



#### Obsah

#### I *Legislativní akty*

##### SMĚRNICE

- ★ **Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb <sup>(1)</sup> ..... 1**
- ★ **Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES <sup>(1)</sup> ..... 28**

<sup>(1)</sup> Text s významem pro EHP.



## I

*(Legislativní akty)***SMĚRNICE****SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2019/770****ze dne 20. května 2019****o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb****(Text s významem pro EHP)**

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 114 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru <sup>(1)</sup>,v souladu s řádným legislativním postupem <sup>(2)</sup>,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Růstový potenciál elektronického obchodu v Unii dosud není plně využit. Rozvinutí tohoto potenciálu je cílem Strategie pro jednotný digitální trh v Evropě, která komplexním způsobem řeší hlavní překážky bránící rozvoji přeshraničního elektronického obchodování v Unii. Zajištění lepšího přístupu spotřebitelů k digitálnímu obsahu a k digitálním službám a usnadnění poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb ze strany podniků může přispět k rozvoji digitální ekonomiky Unie a ke stimulaci celkového růstu.
- (2) Podle čl. 26 odst. 1 a 2 Smlouvy o fungování Evropské unie (dále jen „Smlouva o fungování EU“) přijímá Unie opatření určená k vytvoření nebo zajištění fungování vnitřního trhu, který zahrnuje prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží a služeb. Podle čl. 169 odst. 1 a odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování EU Unie přispívá k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 Smlouvy o fungování EU v souvislosti s vytvářením vnitřního trhu. Cílem této směrnice je dosáhnout správné rovnováhy mezi dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele a podporou konkurenceschopnosti podniků při dodržení zásady subsidiarity.
- (3) Má-li být dosaženo skutečného jednotného digitálního trhu a má-li být zvýšena právní jistota a sníženy transakční náklady, zejména pro malé a střední podniky, je třeba harmonizovat některé aspekty smluv o poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb, přičemž základem je zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele.
- (4) Podniky, zejména malé a střední podniky, často nesou dodatečné náklady, jež vyplývají z rozdílů mezi kogentními vnitrostátními pravidly v oblasti spotřebitelského smluvního práva a z právní nejistoty při nabízení přeshraničního digitálního obsahu nebo digitálních služeb. Podniky rovněž nesou náklady související s přizpůsobováním svých smluv zvláštním kogentním pravidlům pro poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb, která jsou již v různých členských státech uplatňována, čímž se vytvářejí rozdíly v oblasti působnosti a obsahu mezi zvláštními vnitrostátními pravidly upravujícími tyto smlouvy.

<sup>(1)</sup> Úř. věst. C 264, 1.12.2016, s. 57.

<sup>(2)</sup> Postoj Evropského parlamentu ze dne 26. března 2019 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku) a rozhodnutí Rady ze dne 15. dubna 2019.

- (5) Spotřebitelé nemají vždy důvěru v přeshraniční nakupování, a zejména v přeshraniční on-line nakupování. Jedním z hlavních faktorů, které jsou příčinou nedůvěry spotřebitelů, je nejistota ohledně jejich základních smluvních práv a absence jasného smluvního rámce pro digitální obsah nebo digitální služby. Mnozí spotřebitelé se setkávají s problémy souvisejícími s kvalitou digitálního obsahu či digitálních služeb nebo s přístupem k nim. Například je jim dodán nesprávný nebo vadný digitální obsah nebo digitální služby nebo nejsou schopni k danému digitálnímu obsahu nebo k digitální službě získat přístup. V důsledku toho spotřebitelům vzniká finanční i nefinanční újma.
- (6) Za účelem odstranění těchto problémů by podniky i spotřebitelé měli mít možnost opřít se o plně harmonizovaná smluvní práva v některých ústředních oblastech poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb v celé Unii. Úplnou harmonizací některých klíčových aspektů právní úpravy by se výrazně zvýšila právní jistota spotřebitelů a podniků.
- (7) Harmonizovaná pravidla v oblasti spotřebitelského smluvního práva ve všech členských státech by podnikům, zejména malým a středním podnikům, usnadnila poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb v celé Unii. Tato pravidla by poskytla podnikům stabilní prostředí smluvního práva při poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb v jiných členských státech. Měla by rovněž zabránit právní roztržiténosti, která by jinak vznikala v důsledku nových vnitrostátních právních předpisů specificky upravujících digitální obsah a digitální služby.
- (8) Spotřebitelům by měla přinést prospěch harmonizovaná práva pro poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb, která poskytují vysokou úroveň ochrany. Měla by jim být povinně přiznána jasná práva při získávání digitálního obsahu nebo digitálních služeb nebo přístupu k nim z kteréhokoli místa v Unii. Tím, že by spotřebitelé požívali těchto práv, by měla vzrůst jejich důvěra v získávání digitálního obsahu nebo digitálních služeb. Mělo by se tím přispět i k omezení újmy, která spotřebitelům v současné době vzniká, protože existence souboru jasných práv by jim umožnila řešit problémy, jimž jsou v souvislosti s digitálním obsahem nebo digitálními službami vystaveni.
- (9) Tato směrnice by měla plně harmonizovat určitá základní pravidla, která doposud nejsou na úrovni Unie ani na vnitrostátní úrovni regulována.
- (10) Tato směrnice by měla jasně a jednoznačně vymezit oblast své působnosti a měla by stanovit jasná hmotněprávní pravidla pro digitální obsah nebo digitální služby, na něž se vztahuje. Oblast působnosti této směrnice i hmotněprávní pravidla v ní stanovená by měly být technologicky neutrální a odolné vůči budoucím změnám.
- (11) Tato směrnice by měla stanovit společná pravidla pro určité požadavky na smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby uzavírané mezi obchodníky a spotřebiteli. Za tímto účelem je třeba plně harmonizovat pravidla pro soulad digitálního obsahu nebo digitální služby se smlouvou, prostředky nápravy v případě nesouladu nebo neposkytnutí a podmínky uplatňování těchto prostředků nápravy a pro úpravy digitálního obsahu a digitální služby. Plně harmonizovaná pravidla pro některé podstatné prvky spotřebitelského smluvního práva by usnadnila podnikům, zejména malým a středním podnikům, nabízet své produkty v jiných členských státech. Spotřebitelům by plná harmonizace klíčových pravidel přinesla vysokou úroveň ochrany a vyšší kvalitu života. Členské státy nesmí v rámci působnosti této směrnice přijímat další formální ani věcné požadavky. Členské státy by například neměly stanovit pravidla týkající se obrácení důkazního břemene, která jsou odlišná od pravidel stanovených v této směrnici, ani stanovit povinnost spotřebitele oznámit obchodníkovi nesoulad v určité lhůtě.
- (12) Touto směrnicí by nemělo být dotčeno vnitrostátní právo v rozsahu, v jakém tato směrnice příslušné otázky neupravuje, jako jsou vnitrostátní pravidla uzavírání, platnosti, neplatnosti nebo účinku smluv nebo zákonnosti digitálního obsahu nebo digitální služby. Touto směrnicí by rovněž neměla být určena právní povaha smluv o poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby a otázka, zda se jedná o smlouvy o prodeji, poskytování služby, pronájmu nebo o jiný typ smlouvy, případně o smlouvy sui generis, by měla být ponechána na vnitrostátním právu. Touto směrnicí by rovněž neměla být dotčena vnitrostátní pravidla, která nejsou specifická pro spotřebitelské smlouvy a která stanoví specifické prostředky nápravy pro některé druhy vad, jež nebyly zřejmé v době uzavření smlouvy, totiž vnitrostátní právní předpisy, které mohou stanovit zvláštní pravidla pro odpovědnost

obchodníka za skryté vady. Touto směrnicí by rovněž neměla být dotčena vnitrostátní právní úprava, která stanoví mimosmluvní prostředky nápravy pro spotřebitele v případě nesouladu digitálního obsahu nebo digitální služby, které lze uplatnit vůči osobám v předchozích člancích řetězce transakcí nebo proti jiným osobám plnícím závazky takových osob.

