



V Bruseli 13. 11. 2020
COM(2020) 696 final

OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU A RADE

Nový program pre spotrebiteľov

Posilnenie odolnosti spotrebiteľov v záujme udržateľnej obnovy

NOVÝ PROGRAM PRE SPOTREBITEĽOV

POSILNENIE ODOLNOSTI SPOTREBITEĽOV V ZÁUJME UDRŽATEĽNEJ OBNOVY

1. ÚVOD

Európski spotrebiteľia právom očakávajú, že budú môcť v plnej miere využívať výhody jednotného trhu a že budú mať možnosť prijímať informované rozhodnutia a zohrávať aktívnu úlohu v zelenej a digitálnej transformácii, a to kedykoľvek a bez ohľadu na to, kde v EÚ sa nachádzajú. Očakávajú, že budú mať voľný prístup k tovaru a službám v celej EÚ a uistenie, že ich práva ako spotrebiteľov sú chránené bez ohľadu na bežné a vznikajúce výzvy.

Nový program pre spotrebiteľov (ďalej len „program“) predstavuje víziu spotrebiteľskej politiky EÚ od roku 2020 do roku 2025, ktorá vychádza z programu pre spotrebiteľov z roku 2012 (ktorý sa skončí v roku 2020) a z Novej dohody pre spotrebiteľov z roku 2018¹. Jeho cieľom je aj riešiť bezprostredné potreby spotrebiteľov, ktorým čelia v dôsledku prebiehajúcej pandémie COVID-19, a zvýšiť ich odolnosť. Pandémia spôsobila závažné problémy ovplyvňujúce každodenný život spotrebiteľov, najmä v súvislosti s dostupnosťou a prístupom k výrobkom a službám, ako aj v súvislosti s cestovaním v rámci EÚ, do EÚ a z nej.

Program sa týka piatich hlavných prioritných oblastí:

1. zelenej transformácie,
2. digitálnej transformácie,
3. nápravy a presadzovania práv spotrebiteľa,
4. špecifických potrieb určitých skupín spotrebiteľov a
5. medzinárodnej spolupráce.

Zabezpečením náležitého riešenia týchto priorít bude program slúžiť ako príručka na vykonávanie Programu pre jednotný trh v rámci nového viacročného finančného rámca (VFR). Podporou opatrení pre ekologickejšiu, digitálnejšiu a spravodlivejšiu jednotný trh sa naplnia jeho cieľ posilniť dôveru medzi spotrebiteľmi, ktorých výdavky tvoria 54 % HDP EÚ², čím sa stimuluje hospodárska obnova na strane dopytu. V tomto prostredí je potrebné zabezpečiť účinnú ochranu záujmov spotrebiteľov a zároveň podporovať podniky, a to najmä malé a stredné podniky³.

Pre program je charakteristický celostný prístup zahŕňajúci rôzne politiky Únie s osobitným významom pre spotrebiteľov. Odzrkadľuje sa v ňom potreba zohľadniť požiadavky na ochranu spotrebiteľa pri formulovaní a uskutočňovaní iných politík

¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en.

² Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Household_consumption_by_purpose.

³ Stratégia EÚ pre MSP pre udržateľnú a digitálnu Európu, COM(2020) 103 final.

a činností⁴. Program dopĺňa ďalšie iniciatívy EÚ, ako je napríklad Európska zelená dohoda⁵, akčný plán EÚ pre obehové hospodárstvo⁶ a oznámenie o formovaní digitálnej budúcnosti Európy⁷. Podporuje aj príslušné medzinárodné rámce, ako je Agenda 2030 Organizácie Spojených národov pre udržateľný rozvoj a Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím.

Účinná reakcia na všetky tieto priority si vyžaduje úzku spoluprácu medzi **EÚ a jej členskými štátmi** a riadnu transpozíciu, vykonávanie a presadzovanie spoľahlivého rámca na ochranu spotrebiteľa, ktorý je výsledkom dlhoročného vývoja. Z tohto dôvodu sa v programe predkladajú **priority a kľúčové opatrenia**, ktoré sa majú vykonávať spoločne na európskej a vnútroštátnej úrovni⁸.

Program je výsledkom intenzívnych príprav a diskusií so zainteresovanými stranami. Z **otvorenej verejnej konzultácie** vyplynulo, že hlavné priority programu vrátane potreby reagovať na pandémiu COVID-19 majú všeobecnú podporu⁹. Komplexný prístup bol vítaný ako kľúčový hnací prvok udržateľnej a zelenej obnovy a spravodlivej spoločnosti orientovanej na digitálne technológie. Účinné presadzovanie práva a náprava, ako aj podpora spotrebiteľov s osobitnými potrebami sa považujú za dôležité prierezové otázky.

2. SPOTREBITEĽIA POČAS PANDÉMIE COVID-19

Príklad: množstvo online podvodov na spotrebiteľoch počas krízy výrazne stúpol. Podvodníci využili obavy spotrebiteľov a začali im predávať nepotrebné, neúčinné a potenciálne nebezpečné výrobky na základe nepravdivých tvrdení o ich priaznivých zdravotných účinkoch, napríklad uvádzaním tovaru s neodôvodnenými ochrannými charakteristikami na trh alebo predajom rúšok, ktoré nespĺňajú príslušné požiadavky. Komisia a spotrebiteľské orgány oslovili platformy s cieľom zabezpečiť odstránenie stoviek miliónov nezákonných ponúk a reklám. Práva a bezpečnosť spotrebiteľov musia byť naďalej chránené, najmä v období bezprecedentnej neistoty a núdze.

Pandémia COVID-19 je predovšetkým **zdravotnou krízou**. EÚ a jej členské štáty prijali rozhodné kroky na koordinovaný boj proti nej. Je dôležité, aby mal každý **rovnaký a včasný prístup k cenovo dostupným testom, ochranným prostriedkom, ošetrovaniu a budúcim vakcínam proti ochoreniu COVID-19**¹⁰ a k všetkej nevyhnutnej preventívnej a liečebnej zdravotnej starostlivosti¹¹. Komisia nedávno stanovila ďalšie konkrétne opatrenia¹² na

⁴ Článok 12 Zmluvy o fungovaní Európskej únie.

⁵ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_sk.

⁶ COM(2020) 98 final.

⁷ https://ec.europa.eu/info/publications/communication-shaping-europes-digital-future_en.

⁸ V programe sa opatrenia uvádzajú selektívnym a demonštratívnym spôsobom, aby sa zdôraznili hlavné pracovné okruhy a zabránilo sa prekryvaniu s inými, už odsúhlasenými stratégiami a akčnými plánmi.

⁹ Pozri <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda>.

¹⁰ Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Európskej rade, Rade a Európskej investičnej banke o stratégii EÚ v oblasti vakcín. COM(2020) 245 final.

¹¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/public-health_sk.

¹² Oznámenie Komisie o ďalších opatreniach v reakcii na COVID-19 z 28.10.2020, COM(2020) 687 final, a odporúčanie Komisie z 28. októbra 2020 týkajúce sa stratégie testovania na COVID-19 vrátane používania rýchlych antigénových testov, C(2020)7502 final.

obmedzenie šírenia koronavírusu, na ochranu životov ľudí a na vybudovanie vyššej odolnosti vo všetkých členských štátoch. Výrobky a služby, ktoré sa v čase krízy ukázali ako nevyhnutné, musia spotrebiteľovi poskytnúť úplné záruky, pokiaľ ide o základné práva, lekársku etiku, súkromie a ochranu údajov v súlade so všeobecným nariadením o ochrane údajov.

Hlboký sociálny a hospodársky rozvrat, ktorý je následkom tejto krízy, však pre spoločnosť predstavuje veľkú výzvu. EÚ reagovala bezprecedentným úsilím o posilnenie obnovy a zvýšenie odolnosti, ale hospodárstvo zostáva naďalej nestabilné.

Pandémia viditeľne mení aj **modely spotreby a mobility** ľudí. V dôsledku opatrení na obmedzenie pohybu sa zdôraznila kľúčová úloha digitálnych technológií v živote ľudí. Tieto technológie umožňujú nákup základných tovarov, ktoré by inak neboli dostupné, ako aj prístup k službám napriek obmedzeniam. Medzi pozorované trendy patrí nakupovanie viac lokálne, vykonávanie cestovných rezervácií v menšom predstihu, ale aj častejšie využívanie online služieb. Niektoré zmeny môžu byť dočasné a môžu súvisieť so zdravotnou situáciou (napr. menej časté využívanie verejnej dopravy), zatiaľ čo iné zmeny, a to najmä zmeny súvisiace s digitálnou transformáciou (napr. častejší nákup potravín cez internet alebo častejšie využívanie online strimingových služieb doma vrátane vysielania kultúrnych a športových podujatí), by mohli byť dlhodobejšie¹³.

Kríza ovplyvnila mnohé oblasti života spotrebiteľov a zdôraznila kľúčový **význam vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa** a úzkej spolupráce medzi orgánmi v EÚ. Zároveň odhalila aj **určité medzery** v rámci EÚ na ochranu spotrebiteľa.

Spotrebiteľia v EÚ právom očakávajú, že **dopravné podniky** a **cestovné kancelárie** budú rešpektovať ich právo na plnú náhradu za zálohové platby. Spotrebiteľia však čelia značným problémom pri presadzovaní tohto práva z dôvodu problémov s likviditou odvetvia, ako aj z dôvodu takmer úplného zastavenia osobnej dopravy. V reakcii na to Komisia a členské štáty prijali opatrenia, ktorými sa má zabezpečiť ochrana práv spotrebiteľov, pričom podporili aj praktické riešenia, a to v plnom súlade s platnými pravidlami¹⁴. Skúsenosti z pandémie a z predchádzajúcich udalostí, ako napríklad z konkurzu cestovnej kancelárie Thomas Cook v roku 2019, si vyžadujú hlbšiu analýzu toho, či súčasný regulačný rámec pre balíky cestovných služieb vrátane ochrany pred platobnou neschopnosťou stále plní úlohu zabezpečenia nepretržitej spoľahlivej a komplexnej ochrany spotrebiteľa, a to aj s ohľadom na vývoj v oblasti práv cestujúcich¹⁵.

Ďalšou problematickou oblasťou, ktorá sa počas pandémie dostala do popredia, je prudký nárast **podvodov na spotrebiteľoch, klamlivých marketingových techník a podvodov pri nákupoch online**, ktorých obeťou sa stáva čoraz viac spotrebiteľov¹⁶. Boj proti takýmto

¹³ Z prieskumu IPSOS pre Komisiu vyplynulo, že okrem výrazného nárastu nakupovania cez internet v prvej polovici roku 2020 mnohí spotrebiteľia očakávajú, že v nasledujúcom roku navštívia menej športových alebo kultúrnych podujatí (40 – 60 %) a že budú menej často cestovať verejnou dopravou (24 – 43 %).

¹⁴ Odporúčanie Komisie (EÚ) 2020/648 z 13. mája 2020 týkajúce sa poukazov ponúkaných pasažierom a cestujúcim ako alternatívnu náhradu za zrušené balíky cestovných služieb a dopravné služby v súvislosti s pandemiou COVID-19 (Ú. v. EÚ L 151, 14.5.2020, s. 10).

