



KODEX ON-LINE PRÁV EU



DALŠÍ VÝHRADY

Komise a žádná osoba vystupující jejím jménem není zodpovědná za využití níže uvedených informací.

Úřad pro publikace Evropské unie - Luxemburg

ISBN 978-92-79-26517-4

doi:10.2759/88354

© Evropská unie 2012

Reprodukce povolena pod podmínkou uvedení zdroje.

KODEX

ON-LINE PRÁV EU

O tomto kodexu

Tento kodex shrnuje základní soubor práv a zásad zakotvených v právu EU, jež občany chrání při přístupu k on-line sítím a službám a jejich využívání.

V těchto právech a zásadách není vždy snadné se zorientovat, jelikož se nevztahují výhradně na digitální prostředí a jsou rozptýleny v různých směrnících, nařízeních a úmluvách v oblasti elektronických komunikací, elektronického obchodu a ochrany spotřebitele. V mnoha případech tato práva a zásady navíc podléhají minimální harmonizaci, což znamená, že členské státy mohou jít nad rámec minimálních norem vyžadovaných právem EU. Některé členské státy proto mohly při provedení směrnic EU do vnitrostátního práva zavést vyšší úroveň ochrany, než je stanoveno v těchto směrnících. Tak je tomu například u některých částí právních předpisů na ochranu spotřebitele.

Ačkoli většina těchto práv není sama o sobě nová, vzhledem k složitosti právního rámce si jich nemusí být mnoho on-line spotřebitelů vědomo. To je právě důvodem vypracování tohoto kodexu: informovat občany o minimálních právech a zásadách uznávaných v právu EU, jež platí, když se připojují on-line, jsou on-line, nakupují on-line a využívají on-line služby.

Tento kodex nevytváří nová práva, nýbrž shrnuje existující práva a zásady.

Kodex sám o sobě není vymahatelný, konkrétní práva a zásady, které popisuje, však vymahatelné jsou, a to na základě právního nástroje, z něhož jsou odvozeny.

Obsah

ODDÍL I: Práva a zásady použitelné při přístupu k on-line službám a jejich využívání

Kapitola 1: Přístup k sítím a službám elektronických komunikací

Kapitola 2: Přístup ke službám a aplikacím podle vašeho výběru

Kapitola 3: Zákaz diskriminace při přístupu k on-line službám

Kapitola 4: Soukromí, ochrana osobních údajů a bezpečnost

ODDÍL II: Práva a zásady použitelné při nákupu zboží nebo služeb on-line

Kapitola 5: Informace poskytované před uzavřením smlouvy on-line

Kapitola 6: Včasné, srozumitelné a úplné smluvní informace

Kapitola 7: Přiměřené smluvní podmínky

Kapitola 8: Ochrana před nekalými praktikami

Kapitola 9: Dodávky zboží a služeb bez závad a včas

Kapitola 10: Odstoupení od smlouvy

ODDÍL III: Práva a zásady, které vás chrání v případě sporů

Kapitola 11: Přístup ke spravedlnosti a řešení sporů

ODDÍL I

Práva a zásady použitelné při přístupu k on-line službám a jejich využívání

Kapitola 1: Přístup k sítím a službám elektronických komunikací¹

- 1) Každý v EU musí mít možnost přístupu k minimálnímu souboru služeb elektronických komunikací v požadované kvalitě a za dostupnou cenu. To je známo rovněž jako **zásada „univerzální služby“**.

Co se týká práv na přístup k internetu, veškerým odůvodněným žádostem o připojení k veřejné komunikační síti v pevném místě musí vyhovět alespoň jeden podnik.

Toto připojení musí umožňovat uskutečňování hlasových volání, komunikaci prostřednictvím telefaxových zpráv a dat s rychlostmi dostatečnými pro funkční přístup k internetu a poskytování služeb hlasové telefonie.

To platí rovněž pro **zdravotně postižené koncové uživatele**, kteří musí mít stejný přístup a možnost výběru, jakou má většina spotřebitelů².

¹ Klíčová slova: univerzální služba, rovnocenný přístup pro zdravotně postižené koncové uživatele.

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě) ve znění směrnice 2009/136/ES, články 1, 3, 23a.

Kapitola 2: Přístup ke službám a aplikacím podle vašeho výběru³

- 1) Každý v EU musí mít přístup k informacím a možnost šířit informace a používat aplikace a služby podle svého výběru prostřednictvím sítí elektronických komunikací.

V této souvislosti je nutno respektovat **základní práva a svobody** jednotlivců zaručené Listinou základních práv Evropské unie, Evropskou úmluvou o ochraně lidských práv a základních svobod a obecnými zásadami práva EU.

