CONSUMERPRO

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Digitální práva

Teoretický základ

Digital Rights – Czech Republic

Version 1 – September 2020

European Commission

OBSAH

OBSAH 1
Úvod do TEORIE 3
OCHRANA ÚDAJŮ 4
1.1. Úvod a historie spotřebitelské politiky v oblasti ochrany údajů 4
1.2. Proč je ochrana údajů důležitá pro spotřebitele 4
1.3. Hlavní úkoly týkající se spotřebitelské politiky v oblasti ochrany údajů 4
1.4. Klíčová práva a povinnosti spotřebitelů v kostce 5
1.5. Předpisy na evropské a národní úrovni 5
1.6. Judikatura 6
1.7. Co mohou spotřebitelé dělat, pokud mají problém? 6
1.8. Další zdroje, informační přehledy, publikace, odkazy 7
PLATFORMY 8
1.9. Úvod a historie spotřebitelské politiky ve vztahu k platformám 8
1.10. Proč jsou platformy pro spotřebitele důležité 8
1.11. Hlavní výzvy ve vztahu k platformám 9
1.12. Klíčová práva a povinnosti spotřebitelů v kostce 12
1.13. Právní předpisy na úrovni EU 14
1.14. Judikatura 15
1.15. Co mohou spotřebitelé dělat v případě problému? 15
1.16. Další zdroje – informativní přehledy, publikace, odkazy 15
TELEKOMUNIKACE 15
1.17. Úvod a historie telekomunikační spotřebitelské politiky 15
1.18. Proč jsou telekomunikace pro spotřebitele důležité 15
1.19. Hlavní výzvy v rámci telekomunikací 16
1.20. Klíčová práva a povinnosti spotřebitelů v kostce 18
1.21. Právní předpisy na úrovni EU 21
1.22. Judikatura 25
1.23. Co mohou spotřebitelé dělat, pokud mají problém? 25
1.24. Další zdroje – informační přehledy, publikace, odkazy 26
Příloha – přehled jusikatury k eCommerce směrnici 27

Tento materiál vznikl v rámci projektu Consumer PRO, což je iniciativa Evropské komise v rámci Evropského spotřebitelského programu. Podpora Evropské komise nepředstavuje schválení obsahu, který odráží pouze názory autorů. Komise nemůže být činěna odpovědnou za jakékoli použití informací v ní obsažených.

ÚVOD DO TEORIE

Vážený čtenáři,

Tento teoretický podkladový dokument je součástí vzdělávacích zdrojů připravených pro iniciativu Consumer PRO, iniciativu EU, jejímž cílem je lepší vybavení spotřebitelských organizací a dalších subjektů v oblasti spotřebitelské politiky pro ochranu spotřebitelů v dané zemi. Cílem tohoto dokumentu je poskytnout vám a vašim týmům užitečné a relevantní informace o digitálních právech. Jeho obsah připravili odborníci na politiku BEUC v oblasti digitálních práv z evropské perspektivy a s cílem poskytnout vám klíče k:

- Rychlému vyškolení praktiků ve vašich týmech,
- Snadnému nalezení relevantních informací,
- Umožnění vašim pracovníkům lépe informovat spotřebitele o jejich právech a
- Zvýšení povědomí ministerstev a orgánů členských států o digitálních právech.

Tento teoretický podkladový dokument je součástí řady vzdělávacích zdrojů. Jsou dostupné doplňující teoretické podkladové dokumenty o obecném spotřebitelském právu a udržitelnosti.

O Consumer PRO

Consumer PRO je iniciativa Evropské komise v rámci Evropského spotřebitelského programu a realizovaná BEUC – Evropskou organizací spotřebitelů. Jejím cílem je vybudování kapacity evropských spotřebitelských organizací a dalších aktérů spotřebitelské politiky prostřednictvím neformálního vzdělávání. Projekt zahrnuje členské státy EU, Island a Norsko. Pro více informací napište na Info@consumer-pro.eu.

1. OCHRANA ÚDAJŮ

1.1. Úvod a historie spotřebitelské politiky v oblasti ochrany údajů

Ochrana fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů je v Evropské unii základním právem. Ustanovení čl. 8 odst. 1 Listiny základních práv Evropské unie a čl. 16 odst. 1 Smlouvy o fungování Evropské unie (SFEU) stanoví, že každý má právo na ochranu osobních údajů, které se ho týkají. Navíc, Článek 7 Listiny základních práv stanoví, že každý má právo na respektování svého soukromého a rodinného života, domova a komunikace.

Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) je právní předpis, který upravuje zpracování osobních údajů v EU. Požaduje, aby organizace, veřejné orgány i společnosti, používaly osobní údaje spotřebitelů transparentním a spravedlivým způsobem. Posiluje vaše práva a vztahuje se na všechny organizace, které zpracovávají osobní údaje jednotlivců, kteří jsou v EU, bez ohledu na to, kde mají tyto organizace sídlo.

Pravidla týkající se soukromí a elektronických komunikací (v současnosti směrnice „ePrivacy“, která je předmětem přezkumu) chrání důvěrnost elektronických komunikací a obsahují rovněž zvláštní ochranu spotřebitelů před nevyžádanými obchodními sděleními zasílanými prostřednictvím služeb elektronických komunikací.

1.2. Proč je ochrana údajů důležitá pro spotřebitele

Digitální informační technologie a vznik **nových on-line služeb** jsou sice pro spotřebitele přínosné, ale zároveň představují **velkou výzvu pro základní práva na soukromí a ochranu osobních údajů**. Obchodní modely, které v současnosti dominují digitálnímu světu, jsou založeny na sledování a analýze každého kroku spotřebitelů. Společnosti využívají shromážděné informace k vytváření uživatelských profilů, s nimiž se obchoduje on-line a které se používají k poskytování behaviorálně zaměřené reklamy. Tyto profily by také mohly být využívány k diskriminaci spotřebitelů a ovlivňování jejich chování. Je důležité zajistit, aby spotřebitelé měli i nadále kontrolu nad svými osobními údaji a mohli využívat inovativních digitálních produktů a služeb, aniž by se museli vzdávat svého soukromí.

1.3. Hlavní úkoly týkající se spotřebitelské politiky v oblasti ochrany údajů

Pro spotřebitele je velmi obtížné kontrolovat, co se s jejich údaji děje v praxi. Jejich práva často nejsou dodržována a často jsou nuceni přijmout, že se vzdají svého soukromí, pokud chtějí používat digitální produkty a služby.

Spotřebitelé jsou pod neustálým komerčním dohledem a jejich osobní údaje využívá nesčetné množství společností, o názvu mnohých z nich nikdy ani neslyšeli. Zásady ochrany soukromí jsou vágní, dlouhé, složité a velmi těžko pochopitelné a spotřebitel nemá jinou možnost než s nimi

souhlasit. Spotřebitelé často získávají iluzi kontroly, přičemž v případech, kdy jsou požádáni o souhlas, se z tohoto stává systematický a bezvýznamný postup „zaškrtnout políčko“ ze strany spotřebitele.