¹⁵ Nariadenia na ochranu práv cestujúcich (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1371/2007, (EÚ) č. 1177/2010 a (EÚ) č. 181/2011 a smernica (EÚ) 2015/2302 o balíkoch cestovných služieb.

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/scams-related-covid-19_sk.

nečestným obchodným praktikám si vyžaduje úzku spoluprácu medzi Komisiou a vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva. Vzhľadom na ich kľúčovú úlohu pri uľahčovaní elektronického obchodu Komisia zintenzívnila aj svoje kontakty s hlavnými online platformami, ktoré prijali účinné opatrenia na predchádzanie príslušnému nezákonnému obsahu a reakciu naň¹⁷. S cieľom zlepšiť odolnosť proti praktikám hromadného poškodzovania, ktoré ohrozujú verejný záujem, by príslušné orgány mali udržiavať spoluprácu s kľúčovými zainteresovanými stranami, ako sú platformy, záujmové združenia, zadávateľia reklamy a spotrebiteľské organizácie. Zároveň je potrebné pozorne sledovať online podvody a ďalej posilňovať spoluprácu s ďalšími príslušnými sieťami vrátane orgánov presadzovania práva, registrov domén a Medzinárodnej siete na ochranu spotrebiteľov a presadzovanie práva (ICPEN).

Meniace sa modely spotreby predstavujú nové problémy. Súčasná pandémia takisto spôsobila prudký nárast **odpadu z jednorazových obalov** a z plastových osobných ochranných prostriedkov, na čo Komisia okamžite reagovala v apríli 2020¹⁸. Pandémia takisto odhalila riziko toho, že určité skupiny spotrebiteľov budú zaostávať, a to najmä tí, ktorí nemajú prostriedky alebo zručnosti na aktívnu účasť na rýchlo sa meniacom trhu, najmä v online prostredí. To si vyžaduje ešte **väčší dôraz na iniciatívy na podporu integrácie, začlenenia, zvyšovania informovanosti a vzdelávania spotrebiteľov**.

Bude dôležité pochopiť, ako sa prispôsobuje správanie spotrebiteľov z dlhodobého hľadiska po pandémii, vypracovať potrebný **výhľad**¹⁹, **ktorý poskytne informácie pre budúce politické opatrenia**, a zohľadniť údaje a dôkazy z výskumu správania spotrebiteľov pri posudzovaní odolnosti EÚ proti budúcim šokom.

- **Opatrenie 1:** Komisia plánuje, že do roku 2022 analyzuje **rozsah, v akom je smernica o balíkoch cestovných služieb stále primeraná** vzhľadom na nedávne krízy, čím nadviaže na správu za rok 2021 o uplatňovaní tejto smernice.
- **Opatrenie 2:** Komisia plánuje do roku 2022 vypracovať výhľad s cieľom preskúmať **dlhodobejší vplyv pandémie COVID-19** na modely spotreby ľudí v EÚ ako základ pre budúce politické iniciatívy.
- **Opatrenie 3:** Komisia bude podporovať a uľahčovať spoluprácu medzi sieťou spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa a ostatnými sieťami a zainteresovanými

¹⁷ V dôsledku toho platformy zaznamenali v lete prudký pokles objemu klamlivého marketingu rúšok alebo iných ochranných prostriedkov najmenej o 80 % v porovnaní s marcovým priemerom.

¹⁸ V tejto súvislosti pozri usmernenia, ktoré nedávno uverejnila Komisia https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/waste_management_guidance_dg-env.pdf.

¹⁹ V oznámení Komisie Európskemu parlamentu a Rade o strategickom výhľade 2020, COM(2020) 493 final, sa priznáva výhľadu kľúčová úloha pri tvorbe politik EÚ pripravených na budúcnosť tým, že sa pri realizácii krátkodobých iniciatív zabezpečí zohľadňovanie dlhodobejšej perspektívy. Výhľad môže pomôcť vybudovať kolektívnu inteligenciu, vytýčiť spôsob realizácie súbežnej zelenej a digitálnej transformácie a prekonať vznikajúce prekážky. Spoločné výskumné centrum Komisie okrem iných činností výhľadu monitoruje 14 megatrendov v rámci svojho Centra pre megatrendy, z ktorých niektoré sú veľmi dôležité pre spotrebiteľské politiky.

stranami s cieľom bojovať proti **spotrebiteľským podvodom, nečestným marketingovým praktikám a podvodom**²⁰.

3. KEÚČOVÉ PRIORITNÉ OBLASTI

3.1. Zelená transformácia

Príklad: negatívne vplyvy na životné prostredie a skoré zastarávanie vyvolávajú čoraz väčšie obavy u spotrebiteľov EÚ, ktorí sa často sťažujú, že zakúpený tovar nevydrží veľmi dlho a vyrába sa v podmienkach, ktoré škodia životnému prostrediu²¹, 85 % z nich by privítalo lepšie informácie o trvanlivosti tovaru pri rozhodovaní o kúpe. Zo štúdií vyplynulo, že keď spotrebiteľia dostanú takéto informácie, predaj najtrvanlivejších verzií tovarov sa môže takmer strojnásobiť. Spotrebiteľia sú dokonca ochotní zaplatiť viac za tovar s dlhšou trvanlivosťou²².

Spotrebiteľia v celej Európe prejavujú čoraz väčší **záujem osobne prispieť** k dosiahnutiu klimateckej neutrality, k zachovaniu prírodných zdrojov a biodiverzity a k zníženiu znečistenia vody, ovzdušia a pôdy²³. Výzvou je uvoľniť tento potenciál prostredníctvom opatrení, ktoré posilňujú, podporujú a umožňujú každému spotrebiteľovi, aby bez ohľadu na svoju finančnú situáciu zohrával aktívnu úlohu v zelenej transformácii, a to bez požiadavky na prechod na špecifický životný štýl a bez sociálnej diskriminácie. Prístup k udržateľným výrobkom by nemal závisieť od výšky príjmu alebo miesta, kde žijete, ale mal by byť k dispozícii pre každého.

V Európskej zelenej dohode sa stanovuje komplexná stratégia na transformáciu EÚ na spravodlivú a prosperujúcu spoločnosť s klimaticky neutrálnym, čistým a obehovým hospodárstvom efektívne využívajúcim zdroje, ktorého hospodársky rast nezávisí od využívania zdrojov a v ktorom sa znižujú negatívne vplyvy na prírodný kapitál a biodiverzitu. To si vyžaduje podstatnú a rýchlu zmenu v našich zvykoch a správani, **aby sa znížila naša environmentálna stopa** vo všetkých oblastiach od bývania a potravín až po mobilitu a voľný čas²⁴.

²⁰ S ohľadom na príslušné opatrenia navrhnuté v spoločnom oznámení Európskemu parlamentu, Európskej rade, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov – Boj proti dezinformáciám o ochorení COVID-19 – Aké sú fakty, JOIN(2020) 8 final – pozri oddiel 8.

²¹ To znamená, že výrobok sa nemôže použiť na očakávaný účel a pokazí sa skôr, ako sa očakávalo.

²² Behaviorálna štúdia o účasti spotrebiteľov v obehovom hospodárstve (https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption_en#behaviouralstudyonconsumersengagementinthecirculareconomy).

²³ Osobitný prieskum Eurobarometra č. 501 (marec 2020) Postoje európskych občanov k životnému prostrediu, <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getSurveydetail/instruments/special/survey/2257>.

²⁴ V nedávnej správe JRC o ukazovateľoch založených na posudzovaní životného cyklu sa spotreba potravín, bývanie a mobilita identifikujú ako relevantné faktory, ktoré prispievajú k celkovým environmentálnym vplyvom spotrebiteľov EÚ. Sala, S., a kol., 2019, Indicators and Assessment of the environmental impact of EU consumption. *Consumption and Consumer Footprint for assessing and monitoring EU policies with Life Cycle Assessment* (Ukazovatele a posudzovanie environmentálneho vplyvu spotreby v EÚ. Stopa spotreby a spotrebiteľov na posudzovanie a monitorovanie politik EÚ prostredníctvom posudzovania životného cyklu), doi:10.2760/403263, JRC114814.

Už bolo prijatých **niekoľko iniciatív** s cieľom **zabezpečiť, aby boli výrobky**, čiže tovar aj služby, predávané spotrebiteľom v EÚ **vhodné na splnenie uvedených cieľov**. Patrí sem:

- ✓ stratégia „z farmy na stôl“²⁵ a stratégia EÚ v oblasti **biodiverzity**²⁶, ktoré oznamujú kľúčové opatrenia²⁷ a iniciatívy na zmiernenie environmentálnej a klimatickej stopy potravinových systémov EÚ a posilnenie postavenia spotrebiteľov, aby sa na základe spoľahlivých informácií mohli rozhodovať v prospech zdravých a udržateľných potravín²⁸,
- ✓ nedávno uverejnený plán pre **akčný plán na dosiahnutie nulového znečistenia**²⁹ na rok 2021, v ktorom sa spotrebné výrobky označujú za dôležitú oblasť činnosti a skúmajú sa spôsoby, ako motivovať³⁰ spotrebiteľov, aby prijímali rozhodnutia smerujúce k čistejšiemu životnému prostrediu,
- ✓ **Chemikálie – stratégia udržateľnosti**³¹, v ktorej sa oznámili aj opatrenia zamerané na zvýšenie informovanosti o chemikáliách dostupných spotrebiteľom, na ich ochranu pred najškodlivejšími látkami a na podporu chemických látok navrhnutých ako bezpečné a udržateľné,
- ✓ vychádzajúc z akčného plánu na rok 2018³² nadchádzajúca **obnovená stratégia udržateľného financovania** sa bude snažiť ponúknuť spotrebiteľom nové príležitosti, ktorými môžu pozitívne ovplyvniť udržateľnosť, a to tak, že im poskytne spoľahlivé, úplné a dôveryhodné informácie o finančných produktoch, do ktorých investujú, a
- ✓ **Vlna obnovy**³³ predstavuje stratégiu na vybavenie domácností spotrebiteľov pre ekologickejšiu a digitálnu spoločnosť vrátane posilnených informačných nástrojov pre spotrebiteľov.

V novom akčnom pláne EÚ pre obehové hospodárstvo sa okrem toho stanovuje niekoľko konkrétnych iniciatív³⁴ na **boj proti skorému zastarávaniu, na podporu trvanlivosti**,

²⁵ COM(2020) 381 final.

²⁶ COM(2020) 380 final.

²⁷ Napríklad návrh legislatívneho rámca pre udržateľné potravinové systémy a návrh rámca označovania udržateľnosti potravín s cieľom pomôcť spotrebiteľom prijímať rozhodnutia z hľadiska udržateľnosti.

