SPOTŘEBITELSKÁ POLITIKA: ZÁSADY A NÁSTROJE

Tento dokument shrnuje klíčové zásady a nástroje spotřebitelské politiky. Účinná ochrana spotřebitele zajišťuje hladké fungování jednotného trhu, podporuje spravedlivou hospodářskou soutěž a chrání práva spotřebitelů. Spotřebitelská politika také zlepšuje přístup spotřebitelů k informacím, a tím jim pomáhá činit informovanější a udržitelnější rozhodnutí. Posílení postavení spotřebitelů a ochrana jejich zájmů patří mezi hlavní politické cíle EU.

PRÁVNÍ ZÁKLAD

— Smlouva o fungování Evropské unie (SFEU): spotřebitelská politika EU se řídí čl. 4 odst. 2 písm. f) a články 12, 114 a 169, které stanovují její cíle a kladou důraz na to, že tato politika je ve sdílené pravomoci Unie a členských států.

— Listina základních práv Evropské unie: zachování vysoké úrovně ochrany spotřebitele ve všech oblastech politiky EU zajišťuje článek 38.

CÍLE

Má-li EU podporovat zájmy spotřebitelů a zajistit vysokou úroveň jejich ochrany, musí chránit jejich zdraví, bezpečnost a hospodářské zájmy. Unie by proto měla:

— pomáhat spotřebitelů činit informovaná rozhodnutí,

— hájit jejich právo na informace a vzdělávání.

Ochrana spotřebitele by měla být začleněna do všech příslušných oblastí politiky EU.

OPATŘENÍ

A. Obecně

V listopadu 2025 Komise zveřejnila Agendu pro spotřebitele do roku 2030 a akční plán pro spotřebitele na jednotném trhu, které obsahují konkrétní opatření k posílení ochrany spotřebitele v EU. Tento program stanoví strategické vize EU v oblasti spotřebitelské politiky a vymezuje čtyři hlavní prioritní oblasti.

— Akční plán pro spotřebitele: odstraňování překážek, které spotřebitelům brání využívat výhod jednotného trhu, zejména v oblastech, jako je přístup ke zboží a službám a doprava.

— Digitální spravedlnost a ochrana spotřebitele online: uzpůsobení právního rámce EU tak, aby obstál i v digitálním věku a lépe chránil vyšší ochrany nezletilé i zranitelnější spotřebitele online i offline.

— Udržitelná spotřeba: zajištění přístupu spotřebitelů k udržitelným výrobkům a službám a zlepšení ochrany spotřebitelů před „lakováním nazeleno“.

— Prosazování předpisů a možnosti zjednání nápravy: ochrana spotřebitele bez ohledu na to, kde jsou usazeni. Zatímco dohled nad dodržováním práv spotřebitelů spadá především do pravomoci vnitrostátních orgánů, EU hraje významnou úlohu

tam, kde existuje podezření na porušení předpisů s celounijním rozměrem – v takových případech je jejím úkolem koordinovat vyšetřování a přijímání nutných opatření.

To, jak je spotřebitelská politika uplatňována v jednotlivých státech, monitorují unijní orgány pomocí tzv. srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele (consumer conditions scoreboard). Tento nástroj umožňuje posuzovat situaci v členských státech, například pokud jde o to, jak dobře jsou spotřebitelé informováni a do jaké míry mají důvěru ve výrobky, ale také jak jsou dodržovány předpisy a jak přísně je stíháno jejich porušování. Srovnávací přehled rovněž poskytuje informace o tom, do jaké míry vedou přeshraniční transakce a růst internetového obchodování k integraci maloobchodního trhu. Provádí průzkum mezi spotřebiteli, kteří v nedávné době provedli nějaký nákup, a posuzuje tak stav více než 40 trhů, přičemž pracuje s ukazateli, jako je důvěra, srovnatelnost, možnosti výběru či spokojenost spotřebitelů.

B. Odvětvová opatření (2.2.2)

1. Sdružení spotřebitelů

Orgány EU spolupracují s organizacemi, které zastupují zájmy spotřebitelů. Konzultace mezi Komisí a vnitrostátními a evropskými organizacemi v oblasti spotřebitelské politiky ohledně provádění Nové agendy pro spotřebitele probíhají především prostřednictvím Poradní skupiny pro spotřebitelskou politiku (CPAG).

Tato skupina doplňuje další subjekty působící při Komisi, zejména síť pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele a síť pro spotřebitelskou politiku.

Je nástupcem Evropské poradní skupiny pro spotřebitele (ECCG), zřízené rozhodnutím Komise 2009/705/ES, jejíž mandát skončil v červenci 2019.

2. Informace pro spotřebitele

Budou-li spotřebitelé lépe znát svá práva, nebudou se bát nakupovat online. EU provozuje síť evropských spotřebitelských center (síť ESC), která nabízí poradenství ohledně přeshraničního nakupování a stížností. Poskytuje spotřebitelům informace o jejich právech v EU a pomáhá jim řešit spory s obchodníky v jiných zemích EU. Komise také pořádá různé informační kampaně a nabízí praktické příručky.

Důležité místo zaujímá portál Vaše Evropa, který poskytuje přístup ke kvalitním informacím o spotřebitelské politice a sdružuje na jednom mítě různé informační zdroje. Tento systém byl vytvořen nařízením o zřízení jednotné digitální brány (nařízení (EU) 2018/1724).

Jako součást balíčku opatření týkajících se oběhového hospodářství byl přijata směrnice o posílení postavení spotřebitelů v rámci zelené transformace prostřednictvím lepší ochrany před nekalými praktikami a prostřednictvím poskytování lepších informací (směrnice (EU) 2024/825), která má za cíl zlepšit ochranu spotřebitele podporou udržitelnějších vzorců spotřeby a zamezením klamavých tvrzení o údajných ekologických vlastnostech výrobků.