Z tohoto důvodu může být jakékoli opatření, které se týká přístupu spotřebitelů ke službám a aplikacím nebo jejich využívání a které povede k omezení těchto základních práv nebo svobod, přijato pouze v případě, že je v rámci demokratické společnosti vhodné, přiměřené a nezbytné⁴.

- 2) Regulační orgány v oblasti elektronických komunikací musí podporovat možnost přístupu všech uživatelů v EU k informacím a možnost uživatelů šířit informace a používat aplikace a služby podle svého výběru. To je známo rovněž jako zásada „**otevřenosti a neutrality internetu**“⁵.

Tyto regulační orgány mají pravomoc stanovit v případě problémů se zajišťováním otevřenosti internetu **požadavky na minimální kvalitu služeb**. S cílem zabránit zhoršení kvality služeb nebo překážkám či zpomalování provozu v sítích členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly pro podnik či podniky provozující veřejné komunikační sítě stanovit požadavky na minimální kvalitu služeb⁶.

- 3) **Každý zdravotně postižený spotřebitel** musí mít stejnou možnost výběru poskytovatelů elektronických komunikací a možnost výběru služeb, jakou má většina spotřebitelů⁷.

S ohledem na **spotřebitele se zrakovým nebo sluchovým postižením** se poskytovatelé audiovizuálních mediálních služeb vybízejí, aby zajistili postupné zpřístupnění svých pořadů, tj. filmů, sportovních pořadů, situačních komedií, dokumentárních pořadů, pořadů pro děti nebo původní tvorby, a rovněž obchodních sdělení těmto osobám⁸.

Tato povinnost platí bez ohledu na typ služby a platformu pro poskytování služeb, pokud tato využívá sítě elektronických komunikací, vztahuje se proto i na audiovizuální mediální služby nakupované on-line.

³ Klíčová slova: základní práva, volný přístup k internetu, otevřenost a neutralita internetu, minimální kvalita služeb, stejná možnost výběru u zdravotně postižených koncových uživatelů, postupný přístup osob se zrakovým nebo sluchovým postižením, ochrana nezletilých osob, ochrana před podněcováním k nenávisti na základě rasy, pohlaví, náboženského vyznání nebo státní příslušnosti.

⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/21/ES ze dne 7. března 2002 o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací (rámcová směrnice) ve znění směrnice 2009/140/ES a nařízení č. 544/2009, čl. 1 odst. 3a.

⁵ Směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice), čl. 8 odst. 4 písm. g).

⁶ Směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě), čl. 22 odst. 3.

⁷ Směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě), článek 22.

⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/13/EU ze dne 10. března 2010 o koordinaci některých právních a správních předpisů členských států upravujících poskytování audiovizuálních mediálních služeb (směrnice o audiovizuálních mediálních službách), článek 7.

- 4) **Nezletilé osoby jsou chráněny** před audiovizuálními mediálními pořady a obchodními sděleními, jež by mohly vážně narušit jejich tělesný, duševní a mravní vývoj. Takovýto obsah může být v EU zpřístupněn on-line pouze na výslovnou žádost a pouze tak, aby nezletilé osoby neměly běžně možnost tyto služby vidět nebo slyšet⁹.
- 5) **Podněcování k nenávisti** na základě rasy, pohlaví, náboženského vyznání nebo státní příslušnosti je v audiovizuálních mediálních službách zakázáno. Vlády musí zajistit, aby audiovizuální mediální pořady ani audiovizuální obchodní sdělení poskytované on-line neobsahovaly takovéto podněcování¹⁰.

⁹ Směrnice 2010/13/EU (směrnice o audiovizuálních mediálních službách), článek 12.

¹⁰ Směrnice 2010/13/EU (směrnice o audiovizuálních mediálních službách), článek 6.

Kapitola 3: Zákaz diskriminace při přístupu k on-line službám¹¹

- 1) Spotřebitelům, kteří chtějí pořídit **on-line služby**¹² v jiném členském státě, umožní obchodníci přístup k **veřejným informacím o podmínkách přístupu**.
- 2) Spotřebitelům **nelze odepřít přístup k on-line službám** z důvodu členského státu bydliště, není-li toto odepření odůvodněno objektivními kritérii¹³. Je-li to možné, informují obchodníci spotřebitele o důvodech neposkytování služby na určitém území prostřednictvím informací, které zpřístupňují široké veřejnosti. Není-li to možné, poskytnou tyto informace na žádost spotřebitele.
- 3) Pokud se spotřebitelé snaží získat přístup k on-line službám, **nesmí** poskytovatelé služeb **uplatňovat méně příznivé podmínky přístupu** spotřebitelů **ke službě** z důvodu členského státu bydliště, nejsou-li tyto rozdíly odůvodněny objektivními kritérii¹⁴. Na žádost spotřebitele se obchodníci vynasnaží informovat spotřebitele o důvodech rozdílného zacházení.