²⁸ Zmena spotrebiteľských rozhodnutí smerom k zdravej strave môže prispieť k zníženiu emisií skleníkových plynov, ako sa uvádza v oznámení o ambicióznějších klimatických cieľoch pre Európu na rok 2030 [COM(2020) 562]. Stratégiou „z farmy na stôl“ sa stanovuje rámec opatrení na zlepšenie prístupu spotrebiteľov k informáciám a na zabezpečenie toho, aby bol zdravý a udržateľný výber jednoduchou voľbou. Tieto opatrenia siahajú od povinných etikiet s označením výživovej hodnoty na prednej strane balenia, označovania dobrých životných podmienok zvierat na etiketách, vytvorenia profilov nutričného zloženia s cieľom obmedziť propagáciu potravín s vysokým obsahom soli, cukrov alebo tuku až po preskúmanie možnosti rozšíriť povinnosť uvádzať pôvod určitých potravín.

²⁹ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12588-EU-Action-Plan-Towards-a-Zero-Pollution-Ambition-for-air-water-and-soil>.

³⁰ Okrem iného by sa mohlo uvažovať o kampaniach na zvyšovanie informovanosti, ktoré by motivovali spotrebiteľov, aby viac využívali čistú a bezpečnú vodu z vodovodu namiesto tej z plastových fľaš, aby bezpečne zneškodňovali nepoužité lieky, aby zabránili prenikaniu mikroplastov do našich sladkých a morských vôd, aby si vybrali čistejšie spôsoby dopravy, ako aj čistejšie vykurovacie a chladiace systémy s cieľom prispieť k čistému ovzdušiu, a to v interiéri, ako aj vo vonkajšom prostredí, a aby boli schopní určiť výrobky, ktoré prispievajú k ochrane prírody prostredníctvom udržateľného využívania lokalít sústavy Natura 2000.

³¹ COM(2020) 667 final.

³² COM(2018) 097 final.

³³ COM(2020) 662 final.

recyklovateľnosti, opraviteľnosti a prístupnosti³⁵ výrobkov a na podporu aktivít podnikov. Cieľom iniciatívy pre udržateľné výrobky³⁶ bude najmä to, aby sa používanie udržateľných výrobkov stalo štandardom, čo sa má dosiahnuť stanovením zásad udržateľnosti výrobkov a revíziou smernice o ekodizajne³⁷ rozšírením jej rozsahu pôsobnosti nad rámec energeticky významných výrobkov a dosiahnutím obehovosti. Na riešenie špecifických skupín tovarov a služieb, ako sú IKT, elektronika alebo textil a obalové materiály, budú potrebné dodatočné regulačné a neregulačné opatrenia. Napríklad:

- ✓ Cieľom **iniciatívy pre elektroniku v obehovom hospodárstve**³⁸ je zabezpečiť, aby sa pri navrhovaní elektronických zariadení dbalo na trvanlivosť, údržbu, opravu, demontáž, rozobratie, opätovné použitie a recykláciu a aby spotrebiteľia mali právo na ich opravu vrátane práva na aktualizáciu zastaraného softvéru.
- ✓ Iniciatíva týkajúca sa **univerzálnej nabíjačky** pre mobilné telefóny a iné prenosné zariadenia³⁹, ktorej cieľom je zvýšiť pohodlie spotrebiteľov a znížiť spotrebu materiálu a množstvo elektronického odpadu, ktorý je spojený s výrobou a likvidáciou tejto konkrétnej veci, ktorú denne používa veľká väčšina spotrebiteľov.
- ✓ Cieľom pripravovanej **stratégie EÚ pre textilie** bude umožniť spotrebiteľom vybrať si udržateľné textilie a mať jednoduchý prístup k službám opakovaného použitia a opravy.
- ✓ Cieľom preskúmania **smernice o obaloch a odpadoch z obalov** je zabezpečiť, aby boli všetky obaly opakovane použiteľné a z ekonomického hľadiska prijateľne recyklovateľné, ako aj riešiť problém nadmerného balenia.

Prostredníctvom týchto iniciatív sa podporí lepšie zachovanie hodnoty, uprednostnia sa bezpečnejšie a trvanlivejšie výrobky a čo najdlhšie udržanie materiálov v hospodárskom cykle (odpad, zníženie, oprava, opätovné použitie a recyklácia)⁴⁰.

Spotrebiteľia potrebujú **lepšie a spoľahlivejšie informácie o aspektoch udržateľnosti tovarov a služieb a zároveň je potrebné vyhnúť sa nadbytku informácií**, aby sa umožnilo spoločensky optimálne zavádzanie nového tovaru a služieb, ako aj nových prístupov k spotrebe. Respondenti vo verejných konzultáciách⁴¹ poukázali na to, že nedostatok takýchto

³⁴ Predovšetkým iniciatívy v oblasti udržateľnej produktovej politiky a na preukazovanie tvrdení týkajúcich sa životného prostredia.

³⁵ Prístupnosť sa chápe ako odstránenie a predchádzanie prekážkam, ktoré bránia tomu, aby bola účasť osôb so zdravotným postihnutím rovnocenná s účasťou ostatných osôb. Prístupnosť takisto prispieva k trvanlivosti a opätovnej použiteľnosti, ako sa uvádza v akčnom pláne EÚ pre obehové hospodárstvo v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882 zo 17. apríla 2019 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb (Ú. v. EÚ L 151, 7.6.2019, s. 70).

³⁶ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12567-Sustainable-Products-Initiative>.

³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A02009L0125-20121204>.

³⁸ Kľúčové opatrenie oznámené v digitálnej stratégii, Formovanie digitálnej budúcnosti Európy [COM(2020) 67 final] a v akčnom pláne pre obehové hospodárstvo [COM(2020) 98 final].

³⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive/common-charger_en.

⁴⁰ Komisia okrem toho preskúma aj možnosti systémov spätného odberu a vrátenia drobnej elektroniky v celej EÚ s cieľom zlepšiť zber a spracovanie odpadu z elektrických a elektronických zariadení a poskytnúť spotrebiteľom viac informácií a možností na vrátenie použitej elektroniky a elektronického odpadu uskladneného doma.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/files/factual-summary-report-public-consultation-new-consumer-agenda_en.

informácií a obavy, pokiaľ ide o spoľahlivosť tvrdení týkajúcich sa životného prostredia a informácií o výrobkoch, predstavujú výrazné prekážky pre väčšie využívanie možností udržateľnej spotreby. Pripravovaná iniciatíva zameraná na posilnenie postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie má byť zameraná na prístup spotrebiteľov k informáciám o environmentálnych vlastnostiach výrobkov vrátane ich trvanlivosti, opraviteľnosti alebo modernizovateľnosti, ako aj na otázku spoľahlivosti a porovnateľnosti takýchto informácií. Stanovia sa v nej všeobecné požiadavky, ktoré budú dopĺňať cielenejšie pravidlá uvedené v sektorových právnych predpisoch, napr. o špecifických výrobkoch alebo o skupinách výrobkov.

Lepšie informácie o dostupnosti náhradných dielov a opravárenských službách môžu ešte viac podporiť trvanlivosť výrobkov. Pripravovaná iniciatíva na posilnenie postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie, iniciatíva v oblasti udržateľnej produktovej politiky a prípadne iniciatívy špecifické pre jednotlivé sektory budú nevyhnutné na to, aby sa zabezpečilo **účinné právo spotrebiteľov na opravu**. Budúce preskúmanie smernice o predaji tovaru⁴² navyše poskytne príležitosť posúdiť, čo ešte možno urobiť na podporu opráv a udržateľnejších obehových výrobkov. Preskúmajú sa rôzne možnosti týkajúce sa prostriedkov nápravy pre spotrebiteľov, ako napríklad uprednostňovanie opravy pred výmenou, predĺženie minimálneho obdobia zodpovednosti za nový alebo použitý tovar, obnovenie nového obdobia zodpovednosti po oprave.

Okrem toho by sa toto úsilie malo doplniť podporou **nových spotrebiteľských koncepcií a správania**, ako je hospodárstvo spoločného využívania zdrojov, nové obchodné modely umožňujúce spotrebiteľom kúpiť si službu namiesto tovaru alebo podpora opráv prostredníctvom činností komunity a sociálno-ekonomických organizácií (napr. opravárenských kaviarní) a podporou trhov s použitými výrobkami.

Poskytovanie lepších a spoľahlivejších informácií spotrebiteľom často znamená **zlepšenie existujúcich nástrojov**. Aktualizované značky, ktoré obsahujú informácie o výrobkoch a spotrebičoch, na ktoré sa vzťahuje smernica o ekodizajne a rámec energetického označovania, pomôžu zvýšiť informovanosť a riadiť očakávania týkajúce sa energetickej účinnosti výrobkov, čím sa prispeje k dosiahnutiu cieľa EÚ v oblasti energetickej účinnosti. Napríklad informovanosť o environmentálnej značke EÚ⁴³ a jej zavádzanie by sa mohli podporiť prostredníctvom komunikačných opatrení a partnerstiev s príslušnými zainteresovanými stranami vrátane maloobchodníkov s cieľom propagovať environmentálnu značku EÚ aj na elektronických trhoch. Environmentálna značka EÚ sa okrem toho rozšíri na retailové finančné produkty v súlade s akčným plánom pre udržateľné financovanie z roku 2018⁴⁴, čo spotrebiteľom umožní spoliehať sa na dôveryhodnú a hodnovernú značku pri investovaní do zelených finančných produktov.

Okrem toho je potrebné lepšie chrániť spotrebiteľov pred informáciami, ktoré nie sú pravdivé alebo sú prezentované mätúcim či zavádzajúcim spôsobom s cieľom vytvoriť nepresný dojem, že výrobok alebo podnik je šetrnejší k životnému prostrediu, čo sa nazýva **environmentálne klamlivá reklama**. Na tento účel sa vyvíjajú aj opatrenia v oblasti

⁴² Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES a zrušuje smernica 1999/44/ES (Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019, s. 28).

⁴³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aco0012>.

⁴⁴ COM(2018) 097 final.

udržateľného financovania⁴⁵. Komisia okrem toho navrhne, aby spoločnosti odôvodňovali svoje tvrdenia týkajúce sa životného prostredia pomocou metód environmentálnej stopy výrobkov a organizácií s cieľom poskytnúť spotrebiteľom spoľahlivé informácie o životnom prostredí.

Komisia preskúma možné spôsoby vytvorenia rámca označovania udržateľnosti potravín, ktorý bude v súčinnosti s inými relevantnými iniciatívami pokrývať aspekty výživy, klímy, životného prostredia a sociálne aspekty súvisiace s **potravínovými výrobkami**.

Voľby spotrebiteľov v oblasti energie budú kľúčom k dosiahnutiu nových cieľov v oblasti klímy do roku 2030 a klimatickej neutrality do roku 2050. Nové pravidlá, ktoré nadobudnú účinnosť 1. januára 2021⁴⁶, zlepšia informovanosť spotrebiteľov prostredníctvom účtovania elektrickej energie a nezávislých nástrojov na porovnávanie cien, ako aj uľahčením výberu výrobcov-spotrebiteľov a energetických spoločností. Komisia navrhne ustanovenia pre ostatných energetických nosičov s cieľom posilniť postavenie spotrebiteľov zemného plynu a diaľkového vykurovania s podobnými právami.

