



V Bruselu dne 25.5.2016  
COM(2016) 320 final

**SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU  
HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ**

**Komplexní přístup ke stimulaci přeshraničního elektronického obchodu pro evropské  
občany a podniky**

{SWD(2016) 163 final}

## 1 Souvislosti

Toto sdělení představuje široký a komplexní balíček opatření v oblasti elektronického obchodu, jejichž prostřednictvím Komise usiluje o dosažení rychlého odstranění překážek pro přeshraniční on-line činnosti v Evropě. To je předpokladem plného fungování jednotného digitálního trhu a zároveň to přispěje k zajištění toho, aby spotřebitelé a podniky získali lepší hodnotu zboží a služeb on-line a měli větší výběr. Současně se podnikům, zejména nově založeným, zajistí nové příležitosti k expanzi po celé Evropě. Tento balíček opatření je v souladu se žádostí Evropské rady<sup>1</sup> týkající se opatření k odstranění zbývajících překážek bránících volnému pohybu zboží a služeb prodávaných online a k řešení neodůvodněné diskriminace na základě zeměpisné polohy a dále s požadavkem Evropského parlamentu<sup>2</sup>, aby Komise odstranila překážky, které mají vliv na elektronický obchod, s cílem vybudovat v Evropě pro tento obchod skutečný přeshraniční trh.

### **Elektronický obchod jako motor růstu**

Hodnota elektronického maloobchodu v EU vzrostla v roce 2014 v porovnání s rokem 2013 o 13,7 % a dosáhla celkové hodnoty ve výši přibližně 370 miliard EUR<sup>3</sup>. Průměrné roční tempo růstu v období 2000–2014 činilo 22 %<sup>4</sup>. Obrat plynoucí z elektronického maloobchodu jako podíl na celkovém maloobchodním obratu dosáhl v roce 2015 výše 8 %<sup>5</sup>, což prokazuje potřebu zachovat dynamiku této formy obchodování i její přispění k hospodářskému růstu v EU.

Ve své strategii pro jednotný digitální trh<sup>6</sup> určila Komise řadu oblastí, v nichž je třeba okamžitě přijmout opatření k odstranění překážek pro přeshraniční on-line činnosti a k vymezení vhodného rámce elektronického obchodu. Jedním z klíčových opatření je zamezení neodůvodněnému rozdílnému zacházení se spotřebiteli a podniky, když chtějí nakupovat zboží a služby on-line v rámci EU. Tato diskriminace se může vyskytnout ve formě omezení týkajících se státní příslušnosti, místa bydliště nebo zeměpisné polohy, což je v rozporu se základními zásadami EU. Obdobně v rámci širšího úsilí o spravedlivější jednotný trh Komise ve své strategii pro jednotný trh<sup>7</sup> oznámila záměr bojovat proti všem formám neodůvodněného rozdílného zacházení s kupujícími usazenými v různých členských státech, bez ohledu na to, zda se tyto formy uplatňují v přímém prodeji nebo prostřednictvím distribučních kanálů, a nehlédě na to, jak se provádějí.

Pokud jde o odstranění překážek elektronického obchodu, nepředstavuje předcházení diskriminaci jediné řešení. Ve strategii pro jednotný digitální trh byla proto rovněž zdůrazněna potřeba budovat důvěru spotřebitelů v přeshraniční prodej on-line, a to zajištěním lepšího prosazování stávajících pravidel a nabídky cenově dostupných a vysoce kvalitních přeshraničních zásilkových služeb. Strategie vyzdvihla také potřebu snížit transakční náklady a jinou zátěž způsobenou rozdíly ve smluvním právu, které mezi jednotlivými členskými státy existují, a dále omezit administrativní zátěž související s DPH. Z postupů Komise ke shromáždění důkazů<sup>8</sup> vyplynulo, že uvedené skutečnosti jsou hlavními záležitostmi, jimiž je třeba se zabývat.

<sup>1</sup> <http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2015/06/26-euco-conclusions/>

<sup>2</sup> <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P8-TA-2016-0009+0+DOC+XML+V0//EN>

<sup>3</sup> Všechny údaje pocházejí z: Evropské zprávy o elektronickém obchodování mezi podniky a spotřebiteli z roku 2015 (*European B2C E-commerce Report 2015*). Nevztahuje se na Bulharsko, Kypr, Chorvatsko, Litvu, Lucembursko, Maltu, Slovinsku a Slovensku, pro něž nejsou údaje k dispozici. <http://www.ecommerce-europe.eu> s.29.

<sup>4</sup> Duch-Brown, N. and B. Martens (2015), The European Digital Single Market: Its Role in Economic Activity in the EU. JRC/IPTS Digital Economy Working Paper 2015/17. K dispozici na stránce: <https://ec.europa.eu/jrc/sites/default/files/JRC98723.pdf>

<sup>5</sup> Eurostat, Průzkum využívání IKT podniky v rámci Společenství (týká se podniků s minimálně 10 zaměstnanci). Tento údaj odkazuje na kategorii 10 klasifikace NACE (Rev. 2), oddíl 47: Maloobchod, kromě s motorovými vozidly. V roce 2015 činil podíl obratu plynoucího z elektronického obchodu v celé obchodní ekonomice (s výjimkou finančního sektoru) na celkovém obratu 17%.

<sup>6</sup> COM(2015) 192 final.

<sup>7</sup> COM(2015) 550 final.

<sup>8</sup> SWD(2016) 70 final; Průzkum v podobě zkušebních nákupů (tzv. *mystery shopping*) zaměřený na otázky územních omezení a blokování na základě zeměpisné polohy v rámci evropského jednotného digitálního trhu: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/market\\_studies/docs/geoblocking-exec-summary\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/docs/geoblocking-exec-summary_en.pdf); Zpráva o veřejné konzultaci: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/full-report-results-public-consultation-geoblocking>

Toto sdělení představuje balíček opatření obsahující čtyři klíčové návrhy uvedené ve strategii pro jednotný digitální trh k posílení potenciálu přeshraničního elektronického obchodu v Evropě:

- Legislativní návrh zabývající se bezdůvodným blokováním na základě zeměpisné polohy a jinými formami diskriminace z důvodu státní příslušnosti, místa bydliště nebo místa usazení na jednotném trhu,
- Legislativní návrh na revizi nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele,
- Legislativní návrh (nařízení) týkající se opatření v oblasti doručování zásilek,
- Pokyny k provádění/uplatňování směrnice o nekalých obchodních praktikách.

