmy spotřebitelů byly součástí právních předpisů všech příslušných oblastí politik EU.

V souladu s článkem 12 SFEU musí být požadavky vyplývající z ochrany spotřebitele brány v úvahu při vymezování a provádění jiných politik a činností EU. Článek 38 Listiny

[1] Studie z roku 2014 s názvem Aspekty ochrany spotřebitele v oblasti finančních služeb, kterou připravila tematická sekce A pro Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů (IMCO), [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO\\_ET\(2014\)507463\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf)



základních práv Evropské unie posiluje ochranu spotřebitele tím, že uvádí, že politiky EU musí zaručovat vysokou úroveň ochrany spotřebitele.

## OPATŘENÍ

### A. Obecně

Program činnosti EU v oblasti spotřebitelské politiky sestává především z [Evropského programu pro spotřebitele a programu Spotřebitelé na období 2014–2020](#)<sup>[2]</sup>.

Evropský program pro spotřebitele má několik cílů, tj.:

- zajistit bezpečnost spotřebitelů prostřednictvím balíčku pro bezpečnost výrobků a dohled nad trhem z roku 2013: především na základě lepší identifikace a sledovatelnosti výrobků, opatření zvyšujících bezpečnost v rámci potravinového řetězce a nových pravidel bezpečnosti kosmetických výrobků z poloviny roku 2013;
- zvyšovat znalosti spotřebitelských práv: byly vyvinuty interaktivní nástroje, jako je např. platforma „Učebna pro spotřebitele“, které spotřebitele informují a vzdělávají a pomáhají jim plně se zapojit do jednotného trhu;
- lépe prosazovat spotřebitelská práva prostřednictvím koordinované činnosti proti porušování práv spotřebitelů v EU ve formě internetových kontrolních akcí prostřednictvím sítí vnitrostátních orgánů ochrany spotřebitele; jednoduché, rychlé a nenákladné mimosoudní postupy pro spotřebitele, jejichž prostřednictvím se mohou domoci nápravy a které jsou k dispozici jako výsledek [směrnice o alternativním řešení sporů](#) z roku 2013 a [nařízení o řešení sporů on-line](#) z roku 2013;
- začlenit zájmy spotřebitelů do klíčových odvětvových politik na základě nové legislativy v odvětvích jako telekomunikace, digitální technologie, energetika, doprava či potravinářství, a nová opatření ke zlepšení transparentnosti i přístupu k maloobchodním finančním službám a usnadnění změny bankovního účtu;
- posílit postavení spotřebitelů je hlavním cílem strategie spotřebitelské politiky EU, jak je popsána v pracovním dokumentu Komise s názvem „Posílení pravomocí spotřebitelů EU“, tedy zlepšit situaci spotřebitelů na základě výběru, informací a obeznámenosti s jejich právy i opravnými prostředky.

Program pro spotřebitele si rovněž všímá některých problémů, jako je přechod na udržitelnější spotřebu a řešení specifických potřeb znevýhodněných spotřebitelů.

Program pro spotřebitele na období 2014–2020 s rozpočtem ve výši 188,8 milionů EUR bude v nadcházejících letech podporovat spotřebitelskou politiku EU. Jeho cílem je podnítit občany, aby využívali svých spotřebitelských práv a aktivně se podíleli na jednotném trhu, čímž se posílí růst a inovace, a zároveň se napomůže EU při naplňování cílů strategie Evropa 2020.

---

[2] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 254/2014 ze dne 26. února 2014 o víceletém programu pro spotřebitele na období 2014–2020 (Úř. věst. L 84, 20.3.2014, s. 42).



Za účelem posílení důvěry spotřebitelů v jednotný trh byla přijata dvě důležitá opatření: [Směrnice 2013/11/EU](#) ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení sporů a návrh Komise týkající se [směrnice](#) o kolektivním odškodnění a právech cestujících. Digitální aspekt jednotného trhu byl završen strategií pro jednotný digitální trh, kterou Komise přijala dne 6. května 2015, jejímž cílem je mimo jiné zajistit spotřebitelům lepší přístup ke zboží a službám v digitální sféře v celé EU<sup>[3]</sup>.