Nařízení GDPR mělo řešit mnoho z těchto otázek. Téměř tři roky poté, co vstoupilo v platnost, však nedošlo k žádným významným změnám v obchodních postupech. Úroveň souladu s novým nařízením se zdá být nízká a prozatím chybí vymahatelnost. Orgány pro ochranu údajů mají potíže vypořádat se se všemi stížnostmi, které dostávají, a nová architektura vymáhání práva, vybudovaná na základě mechanismu spolupráce a jednotnosti, který má zajistit jednotný výklad a uplatňování práva v celé EU, si dává načas.

Další otázkou je, že pravidla pro ochranu soukromí v elektronických komunikacích (nařízení „ePrivacy“), která má doplnit GDPR a dále chránit důvěrnost komunikace, čekají na schválení již tři roky a dohoda je stále v nedohlednu. (Další informace o nařízení o soukromí a elektronických komunikacích naleznete v informačním listu BEUC zde).

1.4. Klíčová práva a povinnosti spotřebitelů v kostce

Nařízení GDPR vyžaduje, aby organizace, veřejné orgány i společnosti, používaly osobní údaje spotřebitelů transparentním a spravedlivým způsobem. Obsahuje řadu zásad, kterými se řídí používání osobních údajů:

Poskytuje také spotřebitelům řadu práv, aby mohli mít kontrolu nad svými údaji. Spotřebitelé mají mimo jiné právo:

- Být jasně a srozumitelně informováni o tom, jak jsou jejich osobní údaje využívány. Musí být uvedeno, které údaje se používají, kým a k jakým účelům.
- Mít přístup k údajům, které organizace o nich uchovávají, a získat kopii těchto údajů.
- Právo na opravu údajů, pokud jsou tyto nepřesné.
- Požádat o smazání svých údajů.
- Požádat organizace, aby přestaly používat jejich údaje, ať už dočasně nebo trvale.
- Získat své údaje v běžně používaném formátu, tak, aby je mohli vzít a použít někde jinde.
- Napadnout automatizovaná rozhodnutí založená na jejich osobních údajích, která se jich významným způsobem dotýkají (např. je jim odepřen úvěr).
- Být informováni, pokud jsou jejich údaje ztraceny nebo odcizeny.
- Podat stížnost u svého vnitrostátního orgánu pro ochranu údajů nebo podat žalobu u soudu.

1.5. Předpisy na evropské a národní úrovni

- Listina základních práv EU
- Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR)
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů

- Směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) – změněná směrnicí 2009/136/ES
- Zákon č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti
- Pokyny, doporučení a osvědčené postupy Evropské rady pro ochranu údajů
- Stanoviska evropského inspektora ochrany údajů
- Příklad kodexu chování: Federace přímého marketingu, metodická příručka ÚOOÚ

1.6. Judikatura

Zdroj pro judikaturu a články o nařízení GDPR naleznete na adrese: www.uoou.cz/judikatura/ds-1271/p1=1271 nebo např. www.GDPRHub.eu

Na oficiálním právním portálu EU Eurlex lze vyhledat judikaturu která má vztah ke GDPR.

1.7. Co mohou spotřebitelé dělat, pokud mají problém?

Pokud se spotřebitel domnívá, že jeho práva podle GDPR byla porušena, existují dvě možnosti:

- Podání stížnosti u Úřadu pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ), případně u jiného národního úřadu. Seznam úřadů je zde.
- Podání žaloby přímo u soudu proti společnosti/organizaci. To spotřebiteli nebrání podat stížnost, pokud si to přeje.

Domnívá-li se také spotřebitel, že orgány pro ochranu osobních údajů nevyřídily jeho stížnost správně, nebo není-li spokojen s jejich odpovědí nebo není-li informován o průběhu nebo výsledku do 3 měsíců ode dne podání stížnosti, může podat žalobu přímo k soudu proti orgánu pro ochranu osobních údajů.

Vedle vnitrostátních orgánů mají důležitou roli v ochraně osobních údajů i další veřejné subjekty na evropské úrovni:

- Evropská komise, která je pověřena zajišťováním toho, aby členské státy správně prováděly GDPR, a má také pravomoc „aktivovat“ některá ustanovení GDPR prostřednictvím aktů v přenesené pravomoci (např. pro vytvoření standardizovaných „provacy icons“ určených pro vizualizaci jednání).

- Evropská rada pro ochranu údajů (EDPB), která sdružuje všechny vnitrostátní orgány pro ochranu osobních údajů. Jejím hlavním úkolem je zajistit jednotnost při uplatňování a výkladu GDPR.

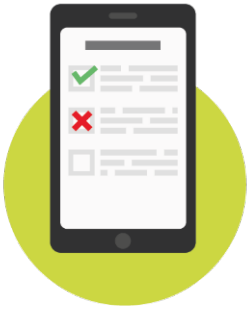
- Evropský inspektor ochrany údajů (EDPS), který dohlíží na dodržování povinností při ochraně osobních údajů ze strany orgánů EU a radí orgánům v otázkách ochrany osobních údajů.

Mimosoudní vyrovnání

Mimosoudní řízení a jiné postupy pro řešení sporů mezi správci a subjekty údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů lze stanovit prostřednictvím kodexů chování přijatých odvětvovými orgány (článek 40 GDPR), aniž jsou dotčena práva subjektů údajů podávat stížnosti u svého orgánu pro ochranu osobních údajů a domáhat se nápravy u soudu.

1.8. Další zdroje, informační přehledy, publikace, odkazy

- Webová stránka Evropské komise s dalšími informacemi o ochraně osobních údajů
- European Commission GDPR Library - Infographics, factsheets and other materials aimed at citizens and businesses
- BEUC Factsheet – What does EU data protection law mean to you?
- AccessNow – User guide to data protection in the EU: Your rights and how to exercise them
- Fundamental Rights Agency – European Data Protection Handbook
- Poradna ÚOOÚ
- Factsheets publikované Evropským inspektorem ochrany osobních údajů (EDPS)
- The History of the GDPR and a Glossary (EDPS)



2. PLATFORMY

2.1. Úvod a historie spotřebitelské politiky ve vztahu k platformám

Spotřebitelé nakupují stále více služeb a produktů online, zejména prostřednictvím platforem. V prvních letech elektronického obchodování se tyto nákupy odehrávaly především na internetových stránkách společností, které měly na ulicích kamenné obchody. Nákupní chování spotřebitelů se dnes radikálně mění: stále více lidí si prostřednictvím on-line tržišť objednává služby a výrobky, které jsou zasílány evropským spotřebitelům přímo ze zemí mimo EU.

Nákupy se neprovádějí pouze prostřednictvím e-commerce platforem, jako je Amazon Marketplace, AliExpress, wish.com nebo EBay, ale také prostřednictvím sociálních médií, jako je Instagram.

