

# Veřejná konzultace ke kontrole účelnosti spotřebitelského práva EU týkajícího se spravedlnosti v digitálním světě

Vyplnění polí označených \* je povinné.

## Úvod

---

Komise v [Nové agendě pro spotřebitele](#) oznámila, že bude analyzovat, zda jsou ve střednědobém horizontu nutné další právní předpisy nebo jiná opatření za účelem zajištění stejné úrovně spravedlnosti on-line i off-line. V březnu 2022 zahájila Komise **kontrolu účelnosti spotřebitelského práva EU týkajícího se spravedlnosti v digitálním světě** s cílem určit, zda stávající klíčové horizontální nástroje spotřebitelského práva jsou i nadále přiměřené pro zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele v digitálním prostředí. V rámci této kontroly účelnosti se posoudí tři směrnice:

- [směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách](#),
- [směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů](#),
- [směrnice 93/13/EHS o zneužívajících ujednáních ve smlouvách](#).

Nedávno přijaté [směrnice o modernizaci](#) a [směrnice o digitálním obsahu](#) se zabývají některými z výzev v digitální oblasti, jimž spotřebitelé čelí, například pokud jde o transparentnost individuálního stanovování cen, spotřebitelské recenze, „bezplatné“ digitální služby, pořadí výsledků vyhledávání a povinnosti internetových tržišť. V rámci nových právních předpisů EU se připravují další nástroje ochrany, jako je [akt o digitálních službách](#), [akt o digitálních trzích](#), [akt o umělé inteligenci](#) a [akt o datech](#). Kontrola účelnosti se bude zabývat tím, zda jsou stávající pravidla EU přiměřená pro řešení otázek ochrany spotřebitele, mezi něž patří mimo jiné zranitelnost spotřebitelů, klamavé prvky v uživatelském rozhraní (temné vzorce), personalizační praktiky, marketing s využitím influencerů, rušení smluv, smlouva o předplatném, uvádění virtuálních produktů na trh (např. ve videohrách) a návykové využívání digitálních produktů. Kontrola účelnosti posoudí, zda by stávajícímu právnímu rámci prospělo cílené posílení nebo zefektivnění, přičemž zohlední a zajistí soudržnost s nedávno přijatými a připravovanými právními předpisy EU. Přezkoumá rovněž prostor pro jakékoli snížení zátěže, úspory nákladů a zjednodušení.

Ve dnech 17. května až 14. června 2022 uskutečnila Komise [výzvu k předložení faktických podkladů](#), v níž vyzvala všechny zúčastněné strany, aby v zájmu kontroly účelnosti předložily svou první zpětnou vazbu. Prostřednictvím této veřejné konzultace se Komise nadále snaží získat zpětnou vazbu ke kontrole účelnosti od všech zúčastněných stran.

Tato veřejná konzultace bude probíhat po dobu 12 týdnů.

Své odpovědi můžete poskytnout v kterémkoli úředním jazyce EU.

Veřejná konzultace se zaměřuje na všechny zúčastněné strany a širokou veřejnost. Sestává z **krátkého dotazníku** zaměřeného na jednotlivé spotřebitele a z **podrobného dotazníku** zaměřeného na organizace (sdružení spotřebitelů a podniků, veřejné orgány, společnosti atd.). Podrobný dotazník je pro spotřebitele nepovinný.

Při odpovědi na otázku budete vyzváni, abyste zaškrtnli jednu z několika navržených možností. K některým otázkám můžete případně připojit komentář. Pokud na některou otázku neznáte odpověď, zaškrtněte „Nevím“.

Při vyplňování dotazník pravidelně ukládejte a odešlete ho (tlačítko „odeslat“ na samém konci) před koncem konzultačního období. Pokud se chcete připravit nebo konzultaci prodiskutovat v rámci vaší organizace, můžete si před zahájením vyplňování dotazník stáhnout ve formátu PDF. Budete si moci stáhnout rovněž elektronickou kopii vašich odpovědí.