Orgány EU systematicky sledují spotřebitelskou politiku prostřednictvím srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele, který sleduje vnitrostátní podmínky pro spotřebitele ve třech oblastech (znalosti a důvěra, dodržování a prosazování právních předpisů a stížnosti a řešení sporů) a zkoumá pokrok v integraci maloobchodního trhu EU, jenž se zakládá na úrovni přeshraničních transakcí mezi podniky a spotřebiteli a na rozvoji elektronického obchodu. Dalším způsobem, jak je spotřebitelská politika systematicky sledována, je srovnávací přehled situace na spotřebitelských trzích, který provádí průzkumy mezi spotřebiteli, kteří nedávno nakupovali, s cílem sledovat výkonnost více než 40 spotřebitelských trhů na klíčových ukazatelích, jako je důvěra, že prodávající dodržují pravidla na ochranu spotřebitele, srovnatelnost nabídek, dostupnost na trhu, míra, do jaké jsou splněna očekávání spotřebitelů, a škody způsobené problémy, se kterými se spotřebitelé setkávají<sup>[4]</sup>.

## B. Odvětvová opatření ([2.2.2](#))

### 1. Sdružení spotřebitelů

Prioritou orgánů a institucí EU je zapojení skupin zastupujících zájmy spotřebitelů EU. Evropská poradní skupina spotřebitelů je hlavním fórem, které Komise využívá ke konzultaci vnitrostátních a evropských spotřebitelských organizací. Tato poradní skupina, zřízená [rozhodnutím Komise 2009/705/ES](#), může Komisi radit a poskytovat jí informace ve všech záležitostech souvisejících se zájmy spotřebitelů na úrovni EU. Parlament a Rada v nedávné době přijaly nařízení, kterým se zřizuje program Unie na podporu zvláštních činností na zvýšení zapojení spotřebitelů a ostatních koncových uživatelů finančních služeb do tvorby politik Unie v oblasti finančních služeb<sup>[5]</sup>.

### 2. Vzdělávání spotřebitelů

EU organizuje činnosti pro vzdělávání spotřebitelů na různých úrovních, např. postupné začleňování vzdělávání spotřebitelů do učebních osnov na základních a středních školách. „Evropský diář“ je školní diář určený pro středoškoláky (ve věku 15–18 let). Obsahuje informace pro mládež o otázkách souvisejících s EU, včetně toho, jaká práva mají jako spotřebitelé. Komise také prosadila programy vzdělávání učitelů a podpořila vytvoření oborů magisterského studia v oblasti spotřebitelské politiky. Interaktivní

---

[3]sdělení Komise ze dne 6. května 2015 nazvané „Strategie pro jednotný digitální trh v Evropě“: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>; Viz rovněž další dokumenty zveřejněné s tiskovou zprávou na adrese: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-15-4919\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_en.htm). Informace o příslušných veřejných konzultacích (zahájených, plánovaných a ukončených) naleznete na adrese: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/consultations>.

[4]12té vydání z roku 2016: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/12\\_edition/docs/consumer\\_markets\\_scoreboard\\_2016\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/consumer_markets_scoreboard_2016_en.pdf)

[5]Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/826 ze dne 17. května 2017, kterým se na období let 2017–2020 zřizuje program Unie na podporu zvláštních činností na zvýšení zapojení spotřebitelů a ostatních koncových uživatelů finančních služeb do tvorby politik Unie v oblasti finančních služeb – <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/826/oj?locale=cs>



online nástroj pro vzdělávání spotřebitelů „Dolceta“ je dostupný ve všech členských státech a ve všech úředních jazycích EU. Je určen lektorům a učitelům, ale také spotřebitelům, a věnuje se mimo jiné základním právům spotřebitelů, bezpečnosti produktů a finanční gramotnosti.

### 3. Informace pro spotřebitele

Lepší informace a zvýšená znalost práv spotřebitele by mohly posílit spotřebitelskou důvěru. EU zřídila síť evropských spotřebitelských center (síť ESC), jejichž úkolem je poskytovat informace a poradenství spotřebitelům v oblasti přeshraničního nakupování a řešit jejich stížnosti. Paralelní síť FIN-NET hraje stejnou roli v oblasti stížností na přeshraniční finanční služby. Komise také v členských státech realizuje informační kampaně pro spotřebitele a vydává praktického průvodce pro spotřebitele. SOLVIT je služba věnovaná řešení sporů, k nimž dochází v důsledku porušení evropských právních předpisů.