Digitálna transformácia okrem toho ponúka iné nové príležitosti na poskytovanie cielenejších a zrozumiteľnejších informácií. Vypracovanie digitálnych pasov výrobkov v rámci iniciatívy pre udržateľné výrobky⁴⁷ pomôže pri informovaní spotrebiteľov o environmentálnych a obehových aspektoch výrobkov. V širšom zmysle by digitálne informácie mohli spotrebiteľom umožniť kontrolovať spoľahlivosť informácií, porovnávať výrobky, ale ich aj celostnejším spôsobom informovať o ich vplyvoch na životné prostredie, napríklad o ich uhlíkovej stope. Opatrenia a zdroje vrátane tých z nástroja technickej podpory na budovanie kapacít⁴⁸ v rámci budúceho VFR by sa mali použiť na podporu iniciatív na podporu a aktiváciu čistej, klimaticky neutrálnej a udržateľnej kultúry spotreby a udržateľného správania. Malo by sa to robiť dostupnými, inovatívnymi a prítlačivými spôsobmi, napr. prostredníctvom aplikácií a webových stránok na smartfónoch⁴⁹ a využitím existujúcich nástrojov⁵⁰.

Podniky vrátane malých a stredných podnikov by mohli zohrávať dôležitú úlohu pri hľadaní ekologickejšej spotreby. Začlenenie cieľov udržateľnosti do podnikových stratégií a rozhodovania by mohlo viesť k sprístupneniu udržateľnejších produktov. Príklady osvedčených postupov siahajú od monitorovania vplyvov na životné prostredie a prírodný kapitál, závislosti a vplyvov rizík v celom hodnotovom reťazci, začlenenia environmentálnych informácií do informácií sprístupnených spotrebiteľom až po zohľadnenie záujmov spotrebiteľov v rozhodnutiach riadiacej rady spoločností. Komisia plánuje v roku

⁴⁵ Konkrétne ide o nariadenie o zverejňovaní informácií o udržateľnosti (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A32019R2088>), taxonómiu EÚ (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=celex:32020R0852>) a prebiehajúcu revíziu smernice o zverejňovaní nefinančných informácií.

⁴⁶ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/944 z 5. júna 2019 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrinou a o zmene smernice 2012/27/EÚ (Ú. v. EÚ L 158, 14.6.2019, s. 125).

⁴⁷ Oznámené aj v rámci dátovej stratégie EÚ, COM(2020) 66 final.

⁴⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A52020PC0409>

⁴⁹ Európska zelená dohoda, ktorá bola spustená v septembri 2020, vyzýva prijať riešenia na posilnenie postavenia občanov, napr. prostredníctvom mobilných aplikácií, ktoré merajú ich uhlíkovú stopu na základe údajov o ich spotrebiteľských návykoch a preferenciách životného štýlu a poskytujú individuálne návrhy na zníženie ich stopy.

⁵⁰ Napríklad nástroj pre spotrebiteľskú stopu, ktorý vytvorila Komisia.

2021 predložiť⁵¹ legislatívnu iniciatívu o **udržateľnom riadení spoločností** s cieľom podporiť dlhodobé udržateľné a zodpovedné správanie podnikov. S cieľom stimulovať dobrovoľnejšie opatrenia podnikov Komisia plánuje spolupracovať s hospodárskymi subjektmi s cieľom podporiť ich **dobrovoľné záväzky**, aby spotrebiteľom zverejňovali informácie o environmentálnej stope spoločnosti, zlepšili svoju udržateľnosť a znížili svoj vplyv na životné prostredie. Tieto záväzky sa budú rozvíjať v súčinnosti s nadchádzajúcim Európskym klimatickým paktom. Budú vychádzať z existujúcich metodík, nástrojov a uplatniteľných právnych predpisov⁵². Tieto prísľuby by časom mohli prilákať účastníkov zo širokého okruhu sektorov na základe čoraz rozmanitejších záväzkov.

- **Opatrenie 4:** V roku 2021 Komisia plánuje predložiť legislatívny **návrh na posilnenie postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie** s lepšími informáciami o udržateľnosti výrobkov a lepšou ochranou pred nečestnými obchodnými praktikami, ako je environmentálne klamlivá reklama a skoré zastarávanie. Komisia takisto plánuje predložiť legislatívny **návrh na podloženie tvrdení týkajúcich sa životného prostredia** založených na metódach environmentálnej stopy.
- **Opatrenie 5:** **Od tohto roku** plánuje Komisia spolupracovať s hospodárskymi subjektmi s cieľom podporiť **dobrovoľné záväzky** týchto subjektov na opatrenia na podporu udržateľnej spotreby nad rámec toho, čo vyžaduje zákon.
- **Opatrenie 6:** Od roku 2022 bude Komisia v súvislosti s preskúmaním smernice o predaji tovaru posudzovať postup, ako ďalej **podporovať opravu a udržateľnejšie „obehové“ výrobky**.

3.2. Digitálna transformácia

Príklad: v období 2014 – 2019 sa podiel používateľov internetu v EÚ, ktorí si kúpili alebo objednali tovar či služby cez internet na súkromné účely, zvýšil zo 63 % na 71 %, v piatich členských štátoch⁵³ tieto údaje presiahli 80 %⁵⁴. Spotrebiteľia by mali byť tak dobre chránení online, ako sú chránení offline. Pravidlá by sa mali prispôbiť prepojenému prostrediu, aby sa napríklad zabezpečilo, že zariadenia pre inteligentné domácnosti nebudú vystavené kybernetickým rizikám a aby ponuky úverov online poskytovali potrebné informácie, ktoré sú ľahko čitateľné a dostupné na smartfóne.

Digitálna transformácia radikálne mení životy spotrebiteľov a poskytuje im viac príležitostí a širší výber tovaru a služieb. Zároveň im môže sťažiť informované rozhodovanie a ochranu ich záujmov. Zber údajov a ich spracovanie v kombinácii s analýzou správania

⁵¹ Pozri pracovný program Komisie na rok 2021, COM(2020) 690 final.

⁵² Napríklad odporúčanie 2013/179/EÚ týkajúce sa používania metód na meranie a oznamovanie environmentálneho správania výrobkov a organizácií počas ich životného cyklu, návrhy na aktualizáciu metód ekologickej stopy (https://eplca.jrc.ec.europa.eu/permalink/PEF_method.pdf), nariadenie o EMAS (ES) č. 1221/2009 alebo nariadenie o environmentálnej značke EÚ (ES) č. 66/2010.

⁵³ Spojené kráľovstvo, Dánsko, Holandsko, Švédsko a Nemecko.

⁵⁴ Eurostat – Štatistika digitálnej ekonomiky a spoločnosti – domácnosti a jednotlivci – Objednávanie alebo nakupovanie tovaru a služieb.

spotrebiteľov a ich kognitívneho skreslenia možno využiť na ovplyvnenie spotrebiteľov pri prijímaní rozhodnutí, ktoré môžu byť v rozpore s ich najlepším záujmom. To môže obmedziť účinnosť súčasných pravidiel určených na ochranu spotrebiteľov v digitálnom prostredí, okrem iného aj pred nečestnými obchodnými praktikami. Smernica o lepšom presadzovaní a modernizácii spotrebiteľského práva⁵⁵ a smernica o digitálnom obsahu⁵⁶ sú dôležitými krokmi na riešenie niektorých z týchto problémov. Vzhľadom na rýchle tempo technologického pokroku a jeho vplyv na skúsenosti spotrebiteľov sú potrebné ďalšie opatrenia.

Musia sa riešiť obchodné praktiky, ktoré nezohľadňujú právo spotrebiteľov na informované rozhodnutie, zneužívajú ich zaujaté správanie alebo narušajú ich rozhodovacie postupy. Tieto praktiky zahŕňajú používanie nekalých praktík⁵⁷, určitých personalizačných postupov, ktoré sú často založené na profilovaní, skrytej reklame, podvode, falošných alebo zavádzajúcich informáciách a zmanipulovaných hodnoteniach od spotrebiteľov. Je potrebné ďalšie usmernenie týkajúce sa uplatniteľnosti nástrojov spotrebiteľského práva, ako je **smernica o nečestných obchodných praktikách** a **smernica o právach spotrebiteľov**, na tieto praktiky. V konečnom dôsledku by spotrebiteľia mali mať v **prostredí internetu porovnateľnú úroveň ochrany a spravodlivosti ako v prostredí mimo internetu**.

Na zabezpečenie toho, aby spotrebiteľia v plnej miere mohli využívať značný potenciál digitálnej transformácie, by sa pri navrhovaní alebo prispôsobovaní **pravidiel, ktorými sa riadi digitálna ekonomika**, mali zohľadňovať záujmy spotrebiteľov. Cieľ je dvojaký: vytvoriť pre spotrebiteľov bezpečnejší digitálny priestor, v ktorom sú chránené ich práva, a zabezpečiť rovnaké podmienky, ktoré umožnia inováciám poskytovať novšie a lepšie služby všetkým Európanom.

Po prvé, pripravovaný návrh nového **aktu o digitálnych službách (DSA)** predložený Komisiou bude zameraný na vymedzenie nových a rozšírených povinností a na posilnenie zodpovednosti online sprostredkovateľov a platforiem. Akt o digitálnych službách zabezpečí účinnú ochranu spotrebiteľov pred nezákonnými výrobkami, obsahom a činnosťami na internetových platformách tak, ako v offline prostredí.

Po druhé, na riešenie problémov vznikajúcich na digitálnych trhoch náchylných na zlyhania trhu, ako je napríklad sila určitých digitálnych platforiem ako kontrolných orgánov, Komisia plánuje predložiť aj **akt o digitálnych trhoch**. Tento akt bude kombináciou *ex ante* regulácie digitálnych platforiem, ktoré majú funkciu kontrolných orgánov, s dynamickým rámcom prieskumu trhu s cieľom preskúmať digitálne trhy náchylné na zlyhania trhu. Spotrebiteľia budú konečnými prijímateľmi spravodlivejších a konkurenčnejších digitálnych trhov vrátane nižších cien, lepších a nových služieb a väčšieho výberu.

⁵⁵ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161 z 27. novembra 2019, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa (Ú. v. EÚ L 328, 18.12.2019, s. 7).

⁵⁶ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019, s. 1).

⁵⁷ Prvky používateľských rozhraní zameraných na manipuláciu spotrebiteľov.

Zatiaľ čo **umelá inteligencia** môže priniesť veľa dobrého, niektoré jej použitia by mohli poškodiť spotrebiteľov a porušiť ich práva⁵⁸. V nadväznosti na svoju bielu knihu o umelej inteligencii⁵⁹ a sprievodnú správu o zodpovednosti a bezpečnosti nových technológií⁶⁰ Komisia pracuje na:

- ✓ návrhu⁶¹ na zaručenie vysokej úrovne ochrany záujmov spotrebiteľov a ochrany základných práv, čím sa vybuduje dôvera nevyhnutná na prijatie umelej inteligencie spoločnosťou,
- ✓ pokiaľ ide o občianskoprávnu zodpovednosť na opatreniach na zabezpečenie toho, aby obeť škôd spôsobených aplikáciami umelej inteligencie mali v praxi rovnakú úroveň ochrany ako obeť škôd spôsobených inými výrobkami alebo službami.

