

11. 2. 2020

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

# Posílení ochrany spotřebitele ve světle technologického a digitálního vývoje

Na začátku tohoto roku vstoupila v platnost směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019 (dále jen tzv. „Doprovodná směrnice“), která přináší úpravu čtyř stávajících unijních spotřebitelských směrnic - směrnice 93/13/EHS (o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách), směrnice 98/6/ES (o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli), směrnice 2005/29/ES (o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu) a směrnice 2011/83/EU (o právech spotřebitelů).

## Obecně

Cílem Doprovodné směrnice je harmonizovat a posílit ochranu spotřebitele na unijním trhu. Doprovodná směrnice s sebou přináší zejména (i) zvýšení sankcí za porušení pravidel pro ochranu spotřebitele, a to až do výše 4 % z ročního obrátu společnosti, (ii) rozšíření informační povinnosti obchodníků vůči spotřebiteli (u recenzí, v případě smluv uzavřených na online tržišti a při personalizaci cen založených na automatizovaném rozhodování), (iii) zákaz dvojí kvality výrobků jako klamavé obchodní praktiky a (iv) upřesnění úpravy prostředků individuální nápravy pro spotřebitele (odstoupení od smlouvy a náhrada škody). Lhůta pro členské státy pro transpozici Doprovodné směrnice je do 28. listopadu 2021.



Do definice „produktu“, která obsahovala zboží nebo služby včetně nemovitosti, práva a závazku nově přibyly digitální služby a digitální obsah. Smlouvou o poskytování služeb bude jakákoli smlouva jiná než kupní smlouva, na jejímž základě obchodník poskytuje nebo se zavazuje poskytnout službu spotřebiteli, včetně digitální služby. Zákonná záruka za soulad zboží se bude vztahovat i na digitální obsah a digitální služby. Definice „online tržiště“ je v Doprovodné směrnici aktualizována a je technologicky neutrálnější, tak aby zahrnovala i nové technologie. Namísto „internetové stránky“ odkazuje Doprovodná směrnice na software, včetně internetových stránek, části internetových stránek nebo aplikace, který je provozován obchodníkem nebo jeho jménem, umožňující spotřebitelům uzavírat na dálku smlouvy s jinými obchodníky nebo spotřebiteli, a je tak v souladu s pojmem „online rozhraní“, jak uvádí nařízení (EU) 2017/2394 a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302.

## Rozšíření informační povinnosti u recenzí

Spotřebitelé se při svém rozhodování o koupi stále častěji spoléhají na spotřebitelské recenze a doporučení. Pokud obchodník poskytuje přístup ke spotřebitelským recenzím produktů, za podstatné se považují informace o tom, zda a jak obchodník zajišťuje, aby zveřejněné recenze pocházely od spotřebitelů, kteří produkt skutečně použili nebo si jej zakoupili. Pokud tedy obchodníci poskytují

přístup ke spotřebitelským recenzím produktů, měli by informovat spotřebitele, zda jsou zavedeny procesy a postupy, které zajišťují, aby zveřejněné recenze pocházely od spotřebitelů, kteří produkty skutečně použili nebo je zakoupili. Dále by měli obchodníci poskytnout informace o tom, jak probíhají takové kontroly, a poskytnout spotřebitelům jasné informace o tom, jak jsou recenze zpracovávány, například zda jsou zveřejňovány veškeré recenze, ať už pozitivní nebo negativní, nebo zda byly tyto recenze sponzorovány či ovlivněny smluvním vztahem s obchodníkem.

Tvrzení, že recenze produktu předložili spotřebitelé, kteří produkt skutečně použili nebo jej zakoupili, přestože nebyly uskutečněny žádné opodstatněné a přiměřené kroky k zajištění toho, aby recenze pocházely od těchto spotřebitelů, by mělo být nově považováno za nekalou obchodní praktiku. K těmto krokům by například mohly patřit technické prostředky k ověření spolehlivosti osoby, která recenzi napsala, například požadováním informací k ověření toho, zda spotřebitel produkt skutečně použil nebo jej zakoupil.