- (13) Členské státy by rovněž měly mít nadále možnost upravovat například žaloby spotřebitelů proti třetím stranám jiným než obchodníkům, které poskytují nebo se zavázaly poskytovat digitální obsah nebo digitální službu, jako jsou vývojáři, kteří nejsou současně obchodníky ve smyslu této směrnice.
- (14) Členské státy by rovněž měly mít nadále možnost upravovat například důsledky neposkytnutí nebo nesouladu digitálního obsahu nebo digitální služby, pokud je toto neposkytnutí či nesoulad způsoben překážkou, na niž nemá obchodník vliv, a pokud nebylo možné očekávat, že obchodník této překážce či jejím důsledkům předejde nebo že tuto překážku či její důsledky odstraní, například v případě vyšší moci.
- (15) Členské státy by rovněž měly mít nadále možnost upravovat například práva stran přerušit zcela či částečně plnění svých povinností do té doby, než své povinnosti splní druhá strana. Členské státy by měly mít možnost upravovat například otázku, zda je spotřebitel oprávněn v případech nesouladu nezaplatit cenu nebo její část do té doby, než obchodník uvede digitální obsah nebo digitální službu do souladu, nebo otázku, zda je obchodník oprávněn pozdržet jakékoli vrácení platby, jež po ukončení smlouvy náleží spotřebiteli, a to do té doby, než spotřebitel splní svou povinnost podle této směrnice vrátit obchodníkovi hmotný nosič.
- (16) Členské státy by rovněž měly mít nadále možnost rozšířit použití pravidel této směrnice na smlouvy, které jsou z působnosti této směrnice vyňaty, nebo možnost tyto smlouvy jinak upravovat. Členské státy by měly mít i nadále možnost například rozšířit ochranu uplatňovanou na spotřebitele podle této směrnice také na fyzické či právnické osoby, které nejsou spotřebiteli ve smyslu této směrnice, jako jsou například nevládní organizace a začínající podniky nebo malé a střední podniky.
- (17) Definice spotřebitele by měla zahrnovat fyzické osoby, které jednájí mimo rámec své obchodní činnosti, podnikání, řemesla nebo povolání. Členské státy by však rovněž měly mít nadále možnost určit v případě smluv dvojího účelu, pokud jsou uzavřeny za účelem částečně spadajícím do rámce a částečně mimo rámec obchodní činnosti dotyčné osoby a pokud je obchodní účel v celkovém kontextu smlouvy okrajový, zda má být tato osoba považována rovněž za spotřebitele a za jakých podmínek.
- (18) Tato směrnice by se měla použít na veškeré smlouvy, na jejichž základě obchodník poskytuje nebo se zavazuje poskytovat digitální obsah nebo digitální službu spotřebiteli. Poskytovatelé platform by mohli být považováni za obchodníky podle této směrnice, pokud jednájí za účelem souvisejícím s jejich vlastním podnikáním a jako přímý smluvní partner spotřebitele pro poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby. Členské státy by měly mít i nadále možnost rozšířit uplatňování pravidel této směrnice na poskytovatele platform, kteří nesplňují požadavky na to, aby mohli být považováni za obchodníka podle této směrnice.
- (19) Touto směrnicí by měly být řešeny problémy, které vyvstávají v různých kategoriích digitálního obsahu a digitálních služeb a jejich poskytování. S cílem zohlednit rychlý technologický vývoj a zachovat odolnost pojmu digitálního obsahu nebo digitálních služeb vůči budoucím změnám by se tato směrnice měla vztahovat mimo jiné na počítačové programy, aplikace, videosoubory, audiosoubory, hudební soubory, digitální hry, e-knihy a ostatní elektronické publikace, a rovněž na digitální služby, které umožňují vytvářet, zpracovávat nebo uchovávat data v digitální podobě nebo k nim mít přístup, včetně technologie software-as-a-service, jako je sdílení videa a audiozáznamů a jiných souborů, zpracování textu nebo her nabízených v prostředí cloud computingu a sociálních médií. Jelikož existuje mnoho způsobů poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb, jako je přenos na hmotném nosiči, stažení do zařízení spotřebitelů, přenos po internetu, umožnění přístupu k úložným kapacitám digitálního obsahu nebo přístup k používání sociálních médií, měla by se tato směrnice použít bez ohledu na nosič použitý pro přenos nebo zpřístupnění digitálního obsahu nebo digitální služby. Tato směrnice by se však neměla vztahovat na služby přístupu k internetu.

- (20) Tato směrnice a směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771<sup>(3)</sup> by se měly navzájem doplňovat. Zatímco tato směrnice stanoví pravidla týkající se určitých požadavků na smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb, směrnice (EU) 2019/771 stanoví pravidla týkající se určitých požadavků na smlouvy o prodeji zboží. S cílem splnit očekávání spotřebitelů a zajistit jasný a jednoduchý právní rámec pro obchodníky s digitálním obsahem, měla by se tato směrnice rovněž vztahovat na digitální obsah dodávaný na hmotných nosičích, jako jsou DVD, CD, paměťová média USB a paměťové karty, jakož i na samotné hmotné nosiče, pokud tyto hmotné nosiče slouží výhradně k přenosu digitálního obsahu. Namísto ustanovení této směrnice o povinnosti obchodníka poskytnout digitální obsah či službu a o prostředcích nápravy, které má spotřebitel k dispozici v případě jejich neposkytnutí, by se však měla použít ustanovení směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU<sup>(4)</sup> o povinnostech souvisejících s dodáním zboží a o prostředcích nápravy v případě nedodání. Na tyto hmotné nosiče a na digitální obsah na nich dodaný by se měla i nadále vztahovat ustanovení směrnice 2011/83/EU, například ta o právu na odstoupení od smlouvy a o povaze smlouvy, na jejímž základě je zboží dodáváno. Touto směrnicí by rovněž nemělo být dotčeno právo na rozšiřování použitelné na toto zboží podle autorského práva.
- (21) Směrnice (EU) 2019/771 by se měla vztahovat na smlouvy o prodeji zboží, včetně zboží s digitálními prvky. Pojmem zboží s digitálními prvky by mělo být označováno zboží, jež obsahuje digitální obsah nebo digitální službu nebo je s digitálním obsahem nebo digitální službou propojeno, a to takovým způsobem, že by nepřítomnost digitálního obsahu nebo digitální služby bránila tomu, aby dané zboží plnilo své funkce. Digitální obsah nebo digitální služba tímto způsobem obsažené ve zboží nebo s ním propojené by měly spadat do oblasti působnosti směrnice (EU) 2019/771, pokud jsou poskytovány se zbožím na základě smlouvy o prodeji tohoto zboží. Zda je poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby, které jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, součástí kupní smlouvy s prodávajícím, by mělo záviset na obsahu této smlouvy. To by se mělo týkat rovněž digitálního obsahu nebo digitálních služeb obsažených ve zboží nebo s ním propojených, jejichž poskytování je ve smlouvě výslovně požadováno. To by se mělo vztahovat i na kupní smlouvy, které lze chápat tak, že zahrnují poskytnutí konkrétního digitálního obsahu nebo konkrétní digitální služby, protože tento digitální obsah nebo digitální služba jsou běžnou součástí zboží stejného druhu a spotřebitel by je mohl rozumně očekávat vzhledem k povaze tohoto zboží a s ohledem na jakékoli veřejné prohlášení učiněné prodávajícím nebo v jeho zastoupení nebo jinými osobami v předchozích člácích řetězce transakcí, včetně výrobce. Pokud by například bylo v reklamě uvedeno, že chytrá TV obsahuje určitou video aplikaci, tato aplikace by měla být součástí kupní smlouvy. To platí bez ohledu na to, zda jsou digitální obsah nebo digitální služba předem nainstalovány ve vlastním zboží, nebo zda je nutné je následně stáhnout do jiného zařízení, a jsou tedy se zbožím pouze propojené.

Chytrý telefon by mohl být například dodáván se standardizovanou předem nainstalovanou aplikací poskytnutou na základě kupní smlouvy, jako je například aplikace budíku nebo fotoaparátu. Jiným příkladem by mohly být chytré hodinky. V tomto případě by hodinky samotné byly zbožím s digitálními prvky, které může plnit své funkce pouze s aplikací, která je poskytnuta na základě kupní smlouvy, avšak kterou si musí spotřebitel stáhnout do chytrého telefonu. V tomto případě by aplikace byla oním propojeným digitálním prvkem. To by mělo platit i tehdy, pokud digitální obsah nebo digitální službu, které jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, neposkytuje sám prodávající, nýbrž poskytuje je na základě kupní smlouvy třetí strana. S cílem předejít nejistotě obchodníků a spotřebitelů by se v případě pochybností o tom, zda je poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby součástí kupní smlouvy, měla použít směrnice (EU) 2019/771. Kromě toho by určení dvoustranného smluvního vztahu mezi prodávajícím a spotřebitelem, jehož součástí je poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby obsažených ve zboží nebo propojených se zbožím, nemělo být dotčeno pouhou skutečností, že k tomu, aby mohl spotřebitel digitální obsah nebo digitální službu využívat, musí vyslovit souhlas s licenční smlouvou uzavřenou s třetí stranou.

