Popis směrnic, jichž se tato veřejná konzultace týká

Vztahy mezi podniky

Směrnice o klamavé a srovnávací reklamě zakazuje klamavou reklamu v obchodních vztazích mezi podniky a upravuje srovnávací reklamu

Transakce mezi podniky a spotřebiteli

Propagace, marketing → **Uzavření smlouvy** → **Plnění smlouvy**

Směrnice o nekalých obchodních praktikách: zakazuje klamavé a agresivní obchodní praktiky ze strany obchodníků v celém průběhu trvání transakce mezi podnikem a spotřebitelem: marketing, zahájení smluvního vztahu a plnění smlouvy

Směrnice o právech spotřebitelů: upravuje předsmluvní informace a některé aspekty vztahů po uzavření smlouvy (potvrzení smlouvy, právo na odstoupení, doručení, převod rizika atd.)

Směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách: zakazuje nepřiměřené smluvní podmínky

Směrnice o prodeji spotřebního zboží a souvisejících zárukách: stanoví práva související s vadným zbožím

€

Směrnice o označování cen: vyžaduje uvádění prodejní ceny a jednotkové ceny, a to i v reklamě

Směrnice o žalobách na zdržení se jednání: obsahuje mechanismus pro prosazování pravidel na ochranu spotřebitele v případech, že obchodníci v libovolné fázi transakce mezi podnikem a spotřebitelem poruší pravidla

Směrnice o klamavé a srovnávací reklamě (MCAD)

MCAD stanoví minimální právní normy pro **ochranu podniků před klamavou reklamou**. Členské státy mohou v zájmu ochrany podniků v tomto ohledu přijmout ve svých vnitrostátních právních předpisech přísnější pravidla. MCAD rovněž stanoví plně harmonizovaná jednotná pravidla upravující srovnávací reklamu, a členské státy tak nemohou v této oblasti přijmout přísnější pravidla zajišťující ochranu, než jaká vymezuje uvedená směrnice.

Podrobnější informace: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Směrnice o nekalých obchodních praktikách (UCPD)

UCPD se vztahuje na transakce mezi podniky a spotřebiteli. Platí pro všechny **obchodní praktiky před uskutečněním transakce, v jejím průběhu i po ní**, a to i v online prostředí, a vztahuje se na všechny produkty, včetně digitálních. Směrnice stanoví úplnou harmonizaci právních předpisů členských států, jež spotřebitele ochraňují před nekalými obchodními praktikami, které poškozují jejich ekonomické zájmy, s výjimkou odvětví finančních služeb a nemovitostí.

Směrnice chrání spotřebitele před nekalými obchodními praktikami obchodníků tím, že:

- v příloze I zavádí „černou listinu" 31 konkrétních obchodních praktik, které jsou zakázány za všech okolností,
- zakazuje obchodní praktiky, které jsou považovány za klamavé nebo agresivní,
- zakazuje nekalé obchodní praktiky, které jsou v rozporu s požadavky náležité profesionální péče.

Obchodní praktika může být považována za klamavou, agresivní nebo v rozporu s požadavky náležité profesionální péče, pokud vede nebo může vést k tomu, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil. Splnění této podmínky musí příslušné vnitrostátní orgány posuzovat případ od případu.

UCPD obchodníky zavazuje, aby poskytovali spotřebitelům **informace**, které potřebují k tomu, aby učinili informované rozhodnutí o obchodní transakci. Kromě toho stanoví specifické požadavky na informace v případě „výzvy ke koupi" (viz oddíl „Požadavky na informace pro spotřebitele").

Posouzení nekalosti obchodní praktiky vychází z referenčního pojmu **„průměrného spotřebitele"**, jehož definici vypracoval Soudní dvůr EU. Průměrný spotřebitel je *„přiměřeně dobře informovaný a přiměřeně pozorný a opatrný"*, s přihlédnutím k sociálním, kulturním a jazykovým faktorům. Pokud je obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, je za referenční hodnotu považován průměrný člen této skupiny. Směrnice rovněž stanoví zvláštní ochranu pro určité skupiny spotřebitelů, kteří jsou definováni jako zvlášť **zranitelní**.