Pokrok v oblasti nových technológií a globalizácia výroby a maloobchodu, a to aj prostredníctvom online kanálov, nastoľujú otázku, či existujúce pravidlá bezpečnosti výrobkov postačujú na riešenie súčasného vývoja a na primeranú ochranu spotrebiteľov. Komisia v súčasnosti pracuje na niekoľkých iniciatívach v oblasti bezpečnosti nových technológií, ako napríklad:

- ✓ revízia smernice o strojových zariadeniach⁶²,
- ✓ prijatie delegovaných aktov podľa smernice o rádiových zariadeniach⁶³, a
- ✓ revízia smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov⁶⁴.

Smernica o všeobecnej bezpečnosti výrobkov, ktorou sa vytvára právny rámec pre bezpečnosť nepotravinárskych spotrebných výrobkov⁶⁵, pochádza z obdobia, keď výrobky založené na umelej inteligencii a hybridné zariadenia boli zriedkavé, čo už nie je pravda. Takýto vývoj spochybňuje súčasné definície výrobkov a prináša nové riziká alebo mení spôsob, akým by sa mohli existujúce riziká naplniť, čo by sa malo zvážiť a riadne zohľadniť. Rast online predaja takisto predstavuje nové problémy, keďže orgány nemajú vždy dostatočne účinné nástroje na dohľad nad online trhom. Elektronický obchod okrem toho umožňuje spotrebiteľom nakupovať priamo od prevádzkovateľov so sídlom mimo EÚ, čo sťažuje kontrolu bezpečnosti výrobkov vstupujúcich na jednotný trh. Pripravovaný návrh revízie smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov plánovaný na rok 2021 by mal poskytnúť spoľahlivú reakciu na tieto narastajúce problémy.

⁵⁸ Existuje riziko, že pokiaľ algoritmy a súvisiace strojové učenie nie sú transparentné a dostatočne prepracované, povedú k opakovaniu, zvyšovaniu alebo podporovaniu tendencií, ktorých si programátori nemusia byť vedomí alebo ktoré sú výsledkom výberu špecifických údajov.

⁵⁹ Umelá inteligencia – európsky prístup k excelentnosti a dôvere. COM(2020) 65 final.

⁶⁰ Správa Komisie Európskemu parlamentu, Rade a Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru – Správa o vplyve umelej inteligencie, internetu vecí a robotiky na bezpečnosť a zodpovednosť. COM(2020) 64 final.

⁶¹ Úvodné posúdenie vplyvu návrhu právneho aktu Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa stanovujú požiadavky na umelú inteligenciu.

⁶² Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2006/42/ES zo 17. mája 2006 o strojových zariadeniach a o zmene a doplnení smernice 95/16/ES (Ú. v. EÚ L 157, 9.6.2006, s. 24).

⁶³ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/53/EÚ zo 16. apríla 2014 o harmonizácii právnych predpisov členských štátov týkajúcich sa sprístupňovania rádiových zariadení na trhu, ktorou sa zrušuje smernica 1999/5/ES (Ú. v. EÚ L 153, 22.5.2014, s. 62).

⁶⁴ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2001/95/ES z 3. decembra 2001 o všeobecnej bezpečnosti výrobkov (Ú. v. ES L 11, 15.1.2002, s. 4).

⁶⁵ Smernica sa uplatňuje v prípade absencie špecifickejších ustanovení s rovnakým cieľom v právnych predpisoch EÚ.

Okrem toho všeobecne akceptovaná **verejná elektronická totožnosť** založená na výbere spotrebiteľov, ich súhlase a záruke, že ich súkromie sa plne rešpektuje v súlade so všeobecným nariadením o ochrane údajov (GDPR) by mohla spotrebiteľom poskytnúť možnosť spravovať prístup k ich údajom a ich používanie plne kontrolovaným a bezpečným spôsobom. Komisia v súčasnosti prehodnocuje takýto systém, pričom zohľadňuje záujem a ochranu spotrebiteľov⁶⁶.

S cieľom riešiť neodôvodnené **geografické blokovanie**, ktoré diskriminuje spotrebiteľov EÚ a segmentuje trhy podľa štátnych hraníc, Komisia v súčasnosti vykonáva svoje prvé krátkodobé preskúmanie nariadenia o geografickom blokovaní⁶⁷.

Cieľom **Európskej dátovej stratégie**⁶⁸ je uľahčiť účinné právo jednotlivcov na **prenosnosť údajov** podľa všeobecného nariadenia o ochrane údajov. Toto právo má jasný potenciál postaviť jednotlivcov do centra dátového hospodárstva tým, že im umožní meniť poskytovateľov služieb, kombinovať služby, využívať iné inovačné služby a vybrať služby, ktoré ponúkajú najväčšiu ochranu údajov. Stratégia bude aj stimulom vytvorenia skutočného jednotného trhu s údajmi a vytvorenia **spoločných európskych dátových priestorov**.

Okrem toho sa **sektor retailových finančných služieb** vďaka digitálnej transformácii⁶⁹ výrazne zmenil, pričom sa v ňom zaviedli nové trendy a riešenia a diverzifikovala sa ponuka finančných produktov a služieb. Netradiční poskytovatelia takýchto služieb, ako sú finančnotechnologické spoločnosti a partnerskí veritelia, sa pripojili k tradičným poskytovateľom, ktorí takisto čoraz viac využívajú aj online predajné kanály. Nové výrobky, ako napríklad krátkodobé úvery s vysokými nákladmi, ktoré sa uzatvárajú na krátke obdobie, ale môžu viesť k značným nákladom pre dlžníka, sa čoraz viac propagujú a predávajú digitálne. Nové technológie, ako napríklad okamžité platobné riešenia, môžu spotrebiteľom priniesť hmatateľné výhody, ale môžu si vyžadovať osobitné opatrenia na ochranu spotrebiteľa⁷⁰. Komisia nedávno oznámila iniciatívy, ktoré zlepšia ochranu spotrebiteľa pri platbách. Tieto otázky sa budú posudzovať v rámci nedávno prijatej stratégie EÚ v oblasti retailových platieb⁷¹.

Používanie alternatívnych kategórií údajov v kombinácii s automatizovaným rozhodovaním o kreditnom bodovaní vyvoláva otázky, ktoré údaje by sa mali použiť na posúdenie úverovej bonity spotrebiteľov, a dáva do popredia riziká diskriminácie vyplývajúce z rozhodnutí založených na nejasných algoritmoch – druh rizika, ktorý sa pravdepodobne bude riešiť aj prostredníctvom uvedeného právneho aktu o požiadavkách na umelú inteligenciu. Okrem toho by existujúce právne predpisy, ako napríklad **smernica o spotrebiteľskom úvere, smernica o hypotekárnych úveroch, smernica o platobných účtoch a smernica**

⁶⁶ Komisia v súčasnosti hodnotí nariadenie (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronicke transakcie na vnútornom trhu (nariadenie eIDAS).

⁶⁷ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o riešení neodôvodneného geografického blokovania a iných foriem diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníkov na vnútornom trhu, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 60I, 2.3.2018, s. 1). Komisia čoskoro prijme správu, v ktorej predstaví svoje závery vrátane potreby pozorne monitorovať vykonávanie nariadenia príslušnými orgánmi s cieľom zabezpečiť, aby spotrebiteľia a podniky v plnej miere mohli využívať plný potenciál jednotného digitálneho trhu.

⁶⁸ Oznámenie o Európskej dátovej stratégii, COM(2020) 66 final.

⁶⁹ V záujme zabezpečenia toho, aby spotrebiteľia a podniky využívali výhody inovácií a zároveň boli chránení, Komisia v septembri 2020 prijala nový balík v oblasti digitálnych financií https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en.

⁷⁰ Stratégia EÚ pre retailové platby, COM(2020) 592 final).

⁷¹ COM(2020) 381 final.

o poskytovaní finančných služieb na diaľku, by mali byť revidované s cieľom zohľadniť v nich čoraz častejšie využívanie digitálnych prostriedkov a riešiť uvedené výzvy. Tieto právne predpisy by spotrebiteľom mali umožniť porozumieť produktom, porovnávať a prijímať ponuky online, čím by sa posilnila inovácia a dôvera spotrebiteľov.

Cieľom nového **balíka Komisie v oblasti digitálnych financií** vrátane stratégií digitálneho financovania a retailových platieb a legislatívnych návrhov týkajúcich sa kryptoaktív a digitálnej operačnej odolnosti finančného sektora je zabezpečiť, aby spotrebiteľia a podniky využívali výhody inovácií a zároveň boli chránení. Súčasťou stratégie retailových investícií, ktorá by sa mala zamerať na záujmy jednotlivých investorov a ktorá sa plánuje na prvý polrok 2022, bude aj zohľadnenie prebiehajúceho vývoja v oblasti digitálnej transformácie.

Okrem toho digitálna transformácia môže priniesť aj nové problémy, ako napríklad keď digitálne riešenia nie sú navrhnuté tak, aby boli prístupné aj **osobám so zdravotným postihnutím**. Komisia podporuje členské štáty pri transpozícii Európskeho aktu o prístupnosti⁷². Jeho uplatňovanie do roku 2025 pomôže odstrániť problémy spojené s digitalizáciou pre ľudí so zdravotným postihnutím a zvýšiť dostupnosť prístupných výrobkov a služieb pre osoby so zdravotným postihnutím.

Napokon, digitálna transformácia si vyžaduje, aby mali spotrebiteľia značnú digitálnu gramotnosť a digitálne kompetencie, ktoré by sa mali podporovať prostredníctvom vzdelávania a odbornej prípravy z celoživotného hľadiska, ako sa zdôrazňuje v **akčnom pláne digitálneho vzdelávania na roky 2021 – 2027**⁷³ a v jeho strategických prioritách.

- **Opatrenie 7:** Komisia plánuje do roku 2022 a po aktualizácii svojich **usmerňovacích dokumentov týkajúcich sa smernice o nekalých obchodných praktikách a smernice o právach spotrebiteľov analyzovať**, či sú v strednodobom horizonte potrebné ďalšie právne predpisy alebo iné opatrenia s cieľom zabezpečiť rovnakú spravodlivosť online a offline.
- **Opatrenie 8:** Ako bolo oznámené v bielej knihe o umelej inteligencii, Komisia plánuje v roku 2021 predložiť návrh **horizontálneho právneho aktu, v ktorom sa stanoví požiadavky na umelú inteligenciu**.
- **Opatrenie 9:** V roku 2021 Komisia plánuje pripraviť návrhy na revíziu **smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov** s cieľom riešiť nové výzvy v oblasti bezpečnosti výrobkov, ktoré vznikli s príchodom nových technológií a online predaja. Okrem toho sa Komisia v roku 2021 zameriava aj na prípravu návrhu na **revíziu smernice o strojových zariadeniach**.
- **Opatrenie 10:** V roku 2021 Komisia plánuje pripraviť návrhy na revíziu **smernice o spotrebiteľskom úvere a smernice o poskytovaní finančných služieb na diaľku** s cieľom posilniť ochranu spotrebiteľa v kontexte digitalizácie retailových finančných služieb.