- (22) Pokud naproti tomu nepřítomnost digitálního obsahu nebo digitální služby, které jsou ve zboží obsaženy nebo se zbožím propojeny, nebrání tomu, aby zboží plnilo svou funkci, nebo pokud spotřebitel uzavře smlouvu o poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby, které nejsou součástí kupní smlouvy na zboží s digitálními prvky, tato smlouva by se měla považovat za odlišnou od smlouvy o prodeji zboží, a to i pokud prodávající působí jako zprostředkovatel této druhé smlouvy vůči třetí straně, a mohla by spadat do působnosti této směrnice. Pokud například spotřebitel stáhne herní aplikaci z obchodu s aplikacemi do chytrého telefonu, smlouva

<sup>(3)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 (viz strana 28 v tomto čísle Úředního věstníku).

<sup>(4)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

o poskytnutí herní aplikace je odlišná od smlouvy o prodeji samotného chytrého telefonu. Směrnice (EU) 2019/771 by se tudíž měla vztahovat pouze na kupní smlouvu týkající se chytrého telefonu, zatímco poskytnutí herní aplikace by mohlo spadat do oblasti působnosti této směrnice, pokud jsou splněny podmínky v ní stanovené. Jiným příkladem by byl případ, kdy je výslovně dohodnuto, že spotřebitel kupuje chytrý telefon bez určitého operačního systému a následně uzavře smlouvu o poskytnutí operačního systému s třetí stranou. V takovém případě by poskytnutí samostatně zakoupeného operačního systému nebylo součástí kupní smlouvy, a proto by nespadovalo do oblasti působnosti směrnice (EU) 2019/771, ale mohlo by spadat do oblasti působnosti této směrnice, pokud jsou splněny podmínky v ní stanovené.

- (23) K platbám za zboží nebo služby na jednotném digitálním trhu používají spotřebitelé digitální vyjádření hodnoty, jako jsou elektronické poukázky a elektronické kupony. Tato digitální vyjádření hodnoty se stávají významnými ve vztahu k poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb a měly by být proto považovány za jednu z platebních metod ve smyslu této směrnice. Za digitální vyjádření hodnoty by se měly považovat rovněž virtuální měny, a to v rozsahu, v jakém jsou uznávány vnitrostátním právem. Rozlišování na základě platební metody by mohlo být příčinou diskriminace a mohlo by vytvářet neodůvodněné pobídky pro podniky, aby preferovaly poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby za digitální vyjádření hodnoty. Protože však digitální vyjádření hodnoty nemají jiný účel než sloužit jako platební metoda, nelze je považovat samy o sobě za digitální obsah nebo digitální službu ve smyslu této směrnice.
- (24) Digitální obsah nebo digitální služby se často poskytují také v případech, kdy spotřebitel za ně neplatí, nýbrž poskytuje obchodníkovi osobní údaje. Takové obchodní modely se již používají v různých formách na velké části trhu. Ačkoli tato směrnice plně uznává, že ochrana osobních údajů je jedním ze základních práv a osobní údaje tudíž nemohou být považovány za komoditu, měla by zajistit, aby spotřebitelé měli v souvislosti s těmito obchodními modely právo na smluvní prostředky nápravy. Tato směrnice by se proto měla vztahovat na smlouvy, na jejichž základě poskytovatel poskytuje nebo se zavazuje poskytnout osobní údaje. Osobní údaje by mělo být možné poskytnout obchodníkovi buď v okamžiku uzavření smlouvy, nebo později, například v okamžiku, kdy spotřebitel dává obchodníkovi souhlas s použitím osobních údajů, které by si spotřebitel mohl nahrát nebo vytvořit pomocí digitálního obsahu nebo digitální služby. Právní předpisy Unie o ochraně osobních údajů stanovují úplný seznam právních důvodů pro zákonné zpracování osobních údajů. Tato směrnice by se měla vztahovat na veškeré smlouvy, na jejichž základě spotřebitel poskytne nebo se zavazuje poskytnout obchodníkovi osobní údaje. Tato směrnice by se měla použít například v případech, kdy spotřebitel založí účet na sociální síti a poskytne své jméno a adresu elektronické pošty, které jsou použity pro jiné účely než pro výlučné poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby či jiné účely než splnění zákonných požadavků. Měla by se rovněž použít na případy, kdy spotřebitel dává souhlas k tomu, aby obchodník zpracovával materiály představující osobní údaje, jako jsou fotografie nebo zprávy nahrané spotřebitelem, pro marketingové účely. Členské státy by nicméně měly mít možnost stanovit, zda jsou požadavky na uzavírání, existenci a platnost smlouvy splněny podle vnitrostátního práva.
- (25) Pokud nejsou digitální obsah a digitální služby poskytovány za úplatu, neměla by se tato směrnice uplatňovat na situace, kdy obchodník shromažďuje osobní údaje výlučně za účelem poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb nebo výlučně za účelem plnění zákonných požadavků. Mezi takové situace mohou patřit případy, kdy je podle platných předpisů nutná registrace spotřebitele za účelem zajištění bezpečnosti a identifikace. Tato směrnice by se také neměla uplatňovat na situace, kdy obchodník pouze shromažďuje metadata, jako jsou informace týkající se zařízení spotřebitele nebo historii prohlížení, s výjimkou případů, kdy je tato situace podle vnitrostátního práva považována za smlouvu. Také by se neměla uplatňovat na situace, kdy je spotřebitel vystaven reklamním sdělením výlučně za účelem získání přístupu k digitálnímu obsahu nebo digitálním službám, aniž by s obchodníkem uzavřel smlouvu. Členské státy by nicméně měly mít i nadále možnost rozšířit uplatňování této směrnice na tyto situace, případně takové situace, které jsou vyloučeny z oblasti působnosti této směrnice, jinak upravovat.
- (26) Tato směrnice by se měla vztahovat na smlouvy o vývoji digitálního obsahu na míru, který je přizpůsoben konkrétním požadavkům spotřebitele, včetně softwaru na míru. Tato směrnice by se měla vztahovat rovněž na poskytování elektronických souborů pro vizuální modelování pro 3D tisk zboží v rozsahu, v jakém tyto soubory odpovídají definici digitálního obsahu nebo digitálních služeb ve smyslu této směrnice. Tato směrnice by však neměla upravovat žádná práva ani povinnosti týkající se zboží vyrobeného s použitím technologie 3D tisku.