## Informace o vás

---

\* Jazyk, v němž budete na otázky odpovídat:

- angličtina
- bulharština
- čeština
- chorvatština
- dánština
- estonština
- finština
- francouzština
- irština
- italština
- litevština
- lotyština
- maďarština
- maltština
- němčina
- nizozemština
- polština
- portugalská
- 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

\* Příjmení

\* E-mailová adresa (nebude zveřejněna):

\* Působnost

- mezinárodní
- místní
- národní
- regionální

\* Úroveň správy

- místní orgán
- místní agentura

\* Úroveň správy

- parlament
- orgán
- agentura

## \* Název organizace

Maximálně 255 znaků

## \* Velikost organizace

- mikro (1 až 9 zaměstnanců)
- malá (10 až 49 zaměstnanců)
- střední (50 až 249 zaměstnanců)
- velká (250 či více zaměstnanců)

## Identifikační číslo v rejstříku transparentnosti

Maximálně 255 znaků

Je vaše organizace zaregistrována v [rejstříku transparentnosti](#)? Jde o dobrovolnou databázi pro organizace, které se snaží ovlivňovat rozhodování v EU.

## \* 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.*

- |  |   |                                   |  |
|--|---|-----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Afghánistán                  | <input type="radio"/> Francouzská<br>Guyana                       | <input type="radio"/> Litva       | <input type="radio"/> Šalomounovy<br>ostrovy |
| <input type="radio"/> Alandy                       | <input type="radio"/> Francouzská jižní<br>a antarktická<br>území | <input type="radio"/> Lotyšsko    | <input type="radio"/> Salvador               |
| <input type="radio"/> Albánie                      | <input type="radio"/> Francouzská<br>Polynésie                    | <input type="radio"/> Lucembursko | <input type="radio"/> Samoa                  |
| <input type="radio"/> Alžírsko                     | <input type="radio"/> Gabon                                       | <input type="radio"/> Macao       | <input type="radio"/> San Marino             |
| <input type="radio"/> Americká Samoa               | <input type="radio"/> Gambie                                      | <input type="radio"/> Madagaskar  | <input type="radio"/> Saúdská Arábie         |
| <input type="radio"/> Americké<br>Panenské ostrovy | <input type="radio"/> Ghana                                       | <input type="radio"/> Maďarsko    | <input type="radio"/> Senegal                |
| <input type="radio"/> Andorra                      | <input type="radio"/> Gibraltar                                   | <input type="radio"/> Malajsie    | <input type="radio"/> Severní Korea          |
| <input type="radio"/> Angola                       | <input type="radio"/> Grenada                                     | <input type="radio"/> Malawi      | <input type="radio"/> Severní<br>Makedonie   |
| <input type="radio"/> Anguilla                     | <input type="radio"/> Grónsko                                     | <input type="radio"/> Maledivy    | <input type="radio"/> Seychely               |
| <input type="radio"/> Antarktida                   | <input type="radio"/> Gruzie                                      | <input type="radio"/> Mali        | <input type="radio"/> Sierra Leone           |