¹¹ Klíčová slova: zákaz diskriminace z důvodu místa bydliště; rovný přístup k on-line službám v celé EU; rovné zacházení v on-line prostředí.

¹² Tato zásada se vztahuje pouze na služby (nikoli na zboží).

¹³ Pracovní dokument útvarů Komise s cílem vypracovat pokyny k použití čl. 20 odst. 2 směrnice 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu („směrnice o službách“). Tyto pokyny objasňují způsob, jakým by se mělo v každém jednotlivém případě provádět posouzení s cílem určit, zda mohou být rozdíly opodstatněné objektivními kritérii. http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf

¹⁴ Viz poznámka pod čarou č. 13.

http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf

Kapitola 4: Soukromí, ochrana osobních údajů a bezpečnost¹⁵

- 1) Ochrana osobních údajů je základním právem a je zakotvena i v Lisabonské smlouvě. Listina základních práv Evropské unie stanoví, že „každý má právo na ochranu osobních údajů, které se ho týkají. Tyto údaje musí být zpracovány korektně, k přesně stanoveným účelům a na základě souhlasu dotčené osoby nebo na základě jiného oprávněného důvodu stanoveného zákonem. Každý má právo na přístup k údajům, které o něm byly shromážděny, a má právo na jejich opravu“¹⁶.

Každý jednotlivec má právo na odpovídající **ochranu svých osobních údajů**¹⁷. Zpracovávání osobních údajů musí být nezbytné, korektní, zákonné a přiměřené. Údaje, které jednotlivci poskytnou přímo či nepřímo, nesmějí být zpracovávány pro jiné účely, než pro něž byly původně určeny. Tyto údaje rovněž nesmějí být libovolně předávány subjektům, jež nebyly dotčeným jednotlivcem zvoleny, aby se podílely na zpracování. Tato práva se vztahují na všechny osoby bez ohledu na státní příslušnost nebo místo bydliště. Zpracovávání osobních údajů, které odhalují rasový či etnický původ, politické názory, náboženské nebo filozofické přesvědčení, odborovou příslušnost, jakož i zpracovávání údajů týkajících se zdraví a sexuálního života je přípustné pouze s výslovným souhlasem jednotlivce, jestliže to takto povolují vnitrostátní právní předpisy¹⁸.

- 2) Jednotlivci mají právo **obdržet informace** od osob a společností, které uchovávají některé jejich osobní údaje ve svých rejstřících, jako jsou internetové stránky, databáze, poskytovatelé služeb atd. („správci údajů“), a mají právo na **opravu nebo výmaz** těchto údajů, pokud jsou neúplné nebo nepřesné:
 - Správci údajů musí spotřebitele informovat o tom, že shromažďují jejich osobní údaje.
 - Jednotlivci mají právo znát jméno správce údajů, účely zpracování, pro které jsou údaje určeny, a to, komu mohou být údaje předány.
 - Jednotlivci se mohou správce údajů dotázat, zda zpracovává jejich osobní údaje.
 - Jednotlivci mají právo obdržet kopii údajů, které se jich týkají, ve srozumitelné formě.
 - Jednotlivci mají právo požádat o opravu, blokování nebo výmaz údajů, jsou-li tyto údaje neúplné či nepřesné nebo byly-li získány nezákonně. Jednotlivci mají právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů.
- 3) Jednotlivci mají právo, aby se na ně nevztahovalo rozhodnutí, které vůči nim zakládá právní účinky nebo které se jich významně dotýká, přijatého výlučně na základě automatizovaného zpracování údajů určeného k hodnocení určitých rysů jejich osobnosti, například pracovního výkonu, důvěryhodnosti, spolehlivosti, chování, atd.¹⁹.

¹⁵ Klíčová slova: soukromí, ochrana údajů, bezpečnost, osobní údaje.

¹⁶ Smlouva o fungování Evropské unie, článek 16. Listina základních práv Evropské unie, článek 8.

¹⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, články 6 a 12.

¹⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, článek 8.

¹⁹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, článek 15.

4) Tato práva platí rovněž v on-line prostředí, kde mají jednotlivci navíc tato práva²⁰:

- musí být plně informováni a udělit souhlas v případě, že internetová stránka uchovává a vyhledává informace z jejich koncového zařízení nebo je chce sledovat, když surfují na internetu;
- musí být zachována důvěrnost jejich on-line komunikace, jako jsou e-maily;
- musí být vyrozuměni v případě, že byla narušena bezpečnost jejich osobních údajů, které uchovává poskytovatel internetových služeb, pokud například došlo ke ztrátě nebo zcizení údajů a jejich soukromí bude pravděpodobně tímto nepříznivě dotčeno;
- bez jejich souhlasu jim nelze zasílat nevyžádaná obchodní sdělení, známá jako „spam“.

²⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) ve znění směrnice 2006/24/ES a směrnice 2009/136/ES, články 4, 5 a 13.

ODDÍL II

Práva a zásady použitelné při nákupu zboží nebo služeb on-line

Kapitola 5: Informace poskytované před uzavřením smlouvy on-line²¹

- 1) Každý spotřebitel v EU má právo obdržet **před uskutečněním on-line nákupu** od obchodníka jasné, přesné a úplné **klíčové informace** o výrobku nebo službě.

K těmto informacím musí patřit základní vlastnosti výrobku, cena včetně veškerých daní, náklady na dopravu, ujednání o platebních podmínkách, způsobu dodání nebo plnění, totožnost a geografická adresa obchodníka, existence práva odstoupit od smlouvy nebo ji ukončit (u produktů zahrnujících takovéto právo), doba, po kterou je nabídka nebo cena platná, a případně minimální doba platnosti smlouvy²². Nejsou-li smlouvy uzavírány výhradně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací, musí tyto informace obsahovat rovněž jednotlivé technické kroky vedoucí k uzavření smlouvy; to, zda je smlouva po svém uzavření archivována a zda je přístupná; technické prostředky pro zjištění a opravu omylů vzniklých při zadávání dat před podáním objednávky a jazyky nabízené pro uzavření smlouvy²³.

Podá-li spotřebitel objednávku on-line, má právo obdržet neprodleně elektronickou cestou potvrzení o příjmu objednávky²⁴.

- 2) Právo obdržet klíčové informace s náležitým předstihem před tím, než je spotřebitel zavázán jakoukoli smlouvou uzavřenou na dálku nebo nabídkou, se vztahuje rovněž na **finanční služby** zahrnující služby bankovní, úvěrové, pojistné, osobní důchodové, investiční nebo platební povahy. Informace by měly být poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem a měly by obsahovat údaje o dodavateli a hlavních znacích finanční služby, jako je celková cena včetně veškerých daní, způsoby plateb nebo plnění. Dodavatelé by měli spotřebitele informovat rovněž o jejich smluvních právech, jako je právo na odstoupení od smlouvy nebo na předčasné ukončení smlouvy, a o možných opravných prostředcích v případě problémů.

Z praktických důvodů mohou spotřebitelé s ohledem na finanční služby obdržet omezené množství informací v případě hlasové telefonní komunikace s poskytovatelem finančních služeb a v případě, je-li na jejich žádost smlouva uzavřena on-line. Úplné informace budou v tomto případě poskytnuty neprodleně po uzavření smlouvy²⁵.

²¹ Klíčová slova: informace poskytované před uzavřením smluv; informace poskytované před nákupem on-line, informace poskytované před uzavřením smlouvy na dálku; informace o finančních službách, je-li smlouva uzavírána on-line, klamavá srovnávací reklama.

²² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku, článek 4. ** Ode dne 13. června 2014 bude tato směrnice nahrazena směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, která změní požadavky na informace poskytované před uzavřením smluv.

²³ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu („směrnice o elektronickém obchodu“), článek 10.

²⁴ Směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu, článek 11.

²⁵ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES, článek 3.

Kapitola 6: Včasné, srozumitelné a úplné smluvní informace²⁶

- 1) Každý **on-line spotřebitel** uzavírající smlouvu v EU má právo na **snadný, přímý a trvalý přístup** alespoň k názvu a zeměpisné adrese poskytovatele, adrese elektronické pošty nebo internetových stránek, obchodnímu rejstříku, v němž je poskytovatel zapsán, a jeho identifikačnímu číslu, profesnímu označení a profesnímu sdružení, u něhož je poskytovatel zapsán, případně údajům týkajícím se DPH a dalším údajům, které umožňují rychlé navázání kontaktu s poskytovatelem služeb²⁷. On-line spotřebitel musí mít přístup rovněž ke kodexům chování, kterým poskytovatel podléhá, a ke smluvním ustanovením a obecným obchodním podmínkám v takové formě, aby je mohl uchovávat a reprodukovat (vytisknout). Toto právo se nevztahuje na smlouvy uzavírané výhradně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací²⁸.
- 2) Každý spotřebitel má právo obdržet po objednání zboží nebo služeb **potvrzení o hlavních prvcích smlouvy**, a to písemně nebo jiným stálým komunikačním prostředkem, například elektronickou poštou. Tyto informace musí být poskytnuty nejpozději v okamžiku dodání zboží nebo v případě služeb dostatečně včas při jejich poskytování. Obchodník však nemusí opakovat informace, které již poskytl dříve.