- (27) Vzhledem k tomu, že by se tato směrnice měla vztahovat na smlouvy, jejichž předmětem je poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb spotřebiteli, neměla by se vztahovat na případy, kdy je hlavním předmětem smlouvy poskytování odborných služeb, jako jsou překladatelské služby, architektonické služby, právní služby nebo jiné odborné poradenské služby, které jsou často prováděny osobně obchodníkem, bez ohledu na to, zda digitální prostředky obchodník používá s cílem produkovat výsledek služby, nebo jej dodávat či přenášet spotřebiteli. Stejně tak by se tato směrnice neměla vztahovat na veřejné služby, jako jsou sociální zabezpečení či veřejné rejstříky, u nichž se digitální prostředky využívají pouze pro přenos nebo sdělování služby spotřebiteli. Tato směrnice by se rovněž neměla vztahovat na veřejné listiny a jiné notářské zápisy o právních úkonech, bez ohledu na to, zda jsou prováděny, zaznamenávány, rozmnožovány nebo přenášeny pomocí digitálních prostředků.
- (28) Trh s interpersonálními komunikačními službami nezávislý na číslech, které nejsou propojeny s veřejně přidělanými číslovacími zdroji, se rychle vyvíjí. V posledních letech používá digitální služby více spotřebitelů, což je způsobeno rozvojem nových digitálních služeb, které umožňují interpersonální komunikaci na internetu, jako je internetová elektronická pošta a posílání zpráv přes internet. Proto je nezbytné zajistit účinnost ochrany spotřebitelů ve vztahu k těmto službám. Tato směrnice by se proto měla rovněž vztahovat na interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech.
- (29) Tato směrnice by se neměla vztahovat na zdravotní péči ve smyslu směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/24/EU<sup>(5)</sup>. Vynětí zdravotní péče z působnosti této směrnice se proto vztahuje rovněž na veškerý digitální obsah nebo digitální služby, které představují zdravotnický prostředek ve smyslu směrnic Rady 93/42/EHS<sup>(6)</sup> nebo 90/385/EHS<sup>(7)</sup> nebo směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/79/ES<sup>(8)</sup>, pokud je takový zdravotnický prostředek předepsán nebo poskytnut zdravotnickým pracovníkem ve smyslu směrnice 2011/24/EU. Tato směrnice by se však měla vztahovat na veškerý digitální obsah nebo digitální služby, které představují zdravotnický prostředek, jako jsou zdravotnické aplikace, pokud spotřebitel může tento zdravotnický prostředek získat bez lékařského předpisu nebo jej neposkytuje zdravotnický pracovník.
- (30) Právní předpisy Unie týkající se finančních služeb obsahují řadu pravidel na ochranu spotřebitele. Finanční služby, jak jsou vymezeny právními předpisy v tomto odvětví, zejména směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES<sup>(9)</sup>, se rovněž vztahují na digitální obsah nebo digitální služby související s finančními službami nebo poskytující k nim přístup, čímž se na ně vztahuje ochrana právních předpisů Unie týkajících finančních služeb. Smlouvy týkající se digitálního obsahu nebo digitálních služeb, jež tvoří finanční službu, by tak měly být z oblasti působnosti této směrnice vyňaty.
- (31) Tato směrnice by se neměla vztahovat na digitální obsah nebo digitální službu, které jsou poskytovány veřejnosti jako součást uměleckého představení nebo jiné akce, například digitální kinematografické promítání nebo audiovizuální divadelní představení. Tato směrnice by se však měla použít, pokud se digitální obsah nebo digitální služba poskytují veřejnosti prostřednictvím přenosu signálu, jako jsou služby digitální televize.
- (32) Svobodný a „open source“ software, u něhož je otevřeně sdílen zdrojový kód, přičemž uživatelé mohou tento software nebo jeho pozměněné verze svobodně prohlížet, používat, měnit a dále šířit, může přispívat k výzkumu a inovacím na trhu s digitálním obsahem a digitálními službami. Aby nevznikaly překážky bránící takovému vývoji na trhu, neměla se tato směrnice na svobodný a „open source“ software vztahovat, pokud není poskytován za úplaty a pokud jsou osobní údaje spotřebitele používány výlučně pro účely zlepšování bezpečnosti, kompatibility nebo interoperability tohoto softwaru.

<sup>(5)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/24/EU ze dne 9. března 2011 o uplatňování práv pacientů v přeshraniční zdravotní péči (Úř. věst. L 88, 4.4.2011, s. 45).

<sup>(6)</sup> Směrnice Rady 93/42/EHS ze dne 14. června 1993 o zdravotnických prostředcích (Úř. věst. L 169, 12.7.1993, s. 1).

<sup>(7)</sup> Směrnice Rady 90/385/EHS ze dne 20. června 1990 o sblížení právních předpisů členských států týkajících se aktivních implantabilních zdravotnických prostředků (Úř. věst. L 189, 20.7.1990, s. 17).

<sup>(8)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/79/ES ze dne 27. října 1998 o diagnostických zdravotnických prostředcích in vitro (Úř. věst. L 331, 7.12.1998, s. 1).

<sup>(9)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16).



- (33) Digitální obsah nebo digitální služby jsou často spojeny s poskytováním zboží nebo jiných služeb a nabízeny spotřebiteli v rámci stejné smlouvy zahrnující balíček s různými prvky, jako je poskytování digitální televize a nákup elektronického vybavení. V takových případech zahrnuje smlouva mezi spotřebitelem a obchodníkem prvky smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby, ale rovněž prvky jiných typů smluv, jako jsou smlouvy o prodeji zboží nebo poskytování služeb. Tato směrnice by se měla použít pouze na ty prvky celé smlouvy, které spočívají v poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb. Ostatní prvky smlouvy by se měly řídit pravidly platnými pro tyto smlouvy v rámci vnitrostátních právních předpisů nebo případně jiných aktů Unie upravujících určité odvětví nebo předmět. Případné účinky ukončení platnosti jednoho prvku smlouvy zahrnující balíček na ostatní prvky by se měly řídit vnitrostátním právem. V zájmu zajištění souladu s odvětvovými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972<sup>(10)</sup>, jimiž se řídí smlouvy zahrnující balíček, v nichž obchodník nabízí ve smyslu uvedené směrnice digitální obsah nebo digitální službu ve spojení s interpersonální komunikační službou založenou na číslech, neměly by se na prvek balíčku spočívající v digitálním obsahu nebo digitální službě vztahovat ustanovení této směrnice o úpravách digitálního obsahu. Na všechny prvky balíčku, včetně digitálního obsahu a digitální služby, by se měla namísto toho vztahovat příslušná ustanovení směrnice (EU) 2018/1972 upravující tento aspekt.
- (34) Ustanovení této směrnice týkající se smluv zahrnujících balíčky by se měla vztahovat pouze na případy, kdy různé prvky balíčku nabízí tentýž obchodník témuž spotřebiteli na základě jediné smlouvy. Touto směrnicí by neměly být dotčeny vnitrostátní předpisy, jimiž se upravují podmínky, podle nichž mohou být smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb považovány za vázané na doplňkovou nebo jinou smlouvu, kterou spotřebitel uzavřel s tímž nebo jiným obchodníkem, prostředky nápravy, jež mají být podle každé smlouvy uplatňovány, nebo účinek ukončení jedné smlouvy na smlouvu druhou.
- (35) Na obchodní praktiky spojování nabídek digitálního obsahu nebo digitálních služeb s prodejem zboží či poskytováním jiných služeb se vztahuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES<sup>(11)</sup> o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu. Směrnice 2005/29/ES toto spojování jako takové nezakazuje. Je však zakázáno, pokud je na základě hodnocení jednotlivých případů podle kritérií stanovených v uvedené směrnici považováno za nekalé. Unijní právo v oblasti hospodářské soutěže rovněž umožňuje řešit praktiky vázaného a spojeného prodeje, pokud způsobují narušení hospodářské soutěže a poškozují spotřebitele.
- (36) Touto směrnicí by neměly být dotčeny jiné právní předpisy Unie upravující určité odvětví nebo předmět, jako jsou například telekomunikace, elektronický obchod a ochrana spotřebitele. Rovněž by jí neměly být dotčeny unijní a vnitrostátní právní předpisy v oblasti autorského práva a práv s ním souvisejících, včetně přenositelnosti online služeb poskytujících obsah.
- (37) Provozování činností spadajících do oblasti působnosti této směrnice by mohlo zahrnovat zpracování osobních údajů. Právo Unie stanoví komplexní právní rámec pro ochranu osobních údajů. Touto směrnicí nejsou dotčeny zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679/ES<sup>(12)</sup> a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES<sup>(13)</sup>. Tento právní rámec se vztahuje na veškeré osobní údaje zpracovávané v souvislosti se smlouvami, na něž se vztahuje tato směrnice. Osobní údaje by tudíž měly být shromažďovány nebo jinak zpracovávány výlučně v souladu s nařízením (EU) 2016/679 a směrnicí 2002/58/ES. V případě rozporu mezi touto směrnicí a právními předpisy Unie o ochraně osobních údajů mají přednost právní předpisy Unie o ochraně osobních údajů.

<sup>(10)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (přepřacované znění) (Úř. věst. L 321, 17.12.2018, s. 36).

<sup>(11)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

<sup>(12)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1).

<sup>(13)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických telekomunikací (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) (Úř. věst. L 201, 31.7.2002, s. 37).