- Antigua a Barbuda
- Argentina
- Arménie
- Aruba
- Austrálie
- Ázerbájdžán
- Bahamy
- Bahrajn
- Bangladéš
- Barbados
- Belgie
- Belize
- Bělorusko
- Benin
- Bermudy
- Bhútán
- Bolívie
- Bonaire, Svatý Eustach a Saba
- Bosna a Hercegovina
- Botswana
- Bouvetův ostrov
- Brazílie
- Guadeloupe
- Guam
- Guatemala
- Guernsey
- Guinea
- Guinea-Bissau
- Guyana
- Haiti
- Heardův ostrov a McDonaldovy ostrovy
- Honduras
- Hongkong
- Indie
- Indonésie
- Irák
- Írán
- Irsko
- Island
- Itálie
- Izrael
- Jamajka
- Japonsko
- Jemen
- Malta
- Maroko
- Marshallovy ostrovy
- Martinik
- Mauricius
- Mauritánie
- Mayotte
- Menší odlehlé ostrovy USA
- Mexiko
- Mikronésie
- Moldavsko
- Monako
- Mongolsko
- Montserrat
- Mosambik
- Myanmar/Barma
- Namibie
- Nauru
- Německo
- Nepál
- Niger
- Nigérie
- Singapur
- Sint Maarten
- Slovensko
- Slovinsko
- Somálsko
- Španělsko
- Spojené arabské emiráty
- Spojené království
- Spojené státy
- Srbsko
- Šrí Lanka
- Středoafriická republika
- Súdán
- Surinam
- Svalbard a Jan Mayen
- Svatá Helena, Ascension a Tristan da Cunha
- Svatá Lucie
- Svatý Bartoloměj
- Svatý Kryštof a Nevis
- Svatý Martin
- Svatý Tomáš a Princův ostrov
-

- Britské indickooceánské území
- Britské Panenské ostrovy
- Brunej
- Bulharsko
- Burkina Faso
- Burundi
- Čad
- Černá Hora
- Česko
- Chile
- Chorvatsko
- Čína
- Clipperton
- Cookovy ostrovy
- Curaçao
- Dánsko
- Demokratická republika Kongo
- Dominika
- Dominikánská republika
- Džibutsko
- Jersey
- Jižní Afrika
- Jižní Georgie a Jižní Sandwichovy ostrovy
- Jižní Korea
- Jižní Súdán
- Jordánsko
- Kajmanské ostrovy
- Kambodža
- Kamerun
- Kanada
- Kapverdy
- Katar
- Kazachstán
- Keňa
- Kiribati
- Kokosové (Keelingovy) ostrovy
- Kolumbie
- Komory
- Kongo
- Kosovo
- Nikaragua
- Niue
- Nizozemsko
- Norsko
- Nová Kaledonie
- Nový Zéland
- Omán
- Ostrov Man
- Ostrov Norfolk
- Ostrovy Severní Mariany
- Ostrovy Turks a Caicos
- Pákistán
- Palau
- Palestina
- Panama
- Papua-Nová Guinea
- Paraguay
- Peru
- Pitcairnovy ostrovy
- Pobřeží slonoviny
- Svatý Vincenc a Grenadiny
- Svazijsko
- Švédsko
- Švýcarsko
- Sýrie
- Tádžikistán
- Tanzanie
- Tchaj-wan
- Thajsko
- Togo
- Tokelau
- Tonga
- Trinidad a Tobago
- Tunisko
- Turecko
- Turkmenistán
- Tuvalu
- Uganda
- Ukrajina
- Uruguay
- Uzbekistán

- |                                       |                                       |  |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Egypt           | <input type="radio"/> Kostarika       | <input type="radio"/> Polsko                     | <input type="radio"/> Vánoční ostrov  |
| <input type="radio"/> Ekvádor         | <input type="radio"/> Kuba            | <input type="radio"/> Portoriko                  | <input type="radio"/> Vanuatu         |
| <input type="radio"/> Eritrea         | <input type="radio"/> Kuvajt          | <input type="radio"/> Portugalsko                | <input type="radio"/> Vatikán         |
| <input type="radio"/> Estonsko        | <input type="radio"/> Kypr            | <input type="radio"/> Rakousko                   | <input type="radio"/> Venezuela       |
| <input type="radio"/> Etiopie         | <input type="radio"/> Kyrgyzstán      | <input type="radio"/> Řecko                      | <input type="radio"/> Vietnam         |
| <input type="radio"/> Faerské ostrovy | <input type="radio"/> Laos            | <input type="radio"/> Réunion                    | <input type="radio"/> Východní Timor  |
| <input type="radio"/> Falklandy       | <input type="radio"/> Lesotho         | <input type="radio"/> Rovníková<br>Guinea        | <input type="radio"/> Wallis a Futuna |
| <input type="radio"/> Fidži           | <input type="radio"/> Libanon         | <input type="radio"/> Rumunsko                   | <input type="radio"/> Zambie          |
| <input type="radio"/> Filipíny        | <input type="radio"/> Libérie         | <input type="radio"/> Rusko                      | <input type="radio"/> Západní Sahara  |
| <input type="radio"/> Finsko          | <input type="radio"/> Libye           | <input type="radio"/> Rwanda                     | <input type="radio"/> Zimbabwe        |
| <input type="radio"/> Francie         | <input type="radio"/> Lichtenštejnsko | <input type="radio"/> Saint-Pierre a<br>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 kategorie respondenta (například „sdružení podniků“, „spotřebitelské sdružení“, „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 vybraným druhem respondenta.