Potvrzení musí vždy obsahovat informace o podmínkách a postupu při uplatnění práva odstoupit od smlouvy, adresu místa, na kterou může spotřebitel zaslat své stížnosti, informace o službách poskytovaných dodavatelem po určitou dobu od prodeje zboží a o zárukách a u smluv uzavřených na dobu delší než jeden rok nebo na dobu neurčitou informace o podmínkách pro zrušení smlouvy²⁹.
- 3) Po uzavření smlouvy o finančních službách on-line mají spotřebitelé **právo obdržet** v předstihu před tím, než je spotřebitel zavázán nějakou smlouvou uzavřenou na dálku, **podrobné informace o smluvních podmínkách**, například o hlavních znacích služby, celkové ceně a způsobech plateb a plnění. Dodavatelé by měli spotřebitele informovat rovněž o jejich smluvních právech, o tom, jak odstoupit od smlouvy nebo smlouvu předčasně ukončit, případně jim poskytnout informace o službách poskytovaných po určitou dobu od prodeje a o zárukách a o možných opravných prostředcích v případě problémů³⁰.
- 4) **Účastníci služeb elektronických komunikací**, včetně těch, které jsou využívány k poskytování služeb informační společnosti, mají **právo obdržet** od poskytovatele **informace** například o uplatňovaných cenách, sazbách a veškerých poplatcích, včetně možnosti volby sazeb nebo souborů sazeb, o standardních podmínkách, které se týkají přístupu k poskytovaným službám a jejich využívání, a o kvalitě služeb. Zdravotně postižení účastníci jsou mimoto pravidelně informováni o produktech a službách jim určených³¹.

²⁶ Klíčová slova: klíčové informace, podrobné smluvní informace, právo obdržet informace.

²⁷ Směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu, článek 5; směrnice 2010/13/EU o audiovizuálních mediálních službách, článek 5.

²⁸ Směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu, článek 10.

²⁹ Směrnice 1997/7/ES o smlouvách uzavřených na dálku, článek 5.

³⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku, článek 5.

³¹ Směrnice 2002/22/ES o univerzální službě, články 10, 21 a 22.

- 5) Před provedením on-line platební transakce má každý spotřebitel **právo obdržet veškeré příslušné údaje o platbě**, zejména podmínky služby, včetně informací o poskytovateli platebních služeb, který odpovídá za transakci; informace o hlavních znacích platebních služeb a lhůtě pro provedení platební služby; informace o poplatcích vztahujících se na transakci a o právech na vrácení peněžních prostředků; informace o případných dodatečných poplatcích nebo slevách uplatňovaných obchodníkem.

Po každé platební transakci musí spotřebitel obdržet potvrzení, které obsahuje alespoň částku platební transakce, datum provedení transakce a rozpis poplatků za platební transakci³².

³² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, články 37, 38, 42, 46 a 47.

Kapitola 7: Přiměřené smluvní podmínky³³

- 1) Každý spotřebitel v EU je i v digitálním prostředí **chráněn před nepřiměřenými standardními smluvními podmínkami** uplatňovanými obchodníky, které způsobují **nepřiměřenou nerovnováhu** v neprospěch spotřebitele. Pokud smlouva obsahuje takovéto podmínky, není jimi spotřebitel vázán, ačkoli samotná smlouva zůstává obvykle v platnosti. Nepřiměřenými podmínkami jsou zejména³⁴:
 - smluvní podmínky, s nimiž se spotřebitel nemohl seznámit před uzavřením smlouvy, které jsou však pro něj závazné;
 - smluvní podmínky, které zbavují spotřebitele práva podat žalobu nebo použít jiný opravný prostředek nebo brání spotřebiteli uplatnit toto právo (např. požadovat na spotřebiteli, aby předkládal spory výlučně rozhodčímu soudu);
 - smluvní podmínky, které automaticky prodlužují smlouvu s platností na dobu určitou, když termín stanovený spotřebiteli k tomu, aby vyjádřil přání neprodlužovat smlouvu, je nepřiměřeně krátký;
 - smluvní podmínky, které umožňují zvýšit cenu, aniž by spotřebitel měl odpovídající právo smlouvu zrušit.
- 2) Spotřebitel má právo na to, aby byly smluvní podmínky sepsány **jasným a srozumitelným jazykem**, a toto platí rovněž v on-line prostředí. Při pochybnosti o významu některé podmínky má převahu výklad, který je pro spotřebitele **nejpříznivější**³⁵.
- 3) Účastníci **služeb elektronických komunikací** mají právo na **minimální standardní smluvní podmínky** ve smlouvách se společnostmi zajišťujícími přístup k internetu. Účastníci mají rovněž právo na to, aby byli s dostatečným předstihem informováni v případě, že poskytovatel služeb chce smlouvu změnit, a právo odstoupit od smlouvy bez jakéhokoliv postihu, pokud s novými podmínkami nesouhlasí; v případě on-line připojení mají rovněž možnost uzavřít smlouvu na dobu nejvýše 12 měsíců a nejsou povinni uzavřít smlouvy s počátečním smluvním obdobím přesahujícím 24 měsíců³⁶.
- 4) **Při placení** za zboží a služby **on-line** jsou v případě transakce v eurech účtovány **stejně poplatky** bez ohledu na to, zda se obchodník nachází v zemi spotřebitele, či v jiném členském státě EU. To zahrnuje platby v eurech prostřednictvím (bankovního) převodu, inkasa a kreditní karty³⁷.

³³ Ochrana před nepřiměřenými standardními smluvními podmínkami; minimální standardní smluvní podmínky; stejné poplatky bez ohledu na místo bydliště.

³⁴ Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, článek 3 a příloha.

³⁵ Směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, článek 5.

³⁶ Směrnice 2002/22/ES o univerzální službě, články 20, 21 a 30.

³⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 924/2009 ze dne 16. září 2009 o přeshraničních platbách ve Společenství, článek 3.

Kapitola 8: Ochrana před nekalými praktikami³⁸

- 1) Každý spotřebitel, včetně digitálního spotřebitele, má právo podat stížnost vnitrostátním donucovacím orgánům³⁹, nebo podat žalobu na obchodníka v EU, který používá **nekalé obchodní praktiky**.

Po nákupu on-line nesmí být například spotřebitelé vystaveni **obtížným nebo neúměrným mimosmluvním překážkám** (např. vyplnění velkého množství tiskopisů nebo žádost, aby zavolali na určité telefonní číslo, kde hovor nikdo nepřijímá), aby nemohli ukončit smlouvu nebo přejít na jiný produkt či k jinému obchodníkovi⁴⁰.

- 2) Spotřebitelé **nesmí být klamáni ani vystaveni agresivním obchodním praktikám** a to platí rovněž v digitálním prostředí. Tvzení obchodníků v EU musí být pravdivá, jasná, správná a podložená a musí spotřebitelům umožnit, aby učinili informované a smysluplné rozhodnutí⁴¹. Srovnávací reklama musí srovnávat zboží nebo služby, jež slouží stejným potřebám nebo jsou zamýšleny pro stejný účel, a musí objektivně srovnávat základní, důležité, ověřitelné a charakteristické rysy⁴².

Příklady nekalých obchodních praktik:

- obchodník nesmí vyzvat ke koupi produktů za určitou cenu, pokud poté odmítne přijetí objednávek produktu nebo dodání produktu v přiměřené lhůtě s úmyslem propagovat jiný produkt (reklama typu „přivábit a zaměnit“);
- obchodník nesmí popsat produkt slovy „gratis“, „zdarma“, „bezplatně“ a podobnými, pokud musí spotřebitel zaplatit jakékoli jiné náklady, než jen nevyhnutelné náklady spojené s reakcí na obchodní praktiku a s vyzvednutím nebo doručením věci⁴³;
- od spotřebitele nelze požadovat platby za produkty dodané obchodníkem, avšak nevyžádané spotřebitelem, nebo jejich vrácení („setrvačný prodej“).

- 3) Při nákupu produktů on-line, včetně **finančních služeb**, jsou spotřebitelé chráněni před zneužívajícími obchodními praktikami, které vyžadují, aby koupili něco, co si nevyžádali. Jsou chráněni rovněž před ostatními praktikami, jako jsou nevyžádané nabídky prostřednictvím telefonu a e-mailu⁴⁴.

³⁸ Klíčová slova: nekalé obchodní praktiky; neúměrná překážka; klamavá reklama; agresivní praktiky; zneužívající obchodní praktiky.

³⁹ Seznam příslušných orgánů je k dispozici na adrese: http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm

⁴⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, článek 9.

⁴¹ Směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách, články 6 až 9.

⁴² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/114/ES ze dne 12. prosince 2006 o klamavé a srovnávací reklamě, článek 5.

⁴³ Směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách, příloha 1. Příklady nekalých obchodních praktik.

⁴⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, příloha I.

Kapitola 9: Dodávky zboží a služeb bez závad a včas⁴⁵

- 1) Každý spotřebitel v EU musí od obchodníka **obdržet zboží nebo služby** objednané on-line **do třiceti dnů**, nebylo-li s prodejcem dohodnuto jinak. Nejsou-li zboží nebo služby poskytnuty v této lhůtě, má spotřebitel právo na vrácení veškerých zaplacených částek⁴⁶.
- 2) Spotřebitelé mohou požádat o **bezplatnou opravu nebo bezplatné náhradní dodání**, pokud zboží, které obdrželi, je vadné nebo neodpovídá zboží, které si objednali. Obchodník musí opravu nebo náhradní dodání zboží uskutečnit v přiměřené lhůtě a bez značných obtíží pro spotřebitele.

Jestliže obchodník nezajistí opravu nebo náhradní dodání zboží v přiměřené lhůtě, mohou spotřebitelé požádat o **vrácení zaplacených částek nebo o snížení ceny**. Záruka je právně závazná po dobu nejméně dvou let po dodání zboží, po šesti měsících však musí spotřebitel prokázat, že vada existovala již v okamžiku dodání. Do šesti měsíců po dodání zboží se předpokládá, že vada existovala již v okamžiku dodání, ledaže prodejce prokáže opak⁴⁷.

Jestliže výrobce nebo prodejce poskytuje obchodní záruky nebo ujištění slibující bezplatnou opravu nebo náhradní dodání v určité lhůtě, může se rovněž on-line spotřebitel obrátit na výrobce nebo prodejce, který nabízí takovou záruku.

- 3) V EU mají spotřebitelé právo, aby byly jejich on-line **platební transakce** zpracovány poskytovateli platebních služeb **za přísně vymezených podmínek**. Částka transakce musí být zpravidla připsána na účet příjemce nejpozději do konce následujícího pracovního dne. Výjimky se vztahují na inkaso (je provedeno v dohodnutý den splatnosti) a platby, u nichž byl dán platební příkaz na papíře (prodloužení o další pracovní den)⁴⁸.
- 4) V případě neautorizované platební transakce (např. chybě obchodníka či banky nebo pokusech o podvod, které nesouvisejí s plátcem) má plátec právo na **okamžité vrácení** celé částky transakce ze strany poskytovatele platebních služeb⁴⁹.

⁴⁵ Klíčová slova: obdržení zboží/služeb; oprava nebo náhradní dodání; vrácení částek; snížení ceny.

⁴⁶ Směrnice 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku, článek 7. Ode dne 13. června 2014 bude tato směrnice nahrazena směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů.

⁴⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží, články 3 a 5.

⁴⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, článek 69.

⁴⁹ Směrnice 2007/64/ES o platebních službách, článek 60.

Kapitola 10: Odstoupení od smlouvy⁵⁰

- 1) Spotřebitelé v EU mají **alespoň sedm dnů na to, aby si rozmysleli** nákup zboží nebo služeb, které si u obchodníka objednali on-line. U zboží začíná lhůta pro odstoupení od smlouvy běžet ode dne dodání, u služeb obecně ode dne podání on-line objednávky. Spotřebitelé mohou odstoupit od smlouvy bez sankcí a bez uvedení důvodu. Vrácení zaplacených částek musí být uskutečněno co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů. Jedinou platbou, která může být po spotřebiteli požadována, jsou skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží⁵¹.

V případě nákupu **finančních služeb on-line** mohou spotřebitelé odstoupit od smlouvy do 14 dnů bez smluvní pokuty a bez uvedení důvodu⁵².

⁵⁰ Klíčová slova: odstoupení; rozmyšlení nákupu bez sankcí; vrácení zaplacené částky, vrácení zboží.

⁵¹ Směrnice 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku, článek 6. Ode dne 13. června 2014 bude tato směrnice nahrazena směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, která rozšiřuje, objasňuje a harmonizuje práva spotřebitele na odstoupení od smlouvy.

Toto právo neplatí: pokud poskytování služeb bylo se souhlasem spotřebitele zahájeno před uplynutím lhůty sedmi pracovních dnů pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy; u smluv o poskytování ubytovacích, přepravních, stravovacích nebo zábavních služeb, pokud datum nebo lhůta poskytování těchto služeb nejsou otevřené a jsou konkrétně stanoveny; u dodávky zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu, které dodavatel nemůže ovlivnit; u dodávky zboží upraveného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobeného osobním požadavkům; u zboží, které snadno podléhá zkáze nebo které má krátkou dobu spotřeby; u dodávky audionahrávek nebo videonahrávek nebo počítačových programů, které byly spotřebitelem rozpečetěny; u dodávek novin, periodik a časopisů; u poskytování sázkových a loterijních služeb.

⁵² Směrnice 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku, článek 6.

Toto právo se nevztahuje na finanční služby, jejichž cena závisí na kolísání finančního trhu ležícího mimo kontrolu poskytovatele; cestovní pojištění a pojištění zavazadel nebo podobná krátkodobá pojištění o době trvání kratší než jeden měsíc; smlouvy, jež obě strany zcela splnily na výslovnou žádost spotřebitele předtím, než spotřebitel uplatnil právo na odstoupení.

ODDÍL III

Práva a zásady, které vás chrání v případě sporů

Kapitola 11: Přístup ke spravedlnosti a řešení sporů⁵³

- 1) Každý, jehož práva a svobody zaručené evropskými právními předpisy byly porušeny, má právo na **účinné prostředky nápravy před soudem**.