3. Vymáhání práv spotřebitelů

Za prosazování předpisů v oblasti spotřebitelského práva odpovídají vnitrostátní orgány. Pokud však mají určitá opatření přeshraniční aspekty, mohou být koordinována na úrovni EU. Nestačí však, aby právní předpisy prostě jen přiznávaly spotřebitelům

nějaká práva – stejné důležité je jejich vymáhání. Nařízení o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele (nařízení (EU) 2017/2394) vytváří vazby mezi těmito orgány prostřednictvím celounijní sítě, která má za cíl usnadňovat výměnu informací a spolupráci při přijímání společných opatření proti porušování spotřebitelského práva. V rámci sítě probíhají koordinovaná šetření, včetně kontrol, zda internetové stránky skutečně splňují požadavky na ně kladené.

Zlepšit dodržování právních předpisů EU na ochranu spotřebitele byla také cílem modernizační směrnice (směrnice (EU) 2019/2161) z roku 2019, která aktualizovala dosavadní pravidla tak, aby odpovídala novinkách v oblasti digitalizace.

Spotřebitelé mohou navíc v EU žádat o ochranu svých kolektivních zájmů prostřednictvím zástupných žalob, tj. právních kroků podaných zastupujícími subjekty v souladu se směrnicí o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů (směrnice (EU) 2020/1828).

ÚLOHA EVROPSKÉHO PARLAMENTU

A. Obecně

Parlament se soustavně zasazuje o posilování práv spotřebitelů a usiluje o zdokonalení pravidel EU na ochranu spotřebitele. Zvláště se přitom věnuje novým otázkám, které mohou mít na ochranu spotřebitele vliv, jako je například ekologická a digitální transformace.

Kromě své úlohy spolunormotvůrce Parlament rovněž:

— přijímá zprávy z vlastního podnětu, které slouží jako vodítko pro politiky v oblasti ochrany spotřebitele,

— pravidelně pořádá veřejná slyšení a výměny názorů s příslušnými zainteresovanými stranami, aby podpořil účinné provádění i vymáhání pravidel EU a veřejně kontroloval společnosti, jejichž obchodní modely a postupy mohou významně ovlivnit spotřebitele a dynamiku trhu.

Studie z roku 2024, kterou si vyžádal Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů (IMCO), poskytuje ucelený přehled nejdůležitějších právních předpisů týkajících se ochrany spotřebitele[1].

B. Udržitelné a bezpečné výrobky pro spotřebitele

V dubnu 2022 přijal Parlament usnesení o právu spotřebitelů na opravu, které se zaměřuje na odolné a opravitelné výrobky. Směrnice o společných pravidlech na podporu oprav zboží (směrnice (EU) 2024/1799) byla přijata v červnu 2024 a vstoupila v platnost v následujícím měsíci.

V červenci 2025 přijal Parlament usnesení o bezpečnosti výrobků a dodržování právních předpisů v elektronickém obchodu a při dovozu ze zemí mimo EU. Navrhoval v něm opatření k tomu, aby trh byl pro spotřebitele bezpečnější a spravedlivější,

[1] *EU Mapping: Overview of Internal Market and Consumer Protection related legislation*, studie pro Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů, tematická sekce Hospodářská politika, politika v oblasti vědy a kvality života, Evropský parlament, Lucemburk, 2024, s. 38–41.

a věnoval se problémům spojeným s tím, že se do EU dostává stále více zboží, které nevyhovuje normám.

V této souvislosti Parlament rovněž vyjednal se Radou nové nařízení o bezpečnosti hraček, které zajišťuje, aby hračky splňovaly nejvyšší bezpečnostní normy, a omezuje přítomnost nebezpečných hraček na trhu EU.

C. Opatření na ochranu spotřebitelů v digitálním světě

Parlament a zejména výbor IMCO se dlouhodobě zaměřují také na spotřebitelské aspekty online and digitálních služeb.

V říjnu 2020 přijal Parlament tři usnesení nazvaná „akt o digitálních službách: zlepšení fungování jednotného trhu“, „akt o digitálních službách a otázky týkající se základních práv“ a „akt o digitálních službách: přizpůsobení pravidel občanského a obchodního práva pro obchodní subjekty působící online“, v nichž vyjádřil své názory na to, jak zlepšit fungování digitálního jednotného trhu, včetně vyšší ochrany spotřebitele v online prostředí. Značná část obsahu usnesení Parlamentu se promítla do návrhů Komise, které v prosinci 2021 v pozměněné podobě schválil výbor IMCO (2.1.7). Nařízení o digitálních trzích a nařízení o digitálních službách mají pro ochranu spotřebitele v digitálním prostředí zásadní význam, neboť vytvářejí komplexní regulační rámec, který zajišťuje spravedlivou hospodářskou soutěž, zvyšuje transparentnost a chrání uživatele před škodlivými nebo nezákonnými internetovými praktikami a výrobky.

V dubnu 2025 uspořádal výbor IMCO veřejné slyšení o ochraně nezletilých osob na internetu. Hovořilo se na něm o rozmanitých problémech, jimž nezletilí čelí jakožto zranitelní spotřebitelé, jsou-li vystaveni sociálním sítím a online platformám.

Výbor také uskutečnil výměnu názorů na téma budování nezávislého, otevřeného a zdravého digitálního prostředí pro evropské spotřebitele, která se zaměřila na hlavní výzvy, jimž spotřebitelé čelí v ekonomice platforem.

Tento dokument vypracovala tematická sekce Evropského parlamentu pro hospodářství a růst. Další informace naleznete na internetových stránkách Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů.

Fabiola VALENTINI / Maria Clara PESSOA FERREIRA
04/2026