Například v roce 2017 bylo z Číny do Německa odesláno přibližně 100 milionů zásilek z e-shopů. To je o 40 milionů více než v roce 2016. Ohromný nárůst byl zaznamenán i v dalších evropských zemích.

Kromě toho jsou na vzestupu možné podvody internetových obchodů založených v EU, které předstírají, že jsou evropskými dodavateli, ale které si ve skutečnosti objednávají na platformách přímo z Číny a prodávají spotřebitelům za vyšší cenu, než například na wish.com. To bylo pozorováno v Dánsku a ve Francii[1].

Existuje důvodná obava, že mnohé z takto dodaných výrobků nejsou v souladu s evropskými právními předpisy a technickými normami, které jsou zavedeny na ochranu práv spotřebitelů, zdraví a životního prostředí. Zatímco výrobci a distributoři, kteří mají sídlo v EU, mohou nést odpovědnost za bezpečnost výrobků a dodržování předpisů, často tomu tak není v případě výrobců, kteří nemají sídlo v EU, přičemž zprostředkovatelé, tj. platformy elektronického obchodu, odmítají, že by za dodržování předpisů měli nést odpovědnost.

2.2. Proč jsou platformy pro spotřebitele důležité

Nakupování, navazování kontaktů s přáteli a rodinou, sdílení zážitků, sledování filmů, poslech hudby, čtení knih, rezervace výletů, vaření podle nových receptů, plánování večerní zábavy, doprava po městě, žádosti o sousedskou pomoc a vyhledávání informací na webu; to jsou jen některé základní příklady činností, které denně vykonávají miliony spotřebitelů. Pro každou z těchto činností existuje jedna nebo více online platforem, které tyto služby usnadňují. Spotřebitelé byli vystaveni prudkému nárůstu ekonomiky platforem, která jim přináší četné výhody, ale i výzvy v oblasti ochrany spotřebitele.

[1] http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php

2.3. Hlavní výzvy ve vztahu k platformám

Obecně platí, že když byla přijata směrnice o elektronickém obchodu, platformy jako Google, Amazon nebo Booking.com byly v plenkách. Mnoho dalších zprostředkovatelů ani neexistovalo. Například, Facebook a Shopify byly spuštěny v roce 2004. Etsy byla založena v roce 2005; Airbnb v roce 2008. Instagram, Wish a AliExpress spatřily světlo v roce 2010.

Za posledních 20 let se obchodní modely některých z těchto a dalších společností změnily. Změnila se také dynamika tržní síly.

Na evropském digitálním trhu došlo k „datafikaci" (přenosu informací do dat, a to je základ digitálních obchodních modelů), multiplikaci platforem, rozšíření sdílené ekonomiky[2], diverzifikaci poskytovatelů služeb, pokud jde o funkce, vertikální integraci a velikost. Přesto musí každá společnost hrát podle pravidel. Ochrana spotřebitele nezávisí – a nesmí – na velikosti společnosti. Koneckonců, dnešní start-upy nebo SME by se mohly stát Alibabou zítřka.

Ochrana spotřebitele nezávisí – a nesmí záviset – na velikosti společnosti. Koneckonců, dnešní start-upy nebo SME by se mohly stát „Alibabou" zítřka.

Mnoho platforem se přetvořilo. Některé se již neomezují na svou počáteční roli informčních nebo důvěryhodných zprostředkovatelů (např. srovnávací nebo hodnotící platformy jako Yelp), ale umožňují přímé uzavírání transakcí na své platformě. Jedná se o obchodní modely, díky nimž platforma spadá do kategorie *„on-line tržiště"* [3], na kterou se v současnosti zaměřují organizace na ochranu spotřebitelů. Tento typ platformy je podle směrnice Omnibus[4] definován jako „služba využívající software, včetně internetové stránky, části internetové stránky nebo aplikace, provozovaná obchodníkem nebo jeho jménem, která umožňuje spotřebitelům uzavírat smlouvy na dálku s jinými obchodníky nebo spotřebiteli". S tím, že často není úloha platformy omezena na umožnění uzavření smlouvy mezi prodávajícími a kupujícími, ale zahrnuje také další služby, jako jsou platební služby, služby plnění, zpracování reklamací a vyřizování stížností[5].

Jiné platformy získaly více rolí. Existují *„hybridní platformy"*, které mohou kombinovat různé zprostředkovatelské funkce, nebo vertikálně integrované platformy. Posledně jmenované nejednají pouze jako zprostředkovatelé, ale konkurují také obchodníkům, a to buď přímo, nebo prostřednictvím přidružených společností. Například, Amazon je prodejce, on-line tržiště, společnost provozující cloud computing, platforma pro sdílení videí, vydavatel, reklamní společnost, výrobce připojených zařízení a společnost zabývající se umělou inteligencí.

---

[2] http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf
[3] Vzbv studie, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, s. 17.
[4] Článek 2(1)(n) Směrnice o nekalých obchodních praktikách ve znění směrnice 2019/2161", https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj?locale=cs
[5] Vzbv studie, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, s. 18.

Spotřebitelské organizace se zasazují o úpravy legislativního rámce, které by tuto novou tržní realitu řešily.

Specifické výzvy

Výzva č. 1. Spread Rozšiřování nelegálního obsahu

Digitální služby se – do určité míry – staly nástrojem pro rozsáhlé porušování spotřebitelského práva; zdrojem příjmů pro prodej reklamy nebo propagaci nebezpečných, nebezpečných, nelegálních produktů na internetu. Například[6]:

	Člen BEUC ze Spojeného království Which? našel na internetu prodávané světla na vánoční stromky, které by mohly vzplanout nebo usmrtit spotřebitele elektrickým proudem[7].
	Dánská spotřebitelská rada objevila na wish.com kosmetiku, která nebyla v souladu s požadavky evropského práva.
	Nedávno šest členů BEUC zjistilo, že dvě třetiny z 250 výrobků zakoupených na on-line tržištích neprošly bezpečnostními testy, s možnými následky jako úraz elektrickým proudem, požár nebo udušení.[8]

Výzva č. 2. Zmatení mezi činnostmi on-line tržiště a jinými činnostmi platformy.

Diskuse o reformě směrnice o elektronickém obchodu se do určité míry zaměřuje na otázky, jako jsou nenávistné projevy, teroristický obsah, materiály chráněné autorským právem, svoboda slova nebo úvahy o jednotném trhu. I když se jedná o důležité otázky, EU by také neměla ztrácet ze zřetele

[6] Viz příklady na https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf
[7] https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/
[8] https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html

onkrétní problémy v oblasti ochrany spotřebitele. Je nezbytné zajistit úplnou ochranu spotřebitelů, kteří nakupují výrobky nebo služby prostřednictvím on-line tržišť[9].

Je nutné rozlišovat mezi prodejem nelegálních výrobků a jinými činnostmi, např. zveřejňováním komentářů na sociálních médiích. Zatímco v druhém případě existují zřetelné úvahy o svobodě projevu, v prvním případě jde o otázku, která zdaleka nesouvisí se svobodou slova, ale spíše s bezpečností výrobků a ochranou spotřebitele.