Listina základních práv Evropské unie stanoví, že „každý, jehož práva a svobody zaručené právem Unie byly porušeny, má za podmínek stanovených tímto článkem právo na účinné prostředky nápravy před soudem; každý má právo, aby jeho věc byla spravedlivě, veřejně a v přiměřené lhůtě projednána nezávislým a nestranným soudem, předem zřízeným zákonem, a každému musí být umožněno poradit se, být obhajován a být zastupován. Bezplatná právní pomoc je poskytnuta všem, kdo nemají dostatečné prostředky, pokud je to nezbytné k zajištění účinného přístupu ke spravedlnosti“⁵⁴. To zahrnuje i spotřebitele, kteří se připojují k on-line službám a využívají tyto služby.

On-line spotřebitelé v EU mají právo podat žalobu a být žalováni ve věcech týkajících se spotřebitelské smlouvy **u soudu místa, kde má bydliště spotřebitel**, pokud obchodník provozuje profesionální nebo podnikatelské činnosti v členském státě, na jehož území má spotřebitel bydliště, nebo pokud se jakýmkoli způsobem taková činnost na tento členský stát zaměřuje⁵⁵.

V tomto případě mohou on-line spotřebitelé využít ochranu, kterou poskytují právní předpisy země, v níž mají své bydliště. Na základě svobody volby si však strany mohou zvolit jiné právo, pokud spotřebiteli zajišťuje stejnou úroveň ochrany, jakou mu poskytuje právo země, v níž má své bydliště⁵⁶.

- 2) Spotřebitelé mohou vyřešit spor týkající se on-line transakce rovněž mimosoudně prostřednictvím **subjektů alternativního řešení sporů**, jestliže takovéto subjekty existují⁵⁷.

Pokud jde o urovnávání sporů týkajících se zejména **platebních transakcí**, on-line spotřebitelé mají přístup k zvláštním mimosoudním postupům pro zjednávání nápravy, které existují ve všech členských státech⁵⁸.

⁵³ Klíčová slova: prostředky nápravy před soudem, soud v místě bydliště; rozhodné právo; systémy alternativního řešení sporů; mimosoudní urovnávání sporů; mediace v přeshraničních věcech; řízení o drobných nárocích.

⁵⁴ Listina základních práv Evropské unie, článek 47.

⁵⁵ Nařízení Rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech, článek 16.

⁵⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I), článek 6.

⁵⁷ Komise přijala návrh směrnice o alternativním řešení sporů s cílem zajistit, aby v případě smluvních sporů mezi obchodníky a spotřebiteli vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb na jednotném trhu byly k dispozici subjekty alternativního řešení sporů:

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm

V rámci Digitální agendy bude pro celou EU zřízena platforma pro on-line řešení sporů, která bude spotřebitelům a obchodníkům přímo dostupná on-line s cílem pomoci jim při řešení jejich smluvních sporů vzniklých v souvislosti s on-line transakcemi prostřednictvím subjektu alternativního řešení sporů:

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm

Ve vztahu k **sítím a službám elektronických komunikací** musí mít spotřebitelé přístup k transparentním, nediskriminačním, jednoduchým a nenákladným **mimosoudním postupům**, jež členské státy zajistí pro vyřizování nevyřešených sporů s poskytovateli služeb, které se týkají smluvních podmínek nebo plnění smluv⁵⁹.

- 3) V případě **přeshraničních sporů** se on-line spotřebitelé vybízejí, aby využili **mediační řízení**, které je důvěrné a zajišťuje, že strany mohou požádat, aby byl obsah dohody o urovnání sporu prohlášen za vykonatelný. Pokud pokus o vyřešení sporu prostřednictvím mediace selže, nebrání spotřebiteli v zahájení soudního řízení uplynutí promlčecí nebo prekluzivní doby⁶⁰.
- 4) V **přeshraničních věcech** mohou on-line spotřebitelé v EU využít evropské **řízení o drobných nárocích**⁶¹. Jedná se o rychlou a nákladově efektivní alternativu tradičního soudního řízení. Toto řízení je dostupné u nároků, jejichž hodnota nepřesahuje částku 2000 EUR, a to v občanských a obchodních věcech, včetně on-line transakcí. Řízení může zahájit žalobce pomocí standardních formulářů⁶².

⁵⁸ Směrnice 2007/64/ES o platebních službách, články 80 a 83.

⁵⁹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě), článek 34.

⁶⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech.

⁶¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích.

⁶² (http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_filling_cs.htm)

Rozsudek musí být vyneseno do 30 dnů a soudní rozhodnutí může být přímo vykonáno v ostatních členských státech. Strany mohou podat žalobu samy, aniž by musely být zastoupeny advokátem.

Evropská komise

KODEX ON-LINE PRÁV EU

Luxemburg: Úřad pro publikace Evropské unie

2012 — 24 pp. — 21 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-26517-4

doi:10.2759/88354



doi:10.2759/88354

ISBN 978-92-79-26517-4



9 789279 265174