#### \* Nastavení ochrany soukromí při zveřejnění příspěvku

Odpovědi na tuto veřejnou konzultaci Komise zveřejní. Můžete se rozhodnout, zda vaše údaje mají být zveřejněny, nebo ne.

##### Chci zůstat v anonymitě

Zveřejní se, do jaké kategorie respondenta spadáte, vaše země původu a váš příspěvek, to vše v obdržené podobě. Vaše jméno zveřejněno nebude. V samotném příspěvku neuvádějte žádné osobní údaje.

##### Údaje si přeji zveřejnit

Zveřejní se vaše jméno, do jaké kategorie respondenta spadáte, vaše země původu a váš příspěvek.

#### \* Nastavení ochrany soukromí při zveřejnění příspěvku

Odpovědi na tuto veřejnou konzultaci Komise zveřejní. Můžete se rozhodnout, zda vaše údaje mají být zveřejněny, nebo ne.

##### Chci zůstat v anonymitě

Zveřejní se pouze údaje o organizaci: do jaké kategorie respondenta spadáte, název organizace, jejímž jménem odpovídáte, spolu s jejím číslem v rejstříku

transparentnosti, velikostí a zemí původu a váš příspěvek, to vše v obdržené podobě. Vaše jméno zveřejněno nebude. Chcete-li zůstat v anonymitě, v samotném příspěvku neuvádějte žádné osobní údaje.

**Údaje si přeji zveřejnit**

Zveřejní se údaje o organizaci a údaje o respondentovi: do jaké kategorie respondenta spadáte, název organizace, jejímž jménem odpovídáte, spolu s jejím číslem v rejstříku transparentnosti, velikostí a zemí původu a váš příspěvek. Zveřejní se i vaše jméno.

Souhlasím s [ustanoveními o ochraně osobních údajů](#).

## Dotazník pro spotřebitele

Setkali jste v uplynulých **12 měsících** na internetu s některým z následujících problémů?

	Třikrát nebo více	Jednou nebo dvakrát	S tímto problémem jsem se nikdy nesetkal(a)	Nevím
* Design <b>internetových stránek nebo aplikace byl matoucí</b> , takže jsem si nebyl jistý, k čemu jsem se přihlásil nebo jaká práva a povinnosti mám.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* <b>Jazyk nebo design použitý na webové stránce nebo v aplikaci</b> mě nutily něco koupit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Mé osobní údaje byly <b>zneužity (nebo použity nespravedlivě) k personalizaci obchodních nabídek</b> (např. společnost zřejmě při zobrazování personalizovaného obsahu používá informace o mých konkrétních slabínách a zranitelných místech).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Bylo technicky <b>obtížné uplatnit právo na zrušení</b> dlouhodobé smlouvy (předplatného).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Uplatnění mého práva na zrušení smlouvy bylo obtížné kvůli <b>záměrnému vyhýbání se zrušení smlouvy ze strany obchodníka</b> (např. neodpovídání na telefonáty nebo e-maily nebo jiné odmítání zrušení smlouvy).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Byl mi nepříjemný požadavek, abych sdílel <b>informace o platební/kreditní kartě za účelem</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