- (38) Tato směrnice by neměla upravovat podmínky pro zákonné zpracování osobních údajů, neboť tato otázka je upravena zejména nařízením (EU) 2016/679. V důsledku toho je jakékoli zpracování osobních údajů v souvislosti se smlouvou spadající do oblasti působnosti této směrnice zákonné pouze tehdy, pokud je v souladu s ustanoveními nařízení (EU) 2016/679 vztahujícími se na právní důvody zpracování osobních údajů. Je-li zpracování osobních údajů založeno na souhlasu zejména podle čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679, použijí se zvláštní ustanovení uvedeného nařízení, včetně těch, která stanoví podmínky pro posouzení toho, zda je souhlas poskytnut svobodně. Tato směrnice by neměla upravovat platnost uděleného souhlasu. Nařízením (EU) 2016/679 rovněž stanovuje rozsáhlá práva na výmaz údajů a přenositelnost údajů. Touto směrnicí nejsou nijak dotčena práva, která se vztahují na veškeré osobní údaje poskytnuté spotřebitelem obchodníkovi nebo shromážděné obchodníkem v souvislosti se smlouvou spadající do oblasti působnosti této směrnice a v okamžiku, kdy spotřebitel ukončil smlouvu v souladu s touto směrnicí.
- (39) Právo na výmaz a právo spotřebitele odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů by se mělo plně uplatňovat také v souvislosti se smlouvami, na něž se vztahuje tato směrnice. Právem spotřebitele ukončit smlouvu v souladu s touto směrnicí není dotčeno právo spotřebitele odvolat v souladu s nařízením (EU) 2016/679 jakýkoli jím udělený souhlas se zpracováním jeho osobních údajů.
- (40) V případě, že spotřebitel odvolá souhlas se zpracováním svých osobních údajů, neměla by tato směrnice upravovat důsledky tohoto kroku pro smlouvy, na něž se tato směrnice vztahuje. Tyto důsledky by měly být i nadále upravovány vnitrostátním právem.
- (41) Existují různé způsoby, jimiž může obchodník poskytovat digitální obsah nebo digitální služby spotřebitelům. Je vhodné stanovit jednoduchá a jasná pravidla týkající se podmínek a lhůty pro splnění této povinnosti poskytnutí, která je hlavním smluvním závazkem obchodníka, zajištěním dostupnosti a přístupnosti digitálního obsahu nebo digitální služby pro spotřebitele. Digitální obsah nebo digitální služba by měly být považovány za dostupné a přístupné pro spotřebitele, pokud se tento digitální obsah nebo tato digitální služba nebo vhodné prostředky pro přístup k tomuto obsahu nebo službě nebo k jejich stažení ocitnou v dosahu spotřebitele a obchodník již nemusí činit žádné další úkony k tomu, aby spotřebitel mohl digitální obsah nebo digitální službu používat v souladu se smlouvou. Vzhledem k tomu, že obchodník není v zásadě odpovědný za jednání nebo opomenutí třetí strany, která provozuje fyzické nebo virtuální zařízení, například elektronickou platformu nebo cloudové úložiště, které si spotřebitel zvolil pro příjem či ukládání digitálního obsahu nebo digitální služby, mělo by být dostačující, aby poskytovatel poskytl digitální obsah nebo digitální službu uvedené třetí straně. Nelze však mít za to, že si spotřebitel fyzické nebo virtuální zařízení zvolil, je-li toto zařízení pod kontrolou obchodníka nebo je-li s obchodníkem smluvně vázán, a dále ani v případě, kdy si spotřebitel dotyčné fyzické nebo virtuální zařízení pro příjem digitálního obsahu nebo digitální služby sice zvolil, avšak jednalo se o jedinou volbu, kterou mu obchodník k přijetí digitálního obsahu nebo digitální služby či k přístupu k nim nabídl.

Pokud nelze mít za to, že si spotřebitel toto fyzické nebo virtuální zařízení sám zvolil, povinnost obchodníka poskytnout digitální obsah nebo digitální službu by neměla být považována za splněnou, pokud jsou digitální obsah nebo digitální služba poskytnuty do fyzického nebo virtuálního zařízení, avšak spotřebitel nemůže tento obsah nebo službu přijmout nebo k ní získat přístup v souladu s touto směrnicí. V těchto případech by měl mít spotřebitel k dispozici stejné prostředky nápravy jako by tomu bylo v případech, kdy obchodník digitální obsah nebo digitální službu neposkytl. Pokud jde o lhůtu pro poskytnutí, digitální obsah nebo digitální služba by měly být v souladu s tržními postupy a technickými možnostmi a v zájmu zajištění určité míry flexibility poskytnuty bez zbytečného odkladu, pokud se strany nedohodnou jinak s cílem přizpůsobit se jiným modelům poskytování.

- (42) Digitální obsah nebo digitální služba by měly splňovat požadavky, na nichž se obchodník a spotřebitel dohodli ve smlouvě. Ustanovením smlouvy musí zejména odpovídat popis, množství, například počet hudebních souborů, k nimž lze získat přístup, a kvalita, například rozlišení obrazového souboru, jazyk a verze. Musí rovněž vykazovat zabezpečení, funkčnost, kompatibilitu a interoperabilitu a jiné vlastnosti dle požadavků smlouvy. Požadavky smlouvy by měly zahrnovat i požadavky plynoucí z informací poskytovaných před uzavřením smlouvy, které jsou podle směrnice 2011/83/EU nedílnou součástí smlouvy. Tyto požadavky by mohly být rovněž stanoveny v dohodě o úrovni služeb, pokud je takový typ dohody podle použitelného vnitrostátního práva součástí smluvního vztahu mezi spotřebitelem a obchodníkem.

- (43) Pojmu funkčnosti by se mělo rozumět tak, že odkazuje na způsoby, jimiž lze digitální obsah nebo digitální službu používat. Například nepřítomnost nebo přítomnost technických omezení, jako je ochrana pomocí správy digitálních práv či regionální kódování, by mohly mít vliv na schopnost digitálního obsahu nebo digitální služby plnit všechny své funkce s ohledem na tento účel. Interoperabilitou se rozumí to, zda a do jaké míry digitální obsah nebo digitální služba dokáže fungovat s hardwarem nebo softwarem, které jsou odlišné od hardwaru či softwaru, které se běžně používají s digitálním obsahem či digitálními službami stejného druhu. Řádné fungování by mohlo zahrnovat například schopnost digitálního obsahu nebo digitální služby vyměňovat si informace s tímto jiným softwarem nebo hardwarem a tyto informace používat.
- (44) Vzhledem k tomu, že se digitální obsah a digitální služby neustále vyvíjejí, mohou se obchodníci se spotřebiteli dohodnout, že jim budou poskytovat aktualizace a funkce, jakmile budou k dispozici. Soulad digitálního obsahu nebo digitální služby by měl být proto posuzován rovněž ve vztahu k tomu, zda jsou digitální obsah nebo digitální služba aktualizovány způsobem uvedeným ve smlouvě. Neposkytnutí aktualizací, které byly dohodnuty ve smlouvě, by mělo být považováno za nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby. Za nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby by měly být považovány navíc i vadné či neúplné aktualizace, neboť to by znamenalo, že aktualizace nebyly provedeny způsobem stanoveným ve smlouvě.
- (45) Aby byly digitální obsah nebo digitální služba v souladu a spotřebitelé nepozbyli svých práv, například v případě, že smlouva stanovuje příliš nízké standardy, neměly by digitální obsah a digitální služba splňovat pouze subjektivní požadavky na soulad, nýbrž také objektivní požadavky na soulad stanovené touto směrnicí. Soulad by měl být posuzován mimo jiné s ohledem na účel, pro který by se digitální obsah nebo digitální služby stejného druhu obvykle použily. Měl by rovněž vykazovat vlastnosti a výkonnostní parametry, které jsou obvyklé u digitálního obsahu nebo digitálních služeb stejného druhu a které může spotřebitel rozumně očekávat vzhledem k povaze digitálního obsahu nebo digitální služby a s ohledem na jakékoli veřejné prohlášení o zvláštních vlastnostech digitálního obsahu nebo digitální služby, které učinil obchodník nebo jiné osoby v předchozích člancích řetězce transakcí nebo které bylo učiněno v jejich zastoupení.
- (46) Měl by být objektivně určen standard rozumnosti, pokud jde o veškeré odkazy v této směrnicí na rozumné očekávání ze strany určité osoby nebo ve vztahu k určité osobě, a to s ohledem na povahu a účel digitálního obsahu nebo digitální služby, na okolnosti jednotlivého případu a na zvyklosti a praxi zúčastněných stran. Mělo by být zejména objektivně určeno, co se považuje za přiměřenou lhůtu pro uvedení digitálního obsahu nebo digitální služby do souladu se smlouvou, přičemž by měla být zohledněna povaha nesouladu.
- (47) Po dobu, po kterou by to mohl spotřebitel rozumně očekávat, by obchodník měl spotřebiteli poskytovat aktualizace, včetně aktualizací zabezpečení, aby byly digitální obsah nebo digitální služba v souladu se smlouvou a bezpečné. Pokud jde například o digitální obsah nebo digitální služby, jejichž účel je omezen na určitou dobu, povinnost poskytovat aktualizace by měla být omezena pouze na tuto dobu, zatímco u ostatních druhů digitálního obsahu nebo digitální služby by se doba, po kterou by měly být poskytovány aktualizace spotřebiteli, mohla rovnat době, po kterou je obchodník odpovědný za nesoulad, nebo být delší, což by mohl být zejména případ aktualizací zabezpečení. Spotřebitel by měl mít i nadále možnost volby, zda tyto aktualizace nainstaluje. Pokud se spotřebitel rozhodne, že tyto aktualizace nainstaluje, neměl by však očekávat, že digitální obsah nebo digitální služba budou i nadále v souladu. Obchodník by měl spotřebitele informovat o tom, že rozhodnutí spotřebitele nainstalovat aktualizace, které jsou nezbytné pro zachování souladu digitálního obsahu nebo digitální služby, včetně aktualizací zabezpečení, bude mít dopad na odpovědnost obchodníka za soulad těch vlastností digitálního obsahu nebo digitální služby, jejichž soulad by měly příslušné aktualizace zachovávat. Touto směrnicí by neměly být dotčeny povinnosti poskytovat aktualizace stanovené v unijním a vnitrostátním právu.
- (48) Na zpracování osobních údajů v souvislosti se smlouvami spadajícími do oblasti působnosti této směrnice by se mělo plně vztahovat nařízení (EU) 2016/679 a veškeré další právní předpisy Unie o ochraně údajů. Tato směrnice by se rovněž neměla dotýkat práv, povinností a mimosmluvních prostředků nápravy stanovených nařízením (EU) 2016/679. Skutečnosti, které vedou k nesouladu s požadavky nařízení (EU) 2016/679, včetně hlavních zásad, jako jsou požadavky na minimalizaci údajů, záměrnou a standardní ochranu údajů, mohou být rovněž v závislosti na okolnostech konkrétního případu posouzeny jako nesoulad digitálního obsahu nebo digitální