Dále by dle Doprovodné směrnice mělo být také zakázáno, aby obchodníci prezentovali falešné spotřebitelské recenze a doporučení, jako jsou označení „to se mi líbí“ na sociálních médiích, nebo zadali jiným osobám, aby tak učinily s cílem podpořit jejich produkty, nebo aby manipulovali se spotřebitelskými recenzemi a doporučeními, například tím, že zveřejní pouze pozitivní recenze a smažou recenze negativní. K tomu by mohlo rovněž dojít pomocí extrapolace doporučení na sociálních sítích, pokud je pozitivní interakce uživatele týkající se určitého online obsahu propojena s odlišným, avšak souvisejícím obsahem, nebo k tomuto obsahu přesunuta, což vytváří zdání, že tento uživatel zaujímá pozitivní postoj také k souvisejícímu obsahu.

### **Upřesnění požadavků na informace v případě smluv uzavřených na online tržištích**

Pokud jsou spotřebitelům nabízeny produkty na online tržištích, měli by se na poskytování předmluvních informací vyžadovaných původní směrnicí 2011/83/EU podílet jak poskytovatel online tržiště, tak externí dodavatel. Výsledkem bylo, že spotřebitelé používající online tržiště nemuseli zcela pochopit, kdo jsou jejich smluvní partneři a jak jsou ovlivněna jejich práva a povinnosti. V nových verzích směrnic 2005/29/ES a 2011/83/EU jsou nyní uvedeny konkrétní informační požadavky na poskytovatele online tržišť, na jejichž základě by měli být spotřebitelé používající tato online tržiště informováni o hlavních parametrech určujících pořadí nabídek a o tom, zda je třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah obchodníkem či nikoliv, a to na základě prohlášení jim poskytnutého touto třetí stranou.

Pokud třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah prohlásí, že není obchodníkem, poskytovatelé online tržišť by měli poskytnout za tímto účelem stručné prohlášení uvádějící, že práva spotřebitelů vyplývající z právních předpisů EU na ochranu spotřebitele se na uzavřenou smlouvu neuplatní. Kromě toho by spotřebitelé měli být informováni o tom, jak jsou povinnosti související se smlouvou rozděleny mezi třetí strany nabízející zboží, služby nebo digitální obsah a poskytovatele online tržišť. Tyto informace by měly být uvedeny jasným a srozumitelným způsobem, a nikoliv pouze jako odkaz ve všeobecných obchodních podmínkách či podobných smluvních dokumentech.

Požadavky na informace pro poskytovatele online tržišť by měly být přiměřené. Těmito požadavky musí být dosaženo rovnováhy mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností poskytovatelů online tržišť. Poskytovatelé online tržišť by neměli mít povinnost uvádět konkrétní práva spotřebitelů, když spotřebitele informují o tom, že je nelze uplatnit. Informace, které mají být poskytnuty o odpovědnosti za zajištění práv spotřebitelů, závisí na smluvních ujednáních mezi poskytovateli online tržišť a příslušnými externími obchodníky. Poskytovatel online tržiště by mohl uvést, že je externí obchodník výlučně odpovědný za zajištění práv spotřebitelů, nebo popsat své konkrétní povinnosti, pokud nese odpovědnost za určité aspekty smlouvy, například za dodávku nebo uplatnění práva odstoupit od smlouvy.

## **Personalizace cen založená na automatizovaném rozhodování**

V případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory je dle Doprovodné směrnice vyžadována, mimo jiné, informace o tom, že cena byla přizpůsobena na základě automatizovaného rozhodování, aby spotřebitelé mohli zvážit možná rizika svého rozhodnutí o koupi. Tímto požadavkem na informace není dotčeno nařízení (EU) 2016/679 (známého jako GDPR), které mimo jiné stanoví právo jednotlivce nebýt předmětem automatizovaného individuálního rozhodování, včetně profilování. Mezi další požadavky přibylo připomenutí o existenci zákonné záruky za soulad zboží, digitálního obsahu a digitálních služeb se smlouvou a poučení o odstoupení od smlouvy, případně informace o jakékoli příslušné interoperabilitě digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou obchodníkovi známy nebo o nichž lze rozumně očekávat, že by mu měly být známy.