Výzva č. 3. Směrnice o elektronickém obchodu se *„nevztahuje na poskytovatele služeb usazené ve třetí zemi"*[10].

Někteří poskytovatelé usazení ve třetích zemích využívají omezení teritoriality uvedená ve směrnici – vytvářejí nespravedlivé a nerovné podmínky.

Výzva č. 4. Způsob, jakým směrnice o elektronickém obchodu reguluje poskytovatele hostingu, využívají některé platformy – včetně (ale nejen) on-line tržišť – k tomu, aby se buď chránily před jakoukoli odpovědností, nebo aby ze strachu z odpovědnosti nepřijaly žádná smysluplná opatření.

Výzva č. 5. Stávající právní předpisy mají mezery v regulaci on-line tržišť. Zaplňování internetových tržišť nelegálním obsahem se věnuje malá pozornost.

Výzva č. 6. Nová pravidla mohou pro členské státy představovat překážku pro správné plnění cílů veřejného zájmu.

Například ve věci C-390/18[11], Soudní dvůr Evropské unie rozhodl, že Airbnb je považováno za službu informační společnosti (čl. 2.a) směrnice o elektronickém obchodu). Vzhledem k tomu, že Francie nenotifikovala Komisi zákon vyžadující profesní licenci realitní kanceláře společnostem, jako je Airbnb, nemůže tuto povinnost společnosti Airbnb uložit, neboť by tím porušila čl. 3 odst. 4 písm. b) směrnice o elektronickém obchodu. Tento případ ukázal, že směrnice o elektronickém obchodu tím, že staví vnitřní trh na první místo, způsobuje členským státům problémy při přijímání právních předpisů a politik na ochranu spotřebitelů. Je však důležité poznamenat, že rozsudek neznamená, že vlády nemohou ukládat taková opatření společnostem, jako je Airbnb. Soudní dvůr Evropské unie jasně uvedl, že oznamovací povinnost ve směrnici o elektronickém obchodu *„není určena k tomu, aby členskému státu bránila v přijímání opatření, která spadají do jeho vlastní oblasti působnosti a která by mohla ovlivnit volný pohyb služeb, ale aby členskému státu bránila zasahovat v zásadě do pravomoci členského státu, v němž je usazen poskytovatel dotyčné služby informační společnosti."*

---

[9] Směrnice EU Omnibus definuje jako *„službu využívající software, včetně internetové stránky, části internetové stránky nebo aplikace, provozovanou obchodníkem nebo jeho jménem, která umožňuje spotřebitelům uzavírat smlouvy na dálku s jinými obchodníky nebo spotřebiteli"*. Úloha platformy se však často neomezuje na umožnění uzavření smlouvy mezi prodávajícími a kupujícími, ale zahrnuje i další služby, jako jsou platební služby, služby plnění, zpracování reklamací a vyřizování reklamací.

[10] eCommerce směrnice, recitál 58.

[11] http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18

Výzva č. 7. Nedostatek řádného dohledu a vynucování.

Digitální trhy se vyvíjejí rychlou rychlostí a zdá se, že příslušné orgány se s problémy trhu nevyrovnají, nemají veškeré odborné znalosti ani zdroje potřebné ke sledování a řešení problémů trhu.

2.4. Klíčová práva a povinnosti spotřebitelů v kostce

Směrnice o elektronickém obchodu je již dlouhou dobu jedním ze základních kamenů pravidel chování na internetu. Směrnice o elektronickém obchodu stanovila zásadu země původu s některými důležitými výjimkami (zejména spotřebitelské smlouvy), povinnost poskytovat klíčové informace příjemcům služeb (např. spotřebitelům), výjimky z odpovědnosti a omezení pro poskytovatele on-line zprostředkujících služeb, mimo jiné:

- **Článek 1 – 3 : Obecná ustanovení**
- **Článek 4 – 15 : Zásady**

  Oddíl 1: Požadavky na usazování a na informování

  Oddíl 2: Obchodní sdělení

  Oddíl 3: Uzavírání smluv elektronickou cestou

  Oddíl 4: Odpovědnost poskytovatelů zprostředkovatelských služeb
- **Články 16 – 20 : Provádění**
- **Články 21 – 24 : Závěrečná ustanovení**

Kde najít nejdůležitější ustanovení směrnice o elektronickém obchodu?

- **Hlavní cíl:** vnitřní trh a volný pohyb služeb informační společnosti (článek 1)
- Mezi **další cíle** patří *„právní jistota a důvěra spotřebitelů“* (7. bod odůvodnění), zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele a ochrany nezletilých osob (10. bod odůvodnění)
- **Oblast působnosti:** aniž je dotčena ochrana spotřebitele (článek 1)
- **Definice** (článek 2)
- **Základní informace** pro spotřebitele a ostatní příjemce (články 5, 6, 10)
- **Práva při podání objednávek on-line** (článek 11)
- **Zásady zprostředkovatelské odpovědnosti** (články 12-15). Nejdůležitější zásady:
  - Poskytovatelé hostingových služeb neodpovídají za obsah třetích stran, pokud se o tom dozvědí, urychleně odstraní nebo znemožní přístup k nedovolenému obsahu (článek 14)
  - Zákaz, aby členské státy uložily poskytovatelům obecnou povinnost dohledu (článek 15)
- **Kodexy chování** (článek 16)
- **Mimosoudní urovnání sporů** (článek 17)
- **Soudní řízení** „s cílem ukončit zjištěné porušování práva a předejít dalšímu poškození dotčených zájmů“ (článek 18)
- **Spolupráce členských států** (článek 19)
- **Sankce** (článek 20)

Od přijetí směrnice o elektronickém obchodu v roce 2000 se digitální služby vyvinuly, což přináší nové výzvy. Například zásada bezpečného přístavu dává některým platformám volný prostor, aby nenesly odpovědnost. Někteří poskytovatelé digitálních služeb nepřebírají smysluplnou odpovědnost nebo neposkytují spotřebitelům náležitou nápravu, pokud se něco pokazí. Podobně některé dobrovolné iniciativy zpozdily tolik potřebná regulační opatření. To lze provést prostřednictvím Digital Services Act. Consumer PRO vypracovala také další dva dokumenty na témata spotřebitelského práva a udržitelnosti, které mohou tento dokument užitečným způsobem doplnit.

2.5. Právní předpisy na úrovni EU

NAŘÍZENÍ / SMĚRNICE	PLATNOST	REVIZE / ZHODNOCENÍ: TYP OPATŘENÍ	TERMÍNY	KOMENTÁŘ
Směrnice o elektronickém obchodu	17/01/2002 (transpozice)	Přezkum ze strany EK (čl. 21)	Před 17/07/2003, poté každé dva roky	Formální zhodnocení není k známo od roku 2012. Dokument EK „Final report on the E-commerce Sector Inquiry" může být zajímavý ze soutěžního hlediska.
		Nařízení o digitálních službách (Digital Services Act - DSA)	15. 12. 2020 EK navrhla znění DSA	Reforma Směrnice o elektronickém obchodu. Zachováváno současné pravidlo neodpovědnosti hostitele (zprostředkovatele) za cizí obsah, pokud hostitel neví, že je obsah nezákonný, ale přidává výjimku, že jakmile je nezákonný obsah označen, hostitel je povinen jej odstranit. Zavádí nové povinnosti platforem informovat regulační orgány o tom, jak fungují jejich algoritmy, o tom, jak jsou přijímána rozhodnutí o odstranění obsahu a o tom, jak inzerenti cílí na uživatele (požadavky transparentnosti). Mnoho z ustanovení se vztahuje pouze na platformy, které mají v Evropské unii více než 45 milionů uživatelů. Prostředky donucení a koordinace mezi členy EU.
Nařízení o online zprostředkovatelských službách (Nařízení P2B)	12/07/2020	EK pobízí k vypracování kodexů chování (čl. 17)	Bez data	Analýza jejich fungování bude součástí přezkumu
		Přezkum ze strany EK (čl. 18)	13/01/2022 a pak každé 3 roky	
Směrnice „Omnibus" (Lepší vymáhání a modernizace právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele)	28 listopad 2021 (transpozice) 28 May 2022 (aplikace)	Článek 7 - Transpozice	Článek 6 – Podávání zpráv Komisí a přezkum. Do 28. 5. 2024 předloží Komise zprávu o uplatňování této směrnice, zejména o dvojí kvalitě potravin a o prodeji mimo obchodní prostory.	

2.6. Judikatura

- **Re: Nařízení P2B: Zatím** žádná známá judikatura, neboť je účinné teprve od 12. července 2020. Zajímavé sledovat stížnost Spotify na hospodářskou soutěž proti společnosti Apple: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html
- **Re: Směrnice Omnibus**: Zatím není transponovaná
- **Re: Směrnice eCommerce (o elektronickém obchodu)**: viz příloha tohoto dokumentu

2.7. Co mohou spotřebitelé dělat v případě problému?

- Řešit přímo s prodejcem/platformou (tento krok není povinný)
- Mimosoudní řešení sporů (ADR) (tento krok není povinný)
- Stížnost u příslušného úřadu (liší se podle podstaty věci)

2.8. Další zdroje – informativní přehledy, publikace, odkazy

- Prezentace Evropské komise o nástrojích a cílech směrnice o elektronickém obchodu (viz zde)
- Stanovisko BEUC „Zajištění ochrany spotřebitele v ekonomice platforem“: (zde)
- Poziční dokument BEUC „Ekonomika sdílení“ (zde)
- Poziční dokument BEUC k Digital Services Act (zde)

3. TELEKOMUNIKACE

3.1. Úvod a historie telekomunikační spotřebitelské politiky

Telekomunikační trhy zůstávají důležitou oblastí zájmu všech evropských spotřebitelů, neboť všeobecná spokojenost s telekomunikačními službami zůstává velmi nízká. Pravidla EU byla nedávno aktualizována prostřednictvím Evropského kodexu pro elektronické komunikace (EECC) a nařízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC). Tato reforma výrazně zlepší ochranu spotřebitelů, pokud bude v členských státech dobře provedena a prosazována. Pokyny sdružení BEREC jsou důležitým nástrojem pro konzistentní výklad pravidel.

3.2. Proč jsou telekomunikace pro spotřebitele důležité

Ve stále propojenějším světě spotřebitelé utrácí stále více času a peněz on-line, propojují se s ostatními a vedou digitální život. Přístup k cenově dostupným a vysoce kvalitním internetovým připojením a komunikačním technologiím se stal předpokladem pro to, aby se všichni spotřebitelé mohli zapojit do digitální společnosti.

3.3. Hlavní výzvy v rámci telekomunikací

Telekomunikační trhy jsou pro spotřebitele stále velmi obtížné a počet stížností zůstává velmi vysoký. Uvádí to vlastní hodnotící zpráva Evropské komise o spotřebitelských trzích (2018) a stížnosti spotřebitelů, které obdržely organizace spotřebitelů.

- Srovnávací přehled 2018 Consumer Markets Scoreboard zjistil „přetrvávající problémy na telekomunikačních trzích“. „Vysoký výskyt problémů zůstává zdaleka slabým místem tohoto odvětví“. „Podíl spotřebitelů, kteří hlásí problémy (v průměru 16,9 %), je na těchto trzích nejvyšší ze všech sledovaných trhů služeb, zejména u internetových služeb (20,3 %). To má za následek nejvyšší celkové poškození spotřebitelů ve všech odvětvích“. Jinými slovy, telekomunikační trhy způsobují nejvyšší podíl poškození spotřebitelů ze všech služeb.
- Komise má dokonce indikátor tržní výkonnosti, který ukazuje, jak dobře si trh vede podle spotřebitelů. Komise zjistila, že „všech šest tržních klastrů, které jsou srovnatelné s rokem 2015, vykazuje zlepšení průměrného skóre MPI, s výjimkou tržního klastru Telekomunikace“, který vykazuje mírný pokles – viz strana 9.

Mezi specifické otázky patří mimo jiné:

- Vysoké ceny a rozdíly mezi zeměmi

  Studie Evropské komise o maloobchodních cenách nabídek mobilního širokopásmového připojení zjistila, že navzdory poklesu cen jsou některé země stále drahé, zejména Maďarsko, Portugalsko Kypr, Česká republika, Řecko a Slovensko.

- Nedostatek konkurence ve všech zemích

  V Nizozemsku si Consumentenbond stěžuje na duopol dvou operátorů: KPN a VodafoneZiggo. Oba mají vlastní síť a působí na trhu pevných a mobilních sítí. Ke zvyšování cen dochází každý rok. Pro další informace se prosím podívejte[12]:
  https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1
  https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement
  https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider
  https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd
  https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten

- Nepřiměřené smluvní podmínky.

[12] Odkazy uvedené v tomto oddíle v teoretických podkladových dokumentech jsou výběrem článků evropských spotřebitelských organizací, tedy v národním jazyce. Pokud se chcete dozvědět více informací, použijte prosím nástroj pro překlad.

Další informace naleznete v:
https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predispone-modifiche-richieste .
https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy
https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf
https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predispone-modifiche-richieste

- Zavádějící a neférové obchodní praktiky.

Například nabízení smartfonů „zadarmo“, zatímco je situace jiná: https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes

- Skrývání podstatných smluvních podmínek

- Zneužívající jednostranné změny smluvních podmínek

https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco

- Aktivace nevyžádaných služeb

Formou SMS generované předplatné pro různé druhy nechtěných služeb slibovaných „zdarma“.

- Vnucení smluv zranitelným spotřebitelům (např. starším lidem)

- Změna poskytovatele.

Spolková agentura pro síť (Bundesnetzagentur) zaregistrovala v roce 2015 kolem 178 000 dotazů a stížností spotřebitelů týkajících se telekomunikačních otázek. Přibližně polovina z nich se týkala změny poskytovatele

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf, cf. Federal Network Agency: Annual Report 2015, 2016

- Výpadky služeb

- Kvalita služeb.

https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/

- Digitální rozdělení, zejména mezi venkovskými a kosmopolitními oblastmi. Některé domácnosti nemají připojení k internetu vůbec. https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html

- Porušení neutrality sítě: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf

- Nevyžádaná komunikace. https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf (strany 12-13)

- Nedostatečné povědomí o právech spotřebitelů (např. https://www.econsumer.eu/) nebo neochota stěžovat si, pokud je něco špatně. https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo

- Prosazování práva, např. v případech nulové tarifikace vybraných datových přenosů (tzv. zero-rating v rozporu se zásadou síťové neutrality).

  https://epicenter.works/document/1522

3.4. Klíčová práva a povinnosti spotřebitelů v kostce

1. EECC: modernizace práv spotřebitelů v EU a povinností poskytovatelů elektronických komunikací (včetně nadstandardních poskytovatelů):

- Hrubý seznam nejdůležitějších nových výhod pro spotřebitele:
  - Od 15. května 2019 jsou ceny hovorů v rámci EU omezeny na 19 centů za minutu a SMS na 6 centů/SMS.
  - Povinnost univerzální služby je nyní zaměřena na širokopásmový přístup k internetu, což by mělo znamenat, že všichni spotřebitelé, včetně ekonomicky zranitelných spotřebitelů, budou mít cenově dostupný přístup k internetu ve slušné kvalitě.
  - Požadavky na informace a transparentnost byly aktualizovány.
  - Spotřebitelé budou mít nyní při výpovědi smlouvy silnější práva.
  - Spotřebitelé budou také chráněni při nákupu sdružených smluv.
  - Telekomunikační operátoři budou muset odškodnit spotřebitele za nepřiměřená zpoždění při změně poskytovatele.

- Všechny služby digitální komunikace (včetně on-line aplikací) musí být v souladu se zásadou bezpečnosti komunikace.

Nejhorší deregulační scénáře v tržním regulačním režimu byly odvráceny. Vnitrostátní regulační orgány budou mít i nadále dostatečné pravomoci k prosazování hospodářské soutěže na trhu, a to i nyní i v situacích oligopolů.

- Klíčové články pro ochranu spotřebitele: články 99–116 EECC

Příklad: Elektronické shrnutí smluv: Evropská komise přijala prováděcí nařízení 2019/2243, kterým se stanoví šablona shrnutí smluv pro služby elektronických komunikací, která má pro spotřebitele tyto výhody:

- Byly přidány další specifikace pro balíčky a zavedené pořadí prezentace (v sekci Služby a koncová zařízení).
- Byly zahrnuty všechny příslušné rychlosti přístupu k internetu. Měl by být rovněž předložen přehled dostupných vnitrostátních opravných prostředků nejen v případě výpadku rychlosti, ale také v případě selhání jiných parametrů kvality služeb.
- Podrobnější informace o části o době trvání a ukončení.
- *"Požadované informace by měly být poskytovány přímo v shrnutí, nikoli s odkazem na jiné zdroje informací".*

Objasnění, že členské státy mohou ve svých vnitrostátních právních předpisech zachovat nebo zavést ustanovení týkající se aspektů, na které se nevztahuje článek 102 Evropského kodexu elektronických komunikací (např. jazyk, způsob, jakým je třeba stanovit šablonu, propagace, přísný dohled a prosazování atd.).

2. Síťová neutralita: Od května 2016 právo EU stanoví, že s veškerým internetovým provozem musí být zacházeno stejně.

Zásada „neutrality sítě“ znamená, že poskytovatelé přístupu k internetu již nemohou zpomalovat, blokovat přístup k některým aplikacím nebo službám ani je jinak diskriminovat. Čl. 3.3 nařízení (EU) 2015/2120 zajišťuje neutralitu sítě:

„Poskytovatelé služeb přístupu k internetu nakládají při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.“

3. Roaming: Potlačení poplatků za roaming od roku 2017 s určitými výhradami.

- Výchozím pravidlem je, že spotřebitelé musí mít možnost používat své domácí mobilní tarify na cestách v rámci EU bez jakéhokoli dodatečného příplatku. To znamená, že

spotřebitelé mohou v zásadě využít stejný počet minut, SMS a gigabajty dat během pobytu v jiné zemi EU. V některých případech ovšem platí výjimky. Poskytovatelé mobilních služeb mají možnost (nikoli však povinnost) připojit ke svým smlouvám tzv. zásady spravedlivého využívání (fair usage policies – FUP). Cílem je, aby tyto zássady spravedlivého využívání definovaly způsob, jakým mohou jejich zákazníci využívat své domácí mobilní tarify při cestování v režimu RLAH (Roam-Like-At-Home = chovej se jako doma).

- Evropská komise ve své zprávě o přezkumu z listopadu 2019 potvrdila, že roamingová pravidla jsou úspěchem jak na maloobchodní, tak na velkoobchodní úrovni. Komise zjistila, že „ve srovnání s rokem před zrušením roamingu“ máme
    1. 10x vyšší využití mobilních dat při cestování po EU
    1. 12x vyšší během prázdnin
    1. 3x vyšší objem telefonních hovorů.

1. *"Zpráva dochází k závěru, že dynamika hospodářské soutěže na trhu roamingu se v blízké budoucnosti pravděpodobně nezmění, což znamená, že současná regulace maloobchodu a velkoobchodu je stále nezbytná. Stávající pravidla pro roaming by měla platit i v nadcházejících letech, aby se zajistilo, že občané budou moci využívat roaming bez dodatečných nákladů v rámci EU. Nařízení o roamingu je v současné době v platnosti do června 2022"*, dodala Komise.

4. Komunikace v rámci EU: 15. května 2019 se omezila cenu za volání do jiné země EU na 19 centů a na 6 centů za SMS. FAQ: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu

3.1. Právní předpisy na úrovni EU

NAŘÍZENÍ / SMĚRNICE	PLATNOST	REVIZE / ZHODNOCENÍ: TYP OPATŘENÍ		TERMÍNY		KOMENTÁŘ
TELECOMUNIKACE						
BEREC Nařízení	20/12/2018	Regulovaná komunikace v rámci Unie, (čl. 50 = čl. 5a Nařízení 2015/2120; Recitál 42-52) – ceny nepřekročí částku 0,19 EUR za minutu volání a 0,06 EUR za SMS zprávu.	Evropská centrální banka přezkoumá limity v jiných měnách než euro	15.5.2020 (a dále každý následující rok)	15/05/2019 aplikace a 14/05/2024 ukončení	ECB použije referenční směnné kurzy zveřejněné 15. ledna, 15. února a 15. března téhož roku.
			Pokyny sdružení BEREC pro komunikaci uvnitř EU			
			1. report BEREC			Podléhá veřejné konzultaci
		BEREC zprovoznil informační a komunikační systém (čl. 41)		21/06/2020		
		Do 21. prosince 2023 a poté každých pět let provede Komise hodnocení BEREC		21/12/2023 (každých 5 let)		Je třeba i nadále prosazovat, aby se ceny na vnitrostátní úrovni rovnaly cenám v rámci EU. Alespoň zajistit kontinuitu opatření a nižší limity.
Evropský kodex pro elektronické komunikace (EECC)[13]	21/12/2020 (prodlení s transpozicí)	Členské státy oznámily Komisi svá národní opatření s přísnější/nižší úrovní ochrany koncových uživatelů (čl. 101).		21/12/2019		Existují výjimky z čl. 101 (maximální harmonizace).
		Lhůta pro uplatnění různých opatření ochrany spotřebitele, pak harmonizace (čl. 101)		21/12/2021		
		Prováděcí nařízení EK o šabloně shrnutí smlouvy (čl. 102)		21/12/2019		Účinné

[13] Povšimněte si, že EECC nahrazuje čtyři směrnice EU (o rámci, přístupu, autorizaci a univerzální službě).

		Pokyny sdružení BEREC o koncovém bodě sítě (článek 61)		21/06/2020	6/3/2020
		BEREC vydal pokyny s podrobnými údaji o významných parametrech kvality služeb (Čl. 104)		21/06/2020	6/3/2020
		BEREC vydal zprávu o osvědčených postupech členských států, k podpoře vymezení služby přiměřeného širokopásmového přístupu k internetu (Art. 84)		21/06/2020	11/6/2020. Zpráva bude pravidelně aktualizována, "aby odrážela technologický pokrok a změny ve způsobu používání spotřebiteli".
		BEREC vydal pokyny pro sítě s velmi vysokou kapacitou (čl. 76, 82, 61(3) and čl. 80)		21/12/2020; novelizace 31/12/2025	1/10/2020
		Národní regulační úřady oznámily Komisi podnikatele s povinnostmi univerzální služby (čl. 121)		21/12/2020	Změny musí být notifikovány neprodleně
		Výkon přenesené pravomoci Komisí (čl. 117)	Komise vyhotoví zprávu o výkonu přenesení pravomoci	9 měsíců před 19/12/2023	Výkon přenesené pravomoci může být kdykoliv ukončen ze strany Evropského parlamentu nebo Rady
			Konec výkonu přenesené pravomoci	19/12/2023	
			Sazby za ukončení volání (čl. 75)	31/12/2020	18/12/2020 Nařízení Komise v přenesené pravomoci 2021/654
			Právo měnit přílohy V, VI, IX, X a XI (čl. 116)	19/12/2023	
		EK "může" přijmout prováděcí akty se stanoviskem agentury ENISA k bezpečnostním opatřením, která mají poskytovatelé přijmout. Ty "musí v co největší míře vycházet z evropských a mezinárodních norem a nebrání členským státům v přijetí dalších požadavků" (čl. 40, recitál 316)		Bez data	
		BEREC vydá stanovisko týkající se práv koncových uživatelů (čl. 123)		21/12/2021 a každé 3 roky	**Důležité.** Na základě stanoviska BEREC může EK předložit legislativní návrh (čl. 123 odst. 2, bez data).
			Zpráva EK o fungování směrnice.	21/12/2025 a každých 5 let	

		Postupy pro přezkum (čl. 122)	Zpráva EK o rozsahu univerzální služby	21/12/2025 a každých 5 let	Možnost legislativního návrhu. EK zohlední stanovisko BEREC.
			Stanovisko BEREC k provádění na vnitrostátní úrovni, fungování obecného oprávnění a dopadu na vnitřní trh.	21/12/2021 a každé 3 roky	
Nařízení 2012/531 (nařízení o roamingu, přepracované znění)	1/07/2012 (účinnost) - 30/06/2022 (ukončení)	Nařízení 2015/2120 (RLAH)	BEREC pokyny pro velkoobchodní roaming a BEREC pokyny maloobchodní roaming	27/03/2017	- EK mezitímní zpráva (12/12/2018) - BEREC stanovisko k fungování roamingových pravidel (13/06/2019) - EK přezkum o fair use policy a odchylky od udržitelnosti (26/06/2019) - EK předložila návrh nařízení prodlužujícího období regulace roamingu a zároveň upravujícího maximální velkoobchodní ceny, aby byla zajištěna udržitelnost poskytování maloobchodních roamingových služeb za domácí ceny, a zavedena nová opatření k transparentnosti a zajištění skutečného „roamingu jako doma“, pokud jde o kvalitu služeb a přístup k tísňovým službám při roamingu
			Přezkum (Art. 9)	30/04/2019 a každé další 4 roky	
		Nařízení 2017/920 (Velkoobchodní Roaming)	Zpráva Komise o přezkumu trhu s roamingem	15/12/2019 a každé další 2 roky	
		Prováděcí nařízení EK 2016/2286 (politika přiměřeného využívání, posuzování udržitelnosti)		6/2019	
		Každoroční prováděcí nařízení Komise, které stanoví vážený průměr maximálních sazeb za ukončení volání v mobilních sítích v celé Unii		1/1/2020 (účinnost)	
		Přezkum (čl. 19)	Mezitímní zpráva	K 15/12/2018	
			Celá zpráva (maloobchod a velkoobchod) - EK bude konzultovat BEREC a BEREC bude pravidelně podávat zprávy.	K 15/12/2019 a každé dva roky	

Nařízení 2015/2120 (o otevřeném internetu – síťová neutralita)	30/04/2016	Pokyny BEREC k provádění nařízení o otevřeném internetu.		11/6/2020
5G Doporučení	26/03/2019	Hodnocení rizik členskými státy - report on EU coordinated risk assessment of 5G networks security	9/10/2019	
		Závěry Rady EU týkající se strategie EU v oblasti kybernetické bezpečnosti	9/3/2021	
		Skupina NIS - Network and Information Systems Cooperation Group - Toolbox k zmírnění opatření k řešení zjištěných rizik kybernetické bezpečnosti na vnitrostátní úrovni a na úrovni EU.	1/2020	Čeština u Toolboxu chybí
		Posouzení účinků doporučení členskými státy – ve spolupráci s EK - s cílem určit, zda je třeba přijmout další opatření.	1/10/2020	Toto posouzení mělo zohlednit výsledek koordinovaného evropského posouzení rizik a účinnost opatření.

3.2.Judikatura

- **EECC:** žádná judikatura zatím. Lhůta pro transpozici je stanovena do 21. prosince 2020.