Od jara 2014 do počátku roku 2016 probíhala informační kampaň o právech spotřebitelů organizovaná Komisí, během níž byli spotřebitelé informováni o svých právech v rámci spotřebitelského práva EU, a byly jim poskytnuty odkazy na místa, kde získají poradenství a pomoc, mají-li dotazy či problémy. Cílem kampaně bylo zvýšit obecné povědomí mezi obchodníky i spotřebiteli o spotřebitelských právech platných v celé EU, která většinou vyplývají z provedení směrnic EU ve vnitrostátním právu. Důraz byl kladen především na směrnici o právech spotřebitelů, směrnici o nekalých obchodních praktikách, směrnici o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách a na směrnici o prodeji spotřebního zboží a zárukách na toto zboží.

Z průzkumu provedeného Evropským parlamentem vyplývá, že ačkoli je na internetu k dispozici mnoho informací o právech spotřebitelů, jsou rozptýlené mezi velkým počtem evropských i vnitrostátních zdrojů<sup>[6]</sup>. Portál Vaše Evropa<sup>[7]</sup> hraje důležitou úlohu díky tomu, že nabízí přístup ke kvalitnějším informacím o spotřebitelské politice a sdružuje různé zdroje informací ve formě jednoho informačního ústředí.

### 4. Vymáhání spotřebitelských práv

Účinné a správné vymáhání těchto práv je otázkou právě tak důležitou jako jejich existence. Odpovědnost za jejich vymáhání nesou především vnitrostátní veřejné orgány. [Nařízení \(ES\) č. 2006/2004](#) o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele zapojuje tyto vnitrostátní orgány do celoevropské sítě a poskytuje jim rámec pro výměnu informací a spolupráci při prevenci porušování právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele (např. v případě klamavé reklamy, souborných služeb pro cesty nebo prodeje na dálku). Síť provádí rovněž činnosti související se společným dozorem nad trhem a vymáháním práva (např. formou internetových kontrolních akcí, při nichž orgány prověřují internetové stránky a zjišťují, zda dodržují právní předpisy).

---

[6] Studie nazvaná „Evropské jednotné kontaktní místo“, kterou připravila pro výbor IMCO tematická sekce A, 2013, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO\\_ET\(2013\)507453\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO_ET(2013)507453_EN.pdf)

[7] Vaše Evropa - <https://europa.eu/youreurope/index.htm#cs>



## ÚLOHA EVROPSKÉHO PARLAMENTU

Parlament neustále zlepšuje pravidla ochrany spotřebitele v EU. Politika v oblasti ochrany spotřebitele se přeorientovala z technické harmonizace norem při prohlubování vnitřního trhu na politiku, která je součástí snahy o zlepšení výsledků, pokud jde o dosahování cíle vytvořit „Evropu občanů“. Postup spolurozhodování a rozšíření oblastí právních předpisů, které jsou v Radě přijímány postupem hlasování kvalifikovanou většinou, daly Parlamentu pravomoc vypracovávat a posilovat právní předpisy EU na ochranu spotřebitele. V důsledku legislativního úsilí Evropského parlamentu dne 13. června 2014 musí členské státy uplatňovat vnitrostátní právní předpisy provádějící [směrnici o právech spotřebitelů](#), která byla přijata převážnou většinou v Evropském parlamentu. V zájmu zvýšení důvěry spotřebitelů v EU posiluje směrnice práva spotřebitelů zavedením delší čekací lhůty u smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory, zavedením větší transparentnosti cen, zákazem předem zaškrtnutých políček a poskytnutím srozumitelnějších informací týkajících se digitálního obsahu. Dne 12. prosince 2017 Parlament schválil návrh Komise na přezkum spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele ([nařízení \(ES\) č. 2006/2004](#)) s cílem zvýšit účinnost pravidel a postupů spolupráce mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele<sup>[8]</sup>.

Parlament hraje významnou úlohu nejen při vypracovávání evropských právních předpisů, ale také při stanovování politického programu v oblasti ochrany spotřebitele prostřednictvím přijímání zpráv z vlastního podnětu. Zvláště aktivní je při zajišťování vyšších rozpočtových prostředků na opatření v oblastech, jako je informovanost a (finanční) vzdělávání spotřebitelů, a na rozvoj organizací pro zastupování spotřebitelů v jednotlivých členských státech, se zvláštním důrazem na členské státy, které přistoupily k EU po roce 2004.

Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff  
05/2019

---

[8]Návrh legislativního usnesení Evropského parlamentu ze dne 14. listopadu 2017 k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele, (2016/0148(COD)) - [https://eur-lex.europa.eu/procedure/CS/2016\\_148](https://eur-lex.europa.eu/procedure/CS/2016_148)