⁷² Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882 zo 17. apríla 2019 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb (Ú. v. EÚ).

⁷³ Oznámenie o akčnom pláne digitálneho vzdelávania 2021 – 2027 Prispôsobenie vzdelávania a odbornej prípravy digitálnemu veku, COM(2020) 624.

3.3. Účinné presadzovanie a náprava

Príklad: Pripravovaná smernica o žalobách v zastúpení umožňuje spotrebiteľom spojiť sily. Oprávnené subjekty určené na tento účel môžu v budúcnosti ľahšie predkladať súdom alebo správnym orgánom prípady kolektívnych záujmov spotrebiteľov, a to aj v cezhraničných situáciách. To spotrebiteľom uľahčí spoločné uplatňovanie nárokov na nápravu v prípadoch, ktoré sú podobné napríklad manipulácii s emisnými skúškami výfukových plynov v prípade určitých vozidiel s dieselovým motorom.

Rovnako ako podniky majú právo predávať výrobky a ponúkať služby všetkým spotrebiteľom na jednotnom trhu, aj **spotrebiteľia**, by **mali mať možnosť účinne presadzovať svoje práva** voči týmto podnikom bez ohľadu na to, kde v EÚ sa nachádzajú. V praxi však preverovanie webových sídiel vykonávané orgánmi presadzovania práva ukázalo, že práva spotrebiteľov sa často nedodržiavajú. V rokoch 2007 až 2019 sa zistilo, že v priemere 60 % skontrolovaných webových sídiel nespĺňa základné spotrebiteľské pravidlá, a preto si vyžaduje korekcie⁷⁴.

Presadzovanie práv spotrebiteľov je v prvom rade **zodpovednosťou vnútroštátnych orgánov**, ale EÚ zohráva dôležitú **koordináčnú a podpornú** úlohu. Nové **nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa**⁷⁵, ktoré nadobudlo účinnosť v januári 2020, poskytuje silnejší základ pre spoločné opatrenie EÚ. Posilňuje online kapacitu orgánov presadzovania práva, mechanizmy spolupráce a prieskumný systém s cieľom riešiť rozsiahle porušenia právnych predpisov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa, zabezpečiť konzistentnú úroveň ochrany spotrebiteľa a ponúknuť podnikom jednotné kontaktné miesto. Komisia nebude váhať využiť svoje právomoci podľa nariadenia na **spustenie koordinovaných opatrení na presadzovanie opatrení** týkajúcich sa otázok v celej EÚ, ak je to potrebné. V súlade so strategickými prioritami tohto programu sa práca bude sústrediť na:

- vplyv pandémie COVID-19 na práva spotrebiteľov (t. j. podvody, otázky súvisiace s cestovaním a využívanie finančných slabých miest, ktoré existovali pred pandemiou, ale stali sa ešte naliehavšími⁷⁶) a
- zavádzajúce tvrdenia týkajúce sa životného prostredia a nekalé obchodné praktiky v súvislosti s technikami online ovplyvňovania a personalizáciou.

V nariadení sa od Komisie vyžaduje, aby do januára 2023 vykonala **hodnotenie** účinnosti nových pravidiel.

EÚ okrem toho nedávno preskúmala svoj právny rámec pre ochranu spotrebiteľa. Nová **smernica o lepšom presadzovaní a modernizácii spotrebiteľského práva**⁷⁷ a pripravovaná

⁷⁴ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en.

⁷⁵ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 z 12. decembra 2017 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 345, 27.12.2017, s. 1 – 26).

⁷⁶ Pozri aj spoločné oznámenie z 10. júna 2020 s názvom Boj proti dezinformáciám o ochorení COVID-19 – Aké sú fakty, JOIN(2020) 8 final.

⁷⁷ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161 z 27. novembra 2019, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa (Ú. v. EÚ L 328, 18.12.2019, s. 7 – 28).

smernica o žalobách v zastúpení⁷⁸ podstatne posilnia práva spotrebiteľov, najmä zabezpečením väčšej digitálnej spravodlivosti, prísnejších sankcií a účinného mechanizmu kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu.

S cieľom zabezpečiť jednotné presadzovanie v celej EÚ a pomôcť orgánom lepšie zvládať ťažkosti vyplývajúce z digitálnej transformácie bude prioritou **programu jednotného trhu v rámci nového VFR** financovanie činností vnútroštátnych orgánov v oblasti budovania kapacít. Komisia plánuje financovať projekt na zriadenie **elektronického laboratória EÚ** ako platformy, ktorá poskytne spoločný súbor nástrojov, ktorý môžu orgány použiť na vykonávanie online vyšetrovaní a monitorovanie nebezpečných výrobkov predávaných online prostredníctvom zavádzania pokročilých IT riešení s využitím umelej inteligencie, techník ťaženia z údajov a vyhľadávacích robotov. Okrem toho sa bude snažiť posilniť kapacity potenciálnych budúcich oprávnených subjektov podľa novej smernice o žalobách v zastúpení a kapacity vnútroštátnych spotrebiteľských organizácií ako orgánov určených na oznamovanie varovaní podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa. Uľahčenie individuálnej nápravy zostane prioritou s pokračujúcim financovaním EÚ a modernizáciou európskych spotrebiteľských centier, alternatívneho riešenia sporov a nástrojov na riešenie sporov online. Technická podpora prispôbená na budovanie administratívnych kapacít vo vnútroštátnych orgánoch je možná aj prostredníctvom nástroja technickej podpory⁷⁹.

- **Opatrenie 11:** Komisia bude **pomáhať členským štátom pri včasnej a účinnej transpozícii, vykonávaní a presadzovaní** smernice o lepšom presadzovaní a modernizácii spotrebiteľského práva, ktorá nadobudne účinnosť v máji 2022 a v prípade budúcej smernice o žalobách v zastúpení, keď bude formálne prijatá a nadobudne účinnosť.
- **Opatrenie 12:** V roku 2022 a potom každé 2 roky Komisia spolu s vnútroštátnymi orgánmi predstaví **spoločné priority presadzovania** siete CPC s cieľom riešiť problémy súvisiace s dodržiavaním predpisov identifikované v rôznych sektoroch.
- **Opatrenie 13:** Komisia do roku 2022 zavedie súbor **inovačných elektronických nástrojov** na posilnenie kapacít vnútroštátnych orgánov na boj proti nezákonným obchodným praktikám online a identifikovanie nebezpečných produktov podľa zásad európskeho rámca interoperability⁸⁰.
- **Opatrenie 14:** Do roku 2023 Komisia **vyhodnotí uplatňovanie nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa**, najmä s cieľom posúdiť účinnosť presadzovania pri riešení postupov v celej EÚ, ktoré sú v rozpore s právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa.

3.4. Riešenie špecifických potrieb spotrebiteľov

Príklad: v roku 2018 malo 10 % domácností v EÚ nedoplatky za hypotéku, nájomné, služby súvisiace s nájomom alebo úvery a hrozila im nadmerná zadlženosť. Súčasná pandémia zhoršuje situáciu mnohých zadlžených spotrebiteľov. Komisia spolupracovala s členskými

⁷⁸ Znenie predbežnej dohody medzi spoluzákondarcami na základe politickej dohody o návrhu z 22. júna 2020.

⁷⁹ TSI – bývalé programy na podporu štrukturálnych reforiem, COM(2020) 409 final.

⁸⁰ https://ec.europa.eu/isa2/eif_en.

štátmi a zainteresovanými stranami pri identifikovaní a podpore osvedčených postupov na pomoc spotrebiteľom v ťažkostiach⁸¹ vrátane lepšieho prístupu k poradenským službám v oblasti dlhov. Štúdie ukazujú, že euro vynaložené na poradenstvo v oblasti dlhov môže ušetriť viac ako dve eurá v sociálnych dávkach.

Nástroje spotrebiteľskej politiky chránia všetkých spotrebiteľov pri obchodovaní s profesionálnymi obchodníkmi. Predpokladá sa, že v súvislosti s transakciou sú spotrebiteľia vo všeobecnosti slabšou stranou, a preto si ich zdravie, bezpečnosť a hospodárske záujmy vyžadujú ochranu. Niektoré skupiny spotrebiteľov však môžu byť v určitých situáciách značne zraniteľné a potrebujú osobitné záruky. **Zraniteľnosť spotrebiteľov** môže byť spôsobená sociálnymi okolnosťami alebo osobitnými charakteristikami jednotlivých spotrebiteľov alebo skupín spotrebiteľov, ako je ich vek, pohlavie, zdravie, digitálna gramotnosť, matematická gramotnosť alebo finančná situácia⁸². Nedostatok prístupnosti môže viesť k tomu, že starší ľudia alebo ľudia so zdravotným postihnutím sa môžu dostať do situácií, kde budú vylúčení alebo bude obmedzená ich interakcia. Tieto formy zraniteľnosti mohli byť zhoršené súčasnou pandémiou, ale existujú aj nezávisle od nej.

Rastúca **finančná zraniteľnosť** mnohých domácností v EÚ je osobitným problémom súčasnosti. Nedávny prieskum v 21 členských štátoch ukázal, že od začiatku krízy spôsobenej pandémiou COVID-19 6 z 10 spotrebiteľov čelilo finančným ťažkostiam⁸³, ktoré môžu viesť k nadmernej zadlženosti. **Poradenské služby v oblasti dlhov** sa ukázali ako účinný spôsob na pomoc nadmerne zadlženým spotrebiteľom vrátiť sa k finančnej udržateľnosti a zároveň zabezpečiť to, aby sa veriteľom vrátili peniaze. Komisia zhromažďuje najlepšie postupy v členských štátoch, skúma ich potenciál využitia v iných oblastiach a identifikuje potreby financovania a príležitosti v rámci nového VFR. V júni 2020 Komisia uverejnila aj aktualizovaný Európsky etický kódex poskytovania mikroúverov⁸⁴. Preskúmanie smernice o spotrebiteľských úveroch⁸⁵ bude zahŕňať posúdenie toho, ako možno zlepšiť pravidlá zabezpečujúce to, aby sa úver poskytoval len v spojení s dôkladným posúdením úverovej bonity spotrebiteľa. Spotrebiteľia by takisto mali dostať všetky potrebné a vhodné predzmluvné informácie a rady, aby sa mohli informovane rozhodnúť pri uzatváraní zmlúv o úvere.

Tieto opatrenia sú kľúčové pre zosúladenie finančných potrieb spotrebiteľov s ich schopnosťou splácať, čím sa zníži riziko omeškania platby a nadmernej zadlženosti. Niekedy však nemusia byť schopní splatiť dlhy, ktoré sú splatné. Preto môže byť potrebné zhodnotiť najvhodnejšie prostriedky na riešenie nadmernej zadlženosti spotrebiteľa vrátane oddlženia⁸⁶.

⁸¹ Komisia zorganizovala v máji a júni 2020 stretnutie za okrúhlym stolom na účely dialógu so zainteresovanými stranami s cieľom diskutovať o zmierňujúcich opatreniach poskytnutých bankami a nebankovými veriteľmi, na základe ktorých bol v júli 2020 uverejnený dokument o osvedčených postupoch.