služby se subjektivními nebo objektivními požadavky na soulad podle této směrnice. Jedním příkladem by mohl být případ, kdy obchodník ve smlouvě výslovně přijímá určitý závazek nebo kdy lze smlouvu takto vykládat, což rovněž souvisí s povinnostmi obchodníka podle nařízení (EU) 2016/679. V takovém případě se tento smluvní závazek může stát součástí subjektivních požadavků na soulad. Druhým příkladem by mohl být případ, kdy nedodržení povinností podle nařízení (EU) 2016/679 by mohlo současně způsobit, že digitální obsah nebo digitální služba nejsou vhodné k zamýšlenému účelu, a dochází tudíž k nesouladu s objektivními požadavky na soulad, jež vyžadují, aby digitální obsah nebo digitální služba byly vhodné k účelům, pro něž by se digitální obsah nebo digitální služby stejného druhu obvykle použily.

Tak by tomu bylo například tehdy, pokud by obchodník prodávající software určený k šifrování dat nepřijal vhodná opatření podle nařízení (EU) 2016/679 k zajištění toho, aby osobní údaje nebyly záměrně zpřístupněny neoprávněným příjemcům, čímž by se software určený k šifrování stal nevhodným k zamýšlenému účelu, kterým je bezpečný přenos dat od spotřebitele k jejich zamýšlenému příjemci. Konečně by mohly nastat případy, kdy se za nedodržení povinností obchodníka podle nařízení (EU) 2016/679 považuje nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby s objektivními požadavky na soulad, které vyžadují, aby digitální obsah nebo digitální služba vykazovaly vlastnosti, jež obvykle vykazují digitální obsah nebo digitální služby stejného druhu a jež může spotřebitel rozumně očekávat. Pokud například obchodník prodávající aplikaci pro internetové nakupování nepřijme opatření podle nařízení (EU) 2016/679 k bezpečnému zpracování osobních údajů spotřebitele, v důsledku čehož jsou údaje o kreditní kartě spotřebitele vystaveny škodlivému softwaru nebo spywaru, uvedené nepřijetí opatření by mohlo rovněž představovat nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby ve smyslu této směrnice, protože spotřebitel by rozumně očekával, že aplikace tohoto druhu obvykle má vlastnosti, které brání zpřístupnění údajů o platbě. Pokud skutečnosti, které vedou k nesouladu s požadavky nařízení (EU) 2016/679, rovněž představují nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby se subjektivními nebo objektivními požadavky na soulad podle této směrnice, měl by mít spotřebitel právo na prostředky nápravy za účelem zajištění souladu podle této směrnice, ledaže by smlouva byla prohlášena za neplatnou nebo mohla být prohlášena za neplatnou podle vnitrostátního práva.

- (49) V zájmu zajištění dostatečné flexibility by smluvní strany měly mít možnost odchýlit se od objektivních požadavků na soulad. Taková odchylka by měla být možná pouze tehdy, pokud o ní byl spotřebitel výslovně informován a vyjádřil s ní souhlas odděleně od jiných prohlášení či dohod, a to aktivními a jednoznačnými kroky. Obě podmínky by například mohly být splněny zaškrtnutím příslušného políčka, stisknutím tlačítka nebo aktivováním podobné funkce.
- (50) Při uplatňování pravidel této směrnice by obchodníci měli používat normy, otevřené technické specifikace, osvědčené postupy a kodexy chování, a to i v souvislosti s běžně používaným a strojově čitelným datovým formátem pro získání jiného obsahu než osobních údajů, který poskytl nebo vytvořil spotřebitel při používání digitálního obsahu nebo digitální služby, a včetně osvědčených postupů a kodexů týkajících se zabezpečení informačních systémů a digitálního prostředí stanovených na mezinárodní nebo unijní úrovni nebo na úrovni určitého odvětví. V této souvislosti by mohla Komise požadovat vypracování mezinárodních a unijních norem a zavedení kodexu chování ze strany obchodních sdružení a dalších reprezentativních organizací, čímž by se podpořilo jednotné provádění této směrnice.
- (51) Mnoho druhů digitálního obsahu nebo digitálních služeb se poskytuje nepřetržitě po určitou dobu, jako je přístup ke službám cloud computingu. Je proto nutné zajistit, aby byl tento digitální obsah nebo digitální služba v souladu se smlouvou po celou dobu její platnosti. Krátkodobé výpadky dodávek digitálního obsahu nebo digitální služby by měly být považovány za nesoulad v případě, že tyto výpadky jsou nezanedbatelné nebo se vyskytují opakovaně. Kromě toho, vzhledem k častému vylepšování digitálního obsahu a digitálních služeb, zejména prostřednictvím aktualizací, by verze digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnutá spotřebiteli měla být nejaktuálnější verzí dostupnou v době uzavření smlouvy, pokud se strany nedohodnou jinak.
- (52) Aby digitální obsah nebo digitální služba mohly řádně fungovat, musí být správně integrovány do hardwarového a softwarového prostředí spotřebitele. Pokud je nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby způsoben nesprávnou integrací, je třeba jej považovat za nesoulad samotného digitálního obsahu nebo digitální služby, pokud byl integrován obchodníkem nebo pod jeho kontrolou nebo spotřebitelem podle pokynů obchodníka pro integraci, a nesprávná integrace byla způsobena nedostatky v požadovaných pokynech pro integraci, jako je například neúplnost nebo nejasnost pokynů pro integraci, které činí jejich použití pro průměrného spotřebitele obtížným.

- (53) Omezení stanovená držitelem práv k duševnímu vlastnictví v souladu s právními předpisy na ochranu duševního vlastnictví by mohla mít za následek omezení v používání digitálního obsahu nebo digitální služby ze strany spotřebitele v souladu s touto směrnicí. Uvedená omezení mohou vyplývat z licenční dohody s koncovým uživatelem, na jejímž základě jsou digitální obsah nebo digitální služba poskytovány spotřebiteli. Tak tomu může být například tehdy, zakazuje-li licenční dohoda s koncovým uživatelem spotřebiteli, aby používal některé prvky související s funkcí digitálního obsahu nebo digitální služby. Pokud by se takové omezení týkalo prvků, které se obvykle vyskytují v digitálním obsahu nebo digitálních službách stejného druhu a které spotřebitel může rozumně očekávat, mohlo by to znamenat, že digitální obsah nebo digitální služba nespĺňují objektivní požadavky na soulad stanovené touto směrnicí. V těchto případech by spotřebitel měl mít právo uplatnit vůči obchodníkovi, který poskytl digitální obsah či digitální službu, prostředky nápravy stanovené touto směrnicí pro případ nesouladu. Obchodník by měl mít možnost se této odpovědnosti zprostit pouze tehdy, splní-li podmínky pro odchylku od objektivních požadavků na soulad podle této směrnice, konkrétně pokud obchodník výslovně informuje spotřebitele před uzavřením smlouvy, že se určitá vlastnost digitálního obsahu nebo digitální služby odchyluje od objektivních požadavků na soulad a pokud spotřebitel s touto odchylkou vyjádřil svůj výslovný zvláštní souhlas.
- (54) Pro digitální obsah a digitální služby, na něž se vztahují práva k duševnímu vlastnictví, jsou zvláště závažným problémem právní nedostatky. Omezení v používání digitálního obsahu nebo digitální služby spotřebitelem by mohlo být důsledkem porušení práv třetí strany. Toto porušení by mohlo spotřebiteli účinně bránit v používání digitálního obsahu nebo digitální služby nebo některých jejich prvků, například tehdy, pokud spotřebitel nemůže získat k digitálnímu obsahu nebo digitální službě přístup nebo pokud jej nemůže získat legálně. Důvodem by mohlo být to, že třetí strana oprávněně nutí obchodníka, aby přestal porušovat uvedená práva a aby ukončil poskytování daného digitálního obsahu nebo digitální služby nebo aby spotřebitel nemohl používat digitální obsah nebo digitální službu bez porušování práva. V případě porušení práv třetí strany, které má za následek omezení bránící nebo omezující používání digitálního obsahu nebo digitální služby v souladu se subjektivními a objektivními požadavky na soulad, měl by být spotřebitel oprávněn použít k zajištění souladu prostředky nápravy, ledaže vnitrostátní právo umožňuje prohlásit smlouvu za neplatnou nebo od ní odstoupit, například z důvodu porušení zákonné záruky za právní vady.
- (55) Obchodník by měl být vůči spotřebiteli odpovědný v případě nesouladu digitálního obsahu nebo digitální služby a v případě neposkytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby. Protože digitální obsah nebo digitální služby mohou být spotřebitelům poskytnuty jedním či několika jednotlivými úkony poskytnutí nebo mohou být poskytovány nepřetržitě po určitou dobu, je vhodné, aby byl příslušný okamžik pro účely stanovení souladu dotčeného digitálního obsahu či digitální služby stanoven s ohledem na tyto různé typy poskytování.
- (56) Digitální obsah nebo digitální služby mohou být spotřebitelům poskytnuty jedním úkonem poskytnutí například v případě, kdy si spotřebitelé stáhnou e-knihu a uloží si ji do svého osobního zařízení. Poskytnutí může obdobně spočívat ve sledu takovýchto jednotlivých úkonů, například pokud spotřebitelé obdrží odkaz umožňující každý týden stáhnout novou e-knihu. Určujícím prvkem této kategorie digitálního obsahu nebo digitální služby je to, že spotřebitelé mají následně přístup k digitálnímu obsahu nebo digitální službě a možnost je používat bez časového omezení. V těchto případech je třeba soulad digitálního obsahu nebo digitální služby posuzovat v okamžiku poskytnutí, takže obchodník by měl odpovídat pouze za nesoulad existující v okamžiku uskutečnění jediného úkonu poskytnutí nebo každého jednotlivého úkonu poskytování. Pro zajištění právní jistoty by mělo být možné, aby se obchodníci a spotřebitelé mohli spolehnout na určité harmonizované minimální období, během něhož by obchodník měl odpovídat za nesoulad. Pokud jde o smlouvy, podle nichž se digitální obsah nebo digitální služba poskytují v jediném úkonu poskytnutí nebo ve sledu jednotlivých úkonů poskytování, měly by členské státy zajistit, aby obchodníci odpovídali za nesoulad po dobu alespoň dvou let ode dne poskytnutí digitálního obsahu či digitální služby, pokud je podle příslušného vnitrostátního práva obchodník odpovědný pouze za nesoulad, který se projeví po určité době po jejich poskytnutí.
- (57) Digitální obsah nebo digitální služby by mohly být rovněž poskytovány nepřetržitě po určitou dobu. Toto nepřetržitě poskytování může zahrnovat případy, kdy obchodník zajistí spotřebitelům dostupnost digitální služby na stanovenou dobu nebo na dobu neurčitou, například v případě dvouleté smlouvy o poskytnutí cloudového úložného nebo časově neomezeného členství v platformě sociálního média. Určujícím prvkem této kategorie je skutečnost, že digitální obsah nebo digitální služba jsou spotřebitelům dostupné nebo přístupné pouze po určitou dobu nebo dokud je v platnosti smlouva uzavřená na dobu neurčitou. Je tudíž odůvodněné, aby v takových případech byl obchodník odpovědný pouze za případy nesouladu, ke kterým dojde během uvedeného období.

Prvek nepřetržitého poskytování by neměl vždy nutně znamenat, že jde o poskytování dlouhodobé. Jako na nepřetržitě poskytování po určitou dobu by mělo být nahlíženo na případy, jako jsou online streaming videa, a to bez ohledu na skutečnou délku příslušného audiovizuálního souboru. Případy, kdy jsou určité prvky digitálního obsahu nebo digitální služby poskytovány pravidelně nebo při několika příležitostech po určitou dobu stanovenou ve smlouvě nebo po dobu platnosti smlouvy uzavřené na dobu neurčitou, by měly být rovněž považovány za nepřetržitě poskytování po určitou dobu, například pokud smlouva stanoví, že kopie antivirového softwaru může být používána po dobu jednoho roku a automaticky se aktualizuje vždy prvního dne každého měsíce v průběhu tohoto období, nebo pokud obchodník vydává aktualizace vždy, když jsou k dispozici nové funkce digitální hry, a spotřebitelé mohou získat digitální obsah nebo digitální službu nebo k nim získat přístup pouze po dobu stanovenou ve smlouvě nebo po dobu platnosti smlouvy uzavřené na dobu neurčitou.

- (58) Členské státy by měly mít i nadále možnost upravovat vnitrostátní promlčecí lhůty. Tyto promlčecí lhůty by ovšem neměly spotřebitelům bránit v uplatňování jejich práv po celou dobu, po kterou je obchodník odpovědný za nesoulad. Ačkoli by tato směrnice tedy neměla harmonizovat počátek běhu vnitrostátních promlčecích lhůt, měla by nicméně zajistit, aby tyto lhůty spotřebitelům stejným způsobem nadále umožňovaly uplatnit prostředky nápravy v případě nesouladu, který se projeví přinejmenším během doby, po kterou je za nesoulad odpovědný obchodník.
- (59) Vzhledem k tomu, že se digitální obsah a digitální služby vyznačují specifickým charakterem a vysokou komplexností a že obchodník má lepší znalosti a přístup k know-how, technickým informacím a vysoce technologické pomoci, je obchodník pravděpodobně oproti spotřebiteli ve výhodě, pokud jde o znalost toho, proč digitální obsah nebo digitální služba nejsou v souladu se smlouvou. Obchodník může pravděpodobně lépe posoudit, zda je příčinou neposkytnutí nebo nesouladu nekompatibilita digitálního prostředí spotřebitele s technickými požadavky pro digitální obsah nebo digitální službu. Ačkoli by v případě sporu mělo být povinností spotřebitele doložit, že digitální obsah nebo digitální služba není v souladu se smlouvou, spotřebitel by neměl mít povinnost doložit, že nesoulad existoval již v okamžiku poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby nebo, pokud smlouva stanoví nepřetržitě poskytování po určitou dobu, v době platnosti smlouvy.

Proto by mělo být na obchodníkovi, aby doložil, že digitální obsah nebo digitální služba byly v uvedeném okamžiku nebo období v souladu se smlouvou. Uvedené důkazní břemeno by měl obchodník nést ohledně nesouladu, který se projeví do jednoho roku ode dne poskytnutí, stanoví-li smlouva jediný úkon poskytnutí nebo sled jednotlivých úkonů poskytování, a po dobu platnosti smlouvy, stanoví-li smlouva nepřetržitě poskytování po určitou dobu. Pokud však obchodník prokáže, že digitální prostředí spotřebitele není kompatibilní s technickými požadavky, o nichž byl spotřebitel obchodníkem jasným a srozumitelným způsobem informován před uzavřením smlouvy, měl by nést důkazní břemeno ohledně toho, že nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby existoval v okamžiku poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby, stanoví-li smlouva jediný úkon poskytnutí nebo sled jednotlivých úkonů poskytování, nebo po dobu platnosti smlouvy, stanoví-li smlouva nepřetržitě poskytování po určitou dobu, spotřebitel.

