



Evropská  
komise



## NOVÝ PROGRAM PRO SPOTŘEBITELE OPATŘENÍ NA OCHRANU EVROPSKÝCH SPOTŘEBITELŮ V OBDOBÍ 2020–2025

Informativní přehled, listopad 2020  
#NewConsumerAgenda

*Za posledních pět desetiletí zavedla Evropská unie solidní soubor politik a pravidel zajišťujících spotřebitelům velmi vysokou úroveň ochrany a silná práva. Nový program pro spotřebitele pokračuje v této tradici a stanoví, jak uvedená práva dále posílit a současně ochránit spotřebitele a upevnit jejich postavení v situaci současné pandemie i v nadcházejících letech.*



Spotřebitelské výdaje představují 54 % HDP EU

### Jaký bude mít nový program dopad na spotřebitele v EU?

Cílem nového programu je reagovat na potřeby spotřebitelů během pandemie COVID-19 i po ní. Program stanoví dlouhodobou vizi do roku 2025 a zavádí konkrétní opatření v pěti klíčových oblastech s cílem chránit spotřebitele a posílit jejich postavení tak, aby mohli hrát aktivní úlohu v zelené a digitální transformaci.

### Práva spotřebitelů po skončení pandemie COVID-19

Evropská komise bude reagovat na hlavní obavy spotřebitelů, které vyvolala pandemie, tak, že bude

- ✓ nadále hájit jejich práva v odvětví cestovního ruchu
- ✓ zkoumat dlouhodobější dopady onemocnění COVID-19 na spotřební návyky Evropanů
- ✓ pokračovat v boji proti nekalým obchodním praktikám a podvodům na spotřebitelích.

# Pět klíčových oblastí nového programu pro spotřebitele



## 1. ZELENÁ TRANSFORMACE

### Umožnit spotřebitelům hrát aktivní úlohu

Spotřebitelé jsou ochotni platit více za výrobky s delší životností. Budou-li lépe informováni o životnosti výrobku, může se prodej značek s nejdelší životností téměř ztrojnásobit.



Lépe informovat spotřebitele o vlastnostech výrobků souvisejících s environmentální udržitelností, jako je životnost nebo opravitelnost



Chránit spotřebitele před určitými praktikami, jako je tzv. greenwashing (lakování nazeleno) nebo předčasné zastarávání výrobků, a zajistit spotřebitelům přístup ke spolehlivým informacím



Podporovat závazky podniků k opatřením na podporu udržitelné spotřeby nad rámec toho, co vyžadují právní předpisy



Opravovat výrobky a podporovat nákup udržitelnějších výrobků, které splňují požadavky oběhovosti → přezkum [směrnice o prodeji zboží](#) po roce 2022



## 2. DIGITÁLNÍ TRANSFORMACE

### Zajistit, aby spotřebitelé byli online chráněni stejně jako offline

Oproti roku 2009 se podíl zákazníků nakupujících online téměř zdvojnásobil, z 32 % na 60 %.



Posílit ochranu spotřebitelů v souvislosti s digitalizací retailových finančních služeb → přezkum [směrnice o spotřebitelských úvěrech](#) a [směrnice o uvádění finančních služeb na trh na dálku](#)



Reagovat na nové výzvy v oblasti bezpečnosti výrobků, které přinášejí nové technologie a prodej online → přezkum [směrnice o obecné bezpečnosti výrobků](#)



Zajistit ochranu spotřebitelů a základních práv v souvislosti s umělou inteligencí → návrh horizontálního právního aktu, který stanoví požadavky na umělou inteligenci



Bojovat proti obchodním praktikám online, které nerespektují práva spotřebitelů → aktualizovat pokyny ke [směrnici o nekalých obchodních praktikách](#) a [směrnici o právech spotřebitelů](#) a analyzovat, zda jsou nutné další právní předpisy nebo jiná opatření



### 3. ÚČINNÉ PROSAZOVÁNÍ A NÁPRAVA

Zajistit, aby všichni spotřebitelé plně využívali svých práv

Komise bude podporovat členské státy při provádění [nedávno aktualizovaných pravidel na ochranu spotřebitele](#), která posílí práva spotřebitelů a zajistí větší digitální spravedlnost, přísnější sankce a účinný mechanismus kolektivních žalob v případě hromadné újmy.



Koordinovat a podporovat činnost sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele při vymáhání práva v rámci boje proti nezákonným praktikám



Podporovat příslušné úřady zajištěním společných a inovativních elektronických nástrojů pro online šetření



Posoudit soubor nástrojů, jež mají úřady k dispozici pro potírání praktik, které porušují spotřebitelské právo EU -> [hodnocení nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele](#)

### 4. ZRANITELNOST SPOTŘEBITELŮ

Posilovat informovanost spotřebitelů a řešit potřeby různých skupin spotřebitelů

Podporovat spotřebitele, kteří jsou zranitelnější vzhledem ke svým specifickým informačním potřebám, například děti, starší osoby nebo osoby se zdravotním postižením.



Zlepšit dostupnost služeb dluhového poradenství v členských státech



Posílit bezpečnost výrobků pro péči o děti -> revize směrnice o obecné bezpečnosti výrobků a nové bezpečnostní požadavky na normy pro výrobky pro péči o děti



Podporovat místní iniciativy poskytující poradenství spotřebitelům, mimo jiné v odlehlých oblastech

### 5. OCHRANA SPOTŘEBITELŮ V CELOSVĚTOVÉM KONTEXTU

Podporovat vysokou úroveň ochrany spotřebitelů v zahraničí

Nákupy od obchodníků ze zemí mimo EU vzrostly ze 17 % v roce 2014 na 27 % v roce 2019.



Vypracovat akční plán pro posílení spolupráce s Čínou v oblasti bezpečnosti výrobků prodávaných online



Nabízet regulační podporu partnerským zemím EU