⁸² Správa portálu BIT o škodách a manipulácii online opisuje niekoľko zaujímavých možností vrátane návrhov na používanie údajov na identifikáciu zraniteľných spotrebiteľov (s. 52) a iných opatrení (napr. sebvylúčenie).

⁸³ <https://www.europarl.europa.eu/news/sk/press-room/20200525IPR79717/eu-citizens-want-more-competences-for-the-eu-to-deal-with-crises-like-covid-19>.

⁸⁴ Cieľom kódexu je slúžiť ako značka kvality s jednotným súborom osvedčených postupov pre európske mikrofinančné inštitúcie, ktoré poskytujú podnikom úvery do výšky 25 000 EUR pre mikropodnikateľov alebo samostatne zárobkovo činné osoby. Pozri: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1482&langId=en>.

⁸⁵ Pozri uvedené Opatrenie 10.

⁸⁶ Pozri smernicu (EÚ) 2019/1023 o reštrukturalizačných, konkurzných a oddlžovacích konaniach.

Cenová dostupnosť je kľúčová pre zabezpečenie prístupu k produktom a službám pre **spotrebiteľov s nízkymi príjmami**, ako zdôraznila Európska sieť pre sociálnu politiku⁸⁷. Niektoré členské štáty využívajú opatrenia na ochranu spotrebiteľa spolu s opatreniami sociálnej ochrany, aby sa zamerali na ľudí s nízkymi príjmami. Odporúčanie Komisie o energetickej chudobe⁸⁸ poskytuje členským štátom usmernenia o spôsoboch riešenia energetickej chudoby s cieľom posilniť postavenie zraniteľných spotrebiteľov energie.

Staršie osoby a osoby s postihnutím majú špecifické potreby súvisiace so spotrebou. Je dôležité zabezpečiť, aby boli jasné, používateľsky ústretové a dostupné informácie prístupné v online aj offline prostredí v súlade s požiadavkami EÚ na prístupnosť výrobkov a služieb⁸⁹. Starší spotrebiteľia a spotrebiteľia so zdravotným postihnutím potrebujú aj dostupné výrobky a podporné technológie, ktoré sú zlučiteľné s hlavnými technológiami. Spravodlivý a nediskriminačný prístup k digitálnej transformácii by sa mal zamerať na potreby starších spotrebiteľov, spotrebiteľov so zdravotným postihnutím a všeobecnejšie na technicky menej zdatných ľudí, ktorí môžu byť menej oboznámení s digitálnymi nástrojmi alebo sa im môže s nimi ťažko pracovať, čiže budú náchylnejší na to, aby sa stali obeťou podvodu. Skúsenosti z niektorých členských štátov ukazujú, že **miestne iniciatívy**, ktoré poskytujú poradenstvo spotrebiteľom vo vidieckych oblastiach alebo mestských štvrtiach,⁹⁰ patria medzi najúčinnějšíe. Sociálno-ekonomické organizácie majú vďaka svojej blízkosti k miestnym a vidieckym spoločenstvám obzvlášť dobré predpoklady na riešenie týchto potrieb. Podobné iniciatívy by sa mohli podporovať prostredníctvom spoločných opatrení na úrovni EÚ v rámci budúceho VFR.

Deti a maloleté osoby sú obzvlášť vystavené zavádzajúcim alebo agresívnym obchodným praktikám online. Je dôležité viac investovať do **celoživotného vzdelávania spotrebiteľov a zvyšovania povedomia** u ľudí vo všetkých štádiách života od školského veku. Malo by to zahŕňať aj podporu finančnej gramotnosti ako základnej zručnosti, ktorá umožňuje spotrebiteľom robiť dobré rozhodnutia o svojich osobných financiách⁹¹. Lepšia koordinácia opatrení medzi kľúčovými aktérmi na vnútroštátnej úrovni a na úrovni EÚ, ktoré sa týkajú otázok, ako je prístup k online vzdelávacím materiálom a budovanie kapacít, by mohla pomôcť dosiahnuť synergie, neustálu inováciu, adaptáciu a zavádzanie nových online a pedagogických prístupov, a to aj prostredníctvom vytvorenia online platforiem a iných nástrojov.

Deti sú takisto vystavené rizikám súvisiacim s výrobkami⁹². Zo všetkých výrobkov, ktoré boli v roku 2019 v systéme Safety Gate/RAPEX ohlásené ako nebezpečné, až 32 % predstavovali hračky alebo výrobky určené na starostlivosť o deti. Komisia vypracuje okrem revízie

⁸⁷ Baptista, I. and Marlier, E. (2020), Access to essential services for people on low incomes in Europe. An analysis of policies in 35 countries, Európska sieť pre sociálnu politiku (ESPN), Brusel: Európska komisia.

⁸⁸ C(2020) 9600 final, 14.10.2020 Odporúčanie Komisie o energetickej chudobe zo 14. októbra 2020.

⁸⁹ Smernica (EÚ) 2019/882 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882> (Ú. v. EÚ L 151, 7.6.2019, s. 70).

⁹⁰ Pozri napr. „Posilnenie postavenia spotrebiteľov v susedstve“, spoločný projekt Federácie nemeckých spotrebiteľských organizácií (vzbv) a spotrebiteľských centier.

<https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-staerken-im-quartier>.

⁹¹ Pozri oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov – Únia kapitálových trhov pre ľudí a podniky – nový akčný plán, COM(2020)590 final, Opatrenie 7: Posilniť postavenie občanov prostredníctvom finančnej gramotnosti.

⁹² Údaje o zraneniach ukazujú, že najzraniteľnejšími skupinami spotrebiteľov sú deti a staršie osoby, pokiaľ ide o bezpečnosť výrobkov. Spolu predstavujú 54 % všetkých úrazov súvisiacich s výrobkami, ale zároveň predstavujú iba 35 % obyvateľstva EÚ.

smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov a posilnenia celkového rámca **aktualizované bezpečnostné požiadavky na normy týkajúce sa výrobkov pre deti**. Komisia takisto plánuje podporovať výber vzoriek a testovanie výrobkov pre deti⁹³ prostredníctvom koordinovaných činností dohľadu nad trhom zo strany členských štátov⁹⁴. Okrem toho bude ochrana bezpečnosti detí a iných zraniteľných skupín zahrnutá do ocenenia EÚ za bezpečnosť výrobkov v roku 2021 s cieľom podporiť najlepšie obchodné postupy v tejto oblasti.

Smernica 2004/113/ES⁹⁵ zabezpečuje rovnaké zaobchádzanie medzi mužmi a ženami v prístupe k tovaru a službám a k ich poskytovaniu. Tým sa zabezpečuje napríklad ochrana pred odmietnutím prístupu k úverovým službám pre tehotné ženy na základe očakávanej potenciálnej straty príjmu a vylúčením slobodných matiek z určitých finančných služieb na základe vnímaného vyššieho rizika omeškania platby. Okrem toho smernica 2000/43/ES⁹⁶ ustanovuje rámec boja proti diskriminácii na základe rasy alebo etnického pôvodu, so zámerom uplatniť zásady rovnakého zaobchádzania v členských štátoch.

Riziko diskriminácie sa niekedy zhoršuje **algoritmami**, ktoré používajú niektorí poskytovatelia tovarov a služieb a **ktoré môžu byť formulované s určitými predsudkami** často vyplývajúcimi z už existujúcich kultúrnych alebo sociálnych očakávaní. Hoci to môže viesť k diskriminácii medzi spotrebiteľmi vo všeobecnosti, často to postihuje určité skupiny viac ako iné, a to najmä ľudí s menšinovým etnickým alebo rasovým pôvodom⁹⁷. Pripravovaný návrh horizontálneho legislatívneho rámca o umelej inteligencii sa bude zameriavať najmä na obmedzenie rizika implementácie zaujatosti a diskriminácie pri vývoji algoritmických systémov.

Napokon dôkazy z behaviorálnej ekonómie⁹⁸ ukazujú, že správanie spotrebiteľov je často najmä v online prostredí ovplyvnené kognitívnymi predsudkami, ktoré môžu obchodníci využívať na komerčné účely. Takéto **nové formy rizík** môžu **ovplyvniť prakticky všetkých spotrebiteľov**. Povinnosti súvisiace s transparentnosťou sú veľmi dôležité pri riešení informačných asymetrií (ako sa uvádza aj v súvislosti s digitálnou transformáciou), ale je potrebné ďalšie posúdenie na určenie potreby pre ďalšie opatrenia na riešenie tejto dynamickej formy zraniteľnosti.

- **Opatrenie 15:** Od roku 2021 plánuje Komisia zvýšiť financovanie opatrení na **zvýšenie dostupnosti a kvality služieb poradenstva v oblasti dlhov** v členských štátoch.
- **Opatrenie 16:** Cieľom Komisie je od roku 2021 podporovať iniciatívy poskytujúce **miestne poradenstvo spotrebiteľom**, ktorí zo štrukturálnych alebo osobných dôvodov nemajú prístup k podpore a informáciám poskytovaným online alebo na centrálnych informačných úradoch.
- **Opatrenie 17:** V roku 2021 Komisia plánuje pripraviť **rozhodnutie Komisie o bezpečnostných požiadavkách**, ktoré majú splňať normy týkajúce sa **výrobkov určených**

⁹³Kontrola bezpečnosti výrobkov predávaných online a offline, napr. kolísky, detské hojdačky a chodúľky.

⁹⁴Koordinované činnosti v oblasti bezpečnosti výrobkov (čl. 10 smernice 2001/95/ES o všeobecnej bezpečnosti výrobkov).

⁹⁵ Smernica Rady 2004/113/ES z 13. decembra 2004 o vykonávaní zásady rovnakého zaobchádzania medzi mužmi a ženami v prístupe k tovaru a službám a k ich poskytovaniu (Ú. v. EÚ L 373, 21.12.2004, s. 37).

⁹⁶Smernica Rady 2000/43/ES z 29. júna 2000, ktorou sa zavádza zásada rovnakého zaobchádzania s osobami bez ohľadu na ich rasový alebo etnický pôvod (Ú. v. ES L 180, 19.7.2000, s. 22).

⁹⁷ https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-focus-big-data_en.pdf

⁹⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/vulnerability/index_en.htm.

na starostlivosť o deti, okrem posilnenia rámca pre bezpečnosť výrobkov prostredníctvom návrhu na revíziu smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov.

- **Opatrenie 18:** Komisia do roku 2023 vypracuje **strategický prístup k zlepšovaniu informovanosti a vzdelávania spotrebiteľov**, pričom sa bude zaoberať aj potrebami rôznych skupín, a to okrem iného na základe prístupov rovnosti a nediskriminačných prístupov.

