Evropská komise

#DSM

Jednotný digitální trh

EU se snaží co nejlépe využít příležitosti v digitální oblasti

NAKUPOVÁNÍ PRODUKTŮ A SLUŽEB OLINE: Optimalizace z hlediska spotřebitelů

Internet změnil způsob, jakým nakupujeme. Některé překážky však na internetu přetrvávají a brání nám k přístupu k některým druhům zboží a služeb, které podniky v EU nabízejí. Od zahájení strategie pro jednotný digitální trh v květnu 2015 se Evropská unie snaží tyto překážky odstraňovat.

19% spotřebitelů nakupuje online z jiných zemí EU

9% společností prodává do zahraničí

PROBLÉM GEOBLOKOVÁNÍ Z POHLEDU SPOTŘEBITELŮ:

Zeměpisné blokování brání spotřebitelům používat internet k tomu, abych z jednoho členského státu nakupovali zboží z webových stránek provozovaných z jiného. V rámci EU to představuje velký problém.

HLAVNÍ PROBLÉMY TÝKAJÍCÍ SE GEOBLOKOVÁNÍ V ROCE 2015

63% internetových stránek neumožňuje nakupovat spotřebitelům z jiné země EU.

MALOOBCHODNÍ PRODEJ ONLINE CELKEM (EU28, 2015)

95%	umožňovat přístup na stejné internetové stránky a zobrazovat stejné produkty
72%	povolit registraci
49%	dodat zboží do zákazníkovy země
42%	akceptovat způsob platby
37%	akceptovat údaje o zákazníkových platebních kartách

Total Pouze **37%** internetových stránek umožňuje nakupovat kupujícím z jiných zemí EU

ZEMĚPISNÉ BLOKOVÁNÍ PODLE ODVĚTVÍ (2015)

domácí elektrospotřebiče	86%
elektronika a počítačový hardware	79%
počítačové hry a software	73%
oděvy, obuv a doplňky	65%
kosmetické a zdravotnické výrobky	63%
knihy	60%
internetové rezervace volnočasových offline aktivit	40%
cestovní služby	33%

Výsledkem jsou nižší **příjmy společností** a **chudší nabídka pro spotřebitele**.

Updated 22 October 2018

ZEMĚPISNÉ BLOKOVÁNÍ: JAKÁ OPATŘENÍ UNIE PŘIJALA?

Nová pravidla vstoupí v celé Evropské unii v platnost 3. prosince 2018.

Zajistí, že se již nebudeme potýkat s neodůvodněnými překážkami, jako je přesměrování na internetovou stránku pro danou zemi nebo povinnost zaplatit debetní nebo kreditní kartou vydanou v určité zemi.

Ukončí online diskriminaci na základě státní příslušnosti a místa bydliště.

Internetoví prodejci musí přistupovat ke všem spotřebitelům z celé EU stejně.

NA CO SE NOVÁ PRAVIDLA PRO ZEMĚPISNÉ BLOKOVÁNÍ NEVZTAHUJÍ?

dopravní služby | retailové finanční služby | audiovizuální služby

V těchto odvětvích totiž již existují pravidla, která zohledňují specifika těchto služeb.

Dopravní služby:

Diskriminaci na základě státní příslušnosti a místa bydliště již u prodeje letenek, autobusové, autokarové dopravy a vodní dopravy zakázalo nařízení, které EU pro oblast dopravy přijala.

Retailové finanční služby:

Byla zavedena pravidla týkající se: hypoték, otevření bankovního účtu nebo např. uzavírání přeshraničního pojištění.

ZVLÁŠTNÍ PRAVIDLA PRO USNADNĚNÍ PŘÍSTUPU K AUDIOVIZUÁLNÍM SLUŽBÁM:

Audiovizuální služby:

Usnadnění přeshraničního přístupu k audiovizuálním službám je součástí dalších iniciativ probíhajících v rámci strategie pro jednotný digitální trh.

Přeshraniční přenositelnost online obsahu: Od dubna 2018 mohou občané EU při cestách po Unii využívat své online předplatné na filmy, sportovní akce, elektronické knihy, videohry a hudbu.

Autorské právo a práva s ním související uplatňovaná na některé online přenosy: Snazší udělování licencí na online vysílání a přeshraniční přístup.

Směrnice o audiovizuálních mediálních službách: Pravidla EU pro audiovizuální média, která propagují evropská díla a podporující kulturní rozmanitost.

Komise (do dvou let od vstupu tohoto nařízení v platnost) přezkoumá jeho oblast působnosti, včetně možného začlenění neaudiovizuálních služeb (softwaru, her, elektronických knih a hudby) do ustanovení o zákazu diskriminace.