přístupu k <b>bezplatné zkušební digitální službě</b> (např. kvůli obavám týkajícím se zabezpečení webových stránek a/nebo bezpečnosti mé karty).				
* <b>Digitální předplatné</b> , které jsem přestal(a) používat a <b>zapomněl(a) zrušit</b> , bylo automaticky strháváno z mého účtu a před jeho obnovením mi nebyla zaslána žádná upomínka.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* <b>Zrušit předplatné</b> bylo možné jen po uplynutí delšího období (např. jeden rok), ačkoli mi byly účtovány měsíční poplatky.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Chtěl jsem znát <b>skutečnou cenu dodatečných placených položek (nakupování v aplikaci)</b> nabízených v digitálních službách, ale tato cena byla nejasná (např. cena byla uvedena pouze ve virtuální měně v aplikaci).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Trávil jsem <b>příliš mnoho času nebo peněz</b> používáním určitých webových stránek a aplikací nepřetržitě celé hodiny (např. kvůli pobídkám nebo odměnám za delší používání aplikace).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* <b>„Influenceri“ v sociálních mediích</b> zřejmě dostali za propagaci určitých produktů zaplacené, což ale nebylo ze strany příslušného influencera, webové stránky nebo aplikace dostatečně jasně uvedeno.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Nové a žádané výrobky (např. nové tenisky nebo hrací karty) nebylo možné koupit u jejich oficiálních prodejců, protože je <b>téměř okamžitě získali překupníci a pak je prodávali dál za vyšší cenu.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Když jsem si chtěl(a) koupit digitální službu nebo digitální obsah, všiml(a) jsem si <b>smluvního ustanovení</b> , které bylo zjevně nespravedlivé (například umožňovalo společnosti jednostranně ukončit službu), s nímž jsem ale musel(a) souhlasit, abych mohl(a) nákup uskutečnit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jiné problémy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pokud jste zvolili „jiné“, upřesněte.

\* Domníváte se obecně, že máte dostatečné znalosti o právech spotřebitelů v EU, která se na vás mohou vztahovat v digitálním prostředí (např. při nákupu digitálního obsahu a služeb nebo při používání digitálních platforem, jako jsou sociální média)?

- Ano, mám dostatečné znalosti.
-

Mám průměrné znalosti.

- Mé znalosti jsou nedostatečné.

\* Nyní bychom chtěli položit podrobnější otázky týkající se **jednoho konkrétního problému**, s nímž jste se setkali za posledních 12 měsíců. Z následujícího seznamu uveďte **jeden** z nejzávažnějších problémů, se kterým jste se v digitálním prostředí za posledních 12 měsíců setkali.

- **Design internetových stránek** nebo aplikace byl matoucí, takže jsem si nebyl jistý, k čemu jsem se přihlásil nebo jaká práva a povinnosti mám.
- **Jazyk nebo design použitý na webové stránce nebo v aplikaci** mě nutily něco koupit.
- Mé osobní údaje byly **zneužity (nebo použity nespravedlivě) k personalizaci obchodních nabídek** (např. společnost zřejmě při zobrazování personalizovaného obsahu používá informace o mých konkrétních slabínách a zranitelných místech).
- Bylo technicky **obtížné uplatnit právo na zrušení** dlouhodobé smlouvy (předplatného).
- Uplatnění mého práva na zrušení smlouvy bylo obtížné kvůli **záměrnému vyhýbání se zrušení smlouvy ze strany obchodníka** (např. neodpovídání na telefonáty nebo e-maily nebo jiné odmítání zrušení smlouvy).
- Byl mi nepříjemný požadavek, abych sdílel **informace o platební/kreditní kartě za účelem přístupu k bezplatné zkušební digitální službě** (např. kvůli obavám týkajícím se webových stránek a/nebo bezpečnosti mé karty).
- **Digitální předplatné**, které jsem přestal(a) používat a zapomněl(a) zrušit, bylo automaticky strháváno z mého účtu a před jeho obnovením mi nebyla zaslána žádná upomínka.
- **Zrušit předplatné** bylo možné jen po uplynutí delšího období (např. jeden rok), ačkoli mi byly účtovány měsíční poplatky.
- Chtěl jsem znát **skutečnou cenu dodatečných placených položek (nakupování v aplikaci)** nabízených v digitálních službách, ale tato cena byla nejasná (např. cena byla uvedena pouze ve virtuální měně v aplikaci).
- Trávil jsem **příliš mnoho času nebo peněz** používáním určitých webových stránek a aplikací nepřetržitě celé hodiny (např. kvůli pobídkám nebo odměnám za delší používání aplikace).
-