Jak u smluv uzavřených na dálku, tak i jiných než uzavřených na dálku či smluv uzavřených mimo obchodní prostory je třeba informovat o existenci a podmínkách případného poprodejního servisu a obchodních záruk, případně funkčnosti digitálního obsahu, včetně příslušných technických ochranných opatření, funkčnosti zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, včetně příslušných technických ochranných opatření, o jakékoli příslušné kompatibilitě a interoperabilitě zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, které jsou obchodníkovi známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu měly být známy.

## **Rozšíření sankcí a zvýšení pokut**

Za závažná protiprávní jednání, která budou mít unijní rozměr, by měly být pokuty zavedeny jako součást sankcí za tato protiprávní jednání. Sankce dle Doprovodné směrnice mají zahrnovat možnost buď uložit pokutu ve správním řízení nebo možnost zahájit soudní řízení o uložení pokuty, nebo obojí, přičemž maximální výše této pokuty bude činit alespoň 4 % ročního obrátu prodávajícího nebo poskytovatele v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech. V případech, kdy má být uložena pokuta, ale informace o ročním obrátu prodávajícího nebo poskytovatele nejsou dostupné, členské státy by měly zavést možnost uložit pokutu, jejíž maximální výše bude činit alespoň 2 miliony EUR. Členské státy by také nadále měly mít možnost zvolit si druh sankce, která má být uložena, a stanovit ve svých vnitrostátních právních předpisech příslušné postupy pro ukládání sankcí.

K zajištění jednotnějšího uplatňování sankcí, zejména v případě protiprávních jednání uvnitř EU, rozsáhlých protiprávních jednání a rozsáhlých protiprávních jednání s unijním rozměrem ve smyslu nařízení (EU) 2017/2394, je nyní ve směrnici 93/13/EHS, 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU také stanoven seznam společných demonstrativních a orientačních kritérií pro uplatňování sankcí. Mezi tato kritéria patří povaha, závažnost, rozsah a doba trvání protiprávního jednání a případná náprava způsobené újmy, kterou poskytl obchodník spotřebitelům, předchozí protiprávní jednání obchodníka, získaný finanční prospěch nebo omezení ztrát obchodníka z důvodu protiprávního jednání (pokud jsou takové údaje dostupné). Opakované protiprávní jednání téhož subjektu poukazuje na sklon k takovému protiprávnímu jednání a je významným projevem závažnosti chování, a tedy i nutnosti zvýšit úroveň sankce pro dosažení odrazujícího účinku. Je rovněž možné zohlednit jiné přitěžující nebo polehčující okolnosti, jež se uplatní na daný případ.

## **Prostředky individuální nápravy (odstoupení od smlouvy a náhrada škody)**

Spotřebitel poškozený nekalými obchodními praktikami by měl mít dle Doprovodné směrnice možnost uplatnit nárok na náhradu újmy, kterou utrpěl, a případně snížení ceny nebo ukončení smlouvy, a to přiměřeným a účinným způsobem. Členským státům by nic nemělo bránit v zachování nebo zavedení práv na uplatnění jiných prostředků nápravy, jako je oprava nebo výměna, pro

spotřebitele poškozené nekalými obchodními praktikami, aby bylo dosaženo plného odstranění dopadů takových praktik, stejně tak jako stanovení podmínek pro uplatnění prostředků nápravy pro spotřebitele a jejich účinků. Při uplatňování prostředků nápravy mohou být případně zohledněny závažnost a povaha nekalých obchodních praktik, újma, kterou utrpěl spotřebitel, a další relevantní okolnosti, jako je pochybení obchodníka nebo porušení smlouvy.