Další informace: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Směrnice o právech spotřebitelů (CRD)

CRD se vztahuje na transakce mezi podniky a spotřebiteli. CRD zaprvé stanoví podrobné **požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy**. Tyto požadavky jsou plně harmonizovány u smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory, zatímco požadavky v případě prodeje v obchodních prostorách (kamenné obchody) jsou minimální povahy (viz následující oddíl „Požadavky na informace pro spotřebitele").

Kromě toho směrnice stanoví řadu plně harmonizovaných požadavků **na uzavření a potvrzení smluv uzavíraných na dálku a smluv uzavíraných mimo obchodní prostory.** Zejména upravuje právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku a smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory. Období, během kterého může spotřebitel odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, je 14 kalendářních dnů od data dodání zboží nebo uzavření smlouvy o poskytování služeb. Obchodníci musí do 14 dní od odstoupení od smlouvy vrátit veškeré platby, které od spotřebitelů obdrželi, a to včetně nákladů na dodání zboží. Obchodníci mohou pozdržet vrácení plateb až do doby, kdy zboží zpětně obdrží nebo než spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět. Pokud jde o smlouvy o poskytování digitálního obsahu online, např. stahování softwaru nebo streaming filmu, kde je plnění poskytováno okamžitě, CRD obchodníky zavazuje, aby před zahájením plnění vyžadovali předchozí výslovný souhlas spotřebitele a jeho prohlášení, že v okamžiku zahájení plnění (tedy stahování nebo streamingu) ztrácí právo odstoupit od smlouvy.

CRD také stanoví pravidla týkající se **dodání zboží a převodu rizika**. Obchodníci jsou povinni dodat zboží do 30 dnů od uzavření smlouvy, pokud není dohodnuto jinak. Obecně nese obchodník veškerá rizika za poškození zboží během přepravy až do okamžiku, kdy spotřebitel zboží fyzicky převezme.

CRD omezuje dodatečné náklady, které mohou spotřebiteli vzniknout za **použití příslušných platebních prostředků**. Zakazuje používání implicitního nastavení („předem zaškrtnutá políčka") **dodatečných plateb** bez výslovného souhlasu spotřebitele. Rovněž omezuje **náklady na telefonickou komunikaci** s obchodníkem týkající se uzavřených smluv. V těchto případech nelze od spotřebitele vyžadovat, aby zaplatil více, než je základní telefonní sazba.

Další informace: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Požadavky na informace pro spotřebitele

Požadavky na informace pro spotřebitele jsou stanoveny ve směrnici o nekalých obchodních praktikách (UCPD), směrnici o označování cen (PID) a směrnici o právech spotřebitelů (CRD).

UCPD obecně vyžaduje, aby obchodníci spotřebitelům poskytli **informace, které spotřebitelé potřebují, aby mohli učinit informované rozhodnutí o obchodní transakci**. Pokud obchodní sdělení obsahuje popis produktu a jeho ceny, například v reklamním sdělení, je obchodník navíc – při zohlednění omezení použitého komunikačního prostředku – povinen poskytnout informace o:

- hlavních znacích produktu,
- totožnosti a adrese obchodníka,
- plné ceně,
- právu na odstoupení (v příslušných případech),
- ujednáních o platebních podmínkách, dodání, plnění a podmínkách vyřizování reklamací a stížností (pokud se tato ujednání odchylují od požadavků náležité profesionální péče).

V **předsmluvní fázi obchodní transakce**, tedy v době, kdy spotřebitel navštíví kamenný obchod nebo si prohlíží popisy výrobků v internetovém obchodě, musí obchodníci dodržovat požadavky na poskytování informací podle CRD. Tyto požadavky na předsmluvní informace jsou komplexnější a zahrnují všechny výše uvedené požadavky na informace podle UCPD. CRD tak například stanoví podrobné požadavky na poskytování informací o právu na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku a smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a informací o funkčnosti a interoperabilitě digitálního obsahu.

Směrnice o označování cen (PID) ukládá obchodníkům povinnost uvádět **prodejní cenu** a **jednotkovou cenu** výrobků nabízených spotřebiteli, a to jak v prodejní, tak v předsmluvní fázi. Cílem této směrnice je zlepšit informovanost spotřebitelů a usnadnit porovnávání cen. PID stanoví minimální pravidla a rovněž dává členským státům možnost odchýlit se ve vnitrostátních předpisech od jejích požadavků, zejména možnost osvobodit malé podniky od povinnosti uvádět jednotkovou cenu.