Sdělení objasňuje, jak tyto čtyři návrhy vzájemně souvisejí a doplňují se a rovněž jak souvisejí s ostatními návrhy, které mají významný přínos pro elektronický obchod a jež jsou uvedeny ve strategii pro jednotný digitální trh, a to konkrétně s:

- Dvěma legislativními návrhy týkajícími se poskytování digitálního obsahu a prodeje zboží online a jinými prostředky na dálku, které Komise přijala již v prosinci 2015,
- Chystanými návrhy na zjednodušení DPH, které mají být přijaty na podzim 2016.

Spolu se stávajícími pravidly, jako je směrnice o elektronickém obchodu<sup>9</sup>, spotřebitelské a marketingové právo včetně směrnice o právech spotřebitelů<sup>10</sup>, nově reformovaný rámec pro ochranu údajů a právo hospodářské soutěže, budou tyto návrhy poté, co budou přijaty, představovat komplexní rámec pro uvolnění potenciálu elektronického obchodu v Evropě ve prospěch spotřebitelů i podniků.

Souběžně s přijetím balíčku opatření v oblasti elektronického obchodu předkládá Komise rovněž sdělení o výsledcích komplexního posouzení úlohy platform a on-line zprostředkovatelů, jakož i návrh na revizi směrnice o audiovizuálních mediálních službách. Pokud jde o úlohu on-line platform, v posledních dvou desetiletích výrazně změnila digitální ekonomiku a hrají důležitou roli v digitálních hodnotových řetězcích, na nichž je elektronický obchod v EU založen. Aby bylo možné využít příležitostí, které elektronický obchod nabízí, musí EU vytvořit co nejlepší podnikatelské prostředí pro internetové prodejce, jakož i pro on-line trhy v oblasti elektronického obchodu, na něž se mnoho internetových prodejců spoléhá. Ve svém sdělení o platformách představí Komise své hodnocení a politický přístup k podpoře rozvoje on-line platform v Evropě.

Cílem návrhu na revizi směrnice o audiovizuálních mediálních službách je modernizovat pravidla tak, aby zohledňovala změny na trhu, ve spotřebě a v technologiích. Návrh se zaměřuje na oblast působnosti zmíněné směrnice a na povahu pravidel vztahujících se na všechny účastníky trhu, zejména pravidel týkajících se podpory evropských děl, ochrany nezletilých, boje proti projevům nenávisti a pravidel reklamy.

## **2 Komplexní a integrovaný přístup k podpoře elektronického obchodu**

Plného potenciálu evropského trhu elektronického obchodu co do jeho přispění k růstu a ke vzniku nových zdrojů pracovních míst doposud nebylo dosaženo. Překážky a roztržitá pravidla odrazují podniky od přeshraničního obchodu a spotřebitelům brání využívat nejkonzukureschopnějších nabídek a vybírat z celé škály on-line nabídek.

---

<sup>9</sup> Směrnice 2000/31/ES.

<sup>10</sup> Směrnice 2011/83/EU.

### **Růstový potenciál elektronického obchodu není dosud plně využit**

V roce 2015 prodávalo v EU on-line spotřebitelům v jiných zemích EU pouze 9 % maloobchodních podniků, zatímco 24 % tak činilo na domácím trhu<sup>11</sup>. V hospodářství jako celku prodává on-line pouze 19 % malých a středních podniků (ve srovnání s 43 % velkých podniků) a pouhých 8 % malých a středních podniků prodává on-line v ostatních zemích EU (u velkých podniků se jedná o 23 %)<sup>12</sup>. V roce 2015 nakupovalo on-line z jiné země EU pouze 16 % spotřebitelů, přičemž 47 % spotřebitelů nakupovalo on-line na domácím trhu<sup>13</sup>. Podíl elektronického obchodu v celém maloobchodním sektoru je v Evropě i nadále nižší než v USA: v roce 2015 činil podíl elektronického obchodu v maloobchodním sektoru v EU kolem dvou třetin podílu Spojených států<sup>14</sup>.

Prostřednictvím shora uvedené řady opatření stanovených ve strategii pro jednotný digitální trh má Komise komplexní přístup k tomu, jak se zabývá různými aspekty překážek, jež brání rozvoji přeshraničního elektronického obchodu, včetně řešení potřeb malých a středních podniků, které tvoří převážnou část hospodářství EU a které zaostávají, pokud jde o digitální výzvu. Vytvoření správných podmínek pro rozvoj elektronického obchodu vyžaduje:

- Zajištění lepšího přístupu spotřebitelů a podniků (zejména začínajících a malých a středních podniků) ke zboží a službám nabízeným on-line v celé Evropě,
- Budování důvěry u spotřebitelů a zajištění větší jistoty pro podniky s jasnými, méně roztržitými pravidly týkajícími se prodeje zboží on-line a poskytování digitálního obsahu,
- Snížení transakčních nákladů a administrativní zátěže pro podniky při přeshraničním obchodování on-line.

<b>Lepší on-line přístup ke zboží a službám</b>	<b>Budování důvěry u spotřebitelů a zajištění větší jistoty pro podniky</b>	<b>Snížení transakčních nákladů a administrativní zátěže</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zákaz bezdůvodného blokování na základě zeměpisné polohy</li><li>• Rovné a důslednější prosazování pravidel v celé EU</li><li>• Nižší ceny přeshraničních zásilkových služeb</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nižší ceny přeshraničních zásilkových služeb</li><li>• Uspřádání platebních metod</li><li>• Společná pravidla týkající se uzavírání smluv</li><li>• Rovné a důslednější prosazování pravidel v celé EU</li><li>• Pokyny týkající se nekalých obchodních praktik</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Snížení zátěže související s DPH</li><li>• Snížení nákladů souvisejících s roztržitými pravidly ohledně uzavírání smluv</li><li>• Nižší ceny přeshraničních zásilkových služeb</li></ul>

#### *Lepší on-line přístup ke zboží a službám*

Strategií Komise je dosažení tří výše uvedených cílů prostřednictvím kombinace opatření, a to integrovaným způsobem. Návrh týkající se blokování na základě zeměpisné polohy má spotřebitelům

<sup>11</sup> Eurostat, Průzkum využívání IKT podniky v rámci Společenství (týká se podniků s minimálně 10 zaměstnanci). Tento údaj odkazuje na kategorii 10 klasifikace NACE (Rev. 2), oddíl 47: Maloobchod, kromě s motorovými vozidly.