Komise rovněž prověří, zda by neměla být veškerá zbývající neodůvodněná omezení na základě státní příslušnosti, místa bydliště nebo místa usazení zrušena i v jiných odvětvích, např. v odvětví služeb v dopravě nebo v audiovizuálních službách.

JAKÁ OPATŘENÍ EVROPSKÁ UNIE NAVRHLA, ABY ZJEDNODUŠILA SITUACI SPOTŘEBITELŮM? ČASOVÝ PLÁN

- Aktualizovaná pravidla EU týkající se smluv v digitální oblasti, která byla navržena v prosinci 2015, se projednávají
- Nová politika pro spotřebitele má posílit práva na internetu. Navrženo v dubnu 2018 a rovněž se projednává.
- Duben 2018: Cenově dostupnější přeshraniční doručování balíků
- Schváleno v říjnu 2018: Nová pravidla, která umožní uplatňovat tytéž nižší sazby DPH u elektronických knih jako u těch tištěných.
- Prosinec 2018: Ukončení neoprávněného zeměpisného blokování
- Leden 2021: Zjednodušená pravidla DPH, která usnadní nákup a prodej zboží online
- Leden 2020: Revidovaná pravidla na ochranu spotřebitele

ZLEVNĚNÍ DORUČOVÁNÍ PŘESHRANIČNÍCH ZÁSILEK

Od května 2018 platí pro online služby přeshraničního doručování balíků nová pravidla, která usnadňují zasílání balíků z jednoho členského státu do druhého.

VÍTE, ŽE...?

Ceny za přeshraniční balíkové služby jsou v průměru 3krát až 5krát vyšší než ceny za vnitrostátní doručování, a to bez jasných důvodů.

62 % společností, které by chtěly prodávat online, jako problém označilo právě vysoké náklady na doručování.

JAK VÁS JAKOŽTO SPOTŘEBITELE ZBOŽÍ A SLUŽEB ONLINE EVROPSKÁ UNIE CHRÁNÍ?

V lednu 2020 vstoupí v platnost nová pravidla, která vnitrostátním orgánům usnadní ochranu spotřebitelů v online prostředí.

Internetové stránky a účty v sociálních médií, u kterých bylo zjištěno podvodné jednání, budou moct být odstraňovány.

Orgány budou moci od poskytovatelů internetových služeb a bank požadovat informace k vysledování totožnosti nepoctivých online obchodníků

Evropská spotřebitelská centra a spotřebitelské organizace budou moci upozorňovat na nekalé praktiky.

V dubnu 2018 navrhla Komise „Novou politiku pro spotřebitele“, která posílí práva spotřebitelů na internetu:

Internetové stránky vás budou muset informovat o tom, zda kupujete od obchodníka či soukromé osoby, abyste měli přehled o tom, jaká práva lze uplatňovat, vyskytne-li se problém.

Na internetu budete jasně informováni v případech, kdy si obchodník za pozici ve vyhledávání platí.

Online tržiště budou muset vás informovat o hlavních parametrech, kterými se určuje pořadí výsledků.

Pokud zaplatíte za digitální službu, máte právo na určité informace o odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Nová politika pro spotřebitele rozšiřuje toto právo na „bezplatné“ digitální služby. Bude se vztahovat na to, jak dlouho může poskytovatel údaje o vás používat (jedná se např. o cloudové služby, sociální média a e-mailové účty).

VÍTE, ŽE...?

Na základě koordinované kontroly stránek sloužících k porovnávání cen a internetovým rezervacím cestovních služeb provedené v EU v říjnu 2016 bylo zjištěno, že dvě třetiny kontrolovaných míst (235 z 352) uvádělo zavádějící ceny.

Podle ekonomické studie týkající se spotřebitelských výrobků s digitálním obsahem se třetina spotřebitelů – 70 milionů občanů EU – setkalo při využívání online obsahu s problémy souvisejícími se smluvním právem. Navíc pouze 10 % bylo schopno využít opravný prostředek.

JAK BUDOU POSÍLENA VAŠE SMLUVNÍ PRÁVA?

Komise navrhla pro smlouvy v digitální oblasti nová pravidla, která v současné době projednává Parlament a Rada. Komise navrhla:

Jasná spotřebitelská práva pro přístup k digitálnímu obsahu a digitálním službám. Pokud dodané zboží neodpovídá objednávce nebo popisu, budete moct uplatnit příslušná smluvní práva. Vaše práva budete moct uplatnit také v případě, že jste obchodníkovi poskytli osobní údaje bez zaplacení.

Přiměřená ochrana spotřebitele při nákupu tzv. inteligentního zboží, jako jsou například hračky s konektivitou.