Dodatečné požadavky na informace pro spotřebitele jsou stanoveny ve **směrnici o elektronickém obchodu** a **směrnici o službách**. Tyto požadavky na informace se částečně překrývají s požadavky obsaženými v CRD a v UCPD, ale zahrnují také několik doplňujících prvků (např. informace o číslu obchodníka v obchodním nebo jiném veřejném rejstříku, registračním čísle pro účely DPH, příslušných odborných organizacích, opatřeních přijatých obchodníkem pro zamezení střetu zájmů a o příslušných orgánech dohledu).

Kromě toho je řada konkrétních požadavků na informace stanovena **v odvětvových právních předpisech EU**, například v odvětví elektronických komunikací, dopravy, energetiky, životního prostředí a finančních služeb pro spotřebitele.

Směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (UCTD)

UCTD se vztahuje na transakce mezi podniky a spotřebiteli. UCTD chrání spotřebitele před tím, aby obchodníci používali standardní smluvní podmínky, které nebyly sjednány individuálně a které v rozporu s požadavkem dobré víry vytvářejí významnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran v neprospěch spotřebitele (**obecná klauzule o nepřiměřené tvrdosti**). Tyto nepřiměřené podmínky nejsou pro spotřebitele závazné, avšak smlouva nadále platí, může-li platit i bez těchto nepřiměřených podmínek.

Kromě toho směrnice stanoví, že písemné smluvní podmínky musí být sepsány jasným a srozumitelným jazykem. Smluvní podmínky, jejichž význam je nejasný, musí být vykládány co nejpříznivěji pro spotřebitele a smluvní podmínky, které nejsou transparentní a neumožňují spotřebitelům, aby porozuměli svým právům a povinnostem v rámci smlouvy, mohou být považovány za nepřiměřené.

UCTD se vztahuje na prostředí online i offline a na všechny produkty, včetně digitálního obsahu. Obsahuje informativní a orientační seznam standardních smluvních podmínek, které mohou být považovány za nepřiměřené.

UCTD je nástroj minimální harmonizace a členské státy mohou ve svých vnitrostátních právních předpisech stanovit přísnější pravidla ochrany spotřebitele. Mnohé z nich této možnosti využily, a to například zavedením „černých listin" nepřiměřených podmínek (smluvní podmínky považované za nepřiměřené za všech okolností) a /nebo „šedých" listin smluvních podmínek (podmínky, které jsou považovány za nepřiměřené, pokud se neprokáže opak).

Další informace: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Směrnice o prodeji spotřebního zboží a souvisejících zárukách (CSGD)

CSGD se vztahuje na transakce mezi podniky a spotřebiteli. Směrnice se týká prodeje hmotného zboží, jak nového, tak použitého, a to bez ohledu na prodejní kanál. CSGD upravuje pravidla týkající se souladu zboží se smlouvou. Stanoví, že prodávající je odpovědný za nesoulad se smlouvou (závady), který existuje v okamžiku dodání a projeví se ve lhůtě **dvou let** od dodání zboží (tj. během tzv. „**zákonné záruky**").

Jestliže se závada objeví během prvních **šesti měsíců** od dodání, musí obchodník prokázat, že neexistovala v okamžiku dodání (**obrácení důkazního břemene**).

V případech, kdy je prodávající odpovědný podle této směrnice, má spotřebitel právo na bezplatné nápravné prostředky – opravu nebo výměnu jako nápravné prostředky prvního stupně a snížení ceny nebo odstoupení od smlouvy jako nápravné prostředky druhého stupně, čímž směrnice stanoví hierarchii nápravných prostředků. Směrnice také obsahuje pravidla k zajištění toho, aby spotřebitelé mohli využívat všech dobrovolně nabídnutých záruk (tzv. „obchodní záruky"), a konkrétně pravidlo, že jsou pro obchodníka, který je nabízí, závazné.

Směrnice poskytuje členským státům možnost uložit spotřebiteli povinnost oznámit vadu do dvou měsíců od jejího zjištění a zkrátit zákonnou záruční lhůtu pro použité zboží na jeden rok.

Jde o směrnici zajišťující minimální harmonizaci, což členským státům umožňuje uložit přísnější opatření na ochranu spotřebitele. Několik členských států této možnosti využívá, a to například zavedením pro spotřebitele příznivějších pravidel týkajících se délky trvání zákonné záruční lhůty nebo prodloužené lhůty pro obrácení důkazního břemene.

