Draft ID: 82c50d61-ba63-4816-8160-88437aeec119
Date: 08/08/2025 09:50:54

Veřejná konzultace - agenda pro spotřebitele na období 2025-2030 a akční plán pro spotřebitele na jednotném trhu

Vyplnění polí označených * je povinné.

Úvod

Dne 13. listopadu 2020 přijala Evropská komise Novou agendu pro spotřebitele, celkový strategický rámec spotřebitelské politiky EU. Nová agenda pro spotřebitele stanovila společnou dlouhodobou vizi do roku 2025, zavedla konkrétní opatření na ochranu spotřebitelů a umožnila jim hrát aktivní roli v souběžné zelené a digitální transformaci. Agenda se rovněž zaměřila na řešení okamžitých potřeb spotřebitelů po pandemii COVID-19.

Po dokončení všech hlavních opatření měla tato agenda pozitivní dopad na posílení postavení spotřebitelů a podporu spravedlivějšího, ekologičtějšího a transparentnějšího trhu. Do konce roku 2025 plánuje Komise přijmout novou agendu pro spotřebitele na období 2025-2030, která na základě předchozích úspěchů stanoví společnou vizi a společný rámec spotřebitelské politiky do roku 2030.

Posílením ochrany spotřebitelů, podporou jejich spokojenosti a prosazováním rovných podmínek pro podniky přispěje agenda pro spotřebitele na období 2025-2030 k dosažení klíčových cílů EU: podpory spravedlivého přechodu na zelenou a digitální ekonomiku, posílení jednotného trhu a zvýšení konkurenceschopnosti a hospodářského růstu při zachování sociální soudržnosti.

Agenda určí hlavní priority spotřebitelské politiky na příštích pět let a předloží seznam iniciativ a opatření s konkrétním harmonogramem. Nedílnou součástí agendy bude také akční plán pro spotřebitele na jednotném trhu. Cílem tohoto akčního plánu bude zajistit, aby evropští spotřebitelé mohli plně využívat výhod jednotného trhu, nebyli nespravedlivě diskriminováni, při překračování hranic si zachovali výhody a byli chráněni při nákupu zboží nebo služeb.

Tato konzultace je zásadním krokem při vytváření agendy pro spotřebitele na období 2025-2030 a akčního plánu pro spotřebitele na jednotném trhu. Váš pohled na klíčové otázky a výzvy, které je třeba řešit, a vaše zpětná vazba k nim zajistí, že agenda náležitě zohlední potřeby a obavy těch, kterých se bude týkat, a bude přizpůsobena budoucím výzvám. Odhadovaná doba potřebná k vyplnění tohoto dotazníku je maximálně 15 minut.

Informace o vás

* Jazyk, v němž budete na otázky odpovídat:

- angličtina
- bulharština
- čeština
- chorvatština
- dánština
- estonština
- finština
- francouzština
- irština
- italština
- litevština
- lotyština
- mad´arština
- maltština
- němčina
- nizozemština
- polština
- portugalština
- řečtina
- rumunština
- slovenština
- slovinština
- španělština
- švédština

* Konzultace se účastníte:

- jménem akademické/výzkumné instituce
- jménem sdružení podniků
- jménem podniku / obchodní organizace
- jménem spotřebitelské organizace

- jako občan EU
- jménem ekologické organizace
- jako občan země, která není členem EU
- jménem nevládní organizace (NGO)
- jako orgán veřejné správy
- jménem odborového svazu
- jiná možnost

* Jméno

Denisa

* Příjmení

Klieštíková

* E-mailová adresa (nebude zveřejněna):

kliestikova@komora.cz

* Země původu

Uveďte, ve které zemi se vy nebo vaše organizace nacházíte.

Tento seznam nevyjadřuje oficiální stanovisko evropských orgánů, pokud jde o právní postavení nebo politiku uvedených subjektů. Jedná se o harmonizaci mnohdy odlišných seznamů a postupů.

- Afghánistán
- Alandy
- Albánie
- Alžírsko
- Americká Samoa
- Americké Panenské ostrovy
- Andorra
- Francouzská Guyana
- Francouzská jižní a antarktická území
- Francouzská Polynésie
- Gabon
- Gambie
- Ghana
- Gibraltar
- Litva
- Lotyšsko
- Lucembursko
- Macao
- Madagaskar
- Maďarsko
- Malajsie
- Šalomounovy ostrovy
- Salvador
- Samoa
- San Marino
- Saúdská Arábie
- Senegal
- Severní Korea

- Angola
- Anguilla
- Antarktida
- Antigua a Barbuda
- Argentina
- Arménie
- Aruba
- Austrálie
- Ázerbájdžán
- Bahamy
- Bahrajn
- Bangladéš
- Barbados
- Belgie
- Belize
- Bělorusko
- Benin
- Bermudy
- Bhútán
- Bolívie
- Bonaire, Svatý Eustach a Saba
- Grenada
- Grónsko
- Gruzie
- Guadeloupe
- Guam
- Guatemala
- Guernsey
- Guinea
- Guinea-Bissau
- Guyana
- Haiti
- Heardův ostrov a McDonaldovy ostrovy
- Honduras
- Hongkong
- Indie
- Indonésie
- Irák
- Írán
- Irsko
- Island
- Itálie
- Malawi
- Maledivy
- Mali
- Malta
- Maroko
- Marshallovy ostrovy
- Martinik
- Mauricius
- Mauritánie
- Mayotte
- Menší odlehlé ostrovy USA
- Mexiko
- Mikronésie
- Moldavsko
- Monako
- Mongolsko
- Montserrat
- Mosambik
- Myanmar/Barma
- Namibie
- Nauru
- Severní Makedonie
- Seychely
- Sierra Leone
- Singapur
- Sint Maarten
- Slovensko
- Slovinsko
- Somálsko
- Španělsko
- Spojené arabské emiráty
- Spojené království
- Spojené státy
- Srbsko
- Šrí Lanka
- Středoafrická republika
- Súdán
- Surinam
- Svalbard a Jan Mayen
- Svatá Helena, Ascension a Tristan da Cunha
- Svatá Lucie
- Svatý Bartoloměj

- Bosna a Hercegovina
- Botswana
- Bouvetův ostrov
- Brazílie
- Britské indickooceánské území
- Britské Panenské ostrovy
- Brunej
- Bulharsko
- Burkina Faso
- Burundi
- Čad
- Černá Hora
- Česko
- Chile
- Chorvatsko
- Čína
- Clipperton
- Cookovy ostrovy
- Curaçao
- Izrael
- Jamajka
- Japonsko
- Jemen
- Jersey
- Jižní Afrika
- Jižní Georgie a Jižní Sandwichovy ostrovy
- Jižní Korea
- Jižní Súdán
- Jordánsko
- Kajmanské ostrovy
- Kambodža
- Kamerun
- Kanada
- Kapverdy
- Katar
- Kazachstán
- Keňa
- Kiribati
- Německo
- Nepál
- Niger
- Nigérie
- Nikaragua
- Niue
- Nizozemsko
- Norsko
- Nová Kaledonie
- Nový Zéland
- Omán
- Ostrov Man
- Ostrov Norfolk
- Ostrovy Severní Mariany
- Ostrovy Turks a Caicos
- Pákistán
- Palau
- Palestina
- Panama
- Svatý Kryštof a Nevis
- Svatý Martin
- Svatý Tomáš a Princův ostrov
- Svatý Vincenc a Grenadiny
- Svazijsko
- Švédsko
- Švýcarsko
- Sýrie
- Tádžikistán
- Tanzanie
- Tchaj-wan
- Thajsko
- Togo
- Tokelau
- Tonga
- Trinidad a Tobago
- Tunisko
- Turecko
- Turkmenistán

- Dánsko
- Kokosové (Keelingovy) ostrovy
- Papua-Nová Guinea
- Tuvalu
- Demokratická republika Kongo
- Kolumbie
- Paraguay
- Uganda
- Dominika
- Komory
- Peru
- Ukrajina
- Dominikánská republika
- Kongo
- Pitcairnovy ostrovy
- Uruguay
- Džibutsko
- Kosovo
- Pobřeží slonoviny
- Uzbekistán
- Egypt
- Kostarika
- Polsko
- Vánoční ostrov
- Ekvádor
- Kuba
- Portoriko
- Vanuatu
- Eritrea
- Kuvajt
- Portugalsko
- Vatikán
- Estonsko
- Kypr
- Rakousko
- Venezuela
- Etiopie
- Kyrgyzstán
- Řecko
- Vietnam
- Faerské ostrovy
- Laos
- Réunion
- Východní Timor
- Falklandy
- Lesotho
- Rovníková Guinea
- Wallis a Futuna
- Fidži
- Libanon
- Rumunsko
- Zambie
- Filipíny
- Libérie
- Rusko
- Západní Sahara
- Finsko
- Libye
- Rwanda
- Zimbabwe
- Francie
- Lichtenštejnsko
- Saint-Pierre a Miquelon

Všechny příspěvky do této veřejné konzultace Komise zveřejní. Můžete si zvolit, zda chcete, aby s příspěvkem byly zveřejněny i údaje o vaší osobě, nebo zda chcete zůstat v anonymitě. **Pro účely transparentnosti se vždy zveřejní druh respondenta (například „sdružení podniků“, „sdružení spotřebitelů“, „občan EU “), země původu, název a velikost organizace a její číslo v rejstříku transparentnosti. V žádném případě nebude zveřejněna vaše e-mailová adresa.** Zvolte takovou ochranu soukromí, která vám nejlépe vyhovuje. Výchozí nastavení ochrany soukromí je dáno tím, jaký byl vybrán druh respondenta.

☐ Souhlasím s ustanoveními o ochraně osobních údajů.

1. Prioritní oblasti

Agenda pro spotřebitele na období 2025-2030 předloží společnou vizi priorit spotřebitelské politiky EU s cílem posílit ochranu spotřebitelů, podporovat jejich spokojenost a prosazovat rovné podmínky pro podniky.

1.1 Jak hodnotíte následující navrhované priority?

	Nedůležité	Poměrně důležité	Důležité	Velmi důležité	Nevím / Nechci uvést
Snížení administrativní zátěže podniků	○	○	○	○	○
Ochrana zranitelných spotřebitelů, zejména dětí a mladých lidí	○	○	○	○	○
Podpora aktivní správy a spolupráce zúčastněných stran v EU a na mezinárodní úrovni	○	○	○	○	○
Posílení ochrany spotřebitele v online prostředí	○	○	○	○	○
Zajištění toho, že spotřebitelé budou moci plně využívat všech výhod jednotného trhu, například odstraněním zbývajících překážek, které spotřebitelům brání v přeshraničním nákupu zboží a služeb	○	○	○	○	○
Podpora udržitelné spotřeby	○	○	○	○	○
Zlepšení prosazování pravidel v oblasti ochrany spotřebitele a bezpečnosti výrobků	○	○	○	○	○

1.2 Existují další prioritní oblasti, které podle vás ve výše uvedeném seznamu chybí? Pokud ano, upřesněte:

Maximálně 350 znaků

2. Dokončení jednotného trhu pro spotřebitele

Jednotný trh EU zajišťuje volný pohyb zboží, služeb, kapitálu a osob v rámci EU. Již nyní přináší spotřebitelům velké výhody: větší výběr, lepší ceny, společné normy atd. Také 450 milionů spotřebitelů na tomto trhu nabízí podnikům příležitosti k rozšiřování,

inovacím, konkurenceschopnosti a růstu. Stále však existují překážky a mezery, které brání spotřebitelům využívat všech možností jednotného trhu.

2.1 Které překážky podle vás nejvíce brání spotřebitelům využívat všech výhod jednotného trhu?

Maximum 5 vybraných

- ☐ Omezená dostupnost přeshraničních spotřebitelských služeb, jako jsou finanční služby
- ☐ Rozdíly v pravidlech ochrany spotřebitele v jednotlivých členských státech
- ☐ Praktiky zeměpisného blokování a omezení přeshraničních online služeb
- ☐ Nedostatečné informace a povědomí o právech spotřebitelů
- ☐ Nedůvěra v dodržování práv spotřebitelů při nákupu z jiného členského státu nebo ze zemí mimo EU
- ☐ Nedostatek důvěry v bezpečnost spotřebních výrobků prodávaných na jednotném trhu
- ☐ Praktiky mezi podniky, které omezují územní distribuci a prodej zboží, omezují výběr pro spotřebitele a přispívají k cenovým rozdílům mezi členskými státy [1]
- ☐ Nedostatečný přístup k přeshraničním mechanismům nápravy, pokud se něco pokazí
- ☐ Jiné

[1] Územní omezení dodávek, například když výrobce nutí obchodníka, aby odebíral výrobky z určité země EU.

3. Prosazování pravidel na ochranu spotřebitele a elektronický obchod

Právní rámec EU v oblasti ochrany spotřebitele a bezpečnosti výrobků může plně dosáhnout svého potenciálu pouze tehdy, pokud bude účinně prosazován a pokud spotřebitelé budou mít k dispozici odpovídající prostředky nápravy v případě porušení svých práv. Orgány vymáhající dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitele v celé EU čelí mnoha výzvám [1]. Na jedné straně se nelegální praktiky šíří digitálním prostředím, včetně digitálních trhů, nesmírně rychle; na druhé straně roste příliv nebezpečných výrobků na jednotný trh z platforem elektronického obchodu a od obchodníků usazených mimo EU, kteří se mohou vyhýbat vymáhání práva [2]. Důsledné prosazování pravidel v oblasti ochrany spotřebitele a bezpečnosti výrobků

je nezbytné pro ochranu spotřebitelů a zajištění rovných podmínek pro podniky.

3.1 Jaké jsou podle vás nejdůležitější záležitosti, které je třeba v příštích pěti letech řešit na úrovni EU, aby se posílilo prosazování pravidel na ochranu spotřebitele?

Maximum 5 vybraných

- ☐ Nedostatečné dodržování pravidel v oblasti ochrany spotřebitele a bezpečnosti výrobků, zejména v odvětví elektronického obchodu a s ohledem na obchodníky a výrobky pocházející ze zemí mimo EU
- ☐ Omezené povědomí spotřebitelů o jejich zákonných právech
- ☐ Omezené povědomí podniků o jejich zákonných povinnostech
- ☐ Složitá koordinace mezi příslušnými donucovacími orgány při řešení protiprávního jednání, která někdy vede k pomalým a nedostatečně odrazujícím donucovacím opatřením vůči obchodníkům, kteří nedodržují předpisy
- ☐ Omezený přístup spotřebitelů k účinným mechanismům mimosoudního řešení sporů
- ☐ Omezené pravomoci a zdroje veřejných donucovacích orgánů na úrovni EU i členských států
- ☐ Omezená kapacita a zdroje soukromých organizací na podporu vymáhání práv spotřebitelů
- ☐ Jiné

[1] Zprávy o spotřebitelích ukazují, že je třeba posílit prosazování práva na úrovni EU - Evropská komise.

[2] Komunikace v rámci elektronického obchodu: Komplexní soubor nástrojů EU pro bezpečné a udržitelné elektronické obchodování - Evropská komise.