„Influenceri“ v sociálních mediích zřejmě dostali za propagaci určitých produktů zapláceno, což ale nebylo ze strany příslušného influencera, webové stránky nebo aplikace dostatečně jasně uvedeno.

- Nové a žádané výrobky (např. nové tenisky nebo hrací karty) nebylo možné koupit u jejich oficiálních prodejců, protože je **téměř okamžitě získali překupníci a pak je prodávali dál za vyšší cenu.**
- Když jsem si chtěl(a) koupit digitální službu nebo digitální obsah, všiml(a) jsem si **smluvního ustanovení**, které bylo zjevně nespravedlivé (například umožňovalo společnosti jednostranně ukončit službu), s nímž jsem ale musel (a) souhlasit, abych mohl(a) nákup uskutečnit.
- jiné problémy

Pokud jste zvolili „jiné“, upřesněte.

\* Problém, s nímž jste se setkali, se týkal:

- obchodníka ve vaší zemi
- obchodníka v jiné zemi EU
- obchodníka v zemi mimo EU

\* Podnikli jste nějaké kroky, jako je podání stížnosti nebo právní kroky?

- ano
- ne

\* Pokud ano, uveďte jaké kroky jste podnikli.

- Stěžovali jste si u poskytovatele služeb, například u poskytovatele internetových stránek nebo aplikace.
- Stěžovali jste si u orgánu veřejné moci, jako je orgán pro ochranu spotřebitele
- Stěžovali jste se u sdružení spotřebitelů
- Stěžovali jste se u evropského spotřebitelského centra
- Obrátili jste se na subjekt pro mimosoudní řešení sporů (ADR), jako je veřejný ochránce práv, rozhodčí, mediační nebo smírčí orgán.
- Dali jste dotyčný podnik k soudu
- Připojili jste se k hromadné žalobě
- nevím / není relevantní
- jiná možnost

Pokud jste zvolili „jiné“, upřesněte.

\* Podařilo se vám problém vyřešit?

- Ano, zcela
- Ano, do značné míry
- Ano, do určité míry
- Vůbec ne
- Nemám názor / nevím

Uved'te prosím jakékoli další připomínky, včetně vašich názorů na to, zda a jak je třeba zlepšit spotřebitelské právo EU týkající se spravedlnosti v digitálním světě.

\* Děkujeme za zodpovězení těchto otázek. Rovněž bychom vás chtěli poprosit, abyste pokračovali a zodpověděli dodatečné, detailnější otázky. Zodpovídání těchto otázek vyžaduje hlubší znalosti spotřebitelského práva EU a zabere o něco více času. Chcete pokračovat:

- ano
- ne

## **Podrobný dotazník**

---

Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky?

	Rozhodně souhlasím	Souhlasím	Nemám vyhraněný názor	Nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím	Nevím
* Spotřebitelé potřebují <b>silný právní rámec</b> na ochranu svých zájmů v digitálním prostředí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Stávající právní předpisy EU na ochranu spotřebitele <b>poskytují dostatečnou ochranu</b> v digitálním prostředí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Ve stávajících právních předpisech EU na ochranu spotřebitele existují určité <b>právní mezery a</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

/nebo nejistota.						
* Obchodníci obecně dobře <b>dodržují</b> stávající právní předpisy EU na ochranu spotřebitele v digitálním prostředí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Ochrana spotřebitele v digitálním prostředí by měla být <b>regulována</b> <b>na úrovni EU</b> jednotným způsobem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Stávající právní předpisy EU na ochranu spotřebitele jsou <b>v</b> <b>souladu s</b> <b>ostatními</b> <b>právními</b> <b>předpisy,</b> jako jsou předpisy o	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ochraně údajů, nová pravidla vztahující se na on-line platformy, umělou inteligenci atd.						
* Ve stávajících právních předpisech EU na ochranu spotřebitele existuje určitý prostor pro <b>zjednodušení a snížení zátěže.</b>	●	●	●	●	●	●

Odůvodněte prosím svoje odpovědi a uveďte jakýkoliv další problém, který chcete zdůraznit.



Jak **pozitivní/negativní je dopad** stávajícího rámce právních předpisů EU na ochranu spotřebitele na následující aspekty digitálního prostředí?

	Velmi pozitivní dopad	Spíše pozitivní dopad	Nemám vyhraněný názor	Spíše negativní dopad	Velmi negativní dopad	Nevím
* <b>Množství a relevantnost informací</b> , které mají spotřebitelé k dispozici, aby mohli srovnávat a při nákupu se informovaně rozhodnout	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* <b>Rovné podmínky</b> pro podniky, které se zaměřují na spotřebitele v EU.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* <b>Prosazování právních předpisů týkajících se přeshraničního porušování právních předpisů</b> prostřednictvím koordinačních mechanismů EU (sít' pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Ochrana spotřebitelů před <b>nekalými obchodními praktikami</b> .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Ochrana <b>zranitelnějších spotřebitelů</b> (např. nezletilých osob, starších osob, osob se zdravotním postižením).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* <b>Dostupnost a výběr</b> produktů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* <b>Ceny</b> produktů.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* <b>Počet zákazníků a příjmy</b> podniků dodávajících zboží a služby spotřebitelům v EU.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Nárůst objemu <b>vnitrostátního elektronického obchodu</b> (tj. v rámci vaší země EU).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Nárůst objemu <b>elektronického obchodu mezi členskými státy EU.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* <b>Konkurenceschopnost evropských podniků</b> oproti podnikům ze zemí mimo EU.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Svou odpověď vysvětlete.

Do jaké míry souhlasíte či nesouhlasíte s těmito tvrzeními o **potenciálních oblastech zlepšení spotřebitelského práva EU** ve prospěch spotřebitele?

	Rozhodně souhlasím	Souhlasím	Nemám vyhraněný názor	Nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím	Nevím
<p>* Je třeba posílit ochranu před digitálními praktikami, které <b>nespravedlivě ovlivňují rozhodování spotřebitelů</b> (např. manipulativní internetové stránky /design aplikací, kde je zavádějícím způsobem prezentována volba mezi „ano“ a „ne“; nebo kde musíte překonat vícero překážek, než se dostanete na odkaz pro zrušení /odhlášení).</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* Kdykoli obchodníci vyžadují, aby spotřebitelé souhlasili s jejich obchodními podmínkami, měli</p>						

<p>by spotřebitelé dostat srozumitelné <b>shrnutí hlavních obchodních podmínek</b> snadno přístupným způsobem.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* Při ukončování smluv by spotřebitelům pomohl jasný technický prostředek (např. jasně viditelné <b>tlačítko pro ukončení</b>), který by jim ukončení smlouvy usnadnil.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* Obdržení <b>potvrzení</b> (např. e-mailem), <b>když spotřebitel smlouvu ukončí</b>, by spotřebitelům pomohlo zkontrolovat, zda byla jejich smlouva zdárně ukončena.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* Obdržení <b>upomínky před každým automatickým prodloužením</b> smlouvy o</p>						

<p>digitálním předplatným by spotřebitelům pomohlo rozhodnout se, zda smlouvu prodloužit, či nikoli.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* <b>Připomenutí předplatného po určité době nečinnosti</b> by mohlo být přínosné pro spotřebitele, kteří by jinak na existenci svého předplatného zapomněli.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* <b>Při registraci bezplatného zkušebního produktu</b> by neměly být vyžadovány žádné platební údaje spotřebitele.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* Požadavek výslovného souhlasu při <b>přechodu z bezplatné zkoušky na placenou službu</b></p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

by mohl být pro spotřebitele přínosný.						
* Výhodou <b>výslovné možnosti přijímat nepersonalizované obchodní nabídky</b> (např. nepersonalizovanou reklamu nebo nepersonalizované ceny) namísto personalizovaných nabídek by byla větší možnost volby pro spotřebitele.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Při nákupu <b>virtuálních předmětů za zprostředkující virtuální měnu</b> (např. herní měnu u videoher) je nutná <b>větší cenová transparentnost.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Je zapotřebí <b>více transparentnosti, pokud jde o pravděpodobnost získání konkrétních položek z placeného obsahu</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<p>, který obsahuje prvek randomizace (např. kola pro udělování cen, loot /mystery boxy ve videohrách, karetní balíčky).</p>						
<p>* K lepší ochraně spotřebitelů by mohlo přispět, kdyby si spotřebitelé mohli <b>stanovit maximální množství času a peněz</b>, které jsou ochotni vynaložit na používání digitálních služeb (například nákupy v aplikacích ve videohrách).</p>	○	○	○	○	○	○
<p>* Bylo by přínosné vyjasnit pojem <b>„influencer“</b> (např. osobnosti sociálních médií) a povinnosti obchodníků vůči spotřebitelům.</p>	○	○	○	○	○	○
<p>* Pokud se k vyřizování stížností a jiných dotazů spotřebitelů používá</p>						



<p>automatizace nebo roboti, měli by mít spotřebitelé možnost na požádání <b>kontaktovat člověka.</b></p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* Mělo by být možné omezit možnost prodejců nakupovat poptávané spotřebitelské <b>výrobky pomocí automatizovaného softwaru („botů“)</b> za účelem jejich dalšího prodeje za vyšší cenu.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* Na prodej produktů typu <b>vstupenek na akce na sekundárním trhu</b> by se měly vztahovat konkrétnější požadavky na informace.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* Měl by být vyjasněn pojem <b>„profesionální péče“ [1]</b> obchodníka ve vztahu ke</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

spotřebiteli v digitálním kontextu.						
<p>* <b>Důkazní břemeno</b> ohledně splnění právních požadavků by mělo být za určitých okolností přesunuto na obchodníka (např. když jen společnost zná složitost fungování své digitální služby).</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>* Pojem „<b>průměrný spotřebitel</b>“ nebo „<b>zranitelný spotřebitel</b>“ by mohly být upraveny nebo doplněny dalšími referenčními hodnotami nebo faktory[2].</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[1] [Obecně se „náležitou profesionální péčí“ rozumí úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od obchodníka ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti obchodníkovy činnosti.]

[2] [Podle Soudního dvora EU je „průměrný spotřebitel“ definován jako spotřebitel, který je přiměřeně dobře informovaný a přiměřeně pozorný a opatrný, s přihlédnutím k sociálním, kulturním a jazykovým faktorům V rámci stávajících právních předpisů EU se za zranitelné spotřebitele považují osoby, které jsou obzvláště zranitelné vůči nekalým obchodním praktikám, např. z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti.]

Vysvětlete prosím své odpovědi a uveďte návrhy týkající se této oblasti nebo jiných oblastí, v nichž by bylo možné stávající pravidla EU pro ochranu spotřebitele zlepšit.

Zde můžete nahrát doplňující **dokument**.

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