- **Nařízení BEREC:** Společnosti Telefonica a Deutsche Telecom podaly žalobu T-161/19 a T-162/19 s žádostí o zrušení článku 50 nařízení BEREC (tj. vypuštění cenových stropů při komunikaci v rámci EU). Tribunál tyto věci nepřipustil z důvodu nedostatku aktivní legitimace. Viz usnesení Tribunálu (možnost odbolání):
    a. http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961
    b. http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047

- **Neutralita sítě**:
    a. Dva projednávané věci SDEU (C-807/18 a C-39/19) před Soudním dvorem Evropské unie (SDEU), které se snaží objasnit, jak se nařízení o otevřeném internetu vztahuje na „zero-rating (nulové ceny za přístup k vybraným službám na internetu).
    b. Bylo zde několik vnitrostátních regulačních opatření a soudních rozhodnutí.

- **Pravidla roamingu**: viz např. http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre= https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform

3.3. Co mohou spotřebitelé dělat, pokud mají problém[14]?

1. **Obrátit se přímo na poskytovatele.** Ve smlouvě a ve shrnutí smlouvy (článek 102 EECC) musí být uvedeno kontaktní místo.

- **Spotřebitelské organizace** mohou být prostředníkem mezi spotřebitelem a poskytovatelem. To je docela užitečné, pokud je potřeba se orientovat ve složitém systému, jako například ve Španělsku: http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar
- **Mimosoudní řešení sporů** (článek 25 EECC): Členské státy jsou povinny pověřit příslušný orgán nebo nezávislý orgán odpovědný za alternativní řešení sporů v oblasti práv koncových uživatelů.
  also https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=EN
- **Soud.**

[14] Mechanismy pro podávání stížností se v jednotlivých zemích liší. Některé spotřebitelské organizace jsou dokonce součástí alternativního řešení sporů (např. v Chorvatsku a Dánsku).

3.4. Další zdroje – informační přehledy, publikace, odkazy

- BEUC materiály: https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market
- BEREC dokumenty mají užitečné informace a pokyny k výkladu a pomáhají zajistit jednotné uplatňování a prosazování právních předpisů: https://berec.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- K roamingu: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling
- O zastropování cen při intra-EU komunikaci: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZNZ6Q9E&feature=youtu.be
- O síťové neutralitě: https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4 (Burger King reklama vysvětluje síťovou neutralitu na whopperech) https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Podívejte se na nástroj OCU k porovnání nabídek: https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landingpage

PŘÍLOHA – PŘEHLED JUSIKATURY K ECOMMERCE SMĚRNICI

K odstavci 2.6 - judikatura:

- Interpreted by 62006CA0275
- Interpreted by 62006CJ0275
- article 5.1 PT C) Interpreted by 62007CA0298
- A05P1LC Interpreted by 62007CJ0298
- Interpreted by 62007CO0557
- article 14 Interpreted by 62008CA0236
- A14 Interpreted by 62008CJ0236
- article 14 interpretation requested by 62008CN0236
- article 14 interpretation requested by 62008CN0237
- article 14 interpretation requested by 62008CN0238
- Interpreted by 62009CA0108
- Interpreted by 62009CJ0108
- A14P1 Interpreted by 62009CJ0324
- A14P1LB Interpreted by 62009CJ0324
- A03 Interpreted by 62009CJ0509
- A03P4 Interpreted by 62009CJ0509
- interpretation requested by 62009CN0108
- article 12 interpretation requested by 62009CN0323
- article 12.1 interpretation requested by 62009CN0323
- article 13 interpretation requested by 62009CN0323
- article 13.1 interpretation requested by 62009CN0323
- article 14 interpretation requested by 62009CN0323
- article 14.1 interpretation requested by 62009CN0323
- article 14.1 interpretation requested by 62009CN0324
- article 3.1 interpretation requested by 62009CN0509
- Interpreted by 62010CJ0070
- A03P1 Interpreted by 62010CJ0292
- A03P2 Interpreted by 62010CJ0292
- Interpreted by 62010CJ0360
- interpretation requested by 62010CN0070
- interpretation requested by 62010CN0360
- A02LA Interpreted by 62013CJ0291
- A12 Interpreted by 62013CJ0291
- A13 Interpreted by 62013CJ0291
- A14 Interpreted by 62013CJ0291
- article 02 interpretation requested by 62013CN0291
- article 12 interpretation requested by 62013CN0291
- article 13 interpretation requested by 62013CN0291
- article 14 interpretation requested by 62013CN0291
- A02LA Interpreted by 62014CJ0484
- A02LB Interpreted by 62014CJ0484
- A12P1 Interpreted by 62014CJ0484
- A12P3 Interpreted by 62014CJ0484
- A14P1LB Interpreted by 62014CJ0484
- article 12 1 interpretation requested by 62014CN0484
- article 2 B interpretation requested by 62014CN0484
- Interpreted by 62015CJ0339
- Interpreted by 62015CJ0434
- Preliminary question submitted by 62015CN0339
- article 2 point (a) Preliminary question submitted by 62015CN0339
- Preliminary question submitted by 62015CN0434
- article 3 paragraph 2 Preliminary question submitted by 62015CN0434
- article 3 paragraph 4 Preliminary question submitted by 62015CN0434
- Preliminary question submitted by 62016CN0265
- article 12 Preliminary question submitted by 62017CN0521
- article 13 Preliminary question submitted by 62017CN0521

- article 14 Preliminary question submitted by 62017CN0521
- A15P1 Interpreted by 62018CJ0018
- A02LA Interpreted by 62018CJ0390
- A03P4LB Interpreted by 62018CJ0390
- article 14 paragraph 1 point (a) Preliminary question submitted by 62018CN0018
- article 15 paragraph 1 Preliminary question submitted by 62018CN0018
- article 8 Preliminary question submitted by 62018CN0296
- article 3 Preliminary question submitted by 62018CN0390
- Preliminary question submitted by 62018CN0512
- article 3 Preliminary question submitted by 62018CN0649
- article 14 paragraph 1 Preliminary question submitted by 62018CN0682
- article 14 paragraph 1 Preliminary question submitted by 62018CN0683
- A08 Interpreted by 62018CO0296
- Preliminary question submitted by 62019CN0062
- article 2 point (a) Preliminary question submitted by 62019CN0062
- article 3 paragraph 2 Preliminary question submitted by 62019CN0062
- article 3 paragraph 4 Preliminary question submitted by 62019CN0062
- article 4 Preliminary question submitted by 62019CN0062
- article 14 paragraph 1 Preliminary question submitted by 62019CN0442
- article 14 paragraph 3 Preliminary question submitted by 62019CN0442
- article 15 paragraph 1 Preliminary question submitted by 62019CN0442
- article 13 paragraph 2 Preliminary question submitted by 62019CN0500
- article 14 paragraph 3 Preliminary question submitted by 62019CN0500
- article 12 Preliminary question submitted by 62019CN0500
- article 12 paragraph 3 Preliminary question submitted by 62019CN0500
- article 13 Preliminary question submitted by 62019CN0500
- article 14 Preliminary question submitted by 62019CN0500
- article 14 paragraph 1 Preliminary question submitted by 62019CN0500
- Preliminary question submitted by 62019CN0723

This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.