4. Ochrana spotřebitele v online prostředí

Digitální ekonomika přinesla spotřebitelům mnoho výhod, ale nové technologie přinášejí také nová rizika a mohou být zneužity k narušení autonomie a svobody volby spotřebitelů. Nařízení o obecné bezpečnosti výrobků, nařízení o digitálních službách, nařízení o digitálních trzích a akt o umělé inteligenci posílily právní rámec EU, přičemž jakmile se tyto nové právní předpisy začnou uplatňovat, spotřebitelé a podniky pocítí jasné přínosy. Například nařízení o digitálních službách se zabývá několika škodlivými

praktikami online platforem. Nevztahuje se však na praktiky online prodejců, online hry nebo jiný nezprostředkovaný obsah, který může pro spotřebitele stále představovat riziko. V souvislosti s tím byly v rámci kontroly účelnosti v oblasti digitální spravedlnosti zjištěny významné nedostatky a problematické postupy, které vyžadují opatření na úrovni EU, aby se zaplnily mezery v ochraně spotřebitele, snížila právní nejistota pro podniky, zabránilo se překrývání a roztříštěnosti právních předpisů a usnadnilo se prosazování práva.

4.1 Jaké jsou podle vás nejdůležitější záležitosti, které je třeba v příštích pěti letech řešit na úrovni EU, aby se posílila ochrana spotřebitelů online (kromě zlepšení prosazování pravidel v oblasti ochrany spotřebitele a bezpečnosti výrobků, např. s cílem řešení nekalých obchodních praktik a prodeje nebezpečných výrobků online)?

Maximum 7 vybraných

- ☐ Ochrana dětí a mladých lidí jako online spotřebitelů
- ☐ Temné vzorce (klamavý design) v online rozhraních (např. zavádějící prezentace tlačítek pro výběr)
- ☐ Marketing influencerů (např. neuvedení komerčního obsahu)
- ☐ Návykové designové prvky digitálních služeb (např. „nekonečné posouvání“)
- ☐ Nekalé personalizační praktiky (např. online reklama zaměřená na slabé stránky spotřebitelů)
- ☐ Správa digitálního předplatného (např. obtížný proces zrušení online smluv, nežádoucí automatické prodloužení smlouvy nebo převod bezplatných zkušebních verzí na placené smlouvy)
- ☐ Problematické praktiky související s nákupy v aplikaci (ve hře) (např. zastírání jejich hodnoty pomocí virtuálních měn nebo nabízení prvků napodobujících hazardní hry - „lootboxů“)
- ☐ Zavádějící cenové praktiky, např. „tvorba ceny po kapkách“ (celá cena včetně nevyhnutelných poplatků není uvedena předem), „dynamická tvorba cen“ (okamžitá úprava ceny v závislosti na poptávce na trhu), zavádějící srovnání cen
- ☐ Bezpečnostní rizika nových technologických produktů (např. dopad digitálně propojených produktů na duševní zdraví v důsledku závislosti, zvýšeného stresu a úzkosti)

- [ ] Podvody a klamavá jednání na internetu, například falešné online obchody
- [ ] Jiné

5. Udržitelná spotřeba

V posledních letech bylo na úrovni EU učiněno mnoho pro posílení a ochranu spotřebitelů při ekologické transformaci a pro podporu udržitelné výroby a spotřeby. EU například přijala nová pravidla na podporu oprav zboží a ke zlepšení informovanosti spotřebitelů o trvanlivosti a opravitelnosti výrobků, čímž lépe chrání spotřebitele před klamavou zelenou reklamou a předčasným zastaráváním. Udržitelná, bezpečná a cenově dostupná volba však stále není pro spotřebitele vždy snadno dostupná.

5.1 Jaké jsou podle vás nejdůležitější záležitosti, které je třeba v příštích pěti letech řešit na úrovni EU, aby se podpořila udržitelnější spotřeba?

Maximum 5 vybraných

- [ ] Omezený přístup k cenově dostupnému udržitelnému zboží a službám
- [ ] Dopad elektronického obchodování na životní prostředí (standardní možnosti doručení, možnost pronájmu oproti nákupu atd.)
- [ ] Prudký nárůst dovozu z elektronických obchodů ze zemí mimo EU
- [ ] Neudržitelné obchodní modely, které podporují nadměrnou spotřebu (např. ultrarychlá móda, přeprava jednoho balíku)
- [ ] Složité nebo zavádějící informace o udržitelnosti, štítky a ekologická tvrzení
- [ ] Obtíže při navrhování a udržování oběhových obchodních modelů
- [ ] Nedostatek důvěry spotřebitelů v oběhové obchodní modely (např. kvůli obavám ohledně bezpečnosti použitých nebo renovovaných výrobků nebo ohledně úrovně ochrany spotřebitele)
- [ ] Dostupnost a cenová dostupnost opravárenských služeb
- [ ] Jiné

6. Ochrana zranitelných spotřebitelů

Zranitelní spotřebitelé čelí větším a specifickým výzvám, pokud jde o přístup k

základním produktům a službám a jejich cenovou dostupnost, jakož i o přizpůsobení se novým technologiím. Ačkoli se pojem zranitelnosti mění, a to zejména v digitálním prostředí, děti a mládež, starší lidé a osoby se zdravotním postižením jsou obzvláště ohroženi např. marketingem, kybernetickými podvody, nevhodným obsahem a riziky v oblasti bezpečnosti a duševního zdraví.

6.1 Jaké jsou podle vás nejdůležitější záležitosti, které je třeba v příštích pěti letech řešit na úrovni EU v souvislosti s ochranou zranitelných spotřebitelů?

Maximum 5 vybraných

- ☐ Dostupnost a cenová dostupnost základního spotřebního zboží a služeb, včetně offline přístupu k základním službám
- ☐ Nekalé obchodní praktiky, které se zaměřují na slabé stránky spotřebitelů
- ☐ Agresivní marketingové praktiky zaměřené na děti a mladé lidi
- ☐ Složitost informací poskytovaných spotřebitelům (včetně informací o účtech, např. za energie nebo telekomunikace) a mechanismů nápravy
- ☐ Omezená digitální gramotnost a přístup k digitálním službám a informacím
- ☐ Omezená finanční gramotnost a přístup k finančním službám
- ☐ Potíže s bezpečným používáním spotřebních výrobků, například nových technologických produktů
- ☐ Nedostatečná dostupnost poradenských a podpůrných sítí pro spotřebitele
- ☐ Jiné

7. Administrativní zátěž a zjednodušení

V souladu s cíli EU v oblasti konkurenceschopnosti Komise zkoumá možná opatření ke zjednodušení pravidel a snížení administrativní zátěže podniků v oblasti spotřebitelské politiky při zachování vysoké úrovně ochrany spotřebitele.

7.1 Jaká jsou podle vás nejdůležitější opatření, která je třeba v příštích pěti letech přijmout na úrovni EU v oblasti spotřebitelské politiky, aby se snížila administrativní zátěž podniků?

Maximum 5 vybraných

- [ ] Soudržnější, účinnější a efektivnější prosazování pravidel na ochranu spotřebitele
- [ ] Zlepšení mechanismů zpětné vazby podniků, aby bylo možné průběžně vyhodnocovat dopad regulačních povinností
- [ ] Efektivnější a rychlejší správní spolupráce mezi orgány členských států
- [ ] Zjednodušení některých specifických právních požadavků, například těch, které byly identifikovány v rámci kontroly účelnosti v oblasti digitální spravedlnosti [1]
- [ ] Další harmonizace pravidel na ochranu spotřebitele
- [ ] Jasnější právní pokyny pro usnadnění dodržování právních předpisů ze strany podniků
- [ ] Testování nových přístupů k požadavkům na informování spotřebitelů, včetně využívání digitálních informací
- [ ] Podpora budování kapacit a služeb právního poradenství s cílem usnadnit dodržování předpisů ze strany podniků
- [ ] Jiné

[1] Pracovní dokument útvarů Komise SWD(2024) 230 - Kontrola účelnosti spotřebitelského práva EU v oblasti digitální spravedlnosti.

8. Podpůrné dokumenty a obecné připomínky

Nahrajte veškeré podpůrné dokumenty, jako jsou stanoviska, které byste chtěli připojit ke své odpovědi, nebo níže připojte jakékoli obecné připomínky.

Maximálně 750 znaků

Nahrajte soubor(y)

Povoleny jsou pouze soubory typu pdf,txt,doc,docx,odt,rtf.

Contact

just-b1@ec.europa.eu