<sup>12</sup> Eurostat, Průzkum využívání IKT podniky v rámci Společenství (týká se podniků s minimálně 10 zaměstnanci). Tento údaj se vztahuje na celkovou podnikatelskou ekonomiku (s výjimkou finančního sektoru).

<sup>13</sup> Eurostat, Průzkum využívání IKT domácnostmi a jednotlivci v rámci Společenství, 2015 (isoc\_ec\_ibuy).

<sup>14</sup> <http://www.retailresearch.org/onlinetailing.php>

a podnikům umožnit větší výběr tím, že zakáže diskriminaci, kterou maloobchodníci uplatňují vůči spotřebitelům nebo podnikům z jiných členských států. Tento návrh zajistí lepší zviditelnění nabídek obchodníků v jiných zemích, rozšíří škálu produktů, z nichž je možné vybírat, a při nákupu služeb a zboží on-line umožní vyhledat nejlepší nabídku.

Komise se však domnívá, že by pro obchodníky se zbožím bylo příliš zatěžující, pokud by jim byla uložena povinnost dodávat mimo jejich stávající dosah. Je třeba zavést další opatření, která občanům a podnikům v EU pomohou získat přístup k obchodníkům a kupujícím v ostatních členských státech. To lze zajistit mimo jiné tím, že budou mít k dispozici cenově dostupné přeshraniční zásilkové služby. Náklady na doručování zásilek a jeho efektivnost by neměly představovat překážku přeshraničního elektronického obchodu. Podporou hospodářské soutěže a zvýšením transparentnosti sazeb chce Komise snížit neodůvodnitelné rozdíly v sazbách. Například zveřejněné ceny za přeshraniční zásilkové služby mohou být až pětkrát vyšší než ceny na domácím trhu<sup>15</sup>.

Návrh týkající se blokování na základě zeměpisné polohy bude účinnější, bude-li existovat důslednější přístup k prosazování. Jakmile bude nástroj týkající se blokování na základě zeměpisné polohy přijat, bude se ve vztazích mezi podniky a spotřebiteli uplatňovat a prosazovat na základě mechanismu stanoveného v nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, jež je v současné době rovněž revidováno s cílem posílit jeho mechanismy a uzpůsobit je digitálním trhům. Blokování na základě zeměpisné polohy může být spojeno s dohodami mezi dodavateli a distributory. Tyto dohody mohou omezovat hospodářskou soutěž na jednotném trhu v rozporu s pravidly EU v oblasti hospodářské soutěže. Aby bylo zajištěno, že nařízení týkající se blokování na základě zeměpisné polohy dosáhne svých cílů, budou dohody s obchodníky, které obsahují omezení pasivního prodeje (povinnost nereagovat na nevyžádané požadavky jednotlivých zákazníků), jež jsou v rozporu s nařízením, automaticky neplatné.

#### *Budování důvěry u spotřebitelů a větší jistota pro podniky*

Kromě cenově dostupných přeshraničních zásilkových služeb závisí důvěra významně i na platebních metodách. Podle návrhu týkajícího se blokování na základě zeměpisné polohy nebudou obchodníci nuceni akceptovat určité způsoby placení. Neměli by však platby odmítat z důvodů souvisejících se státní příslušností, místem bydliště či místem usazení.

Hlavním důvodem nedostatečné důvěry spotřebitelů v přeshraniční nákupy on-line je nejistota ohledně klíčových smluvních práv<sup>16</sup>. Podle návrhů Komise z prosince 2015 týkajících se poskytování digitálního obsahu a prodeje zboží online a jinými prostředky na dálku<sup>17</sup> budou mít spotřebitelé k dispozici plně harmonizovaný, jasný soubor závazných práv v celé EU, a budou proto více důvěřovat přístupu k digitálnímu obsahu nebo přeshraničním nákupům zboží. Rámec pro posílenou a účinnější spolupráci při vymáhání práva podpoří důvěru a sníží újmu pro spotřebitele.

Budování důvěry napomáhá rovněž jasnost ohledně právních předpisů. Ve svých pokynech k provádění/uplatňování směrnice o nekalých obchodních praktikách<sup>18</sup> Komise objasňuje, jak chápe některé klíčové pojmy a ustanovení směrnice, která je jedním z nejčastěji používaných právních základů ze strany sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. Pokyny byly rozšířeny o témata, jako je vzájemný vztah mezi směrnicí o nekalých obchodních praktikách a jinými právními předpisy EU, narůstající judikatura Soudního dvora i vnitrostátních soudů a uplatňování požadavků směrnice týkajících se transparentnosti na nové obchodní modely, zejména v digitálním sektoru.

#### *Snížení transakčních nákladů a administrativní zátěže*

---

<sup>15</sup> SWD (2016) 166.

<sup>16</sup> SWD (2015) 100.

<sup>17</sup> COM/2015/0634 final; COM/2015/0635 final.

<sup>18</sup> Směrnice 2005/29/ES.

Pokud se podniky v rámci své činnosti zaměřují na jiné členské státy, musí své smlouvy případně přizpůsobit požadavkům na spotřebitelské smlouvy v zemi spotřebitele nebo odvádět DPH v zemi určení. V zájmu snížení nákladů, s nimiž se podniky v těchto případech setkávají, Komise již na konci roku 2015 navrhla opatření za účelem úplné a cílené harmonizace klíčových závazných práv spotřebitelů ve vztahu k poskytování digitálního obsahu a prodeji zboží online a jinými prostředky na dálku. Komise se bude rovněž zabývat administrativní zátěží pro podniky, která vyplývá z odlišných systémů DPH, a předloží legislativní návrhy k rozšíření stávajícího zjednodušeného jednotného správního místa na hmotné zboží prodávané on-line, což znamená, že podniky budou moci podat jediné přiznání a odvést DPH ve svém členském státě.

### **3 Blokování na základě zeměpisné polohy a jiné formy diskriminace: odstranění diskriminace z důvodu státní příslušnosti nebo místa bydliště**

Navzdory harmonizaci, kterou přinesla směrnice o službách<sup>19</sup> a směrnice o elektronickém obchodu, je jednotný trh se službami nadále roztržštěný a prosazování těchto pravidel není jednotné. Aby se elektronický obchod mohl v Evropě rozvíjet, jsou zapotřebí opatření, která účinně zabrání bezdůvodnému blokování na základě zeměpisné polohy a jiným formám diskriminace. Objasněním případů, kdy nelze rozdílné zacházení se spotřebiteli a podniky v EU z důvodů souvisejících se státní příslušností spotřebitelů, jejich místem bydliště nebo místem usazení objektivně odůvodnit, zajistí návrhy Komise právní jistotu a pomohou odstranit překážky pro spotřebitele, aniž by podnikům ukládaly nepřiměřenou zátěž.

Iniciativa týkající se blokování na základě zeměpisné polohy se vztahuje na služby spadající do oblasti působnosti směrnice o službách a do velké míry i směrnice o elektronickém obchodu, včetně maloobchodního prodeje zboží on-line a off-line, služeb poskytovaných elektronicky, včetně těch, které poskytují přístup k jinému než audiovizuálnímu digitálnímu obsahu (hudba, e-knihy, software, hry), dále služeb cestovního ruchu, zábavních a podnikatelských služeb<sup>20</sup>.

Tato iniciativa uloží povinnost týkající se zákazu diskriminace, a to přímé i nepřímé, z důvodu státní příslušnosti, místa bydliště nebo místa usazení. Jinými slovy, v případech, na něž se návrh vztahuje, budou moci spotřebitelé z jiných členských států nakupovat za stejných podmínek jako místní spotřebitelé. U služeb poskytovaných elektronicky (např. cloudové služby, uchovávání údajů v datovém skladu, webhosting) navrhuje Komise odložit vzhledem ke zvláštní povaze těchto služeb uplatňování ustanovení o nediskriminaci do poloviny roku 2018, aby měli poskytovatelé těchto služeb čas se na dané změny připravit. U služeb poskytujících jiný než audiovizuální digitální obsah, konkrétně u děl chráněných autorským právem, se v této fázi ustanovení o nediskriminaci nepoužije, ačkoli možnost rozšíření jeho působnosti na tyto služby bude předmětem přezkumu. Komise tento přezkum připraví spolu se zúčastněnými stranami a bude při něm mimo jiné vycházet z důkazů a informací, které již má k dispozici. Nicméně ostatní pravidla, jako je například zákaz blokování přístupu k on-line rozhraní, zákaz přesměrování bez zákazníkova souhlasu a zákaz diskriminace v oblasti platebních prostředků, se budou u uvedených služeb uplatňovat od začátku.

#### **Spotřebitelé se příliš často setkávají s blokováním a diskriminací na základě zeměpisné polohy:**

V roce 2015 skutečně umožňovalo přeshraničním návštěvníkům z EU provést úspěšně nákup pouze 37 % internetových stránek<sup>21</sup>. V porovnání s rokem 2009 se situace nijak nezlepšila. 36 % obchodníků na

<sup>19</sup> Směrnice 2006/123/ES.

<sup>20</sup> Audiovizuální obsah nespadá do oblasti působnosti směrnice o službách, proto je z oblasti působnosti iniciativy týkající se blokování na základě zeměpisné polohy vyloučen.

<sup>21</sup> Evropská komise, Průzkum v podobě zkušebních nákupů (tzv. *mystery shopping*) zaměřený na otázky územních omezení a blokování na základě zeměpisné polohy v rámci evropského jednotného digitálního trhu, květen 2016. [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/market\\_studies/docs/geoblocking-exec-summary\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/docs/geoblocking-exec-summary_en.pdf)

internetu uvedlo, že neprodává zboží přes hranice nejméně v jedné kategorii produktů, ve které působí<sup>22</sup>. Co se týká zkušeností spotřebitelů, 19 % osob, které realizovaly přeshraniční nákup on-line, uvedlo, že se v některé fázi nákupu setkaly s omezeními<sup>23</sup>. V rámci veřejné konzultace více než 90 % respondentů z řad spotřebitelů souhlasilo nebo důrazně souhlasilo s tím, že by spotřebitelé a podniky měli být schopni pořizovat služby a mít k nim přístup kdekoli v EU. Více než 80 % respondentů z řad spotřebitelů uvedlo, že se s blokováním na základě zeměpisné polohy již setkali<sup>24</sup>.

### *Prodej zboží bez dodání*

Při prodeji zboží nesmí obchodník zákazníky diskriminovat. Ačkoliv obchodník nemusí dodat zboží do země spotřebitele (vzhledem k potenciálně vysokým nákladům na dodání), musí spotřebiteli kromě poskytnutí jasných a čitelných informací o existujících omezeních týkajících se dodání v souladu se směrnicí o právech spotřebitelů<sup>25</sup> nabídnout stejné možnosti dodání, jaké nabízí místním zákazníkům (např. doručení na adresu v dané zemi, kterou zákazník uvede, vyzvednutí na výdejním místě atd.). Návrh Komise týkající se doručování zásilek (viz další oddíl) se zabývá cenovou dostupností přeshraničního doručování a vracení zboží, zejména pro malé a střední podniky a spotřebitele, především ve venkovských a okrajových regionech.

### *Přístup ke službám poskytovaným elektronicky*

Zákazníci budou moci bez jakékoli diskriminace nakupovat přes hranice služby poskytované elektronicky, jako jsou cloudové služby, uchovávání údajů v datovém skladu, webhosting, vzdálená správa systému, instalace filtrů, firewallů, blokování reklamních bannerů atd.<sup>26</sup> Nicméně použití zákazu diskriminace u služeb poskytovaných elektronicky se vzhledem k jejich zvláštní povaze odkládá do poloviny roku 2018, aby měli poskytovatelé těchto služeb čas se na dané změny připravit. U těchto služeb není zapotřebí fyzické dodání.

### *Služby obdržené v jiných členských státech, než je členský stát zákazníka*

Obchodníci by neměli odmítat prodej určitým zákazníkům ani rozlišovat mezi zákazníky s ohledem na ceny nebo jiné podmínky v témže místě prodeje (včetně internetových stránek) z důvodů souvisejících s jejich státní příslušností, místem bydliště nebo místem usazení, je-li dotyčná služba využita nebo spotřebována spotřebitelem v jeho vlastním státě (např. vstupenky na koncerty, pronájem ubytování, pronájem vozidel). Obchodníci mohou i nadále na různých internetových stránkách stanovit různé ceny. Zákazníci by však měli mít možnost volby internetových stránek, na nichž chtějí nakupovat, aniž by byli diskriminováni.

### *Zákaz diskriminace u plateb*

Iniciativa týkající se blokování na základě zeměpisné polohy obchodníky nenutí, aby akceptovali určitý způsob placení, obsahuje však požadavek, aby obchodníci nemohli odmítnout platby či jinak uplatňovat rozdílné platební podmínky z důvodů souvisejících se státní příslušností zákazníků, jejich místem bydliště nebo místem usazení, může-li obchodník požadovat silné ověření zákazníka a jsou-li platby prováděny v měně, kterou obchodník přijímá. Obchodníci nesmí odmítat platební prostředky (například kreditní nebo debetní karty) vydané v jiné zemi, pokud přijímají stejný typ platebních prostředků vydaných zákazníkům v jejich zemi.

<sup>22</sup> SWD(2016) 70 final.

<sup>23</sup> Bleskový průzkum Eurobarometr 397 (2015) o postojích spotřebitelů k přeshraničnímu obchodu a ochraně spotřebitele, (<http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/FLASH/surveyKy/2031>).

<sup>24</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/full-report-results-public-consultation-geoblocking>

<sup>25</sup> Směrnice 2011/83/EU.

<sup>26</sup> V rámci chystaného návrhu na základě iniciativy týkající se volného toku dat na jednotném digitálním trhu se bude Komise rovněž zabývat případnými omezeními přístupu k těmto službám na základě požadavků na umístění dat.



## **Příklady:**

### **Prodej fyzického zboží**

Zákazník s bydlištěm v Belgii chce pořídit nábytek u společnosti v Německu. Zákazníkovi nelze zabránit v tom, aby navštívil internetové stránky dotyčné společnosti nebo zadal objednávku, a společnost by neměla odmítnout kartu zákazníka, pokud přijímá stejné debetní nebo kreditní karty vydané zákazníkům v její zemi. Německá společnost musí nabídnout stejné podmínky, jaké nabízí místním zákazníkům (včetně ceny). Nemusí sice dodat nábytek do Belgie, měla by však belgickému zákazníkovi umožnit vyzvednutí na německé adrese nebo výdejním místě stejně jako v případě místních zákazníků.

### **Prodej služeb poskytovaných elektronicky**

Zákazník s bydlištěm ve Francii chce pořídit cloudové služby u společnosti ve Spojeném království. Zákazníkovi z Francie nesmí být znemožněn přístup na internetové stránky společnosti ze Spojeného království, ani mu nesmí být zabráněno v zadání objednávky z důvodu, že se jedná o státního příslušníka Francie. Stejně tak nemůže společnost odmítnout kartu zákazníka, pokud přijímá stejný typ debetních nebo kreditních karet vydaných v její domovské zemi. V tomto případě nevystává otázka fyzického dodání produktu, jelikož služby jsou poskytovány elektronicky.

### **„Stejné místo, stejná služba, stejná obchodní transakce“**

Německý zákazník si chce u půjčovny automobilů pronajmout auto ve Španělsku, a to prostřednictvím německých internetových stránek dotyčné společnosti. Následně však zjistí, že španělská verze internetových stránek půjčovny automobilů nabízí pronájem stejného automobilu, ve stejném termínu a se stejnými podmínkami za mnohem nižší cenu. V tomto případě nelze zákazníkovi bránit v tom, aby si automobil rezervoval prostřednictvím španělských internetových stránek. Stejně tak se cena nesmí náhle zvýšit poté, co zákazník zadal údaje o zemi bydliště. Zákazník má právo uzavřít stejnou transakci jako jiný zákazník, který provádí rezervaci na španělských internetových stránkách.

## **4 Zajištění cenově dostupných řešení v oblasti doručování zásilek**

Kvalitní a cenově dostupné přeshraniční zásilkové služby jsou nezbytné pro zajištění toho, aby spotřebitelé přeshraniční prodej on-line využívali. Ve svém usnesení o „směřování k Aktu o jednotném trhu“<sup>27</sup> Evropský parlament zdůraznil, že základním předpokladem pro rozvoj přeshraničního elektronického obchodu jsou snadno přístupné, cenově dostupné, efektivní a kvalitní doručovací služby. Evropský parlament rovněž podpořil opatření ke zvýšení cenové transparentnosti a posílení regulačního dohledu, který se zaměřuje na hladké fungování trhů s přeshraničními zásilkovými službami.

### **Vysoké ceny za přeshraniční doručování zásilek pro internetové prodejce představují překážku pro přeshraniční elektronický obchod**

Zveřejněné ceny za přeshraniční služby účtované poskytovateli univerzálních služeb jsou často třikrát až pětikrát vyšší než ceny na domácím trhu a tyto rozdíly nelze vždy vysvětlit náklady na práci či jinými náklady v zemi určení.<sup>28</sup>

Spotřebitelé a malé podniky uvádějí, že jim vysoké ceny za doručování zásilek brání ve zvýšení prodeje do jiných členských států či nákupů v jiných členských státech<sup>29</sup>. Ceny ze zdánlivě podobných členských států a ze srovnatelné vzdálenosti se někdy významně liší bez zjevných faktorů, které by vysvětlovaly náklady. Vysoké ceny za přeshraniční doručování zásilek pro internetové prodejce a

<sup>27</sup> <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P8-TA-2016-0009+0+DOC+XML+V0/EN>

<sup>28</sup> Ekonomická studie o zveřejněných cenách zásilkových služeb (Univerzita Saint-Louis Bruxelles, listopad 2015), viz [http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/studies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/studies/index_en.htm)

<sup>29</sup> [http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=8169](http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=8169)



spotřebitele, zejména v odlehlých oblastech a v případě malých a středních podniků, proto představují překážku pro přeshraniční elektronický obchod. Nízké objemy prodeje snižují vyjednávací sílu, vedou k vyšším cenám a méně možnostem doručení, které jsou nabízeny pro malé internetové prodejce a jednotlivce. Omezený mandát mnoha vnitrostátních regulačních orgánů, pokud jde o sledování trhu s přeshraničními zásilkovými službami, má za následek nedostatek informací o případné neefektivnosti trhu či jiné problémy v oblasti regulace.

Návrh týkající se zásilkových služeb konkrétně usiluje o:

- Zvýšení transparentnosti tarifů a konečných sazeb u některých přeshraničních zásilkových služeb a zajištění posouzení dostupnosti určitých přeshraničních sazeb ze strany vnitrostátních regulačních orgánů. Návrh zajistí, aby bylo toto posouzení cenové dostupnosti striktně úměrné sledovaným cílům,
- Zlepšení dohledu, a to na základě požadavku, aby všichni poskytovatelé zásilkových služeb (nad určitou velikost) předkládali vnitrostátním regulačním orgánům základní soubor statistických údajů,
- Podporu hospodářské soutěže vyžadováním transparentního a nediskriminačního přístupu třetích stran k přeshraničním zásilkovým službám a/nebo infrastruktúře poskytovatelů univerzálních služeb, pokud tito uzavírají mnohostranné dohody o konečných sazbách.

To podpoří hospodářskou soutěž a zajistí účinnější a jednotnější regulační dohled nad trhy se zásilkovými službami. Zvýšení transparentnosti sazeb pomůže omezit neodůvodnitelné rozdíly v sazbách a sníží sazby hrazené jednotlivci a malými podniky, zejména v odlehlých oblastech.

Návrh doplňuje jiné iniciativy, většinou samoregulační, které byly nedávno zahájeny zúčastněnými stranami (jako jsou poskytovatelé poštovních služeb v členských státech) s cílem zvýšit kvalitu a vhodnost přeshraničních zásilkových služeb. Spolu s návrhem týkajícím se blokování na základě zeměpisné polohy se vytvoří nové tržní příležitosti pro hospodářské subjekty, které se chtějí aktivně zapojit do přeshraničního elektronického obchodu.

## 5 Účinná přeshraniční ochrana spotřebitele

Nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, které bylo přijato v roce 2004, prosazování spotřebitelského práva v EU posílilo. Na hlavních on-line spotřebitelských trzích však přetrvává vysoká míra nedodržování klíčových spotřebitelských pravidel. Stávající rámec je nutno modernizovat s cílem poskytnout důkladnější a rychlejší mechanismy k zajištění rovného a jednotného prosazování těchto právních předpisů v celé EU, zejména na jednotném digitálním trhu.

### **Vysoká míra nedodržování klíčových spotřebitelských pravidel**

Stávající míra nedodržování spotřebitelského *acquis* EU ze strany podniků je důkazem toho, že jeho prosazování není optimální. Podle konzervativních odhadů nedodržuje základní práva spotřebitelů 37 % internetových stránek pro elektronický obchod nebo rezervace. To má za následek újmu, která se u spotřebitelů, kteří on-line přes hranice nakupují cestovní a zábavní služby, oděvy, elektroniku a finanční služby, odhaduje přibližně na 770 milionů EUR ročně<sup>30</sup>.

V rámci posouzení provádění nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele jakožto nástroje pro přeshraniční prosazování spotřebitelského *acquis* EU byla zjištěna řada nedostatků. Mechanismy vzájemné pomoci nejsou dostatečné a reakce na rozsáhlé porušování v celé EU není účinná, zejména v

<sup>30</sup> SWD (2016) 284.

případě porušování předpisů v digitálním prostředí. Odhalování takovýchto porušení je často velmi obtížné a zdouhavé. Vnitrostátní plány prosazování donucovacím opatřením často nepřisuzují dostatečnou prioritu a nevyčleňují na ně dostatečné zdroje, které by se týkaly přeshraničních trhů.

Navrhované nové nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele:

- Poskytne posílený a účinnější rámec pro spolupráci při vymáhání práva, který zvýší právní jistotu, zejména u obchodníků a spotřebitelů činných v zahraničí,
- Prostřednictvím dodatečných pravomocí umožní orgánům jednat společně a rychleji s cílem ukončit rozsáhlé porušování předpisů na internetu (např. předběžná opatření k zablokování internetových stránek, které porušují předpisy) a
- Stanoví jednotný postup koordinovaný Komisí v případě, mají-li problémy unijní rozměr.

Tyto prvky by měly vést ke zvýšení právní jistoty na jednotném trhu, a to prostřednictvím důsledného a jednotného prosazování spotřebitelského práva. Sníží rovněž náklady společností, které působí na jednotném trhu, související s dodržováním předpisů. Mají-li problémy unijní rozměr, bude existovat jednokrokový přístup k vymáhání předpisů u dotčených podniků s cílem rychle zajistit plnění závazků a zamezit dlouhotrvající újmě na spotřebitelích.

V příloze nařízení jsou uvedeny právní předpisy, které chrání zájmy spotřebitelů, na něž se vztahuje mechanismus spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele. Tato příloha je pravidelně aktualizována, jakmile jsou přijaty nové právní předpisy, což se předpokládá i u výše zmíněného legislativního návrhu týkajícího se blokování na základě zeměpisné polohy a jiných forem diskriminace. K posílení dosahu a účinnosti nového nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele se navrhuje zahrnout další právní předpisy Unie, které rovněž sledují cíle týkající se ochrany spotřebitele<sup>31</sup>.

V zájmu rozvoje elektronického obchodu s finančními službami v rámci jednotného trhu se navrhuje, aby do přílohy zařízení byla zařazena i směrnice o hypotečních úvěrech<sup>32</sup> a směrnice o platebních účtech<sup>33</sup>, aby měly regulační orgány právo jednat společně v případech, kdy služby poskytované podle těchto směrnic nejsou v souladu s ustanoveními o ochraně spotřebitele.

## **6 Pokyny týkající se směrnice o nekalých obchodních praktikách**

Klíčovým právním předpisem na podporu spravedlnosti při transakcích v rámci elektronického obchodu je směrnice o nekalých obchodních praktikách. Vzhledem ke své velmi široké oblasti působnosti (vztahuje se na všechna hospodářská odvětví, on-line i off-line) poskytuje tato směrnice klíčový právní základ pro zajištění toho, aby spotřebitelé nebyli uváděni v omyl nebo vystaveni agresivnímu marketingu a aby veškerá tvrzení obchodníků věnovaná spotřebitelům v EU byla jasná, přesná a prokazatelná.

Nové pokyny k uplatňování směrnice o nekalých obchodních praktikách<sup>34</sup> v internetovém prostředí se zabývají zejména těmito záležitostmi:

- Objasňují, že platforma, která je považována za „obchodníka“ a která v rámci vztahů mezi podniky a spotřebiteli vykonává činnosti přímo související s propagací, prodejem nebo

<sup>31</sup> To se týká ustanovení zakazujícího diskriminaci ve směrnici o službách (směrnice 2006/123/ES, článek 20), práv cestujících v železniční přepravě (nařízení (ES) č. 1371/2007), práv osob se zdravotním postižením v letecké dopravě (nařízení (ES) č. 1107/2006) a společných pravidel pro provozování leteckých služeb (nařízení (ES) č. 1008/2008).

<sup>32</sup> Směrnice 2014/17/EU.

<sup>33</sup> Směrnice 2014/92/EU.

<sup>34</sup> SWD (2016) 163.

poskytováním zboží, služeb či digitálního obsahu spotřebitelům, musí zajistit, aby byly její obchodní praktiky plně v souladu s touto směrnicí.

- Vysvětlují vzájemný vztah mezi směrnicí o nekalých obchodních praktikách a směrnicí o elektronickém obchodu. Ve své oblasti činnosti (zprostředkovatelské služby) mají on-line platformy<sup>35</sup> povinnost týkající se náležité profesionální péče<sup>36</sup> a musí přijmout vhodná opatření, která (aniž by představovala obecnou povinnost týkající se monitorování nebo zjišťování skutečností) umožňují třetím stranám – obchodníkům dodržovat spotřebitelské a marketingové právo EU a pomáhají uživatelům porozumět tomu, s kým uzavírají smlouvy. Taková opatření by mohla například implikovat i) možnost příslušných třetích stran – obchodníků uživatele informovat o tom, že jsou obchodníky; ii) povinnost spotřebitelům jednoznačně sdělit, že se spotřebitelské a marketingové právo EU použije pouze v případě, jsou-li třetí stranou obchodníci; iii) povinnost navrhnout strukturu internetových stránek tak, aby třetí strany – obchodníci mohli uživatelům poskytovat informace v souladu se spotřebitelským a marketingovým právem EU.
- Objasňuje, že pokud on-line platformy, které jednají jako obchodník a které vůči spotřebitelům uplatňují obchodní praktiky, požadavky na náležitou profesionální péči nedodržují, může být s ohledem na jejich vlastní obchodní činnosti zjištěno porušení spotřebitelského a marketingového práva EU, jestliže spotřebitelé byli nebo pravděpodobně byli uvedeni v omyl. Co se týká takovýchto vlastních činností, tyto platformy se nemohou dovolávat výjimky z odpovědnosti pro zprostředkovatele podle směrnice o elektronickém obchodu, jelikož tato výjimka se použije pouze s ohledem na informace uchovávané na žádost jiných. Podle směrnice o nekalých obchodních praktikách se stejně tak vyžaduje, aby vyhledávače jednoznačně rozlišovaly mezi placeným umístěním a přirozenými výsledky vyhledávání.
- Zahrnuje zásady dohodnuté mnohostrannou skupinou pro nástroje na porovnávání cen, jíž se účastnili významní zástupci odvětví a spotřebitelů, provozovatelé nástrojů na porovnávání cen a vnitrostátní orgány a která byla koordinována Komisí. Nad rámec požadavků směrnice o nekalých obchodních praktikách týkajících se transparentnosti a náležité profesionální péče se poskytovatelé nástrojů na porovnávání cen, kteří tyto zásady samoregulace schválili, zavázali k obzvláštní transparentnosti, pokud jde o jejich obchodní modely, a k náležitému informování o svých obchodních vztazích s obchodníky, jejichž produkty jsou prostřednictvím platformy porovnávány.

Pokyny odkazují rovněž na „kritéria shody“ schválená mnohostrannou skupinou pro environmentální tvrzení na podporu uplatňování a prosazování směrnice o nekalých obchodních praktikách s ohledem na klamavá a nepodložená environmentální tvrzení a poskytování jasných, relevantních a věrohodných informací spotřebitelům.

Revidované pokyny objasňují rovněž vzájemný vztah mezi směrnicí o nekalých obchodních praktikách a odvětvovými právními předpisy EU, včetně poměrně nedávno přijatých právních předpisů, jako je směrnice o právech spotřebitelů a revidovaná směrnice o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách. Pokud jde o poslední uvedenou směrnici, v souladu se závazkem přijatým vůči Evropskému parlamentu při jejím přijetí v roce 2015 revidované pokyny objasňují, že praktiky, kdy obchodníci působící v odvětví cestovních a dopravních služeb nabízejí spotřebitelům služby nejasným nebo nejednoznačným způsobem, jako je zatajování možnosti spotřebitelů nerezervovat dodatečné cestovní služby nebo ztěžování výběru této možnosti, mohou být stíhány podle směrnice o nekalých obchodních praktikách.

Kromě čtyř klíčových iniciativ obsažených v tomto balíčku opatření v oblasti elektronického obchodu popisují následující oddíly další dva návrhy uvedené ve strategii pro jednotný digitální trh, které jsou součástí komplexního přístupu Komise s významnými přínosy pro elektronický obchod.

<sup>35</sup> Ti, kteří jsou za obchodníka považováni podle ustanovení směrnice o nekalých obchodních praktikách.

<sup>36</sup> Pokud jde o vlastní obchodní praktiky dané platformy vůči spotřebitelům.

## 7 Jednoduchá a účinná pravidla týkající se přeshraničních smluv pro spotřebitele a podniky

V zájmu usnadnění přeshraničního obchodu přijala Komise v prosinci 2015 návrhy s připojeným sdělením<sup>37</sup>, které se týkaly i) směrnice o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu<sup>38</sup> a ii) směrnice o některých aspektech smluv o prodeji zboží online a jinými prostředky na dálku<sup>39</sup>. Spolu s návrhem nařízení o zajištění přeshraniční přenositelnosti on-line služeb poskytujících obsah<sup>40</sup> byly tyto návrhy prvními novými legislativními iniciativami, které byly přijaty na základě strategie pro jednotný digitální trh. Po přijetí budou obě směrnice plně a cíleně harmonizovat klíčová závazná práva spotřebitelů, jež se uplatňují při poskytování digitálního obsahu a prodeji zboží online a jinými prostředky na dálku. Elektronický obchod podpoří prostřednictvím:

- **Snížení nákladů vyplývajících z rozdílů ve smluvním právu:** návrhy zajistí, aby byla klíčová pravidla spotřebitelského smluvního práva týkající se vadného zboží a digitálního obsahu ve všech členských státech stejná,
- **Vytvoření právní jistoty pro podniky:** na rozdíl od současné situace, kdy se podniky potýkají se složitým právním rámcem, budou moci poskytovat digitální obsah nebo prodávat zboží online v celé EU na základě stejného souboru pravidel spotřebitelského smluvního práva,
- **Pomoci spotřebitelům při využívání přeshraničních nákupů on-line v EU:** spotřebitelé budou mít k dispozici plně harmonizovaný, jasný soubor práv v celé EU, a budou mít proto větší důvěru v přístup k digitálnímu obsahu nebo přeshraničním nákupům zboží,
- **Snížení újmy způsobené spotřebitelům s ohledem na vadný digitální obsah:** na rozdíl od současné situace, kdy v rámci EU neexistují zvláštní smluvní pravidla týkající se poskytování digitálního obsahu, budou mít spotřebitelé jasná a zvláštní práva pro případ problémů s digitálním obsahem. To jim umožní využívat prostředky nápravy, a omezit tak škody, které jim v současné době v souvislosti s nákupem vadného digitálního obsahu vznikají.

## 8 Snížení administrativní zátěže pro podniky vyplývající z různých systémů DPH

Pokud jde o DPH, komplikace vyplývající z existence mnoha různých vnitrostátních systémů představují skutečnou překážku pro společnosti, které chtějí obchodovat přes hranice on-line i off-line. Od 1. ledna 2015, kdy vstoupila v platnost nová pravidla týkající se místa poskytování služeb, se DPH ze všech telekomunikačních služeb, služeb rozhlasového a televizního vysílání a elektronických služeb vybírá tam, kde se nachází zákazník, a nikoli tam, kde se nachází poskytovatel.

Současně byl zaveden elektronický registrační a platební systém (zjednodušené jednotné správní místo), který by měl pro dotčené podniky snížit náklady a administrativní zátěž. V roce 2016 předloží Komise legislativní návrhy ke snížení administrativní zátěže pro podniky vyplývající z různých systémů DPH, včetně:

- rozšíření stávajícího zjednodušeného jednotného správního místa na prodej hmotného zboží uvnitř EU a ve třetích zemích. Místo toho, aby podniky musely přiznávat a platit DPH v jednotlivých členských státech, kde se nacházejí jejich zákazníci, budou moci podat jediné přiznání a platbu uskutečnit ve svém vlastním členském státě,

<sup>37</sup> COM/2015/0633 final.

<sup>38</sup> COM/2015/0634 final.

<sup>39</sup> COM/2015/0635 final.

<sup>40</sup> COM/2015/0627 final.

- zavedení zjednodušujícího opatření společného pro celou EU (práh DPH), které pomůže malým začínajícím podnikům činným v oblasti elektronického obchodování,
- povolení kontrol, které může provádět domovská země a které zahrnují jednotný audit přeshraničních podniků pro účely DPH,
- zrušení osvobození od placení DPH při dovozu malých zásilek od dodavatelů ve třetích zemích.

Tato opatření by měla zajistit, aby aspekty související s DPH již nepředstavovaly překážku pro přeshraniční elektronický obchod.

## **9 Závěr**

Návrhy obsažené v tomto souboru opatření v oblasti elektronického obchodu, jakož i návrhy týkající se digitálních smluv a návrhy na zjednodušení DPH, které budou předloženy, by měly významně přispět ke stimulaci přeshraničního elektronického obchodu v Evropě. V rámci balíčku je jejich dopad ještě větší. Opatření, která mají zabránit bezdůvodnému blokování na základě zeměpisné polohy, by měla být doprovázena lepším prosazováním předpisů, cenově konkurenceschopnějším doručováním zásilek, harmonizací pravidel smluvního práva a zjednodušením DPH. Komise důrazně doporučuje, aby zúčastněné strany, Evropský parlament a Rada, pokládaly tato opatření za vzájemně se doplňující, a vzhledem k nutnosti rychle odstranit zbývající překážky vyzývá k jejich rychlému přijetí v legislativním procesu. Jednotlivé návrhy představují základní součásti celého balíčku, přičemž všechny jsou nezbytné k dosažení plných přínosů plynoucích z přeshraničního elektronického obchodu.