3.5. Ochrana spotrebiteľa v globálnom kontexte

Príklad: s rastom elektronického obchodu sa spolupráca s medzinárodnými partnermi, najmä s Čínou, stáva čoraz dôležitejšou. Podiel nákupov od predajcov mimo EÚ sa zvýšil zo 17 % v roku 2014 na 27 % v roku 2019⁹⁹. Zintenzívnenie spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobkov s Čínou prostredníctvom akčného plánu s osobitným zameraním na výrobky predávané online by mohlo pomôcť znížiť počet nebezpečných výrobkov predávaných priamo spotrebiteľom v EÚ.

Výrobné a hodnotové reťazce sú čoraz globálnejšie a vzájomne prepojené. Distribučné a maloobchodné reťazce sú poháňané rýchlym rastom online obchodu a platformového hospodárstva. V dôsledku toho je na zabezpečenie účinnej ochrany spotrebiteľov dôležitá silná medzinárodná spolupráca medzi orgánmi a všetkými aktérmi dodávateľského reťazca. Zároveň je dôležité, aby EÚ predstavila svoju vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa ako európsku hodnotu a model na medzinárodnej úrovni.

Zabezpečenie bezpečnosti dovozu a ochrana spotrebiteľov EÚ pred nekalými obchodnými praktikami, ktoré používajú hospodárske subjekty z krajín mimo EÚ, si vyžaduje posilnenie opatrení doma prostredníctvom silnejších nástrojov dohľadu nad trhom a užšej spolupráce s **partnerskými krajinami EÚ**. Veľké množstvo nebezpečných výrobkov, ktoré sa nachádzajú v EÚ, pochádza z tretích krajín. Napríklad v roku 2019 sa 64 % výstrah v systéme Safety Gate/RAPEX týkalo výrobkov vyrobených mimo EHP, často v Číne. Od roku 2006 sa Komisia zapojila do spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobkov prostredníctvom systému RAPEX-Čína, čo prispelo k zníženiu počtu nebezpečných výrobkov, aj keď toto číslo stále ostáva vysoké.

Ďalším spôsobom, ako zaistiť bezpečnosť spotrebiteľov v EÚ, by mohla byť spolupráca a výmena údajov o nebezpečných výrobkoch s **krajinami, ktoré majú podobné trhy**. Členské štáty by tak mohli lepšie zamerať svoje činnosti a riešiť nové a vznikajúce riziká. Komisia s cieľom pomôcť v tomto úsilí vytvorila postupy na pravidelnú výmenu informácií o nebezpečných výrobkoch s **Kanadou**. Takisto vychádza z dôležitého potenciálu obchodnej politiky a diskutuje o zahrnutí podobnej výmeny o bezpečnosti nepotravinárskych výrobkov a o ich súlade s právnymi predpismi a súvisiacom dohľadom nad trhom v obchodných dohodách, ktoré sa v súčasnosti pripravujú (napr. s **Austráliou, Novým Zélandom a Čile**).

Rovnako dôležité je usilovať sa o úzku spoluprácu s krajinami **európskeho susedstva a západného Balkánu**. Krajiny západného Balkánu sú najmä dôležité vzhľadom na ich geografickú blízkosť a postup zosúladovania s *acquis* EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa a bezpečnosti.

⁹⁹ Eurostat https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals#E-shopping_from_other_EU_countries.

Prísne normy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa môžu slúžiť ako príklad pre ostatné **krajiny s menej rozvinutými štruktúrami** na ochranu spotrebiteľa a mali by sa podporovať pri stanovovaní medzinárodnej agendy. Napríklad niektoré krajiny, ktoré nie sú členmi EÚ, prejavili veľký záujem o prijatie systému, ktorý je podobný systému EÚ Safety Gate/RAPEX. V tejto súvislosti Komisia poskytuje regulačnú podporu a podieľa sa na činnostiach v oblasti budovania kapacít.

Multilaterálna spolupráca v spotrebiteľských otázkach je kľúčom k podpore vysokej úrovne ochrany a bezpečnosti na medzinárodnej úrovni a k celosvetovej ochrane spotrebiteľov. Komisia bude v spolupráci s členskými štátmi na dosiahnutie týchto cieľov naďalej využívať svoj vplyv v medzinárodných organizáciách, ako je Svetová obchodná organizácia (WTO), konferencia OSN o obchode a rozvoji (UNCTAD) alebo Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD).

- **Opatrenie 19:** V roku 2021 sa Komisia plánuje zameriavať na vypracovanie **akčného plánu s Čínou** na posilnenie spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobkov predávaných online.
- **Opatrenie 20:** Od roku 2021 sa Komisia bude usilovať o rozvoj regulačnej podpory, technickej pomoci a budovanie kapacít pre partnerské krajiny EÚ vrátane **Afriky**¹⁰⁰.

4. RIADENIE

V tomto programe sa stanovujú opatrenia navrhnuté Komisiou na podporu priorít spotrebiteľskej politiky, ktoré by EÚ a jej členské štáty mohli presadzovať v nasledujúcich piatich rokoch a neskôr. Jeho úspech bude závisieť od širokého partnerstva, do ktorého sa zapoja všetky príslušné zainteresované strany. Táto nová vízia spolupráce medzi prioritami EÚ a vnútroštátnymi politickými prioritami zahŕňa **nový rámec pre posilnenú spoluprácu**, ktorý môže realizovať konkrétne opatrenia. Mal by vychádzať z ročných priorít, o ktorých sa diskutuje na výročnom **spotrebiteľskom samite**, na ktorom sa stretnú všetky zainteresované strany¹⁰¹ pri príležitosti Svetového dňa spotrebiteľov¹⁰². Na samite by sa mal preskúmať pokrok dosiahnutý v predchádzajúcom roku a mali by sa stanoviť priority na nasledujúci rok.

Komisia sa bude usilovať o pravidelné diskusie s **Európskym parlamentom, Európskym hospodárskym a sociálnym výborom a Výborom regiónov**. Bude takisto úzko spolupracovať s členskými štátmi v kontexte existujúcich sietí¹⁰³, pracovných skupín alebo *ad hoc* osobitných skupín. Komisia bude v tejto súvislosti úzko spolupracovať s vnútroštátnymi orgánmi s cieľom zabezpečiť úzku koordináciu opatrení a čo najlepšie využitie príslušných dostupných finančných prostriedkov na úrovni EÚ a na vnútroštátnej úrovni. Výmena výsledkov z výskumných a vedeckých projektov, ako aj výmena údajov

¹⁰⁰Pozri stratégiu EÚ pre Afriku – Spoločné oznámenie Európskej komisie a vysokej predstaviteľky Únie pre zahraničné veci a bezpečnostnú politiku Európskemu parlamentu a Rade Brusel JOIN(2020)4 final z 9. marca 2020.

¹⁰¹Na spotrebiteľskom samite sa stretávajú zainteresované strany z členských štátov EÚ vrátane tvorcov politik, vnútroštátnych orgánov presadzovania práva, akademickej obce, spotrebiteľských a podnikateľských organizácií, ako aj zástupcov mládeže.

¹⁰² Ktorý sa oslavuje každý rok 15. marca.

¹⁰³ Napríklad Sieť pre spotrebiteľskú politiku, ktorá združuje vedúcich úradníkov členských štátov a Komisie.

medzi členskými štátmi a Komisiou by mohla prispieť k pevnej dôkazovej základni príslušných údajov.

Túto prácu by mala sprevádzať úzka a účinná spolupráca s kľúčovými **zainteresovanými stranami** vrátane **spotrebiteľských organizácií, priemyslu a akademickej obce**. Silné spotrebiteľské organizácie na úrovni Únie a na vnútroštátnej úrovni sú kľúčovými partnermi pri navrhovaní práce v rámci tohto programu, oslovovaní spotrebiteľov a ich podpore. Komisia zriadi **novú poradnú skupinu pre spotrebiteľskú politiku**, ktorá preskúma pokrok a zváži priority v nasledujúcom roku ako vstup do diskusií na spotrebiteľskom samite. Mal by spojiť všetky zainteresované strany, ale aj umožniť ciele diskusie, a to napr. medzi spotrebiteľskými organizáciami a subjektmi verejného sektora. Mali by sa presadzovať rôzne formy **spolupráce s podnikmi**, a to aj prostredníctvom vzdelávacích aktivít, výmeny osvedčených postupov a stretnutí so spoločnosťami, ktoré sa angažujú v dobrovoľných záväzkoch.

Zároveň by sa mala **dalej rozvíjať** súčasná **hodnotiacia tabuľka spotrebiteľských podmienok** týkajúca sa situácie spotrebiteľov v celej EÚ, aby lepšie odrážala realitu ochrany spotrebiteľa, bezpečnosti výrobkov a udržateľnej spotreby na úrovni EÚ a na vnútroštátnej úrovni, a to na základe revidovaného súboru ukazovateľov. Mala by vychádzať z posilneného systému zberu údajov, ktorý by zahŕňal situáciu na trhoch a krajinách, názory a správanie spotrebiteľov, ako aj kapacity a opatrenia členských štátov v oblasti presadzovania práva. Na základe údajov získaných prostredníctvom hodnotiacej tabuľky a úzkej spolupráce so všetkými zainteresovanými stranami by sa opatrenia na úrovni EÚ a členských štátov mohli navrhnúť, zosúladiť a uprednostniť v záujme maximálneho vplyvu v prospech spotrebiteľov v celej EÚ.

- **Opatrenie 21:** Cieľom Komisie je vytvoriť **poradnú skupinu pre spotrebiteľskú politiku**, ktorá by združovala zástupcov spotrebiteľských organizácií, občianskej spoločnosti a priemyslu na podporu programu pre spotrebiteľov¹⁰⁴.
- **Opatrenie 22:** Komisia plánuje v roku 2021 prepracovať **Hodnotiacu tabuľku spotrebiteľských podmienok** s cieľom zlepšiť jej funkciu monitorovania a referenčného porovnávania, ako aj jej význam pre posilnenie spolupráce v oblasti presadzovania práva v EÚ.

5. ZÁVER

EÚ má pevný rámec na ochranu spotrebiteľa, ktorý sa vyvíjal v priebehu mnohých rokov a nedávno sa posilnil prostredníctvom niekoľkých legislatívnych iniciatív, z ktorých budú mať spotrebiteľia v EÚ úžitok v nasledujúcich rokoch. V tomto novom programe pre spotrebiteľov sa uvádza, ako by sa tieto úspechy mohli konsolidovať prostredníctvom škály opatrení na riešenie problémov, z ktorých mnohé boli v kontexte súčasnej pandémie zdôraznené, a na posilnenie celkového rámca angažovania sa medzi inštitúciami EÚ,

¹⁰⁴Ako neformálna expertná skupina v súlade s rozhodnutím Komisie z 30. 5. 2016, ktorým sa stanovujú horizontálne pravidlá vytvárania a fungovania expertných skupín Komisie C(2016) 3301 final.

členskými štátmi a zainteresovanými stranami. Prispieje to ako kľúčový stimul udržateľnej obnovy a odolnosti hospodárstva a spotrebiteľov EÚ.

Komisia so záujmom očakáva široký dialóg so všetkými zainteresovanými stranami o prioritách a opatreniach, ako aj o metódach spolupráce na podporu ochrany spotrebiteľa v nadchádzajúcich rokoch, ako sa stanovuje v tomto programe.