Členské státy mohou nově na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů před agresivními či klamavými marketingovými nebo prodejními praktikami přijmout právní předpisy, na jejichž základě bude čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení (i bez uvedení důvodů) od smlouvy (uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory) prodloužena na 30 dnů v případě smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem a s účinkem propagace a prodeje produktů spotřebitelům, které jsou často cíleny na starší osoby nebo jiné zranitelné spotřebitele.

### **Dvojitá kvalita výrobků jako klamavá obchodní praktika**

Obchodní praktika je považována za klamavou, pokud ve věcných souvislostech, s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem, vede nebo může vést k tomu, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil. Dle Doprovodné směrnice nově zahrnuje i jakékoliv uvádění zboží na trh v jednom členském státě jako zboží totožné se zbožím uváděným na trh v jiných členských státech, ačkoliv takové zboží má podstatně odlišné složení nebo znaky, není-li to odůvodněno oprávněnými a objektivními faktory, o kterých je třeba spotřebitele informovat.

Příslušný orgán by měl při individuálním posouzení dvojitě kvality zohlednit, (i) zda spotřebitelé mohou tyto rozdíly snadno rozpoznat, tím, že budou zjišťovat dostupnost a přiměřenost informací, (ii) právo obchodníka přizpůsobovat zboží stejné značky různým zeměpisným trhům s ohledem na legitimní a objektivní faktory, jako jsou vnitrostátní právní předpisy, dostupnost nebo sezónnost surovin nebo dobrovolné strategie zaměřené na zlepšení přístupu ke zdravým a výživným potravinám a (iii) právo obchodníka nabízet na různých zeměpisných trzích zboží stejné značky v baleních různé hmotnosti či objemu.

V legislativním procesu v rámci České republiky se již nyní nachází dva právní předpisy, které mají zákaz dvojitě kvality vybraných výrobků (nyní zejména potravin) zavést, a to novela zákona o potravinách a novela zákona o významné tržní síle.

### **Závěr**

Výše zmíněné změny, které přináší Doprovodná směrnice, přinesou větší ochranu, transparentnost a více práv včetně informací pro zákazníky nejen v rámci e-commerce, s čímž se nutně pojí dodržení povinností zejména na straně provozovatelů e-shopů a jejich webových stránek v podobě revize související dokumentace a přenastavení vnitřních procesů. Lhůta pro členské státy pro transpozici Doprovodné směrnice je do 28. listopadu 2021.



**Tereza Pšenčíková LL.B., LL.M.,**  
právník



**Mgr. Jakub Málek,**  
partner

[PEYTON legal advokátní kancelář s.r.o.](#)

Futurama Business Park  
Sokolovská 668/136d  
186 00 Praha 8 - Karlín

Tel.: +420 227 629 700

E-mail: [info@plegal.cz](mailto:info@plegal.cz)

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## Další články:

- [Vnosy do společného jmění manželů a jejich valorizace v aktuální judikatuře Nejvyššího soudu a Ústavního soudu](#)
- [Právo na přístup ke kamerovým záznamům: střet GDPR, informačního zákona a praxe veřejných institucí](#)
- [Postoupení pohledávky na výživné jako novinka právní úpravy účinné od 1. 1. 2026](#)
- [Jak zahájit provoz mezinárodní letecké linky do České republiky \(EU\): právní požadavky pro aerolinky ze třetích zemí](#)
- [Mimořádné vydržení a vývoj judikatury Nejvyššího soudu](#)
- [Preventivně-sankční funkce náhrady nemajetkové újmy za porušení osobnostních práv pohledem Ústavního soudu](#)
- [Odštěpný závod zahraniční společnosti optikou NIS2: Jak správně určit velikost podniku?](#)
- [Zápis ochranné známky bez komplikací. Klíčem k úspěchu je kvalitní předběžná rešerše](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)
- [Právní povaha sítě elektronických komunikací - režim náhrady škody](#)