Komise nedávno navrhla, aby byla **ustanovení CSGD upravující prodej zboží online a jiný prodej zboží na dálku** (např. prodej po telefonu nebo poštou) **nahrazena** novou směrnici, kterou v současnosti projednávají spolutvůrci právních předpisů EU. Mezi hlavní prvky nového návrhu Komise pro prodej zboží online a jiný prodej zboží na dálku patří:

- úplná harmonizace (tj. bez možnosti ukládat přísnější požadavky na ochranu spotřebitelů),
- zachování dvouleté zákonné záruční doby,
- prodloužení lhůty pro obrácení důkazního břemene na dva roky (tj. prodávající má po celou dvouletou zákonnou záruční lhůtu povinnost prokazovat, že vada v době doručení neexistovala),
- zachování hierarchie opravných prostředků, tedy opravy nebo výměny jako nápravných prostředků prvního stupně a snížení ceny nebo odstoupení od smlouvy (vrácení) jako nápravných prostředků druhého stupně;

Ačkoliv Komise uznává, že je třeba urychleně řešit digitální rozměr jednotného trhu, je rovněž odhodlána podniknout kroky s cílem sjednotit pravidla týkající se prodeje na dálku a prodeje v přímém styku.

Další informace:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Vymáhání obnášející žaloby na zdržení se jednání

Směrnice o žalobách na zdržení se jednání ukládá členským státům povinnost umožnit oprávněným subjektům (organizacím občanské společnosti a/nebo veřejným orgánům) podat žalobu na zdržení se jednání k soudu nebo správnímu orgánu s cílem zabránit jednání, jež je v rozporu s právními předpisy EU na ochranu spotřebitele (uvedenými v příloze uvedené směrnice, jak jsou provedeny ve vnitrostátním právu) a které narušuje kolektivní zájmy spotřebitelů. Směrnice o žalobách na zdržení se jednání příslušným způsobem poskytuje nástroj pro vymáhání práv spotřebitelů, která jsou mimo jiné zaručena směrnicí o nekalých obchodních praktikách, směrnicí o prodeji a zárukách, směrnicí o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách a směrnicí o právech spotřebitele. Rovněž usnadňuje využití žalob na zdržení se jednání v přeshraničním kontextu.

Směrnice o nekalých obchodních praktikách zavazuje členské státy, aby zajistily prostředky pro boj proti nekalým obchodním praktikám v zájmu zajištění souladu s ustanoveními této směrnice. Směrnice zejména výslovně vyžaduje, aby měly osoby nebo organizace možnost podniknout právní kroky (např. soudní žaloba) proti dotčené obchodní praktice nebo předložit věc správnímu orgánu, který je příslušný rozhodovat o stížnostech nebo iniciovat soudní řízení. Směrnice však výše uvedené postupy neharmonizuje.

Směrnice o právech spotřebitele ukládá členským státům povinnost zajistit, aby existovaly přiměřené a účinné prostředky pro zajištění dodržování této směrnice. Směrnice stanoví jednotlivé možnosti nápravy pro spotřebitele v případech, kdy obchodník poruší své povinnosti, např. že prodávající online musí nést náklady spojené s vrácením zboží v rámci práva na odstoupení od smlouvy, pokud spotřebitele neinformoval o jeho povinnosti nést tyto náklady. Pokud jde o jiná porušení ustanovení, směrnice neobsahuje zvláštní pravidla pro jednotlivé možnosti nápravy.

Směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (UCTD) vyžaduje, aby členské státy zajistily prostředky zabraňující dalšímu používání nepřiměřených smluvních podmínek. Uvedená směrnice konkrétně požaduje, aby měly osoby nebo organizace možnost podat soudní žalobu nebo stížnost u správního orgánu týkající se rozhodnutí o nepřiměřenosti smluvních podmínek a uložení prostředků bránících jejich dalšímu používání. Směrnice však neharmonizuje podrobnosti uvedených opatření. UCTD rovněž neobsahuje žádné specifické pravidlo pro postup individuálního odškodnění, tj. individuální nápravy pro jednotlivé spotřebitele. Takováto pravidla jsou upravena ve vnitrostátních právních předpisech.

Další informace: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm