

POLITIKY
EVROPSKÉ UNIE



Evropská
komise

Spotřebitelé

Spotřebitelé na
prvním místě

„Ochrana bezpečnosti a práv
spotřebitelů je prioritou všech
politik EU.“



POLITIKY EVROPSKÉ UNIE

Tato publikace je součástí série publikací „Politiky Evropské unie“, které vysvětlují co, proč a jak EU v různých oblastech činí a jaké jsou výsledky.

Přehled dostupných publikací najdete na této internetové stránce:

http://europa.eu/pol/index_cs.htm

Jak funguje Evropská unie
Evropa 2020 – evropská strategie růstu
Zakladatelé Evropské unie

Bezpečnost potravin
Boj proti podvodům
Cla
Daně
Digitální agenda
Doprava
Energetika
Hospodářská a měnová unie a euro
Hospodářská soutěž
Hranice a bezpečnost
Humanitární pomoc
Kultura a audiovizuální oblast
Migrace a azyl
Námořní záležitosti a rybolov
Obchod
Oblast klimatu
Podniky
Regionální politika
Rozpočet
Rozšíření
Rozvoj a spolupráce
Spotřebitelé ✘
Spravedlnost, občanství, základní práva
Veřejné zdraví
Vnitřní trh
Výzkum a inovace
Vzdělávání, odborná příprava, mládež a sport
Zahraniční věci a bezpečnostní politika
Zaměstnanost a sociální věci
Zemědělství
Životní prostředí

OBSAH

1. Proč má Evropská unie svoji spotřebitelskou politiku? 3
2. Jak EU postupuje 4
3. Hlavní úspěchy spotřebitelské politiky EU 5
4. Výhled do budoucna 11
5. Další informace 12

Politiky Evropské unie: Spotřebitelé

Evropská komise
Generální ředitelství pro komunikaci
Publikace
1049 Brusel
BELGIE

Text byl aktualizován v květnu 2014

Obálka a fotografie na straně 2: © Monty Rakusen/
Digital Vision/Getty Images

12 s. – 21 × 29,7 cm
ISBN 978-92-79-38119-5
doi:10.2775/72802

Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, 2014

© Evropská unie, 2014

Reprodukce je povolena. V případě použití nebo reprodukce samotných fotografií je nutné žádat o svolení přímo vlastníka autorských práv.

1. Proč má Evropská unie svoji spotřebitelskou politiku?

Spotřebitelé na prvním místě

Jako každý jiný z 500 milionů obyvatel žijících v dnešní Evropské unii chcete mít i vy jistě možnost vybírat si při svých nákupech ze široké škály kvalitního zboží za přiměřenou cenu. Při koupi určitého výrobku také jistě očekáváte, že obdržíte správné a pravdivé informace a že budou chráněna práva, která jako spotřebitel máte. Na druhou stranu vy svým spotřebitelským chováním podporujete inovace, efektivitu a hospodářský růst.

Spotřebitelská politika EU si klade čtyři hlavní cíle:

- chránit vás coby spotřebitele před závažnými riziky a hrozbami, které z pozice jednotlivce nemůžete řešit,
- dát vám možnost rozhodovat se při nákupu na základě jasných, přesných a ucelených informací,
- zajistit vaše spotřebitelská práva a poskytnout vám přístup k rychlému a účinnému řešení případných konfliktů s prodejci,
- aktualizovat práva spotřebitelů, aby držela krok s ekonomickými a sociálními změnami, zejména pokud jde o potraviny, energetiku a finanční, dopravní a digitální trhy.

Spotřebitelská politika EU vám pomůže co nejlépe využít příležitosti, které nabízí jednotný trh EU.



Podpora hospodářského růstu

Jednotný trh Evropské unie je jedním z největších maloobchodních trhů na světě. Umožňuje občanům a podnikům neomezeně obchodovat bez ohledu na státní hranice, tj. v členských zemích EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku a Norsku. Spotřebitelé v EU mají díky tomu přístup k bohaté nabídce kvalitního zboží a služeb, dále větší flexibilitu a navíc je jim nabízen dobrý poměr mezi kvalitou a cenou.

Hlavní úlohou spotřebitelské politiky EU je zajistit, aby spotřebitelé mohli těchto příležitostí co nejlépe využívat. Avšak kromě toho politika rovněž podporuje hospodářský růst a změny ve společnosti. Spotřebitelské výdaje představují 57 % HDP celé EU. Budou-li spotřebitelé hrát na jednotném trhu aktivnější roli, mohou tak přispět k hospodářskému růstu a pomoci EU zotavit se z hospodářské krize.

Spotřebitelská politika EU vám zaručuje určitá práva a vysokou úroveň ochrany a podpory v celé EU.

Zajišťuje:

- soubor společných pravidel, která se vztahují na prodej všech spotřebitelských výrobků a služeb nabízených kdekoli v EU, a to jak online, tak v kamenných obchodech,
- rovné podmínky pro podniky a zákaz nekalých obchodních praktik,
- možnost levného, rychlého a jednoduchého řešení sporů,
- snížení zdravotních a bezpečnostních rizik v celé Evropě díky účinnější spolupráci a dozoru nad trhem,
- informace, poradenství a podporu v oblasti spotřebitelských záležitostí,
- ochranu spotřebitelů, u nichž je pravděpodobnější, že se stanou obětí nekalých obchodních praktik (např. děti a starší osoby).

2. Jak EU postupuje

Evropská spotřebitelská politika je partnerstvím mezi EU, jejími členskými státy a občany. Je založena na dvou hlavních zásadách stanovených ve Smlouvě o fungování Evropské unie:

- na úrovni EU musí být přijat ucelený soubor opatření k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů a k podpoře jejich práva na informace a osvětu,
- požadavky vyplývající z ochrany spotřebitelů musí být brány v úvahu při vymezování a provádění jiných politik a činností Unie.

Spotřebitelská politika EU je pravidelně aktualizována, aby zohledňovala sociální, hospodářské a environmentální změny, stejně jako nové vědecké poznatky a důkazy. Evropská komise vždy navrhuje nové právní předpisy až poté, co posoudila jejich potenciální dopad a provedla rozsáhlé konzultace s hlavními zainteresovanými stranami.

Právo EU zajišťuje všem osobám s bydlištěm v jedné ze zemí EU minimální úroveň ochrany bez ohledu na to, ze které země pocházejí a které vnitrostátní právní předpisy se na ně vztahují. Způsob poskytování této ochrany se může v jednotlivých zemích Unie lišit. Ve chvíli, kdy země transponují směrnici EU do svého vnitrostátního práva, mohou často jít nad rámec základních požadavků Unie. Některé z klíčových právních předpisů na ochranu spotřebitelů jsou rovněž plně harmonizovány, například právní předpisy o nekalých obchodních praktikách a o klíčových spotřebitelských právech, jako je právo na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku ve lhůtě 14 dnů od doručení výrobku nebo poskytnutí služby.

EU spolupracuje s orgány jednotlivých států, aby zajistila řádné provádění a prosazování předpisů o ochraně spotřebitele. Obchodníkům, kteří tyto právní předpisy nedodržují, lze uložit pokutu.

Pokud některá země EU objeví na svém trhu produkty, které představují vážné riziko pro zdraví a bezpečnost spotřebitelů, oznámí to Evropské komisi prostřednictvím evropského systému včasné výměny informací (RAPEX). Důležité informace jsou tak rychle předány do všech států EU, které mohou na jejich základě přijmout vhodná opatření.

Rozdělení odpovědnosti

Evropská komise navrhuje právní předpisy. **Národní odborníci a vnitrostátní orgány** uvedené návrhy projednávají.

Evropský parlament a Rada (v níž jsou zastoupeny členské státy) o nich společně rozhodují.

Členské státy Unie právní předpisy EU zavádějí do svých právních systémů a starají se o to, aby orgány, výrobci a podniky dohodnutá pravidla dodržovaly.

Spotřebitelské organizace zastupují zájmy spotřebitelů na úrovni EU i na vnitrostátní úrovni.

Průmysl a podniky musí pravidla EU dodržovat ve fázi výroby, zpracování i distribuce.

Nezávislé agentury a vědecké výbory vydávají odborná stanoviska posuzující bezpečnostní rizika u potravin, krmiv, léčiv, jakož i ohrožení veřejného zdraví a zdraví zvířat.

Kolik spotřebitelská politika EU stojí?

Komise během doby trvání Programu v oblasti spotřebitelské politiky (2014–2020) disponuje rozpočtem ve výši 188,8 milionu eur. To odpovídá přibližně 5 eurocentům na spotřebitele za rok.

3. Hlavní úspěchy spotřebitelské politiky EU

Ochrana vaší bezpečnosti

První opatření zaměřená na ochranu spotřebitele byla přijata v roce 1975. Evropská unie od té doby nepřetržitě usiluje o zajištění vysoké úrovně ochrany zdraví a bezpečnosti všech spotřebitelů v EU, a to od okamžiku, kdy je výrobek vyráběn, až po jeho konečné použití v domácnosti.

- **BEZPEČNOST VÝROBKŮ:** podle předpisů EU v této oblasti mohou být na evropský trh uvedeny pouze výrobky, jež splňují požadavky na bezpečnost. Řada kategorií výrobků tak musí být označena značkou shody (CE). Jedná se o prohlášení výrobce, že výrobek byl zkontrolován na základě zásadních bezpečnostních kritérií EU a že splňuje všechny příslušné požadavky.

Pravidla pro bezpečnost výrobků se často rozšiřují a upravují tak, aby zahrnovala nové výrobky nebo brala ohled na nové vědecké poznatky. Například v roce 2011 byly zavedeny nové evropské bezpečnostní požadavky na osobní hudební přehrávače s cílem snížit riziko poškození sluchu v důsledku příliš hlasitého poslechu.

Bezpečnost hraček, elektrických zařízení a vozidel jsou jen tři konkrétní příklady této politiky, které měly dalekosáhlý pozitivní vliv v celé Evropě.

Hračky, které koupíte v Evropě, patří k nejbezpečnějším na světě. Před tím, než je hračka uvedena na trh

Značka shody CE je prohlášení výrobce, že výrobek byl zkontrolován a splňuje všechna základní bezpečnostní kritéria EU.



Počet úmrtí při dopravních nehodách v EU se od roku 2001 snížil o 43 %.

EU, je podrobena přísné bezpečnostní kontrole, která zkoumá její provedení, oddělitelnost malých částí, hořlavost, chemické vlastnosti, elektrické vlastnosti, hygienické aspekty a radioaktivitu.

Pravidla EU upravující bezpečnost elektrických zařízení zajišťují, aby veškerá elektrická zařízení nízkého napětí byla bezpečná pro zamýšlené použití. Počet úrazů, které se stanou v souvislosti s použitím zařízení nízkého napětí, je v Evropě trvale nižší než v jiných srovnatelných obchodních regionech.

Počet úmrtí při dopravních nehodách v EU se od roku 2001 snížil o 43 %, což lze přičítat i zavedení nových norem týkajících se bezpečnosti v případě srážky či nárazu. V posledních letech byly do nejdůležitějších bezpečnostních předpisů EU o motorových vozidlech zavedeny nárazové testy zkoumající bezpečnost posádky při čelním a bočním nárazu, jakož i další zkoušky zaměřené na bezpečnost chodců. Lepší informovanost spotřebitelů, například o výsledcích nárazových testů vozidel, je rovněž motivací pro výrobce, aby na základě ověřených údajů vyráběli modely, jejichž bezpečnostní parametry jsou ještě vyšší, než jaké vyžadují právní předpisy EU.

• **RAPEX: SYSTÉM EU PRO VČASNOU VÝMĚNU INFORMACÍ 10 LET JEHO FUNGOVÁNÍ V ROZŠÍŘENÉ UNII PŘINESLO UŽITEK VŠEM**

Systém rychlé výměny informací RAPEX upozorňuje příslušné orgány všech členských zemí o opatřeních, která přijal jiný členský stát v reakci na objevení nebezpečného výrobku na trhu. Tím se odstartuje řetězová reakce, jelikož nebezpečný výrobek, na který upozornil prostřednictvím systému RAPEX jeden stát, může být stažen z trhu i v ostatních zemích EU.

RAPEX funguje od roku 2004 a v průběhu let se exponenciálně zvýšil objem informací, které se jeho prostřednictvím o nebezpečných výrobcích na vnitrostátních trzích předávají, a to ze 400 upozornění v roce 2004 na více než 2 000 v roce 2013.

Za posledních 10 let tak bylo na trhu EU identifikováno přes 16 658 nebezpečných výrobků. Počet upozornění se zásadně zvýšil po následném rozšíření EU. Od roku 2007 se počet případů zdvojnásobil: před rokem 2006 činil počet upozornění ročně necelých 1 000 a poté již kolem 2 000 za rok.

Toto zvýšení objemu sdílených informací o nebezpečných výrobcích v Evropě v posledním desetiletí je třeba vidět ve spojitosti s pozitivními účinky harmonizovaných právních předpisů a bezpečnostních požadavků v širším kontextu rozšířené EU o 28 členských států: přísná bezpečnostní pravidla s rozšířenou geografickou působností přispějí ke zvýšení ochrany většího počtu spotřebitelů.

Právní předpisy EU v oblasti bezpečnosti potravin se vztahují na nezávadnost potravin, zdraví a dobré životní podmínky zvířat, zdraví rostlin a riziko kontaminace potravin.



© kadmy/istockphoto.com

V roce 2013 EU zakázala uvádění na trh jakýchkoli kosmetických přípravků testovaných na zvířatech v EU.

- **BEZPEČNOST POTRAVIN:** právní předpisy EU v oblasti bezpečnosti potravin zaručují spotřebitelům vysokou úroveň ochrany u všech potravin a potravinářských výrobků, které se v EU prodávají. Kontrolují se při tom všechny fáze výroby i distribuce výrobků a sleduje se nezávadnost potravin, zdraví a dobré životní podmínky zvířat, zdraví rostlin a riziko kontaminace potravin. Hlavním cílem je zajistit, aby všichni spotřebitelé měli přístup k nezávadným, kvalitním a cenově dostupným potravinám, které jsou nabízeny na otevřeném a transparentním trhu a odpovídají individuálním preferencím.

Právní předpisy EU rovněž upravují použití potravinářských přídatných látek. Ty hrají při produkci i distribuci potravin důležitou roli, např. zachovávají jejich zdravotní nezávadnost nebo prodlužují jejich trvanlivost. Tyto látky musí být schváleny Evropskou komisí na základě nezávislého vědeckého posouzení jejich nezávadnosti.

- **KOSMETICKÉ PŘÍPRAVKY:** Evropská unie zaručuje bezpečnost kosmetických přípravků prostřednictvím společných pravidel týkajících se jejich složení, označování a balení. Tato pravidla byla v roce 2013 posílena, neboť zakázala testování kosmetických prostředků na zvířatech i uvádění takových produktů na trh v EU.

Ochrana vašich práv

Právní předpisy EU vás chrání před mnoha různými nečestnými obchodními praktikami. Činí tak prostřednictvím těchto opatření:

- **ZÁKAZ AGRESIVNÍCH OBCHODNÍCH METOD:** klamavá reklama a nekalé obchodní praktiky, jako např. agresivní prodejní postupy, jsou v EU zakázány od roku 2005. To znamená, že nejsou povoleny skryté náklady, různé triky a lži, nepravdivá tvrzení,



Předpisy EU stanoví právní ochranu spotřebitelů v případě nákupu vadného zboží nebo zboží, které neodpovídá tomu, co bylo inzerováno.

zavádějící informace a reklama zaměřená na děti. Pokud je řečeno, že je něco zdarma, pak to musí být zdarma i ve skutečnosti.

- **SMLOUVY UZAVŘENÉ NA DÁLKU:** předpisy EU vás chrání i při koupi výrobku nebo služby na dálku, tedy poštou nebo po internetu. Rovněž vám zaručují, že máte před nákupem nárok na dostatek informací, že máte právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 pracovních dnů bez jakýchkoli důsledků nebo sankcí a že jste chráněni před zneužitím vaší platební karty.
- **OPRAVY VÝROBKŮ:** předpisy EU stanoví právní ochranu spotřebitelů v případě nákupu vadného zboží nebo zboží, které neodpovídá tomu, co bylo inzerováno. Každý výrobek, který si koupíte, má dvouletou záruční lhůtu. Pokud během těchto dvou let přestane správně fungovat v důsledku vady, která byla přítomna již v době doručení, máte právo na jeho opravu. Pokud není možné výrobek opravit v přiměřené lhůtě, můžete požádat o vrácení peněz či slevu. Případné obchodní záruky poskytnuté prodejcem minimální dvouletou bezplatnou zárukou vyplývající ze zákona nenahrazují, ale mohou ji doplnit.
- **ŘEŠENÍ SPORŮ:** pokud narazíte na potíže při jednání s prodejcem ohledně produktu či služby, který si zakoupíte, nové předpisy EU vám umožňují váš spor urovnat mimosoudně. Jedná se o nízkonákladové, rychlé alternativní postupy, jež jsou pro spotřebitele obvykle mnohem jednodušší než soudní cesta. Mohou být použity pro vyřízení tuzemské i přeshraniční stížnosti. V roce 2016 bude spuštěna nová celounijní internetová platforma, která spotřebitelům pomůže řešit spory ohledně nákupů přes internet. Díky ní bude možné vyřídit stížnost kompletně online.

- **DROBNÉ NÁROKY:** řízení EU o drobných nárocích je k dispozici od roku 2009 a týká se všech občanských a obchodních přeshraničních sporů o pohledávku nižší než 2 000 eur. V tomto případě není nutná účast právníků a rozsudky vydané v rámci tohoto postupu jsou uznatelné a vykonatelné v kterékoli zemi EU. Komise navrhla tato pravidla revidovat v zájmu dalšího zefektivnění postupu. Jedním z návrhů je zvýšit limit pro drobné nároky na 10 000 eur.

Dozor nad trhem a vymáhání práv spotřebitelů

Dozor nad trhem a vymáhání příslušných práv spotřebitelů je důležitou součástí spotřebitelské politiky EU. V roce 2011 vynaložily státy EU na prosazování bezpečnosti výrobků více než 100 milionů eur a zaměstnaly za tímto účelem více než 5 600 inspektorů.

Síť pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele (CPC) propojuje vnitrostátní orgány všech členských států EU, aby mohly odhalovat nezákonné přeshraniční obchodní metody, vyšetřovat je a bránit jejich pokračování. Díky této spolupráci mohou země společně snáze řešit jakékoli porušení právních předpisů na ochranu spotřebitele.

Síť CPC také provádí pravidelný monitoring trhu a vykonává činnosti v oblasti prosazování práva (tzv. *sweeps*), během nichž se kontroluje, nakolik vybrané internetové stránky v určitém odvětví dodržují právní předpisy EU na ochranu spotřebitele. Během období 2010–2013 tak bylo na vnitrostátní úrovni prověřeno více než 1 500 webových stránek nabízejících elektronické zboží, prodej vstupenek online, spotřební úvěry a stahování her, hudby, videí a elektronických knih. Na základě této akce koordinované Evropskou komisí změnilo 82 % těchto internetových stránek během jednoho roku své zvyklosti, aby splňovaly požadavky EU.

Ochrana vašich finančních zájmů

Finanční služby mají významný dopad na život spotřebitelů. Předpisy EU chrání zájmy spotřebitelů tím, že vyžadují vysokou úroveň transparentnosti v odvětví finančních služeb a uvádějí jasné a úplné informace o konkurenčních finančních produktech.

- **SMLOUVY O SPOTŘEBITELSKÉM ÚVĚRU:** předpisy upravující spotřebitelské úvěry zajišťují kromě jiného, že:
 - pravidla EU týkající se spotřebitelských úvěrů poskytují spotřebitelům řadu práv, pokud se výše úvěrů pohybuje mezi 250 a 75 000 eury,

- spotřebitelé musí dostat srozumitelné a jasné informace ve formátu typizovaném na úrovni EU, a to v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy,
- pokud je uvedena úroková sazba, musí být vždy uvedena i roční procentní sazba nákladů,
- před podpisem smlouvy musí být spotřebitel informován o všech poplatcích a dalších podmínkách a povinnostech vůči poskytovateli úvěru,
- spotřebitel má právo od úvěrové smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího podpisu bez uvedení důvodu,
- úvěr lze splatit předčasně, přičemž jakékoli náhrady požadované v tomto případě poskytovatelem úvěru musí být přiměřené a objektivně odůvodněné.

- **INVESTIČNÍ SLUŽBY:** investice spotřebitelů jsou chráněny na různých úrovních. Například existují pravidla, která zajišťují, že spotřebitelům jsou prodávány vhodné investiční produkty – například úroveň rizika spojená s těmito produkty nesmí být pro daného klienta příliš vysoká.

Pro typicky maloobchodní investiční produkty, jako jsou různé druhy investičních fondů, existují další zvláštní pravidla upravující způsob jejich prodeje. Například informace týkající se těchto produktů musí být srozumitelné, přesné a musí být poskytnuty ve standardizovaném formátu, který umožní spotřebitelům produkty porovnávat.

- **POJIŠTĚNÍ A PENZIJNÍ PŘIPOJIŠTĚNÍ:** pravidla regulující pojišťovací služby již existují, ale nyní procházejí revizí, která by měla zlepšit transparentnost informací poskytovaných spotřebitelům i postupy při prodeji pojistných produktů. Nová pravidla pro pojistné produkty investiční povahy budou sladěna s pravidly o investičních službách. Poskytovatel tak bude muset posoudit, zda je produkt, který nabízí, pro spotřebitele vhodný.

Ochrana na dovolené a v zahraničí

Svoboda pohybu je jednou z nejdůležitějších svobod občanů EU. Ti mají při cestování coby spotřebitelé zajištěnou určitou úroveň ochrany.

- **PRÁVA CESTUJÍCÍCH:** EU je jedinou částí světa, kde byly minimální normy týkající se **práv cestujících** stanoveny pro všechny druhy dopravy, tedy leteckou, železniční, lodní i autobusovou. Cestující požívají základních práv, která zahrnují právo na informace, asistenci a odškodnění v případě zrušení spoje či jeho velkého zpoždění. Právní předpisy EU týkající se práv cestujících nezapomínají ani na zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu.



Cestující v EU požívají základních práv, která zahrnují právo na informace, pomoc a odškodnění v případě zrušení či velkého zpoždění spoje.

- **ZÁJEZDY S KOMPLEXNÍMI SLUŽBAMI:** právní předpisy EU chrání zájmy spotřebitelů při nákupu prázdninových pobytů a zájezdů tím, že definují řadu povinností, jež mají organizátoři a prodejci těchto zájezdů. Také stanoví specifická práva spotřebitelů. Patří sem například: odpovědnost jediné strany za plnění všech služeb, právo obdržet všechny nezbytné informace před podepsáním smlouvy, existence kontaktního místa, kde lze požádat o okamžitou pomoc, právo převést zamluvené služby na jinou osobu, právo získat zpět peníze, pokud byly základní prvky zájezdu změněny, a právo obdržet zdarma alternativní řešení, pokud nemohou být dohodnuté služby poskytnuty. V červenci 2013 Evropská komise navrhla reformu těchto pravidel. Ta by měla mimo jiné zajistit, že ochrana podle směrnice o souborných službách pro cesty se bude vztahovat na dalších 120 milionů spotřebitelů, kteří nakupují personalizované cestovní služby.

- **DOČASNÉ UŽÍVÁNÍ UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ (TZV. TIMESHARE):** právní předpisy EU zajišťují, že zájemci o dočasné užívání ubytovacího zařízení (nebo o podobný produkt) mají právo obdržet veškeré informace s dostatečným předstihem ještě před tím, než

Díky pravidlům EU pro roaming se od roku 2007 významně snížily náklady na používání mobilního telefonu v zahraničí.



uzavřou jakoukoli smlouvu. V minimální lhůtě 14 dnů od podpisu mohou navíc od smlouvy odstoupit a do konce této lhůty od nich nikdo nemůže požadovat složení garance ani uhrazení zálohové platby.

- **ROAMING:** díky pravidlům EU pro roaming se od roku 2007 významně snížily náklady na používání mobilního telefonu v zahraničí. V porovnání s cenami v roce 2007 došlo k úsporám ve výši 80 % u celé řady mobilních roamingových služeb (hlasové služby, textové zprávy, mobilní internet). Náklady na datový roaming během daného období rovněž poklesly, a to o 91 %.

Běžný podnikatel cestující po EU tak ušetří více než 1 000 eur ročně. Rodina, která si vyrazí na každoroční dovolenou do zahraničí v rámci EU, tak může očekávat úsporu ve výši minimálně 200 eur.

První pravidla pro roaming v EU byla přijata v roce 2007 (tzv. „Eurotarif“) a zavedla limity pro ceny roamingu. Díky těmto pravidlům platí uživatelé služeb mobilních operátorů při svých cestách po EU dostupné a transparentní ceny. Eurotarif stanovil maximální ceny za telefonní hovory uskutečňované i přijímané při pobytu v zahraničí.

Tyto maximální ceny platily pro všechny spotřebitele, kteří si nevolili zvláštní balíčky nabízené operátory. V červenci 2009 byla přijata pozměněná pravidla, která dále snížila ceny roamingu v případě hlasového volání a zavedla nové limity pro tarify SMS. V roce 2010 se ochrana spotřebitelů rozšířila pomocí automatického upozornění na překročení limitu pro využití datových služeb v zahraničí (tzv. pojistka proti šoku z vyúčtování datového roamingu). Nová pravidla EU přijatá v roce 2012 snížila ceny roamingu pro mobilní internet téměř šestkrát. Evropané mohou tedy pomocí mobilního internetu využívat mapy, videa, fotografie, sociální sítě a e-maily v zahraničí, aniž by se museli obávat příliš vysokých účtů. Další škrtky byly provedeny v letech 2013 a 2014.

Co dělat, když věci nefungují, tak jak mají

Co se stane, když se vám rozbije nový počítač, když marně čekáte na zboží objednané přes internet nebo když chcete náhradu za nocleh v hotelu, ve kterém jste museli zůstat, protože vám zrušili let? V rámci spotřebitelské politiky EU máte určitá práva a prostředky, jak se v těchto situacích bránit.

Pokud prodejce odmítne vaše nároky uznat, můžete kontaktovat jednu ze spotřebitelských organizací v EU. Hrají důležitou úlohu při zajišťování řádného plnění spotřebitelských práv.

Síť evropských spotřebitelských center (síť **ECC-Net**) má pobočky ve všech zemích EU, v Norsku a na Islandu. Poskytuje spotřebitelům bezplatnou pomoc a poradenství týkající se jejich práv při nákupu zboží a služeb od prodejců se sídlem v jiné zemi EU, v Norsku nebo na Islandu. Mezi rokem 2010 a 2013 zpracovala síť ECC-Net přes 120 000 stížností spotřebitelů z celé EU, přičemž dvě třetiny z nich byly vyřešeny smírně mezi spotřebitelem a obchodníkem. V případě problémů s nákupem z jiné země vám může síť ECC-Net pomoci kontaktovat obchodníka a nalézt smírné řešení. Pokud to není možné, poradí vám, jaké jsou alternativní způsoby řešení vaší stížnosti, např. prostřednictvím mimosoudního řízení.

Síť evropských spotřebitelských center je financována z prostředků Evropské komise a zúčastněných zemí.

Informace pro spotřebitele

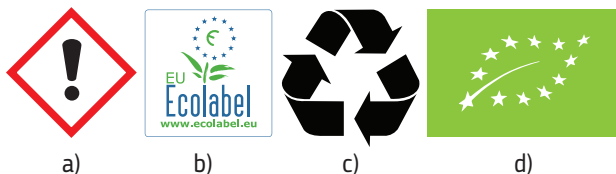
Poskytnout spotřebitelům přístup k informacím, které potřebují při rozhodování o koupi služby nebo produktu, je důležitou součástí spotřebitelské politiky. Ovlivňuje to rozhodování spotřebitelů a budování důvěry při nákupu zboží a služeb v zahraničí v rámci EU.

- **NEZAVÁDĚJÍCÍ PRODEJNÍ CENY:** pravidla EU stanoví, že prodejní ceny a ceny za měrnou jednotku musí být uvedeny jasně a jednoznačně, aby bylo snadné je rozpoznat. To spotřebitelům umožňuje ceny v obchodech a na internetu srovnávat.
- **PŘESNÉ INFORMACE O POTRAVINÁCH:** předpisy EU také zaručují, že dostanete přesné informace o složení a základních nutričních hodnotách výrobků, abyste věděli, co konzumujete. Na některé potraviny, jako potraviny určené pro děti do 3 let nebo potraviny pro zvláštní výživu, a některé nápoje, například alkohol, se vztahují dodatečná pravidla EU.

Díky pravidlům pro označování produktů se můžete rovněž orientovat v tom, které potraviny jsou ekologické, jakostní nebo vyráběné určitým způsobem.

Uvádění informací o zdravotní prospěšnosti některých látek v potravinách pro účely marketingu je povoleno pouze po jejich schválení a vědeckém vyhodnocení. Zavádějící a neopodstatněná tvrzení nemají na výrobcích v prodejnách co dělat.

Označování a balení výrobků



Zde je několik příkladů štítků, které můžete najít na výrobcích z EU. Upozorňují na případná bezpečnostní rizika nebo dodržování určitých ekologických kritérií.

Symbol pod písmenem a) upozorňuje na to, že produkt je toxický. Pokud najdete na výrobku symbol b), můžete si být jisti, že splňuje kritéria ekoznačky EU, která se používá pro produkty a služby, jež mají během celého svého životního cyklu menší dopad na životní prostředí. Symbol c) znamená, že obal výrobku lze recyklovat, a symbol d), že produkt byl vyroben v souladu s pravidly EU pro ekologické zemědělství. Další zvláštní etikety se používají na textilních výrobcích a k uvedení energetické spotřeby, objemu emisí a složení výrobku.

Online poradenství

• VAŠE EVROPA – PRAKTICKÉ TIPY A PORADENSTVÍ:

internetové stránky **Vaše Evropa** poskytují praktické rady a tipy pro občany a podnikatele v EU, na Islandu a v Norsku. Najdete zde informace o cestování, práci, přeshraničních nákupech nebo založení firmy v zahraničí.

Vaše Evropa – Poradenství je určeno občanům a podnikům, kteří potřebují právní poradenství ohledně jejich práv v EU. Tato služba je poskytována zdarma. Odpovědi na vaše dotazy obdržíte do jednoho týdne v kterémkoli úředním jazyce Unie.

- **JE TO POCTIVÉ?:** Na těchto internetových stránkách je jednoduchým způsobem a na konkrétních příkladech vysvětleno, jaké prodejní metody nejsou v EU povoleny.

Sledování a hodnocení

EU pravidelně monitoruje spotřebitelské trhy, aby zjistila zkušenosti spotřebitelů s vnitrostátními trhy, vyhodnotila úspěšnost spotřebitelské politiky a odhalila překážky na vnitřním trhu, které omezují inovace a hospodářskou soutěž.

Jednou za rok vychází hodnotící zpráva ze spotřebitelské oblasti (na základě průzkumů Eurobarometru), která informuje o postavení spotřebitelů v jednotlivých státech a výsledcích spotřebitelského trhu ve více než 50 odvětvích. Trhy vykazující problémy jsou předmětem podrobnějších studií, jejichž cílem je určit, kde je zapotřebí přijmout opatření. K ověření různých variant politických koncepcí jsou prováděny cílené behaviorální studie.

Mezinárodní spolupráce

Donucovací a regulační orgány na celém světě mají společný zájem na odhalování rizik, nebezpečných výrobků a nezákonných nebo nekalých obchodních praktik. Kvůli nárůstu elektronického obchodování je více než kdykoli předtím důležitá spolupráce se zeměmi mimo EU.

Unie uzavřela dohody o spolupráci v oblasti bezpečnosti spotřebních výrobků se Spojenými státy a Čínskou lidovou republikou.

Online systém RAPEX-Čína umožňuje rychlý a pravidelný přenos údajů mezi evropskými a čínskými orgány, jež mají bezpečnost výrobků na starosti. V letech 2006–2013 bylo v rámci systému RAPEX vyšetřováno 2 549 oznámení, přičemž v případech, kdy se podařilo dohledat odpovědného výrobce, byla příslušnými orgány přijata nápravná opatření. Patří sem například opatření zabraňující nebo omezující další vývoz nahlášených nebezpečných spotřebitelských výrobků do EU.

Multilaterální spolupráce existuje také v rámci Mezinárodní platformy pro bezpečnost spotřebních výrobků (ICPSC) a Pracovní skupiny OECD pro bezpečnost spotřebního zboží. V roce 2011 Evropská komise rovněž zahájila pilotní projekt s Austrálií, Kanadou a Spojenými státy s cílem zlepšit bezpečnost výrobků.

4. Výhled do budoucna

Spotřebitelé se v řadě oblastí pohybují v čím dál složitějším prostředí a nelze očekávat, že by se tento trend zastavil. Jde o výzvy a příležitosti, jimiž se spotřebitelská politika EU musí neustále zabývat.

- **TECHNOLOGICKÝ VÝVOJ:** v roce 2013 používalo kolem 70 % občanů EU internet alespoň jednou týdně. Mechanismy na ochranu spotřebitele musí brát rozvoj digitální ekonomiky v potaz.
- **OBCHOD PŘES INTERNET:** 50 % spotřebitelů v EU nakupuje přes internet pravidelně. Vzhledem k tomu, že internet nabízí až 16krát více druhů produktů, než jsou k dispozici v kamenných obchodech, musí mít spotřebitelé jistotu, že nákupy online jsou bezpečné.
- **UDRŽITELNÁ A ODPOVĚDNÁ SPOTŘEBA:** rostoucí spotřeba přispívá k prohlubování hlavních problémů životního prostředí, jimiž je změna klimatu, znečištění ovzduší a vody, nadměrné využívání půdy a kumulace odpadu. Účinnějším využíváním zdrojů by se mohlo plýtvání potravinami snížit až o 60 %. Objem potravinového odpadu se odhaduje na přibližně 90 milionů tun

za rok. Je proto nutné podněcovat spotřebitele k tomu, aby přijímali udržitelná a odpovědná rozhodnutí.

- **SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ, ZRANITELNOST SPOTŘEBITELŮ A DOSTUPNOST VÝROBKŮ A SLUŽEB:** v příštích letech by se mohly sociální vyloučení a zranitelnost spotřebitelů dále prohlubovat – přispívají k tomu pokračující dopady hospodářské krize, stárnutí populace, stále složitější trhy, náročnější rozhodování a potíže některých lidí orientovat se v digitálním prostředí.
- **NEDOSTATEK DŮVĚRY SPOTŘEBITELŮ:** aby mohli spotřebitelé hrát plnohodnotnou a aktivní roli na jednotném trhu, musí mít v trh dostatečnou důvěru. U mnoha občanů EU však panuje spíše nedůvěřivost:
 - 25 % spotřebitelů se domnívá, že celá řada nepotravinářských výrobků prodávaných v EU není bezpečná,
 - 30 % si myslí, že nejsou dostatečně informováni,
 - téměř 50 % soudí, že jejich práva nejsou dostatečně chráněna.

EU, dříve a nyní: měnící se trendy ve spotřebě, měnící se trhy

	1992	2014
Země EU	12	28
Spotřebitelé v EU	345 milionů	508 milionů
Země eurozóny	není relevantní	18
Země schengenského prostoru (zóna volného pohybu)	v té době nerelevantní	25
Dostupnost základního internetového připojení	není relevantní	99,9 % (ke konci roku 2012)
Pravidelné používání internetu	není relevantní	72 % (2013)
Elektronické bankovníctví	0 %	42 % občanů EU využívá elektronické bankovníctví (2013)
Lidé nakupující online	není relevantní	47 % (2013)
Používání mobilních telefonů	méně než 1 %	Nad 100 %
Připojení k internetu doma	není relevantní	79 % (2013)
Hledání zboží a služeb online	není relevantní	59 % (2013)
Vlastnictví vozidla	345 na 1 000 obyvatel	483 na 1 000 obyvatel (2011)
Počet společností/podniků	12 milionů	21 milionů
Hodnota zboží obchodovaného mezi zeměmi EU	800 miliard eur	2 804 miliard eur (2011)
Hodnota zboží obchodovaného mezi EU a zbytkem světa	500 miliard eur	3 267 miliard eur (2011)

• **PROBLÉMY VYPLÝVAJÍCÍ Z GLOBALIZACE:**

výroba, distribuce a obchod se zbožím a službami lze považovat za skutečně globální. Například 85 % všech hraček prodávaných v EU se vyrábí v Číně. Kvůli globalizaci je daleko složitější odhalit nebezpečné výrobky, které se do EU dovážejí.

Spotřebitelská politika proto musí pomoci občanům se této nové situaci přizpůsobit. Evropská komise za tímto účelem přijala nový **program pro spotřebitele**, v němž je nastíněna strategická vize spotřebitelské politiky EU. Program má čtyři hlavní priority:

1. ZVÝŠIT BEZPEČNOST SPOTŘEBITELŮ

2. ZVÝŠIT INFORMOVANOST, aby spotřebitelé a obchodníci znali lépe svá práva a povinnosti v EU, a zároveň podporovat spotřebitelské organizace.

3. ZLEPŠIT PROVÁDĚNÍ A PROSAZOVÁNÍ PŘEDPISŮ A VYUŽÍVÁNÍ MECHANISMŮ ODŠKODNĚNÍ

ve spolupráci s vnitrostátními orgány. Cílem je účinně vymáhat dodržování legislativy na ochranu spotřebitele. EU bude provádět cílené kontroly provádění předpisů a zpřísní opatření v oblasti boje proti nekalým obchodním praktikám.

4. SLEDOVAT SOCIÁLNÍ A HOSPODÁŘSKÉ ZMĚNY

a přizpůsobovat jim právní předpisy na ochranu spotřebitele, aby byly zohledněny potřeby měnících se trhů. Důležité je také zajistit, aby spotřebitelé z jakékoli země EU mohli snadno, legálně a za přiměřenou cenu využívat digitální produkty a služby.

Program pro spotřebitele hájí jejich zájmy v pěti hlavních sektorech:

- **potravin**: zajistit udržitelnost dodávek a nezávadnost potravin,
- **energie**: umožnit spotřebitelům, aby na liberalizovaném trhu získali za své peníze co nejlepší hodnotu a aby lépe řídili svou spotřebu energie,
- **finance**: chránit finanční zájmy spotřebitelů a poskytnout jim nástroje pro správu jejich financí,
- **doprava**: přizpůsobit právní předpisy moderním způsobům cestování a podporovat udržitelnou mobilitu,
- **digitální agenda**: řešit problémy, kterým spotřebitelé čelí, a zajistit jejich ochranu na internetu.

Další informace

- ▶ **Portál Vaše Evropa – informace a poradenství pro občany EU:** http://europa.eu/youreurope/citizens/index_cs.htm
- ▶ **Práva cestujících:** <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>
- ▶ **Označování a balení výrobků:** http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_cs.htm
- ▶ **Máte nějaké otázky týkající se Evropské unie? Kontaktujte službu Europe Direct:** 00 800 6 7 8 9 10 11 <http://europedirect.europa.eu>