- (60) Aniž je dotčeno základní právo na ochranu soukromí, včetně důvěrnosti komunikace, a na ochranu osobních údajů spotřebitele, měl by spotřebitel spolupracovat s obchodníkem, aby obchodník mohl zjistit, zda příčina nesouladu spočívá v digitálním prostředí spotřebitele, přičemž použije technicky dostupné prostředky, které jsou pro spotřebitele co nejméně rušivé. To lze provést například tak, že se obchodníkovi zasílají automaticky generovaná hlášení o incidentech nebo podrobnosti o internetovém připojení spotřebitele. Pouze ve výjimečných a řádně odůvodněných případech, kdy po vyčerpání všech ostatních prostředků neexistuje žádný jiný způsob, lze vyžadovat, aby spotřebitel umožnil virtuální přístup ke svému digitálnímu prostředí. Pokud však spotřebitel s obchodníkem nespolečně pracuje, přestože byl informován o důsledcích nespolečné práce, je na spotřebiteli, aby prokázal nejen to, že digitální obsah nebo digitální služba nejsou v souladu, nýbrž také to, že digitální obsah nebo digitální služba nebyly v souladu v okamžiku poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby, stanoví-li smlouva jediný úkon poskytnutí nebo sled jednotlivých úkonů poskytování, nebo po dobu platnosti smlouvy, stanoví-li smlouva nepřetržitě poskytování po určitou dobu.
- (61) Pokud obchodník neposkytl digitální obsah nebo digitální službu, spotřebitel by jej měl k poskytnutí dotčeného digitálního obsahu nebo digitální služby vyzvat. V těchto případech by měl obchodník jednat bez zbytečného odkladu nebo v dodatečné lhůtě, na které se strany výslovně dohodly. Vzhledem k tomu, že se digitální obsah nebo digitální služba poskytují v digitální podobě, nemělo by jejich poskytnutí ve většině případů vyžadovat

dodatečnou dobu pro zajištění dostupnosti digitálního obsahu nebo digitální služby spotřebiteli. V těchto případech by proto povinnost obchodníka poskytnout digitální obsah nebo digitální službu bez zbytečného odkladu měla znamenat, že k poskytnutí musí dojít okamžitě. Pokud obchodník digitální obsah nebo digitální službu neposkytne ani poté, je spotřebitel oprávněn ukončit smlouvu. Za určitých okolností, například pokud je zřejmé, že obchodník digitální obsah nebo digitální službu neposkytne, nebo pokud má pro spotřebitele zásadní význam, aby k poskytnutí došlo v určité době, měl by být spotřebitel oprávněn ukončit smlouvu bez předchozího vyzvání obchodníka k poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby.

- (62) V případě nesouladu by měli mít spotřebitelé nárok na to, aby digitální obsah nebo digitální služba byly uvedeny do souladu, nebo na poměrné snížení ceny nebo na ukončení smlouvy.
- (63) V závislosti na technických vlastnostech digitálního obsahu nebo digitální služby by měl mít obchodník možnost zvolit si určitý způsob uvedení digitálního obsahu nebo digitální služby do souladu, například tak, že vydá aktualizaci nebo že zajistí, aby byla nová kopie digitálního obsahu či digitální služby spotřebiteli dostupná.
- (64) Vzhledem k rozmanitosti druhů digitálního obsahu a digitálních služeb není vhodné stanovit pevné lhůty pro výkon práv nebo splnění povinností týkajících se digitálního obsahu nebo digitálních služeb. Takové lhůty by nemusely zohledňovat tuto rozmanitost a mohly by být příliš krátké nebo příliš dlouhé, v závislosti na jednotlivých případech. Je proto vhodnější požadovat, aby byly digitální obsah nebo digitální služby uvedeny do souladu v přiměřené lhůtě. Tento požadavek by neměl stranám bránit dohodnout se na určité době, do kdy by měly být digitální obsah nebo digitální služba uvedeny do souladu. Digitální obsah nebo digitální služba by měly být uvedeny do souladu bezplatně. Zejména spotřebitel by neměl nést žádné náklady spojené s vývojem aktualizace pro digitální obsah nebo digitální službu.
- (65) Pokud je uvedení digitálního obsahu nebo digitální služby do souladu právně nebo fakticky nemožné, nebo pokud obchodník odmítne uvést digitální obsah nebo digitální službu do souladu, protože by mu to způsobilo nepřiměřené náklady, nebo pokud obchodník neuvede digitální obsah nebo digitální službu do souladu v přiměřené lhůtě, bezplatně a bez významných obtíží pro spotřebitele, měl by mít spotřebitel nárok na snížení ceny nebo ukončení smlouvy. V určitých situacích je odůvodněné, aby spotřebitel měl nárok na snížení ceny nebo na okamžité ukončení smlouvy, například pokud obchodník již dříve neuvedl digitální obsah nebo digitální službu do souladu nebo pokud nelze od spotřebitele očekávat, že si zachová důvěru ve schopnost obchodníka uvést digitální obsah nebo digitální službu do souladu z důvodu závažné povahy nesouladu. Spotřebitel by například měl být oprávněn přímo požadovat snížení ceny nebo ukončení smlouvy, je-li mu poskytnut antivirový software, který je sám infikován virem a představoval by případ takto závažného nesouladu. Totéž platí v případě, že je zjevné, že obchodník digitální obsah nebo digitální službu do souladu neuvede v přiměřené lhůtě či bez významných obtíží pro spotřebitele.
- (66) V případech, kdy má spotřebitel nárok na snížení ceny za digitální obsah nebo digitální službu, které jsou poskytovány po určitou dobu, měl by být ve výpočtu snížení ceny zohledněn pokles hodnoty digitálního obsahu nebo digitální služby v důsledku nesouladu i v důsledku uplynulé doby, po kterou nemohl spotřebitel využívat digitálního obsahu nebo digitální služby v souladu se smlouvou.
- (67) Pokud byly digitální obsah nebo digitální služba poskytnuty za úplat, měl by být spotřebitel oprávněn ukončit smlouvu pouze v případě, že je nesoulad významný. Pokud však nejsou digitální obsah nebo digitální služba poskytnuty za úplat, ale spotřebitel poskytne osobní údaje, spotřebitel by měl být oprávněn smlouvu ukončit také v případech, kdy je nesoulad se smlouvou nevýznamný, neboť spotřebitel nemá k dispozici prostředek nápravy spočívající ve snížení ceny. V případech, kdy spotřebitel zaplatí cenu a poskytne osobní údaje, by měl mít právo uplatnit v případě nesouladu všechny dostupné prostředky nápravy. Za předpokladu, že jsou splněny všechny ostatní podmínky, by měl mít spotřebitel právo na to, aby digitální obsah nebo digitální služba byly uvedeny do souladu, aby byla snížena cena v souvislosti s cenou zaplacenou za digitální obsah nebo digitální službu, nebo na ukončení smlouvy.

- (68) Pokud spotřebitel ukončí smlouvu, obchodník by měl vrátit částku zaplacenou spotřebitelem. Je nicméně třeba nalézt rovnováhu mezi oprávněnými zájmy spotřebitelů a obchodníků, pokud jsou digitální obsah či digitální služba poskytovány po určité dobu a pouze po část této doby byly v souladu se smlouvou. Po ukončení smlouvy by tedy spotřebitel měl mít nárok pouze na poměrnou část zaplacené ceny, která odpovídá době, po kterou nebyly digitální obsah nebo digitální služba v souladu. Po ukončení smlouvy by měl mít spotřebitel rovněž nárok na jakoukoli část ceny zaplacené předem na zbývající dobu platnosti smlouvy.
- (69) Pokud spotřebitel poskytne osobní údaje obchodníkovi, měl by obchodník dodržovat povinnosti podle nařízení (EU) 2016/679. Tyto povinnosti by rovněž měly být splněny v případech, kdy spotřebitel zaplatí cenu a poskytne osobní údaje. Po ukončení smlouvy by se měl obchodník rovněž zdržet používání jakéhokoli jiného obsahu než osobních údajů, který poskytl nebo vytvořil spotřebitel při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnuté obchodníkem. Tento obsah by mohl zahrnovat digitální obrazy, video a audio soubory a obsah vytvořený na mobilních zařízeních. Obchodník by však měl mít právo nadále používat obsah poskytnutý nebo vytvořený spotřebitelem v případech, kdy tento obsah nelze využít mimo rámec digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnutých obchodníkem, tento obsah souvisí pouze s činností spotřebitele, byl obchodníkem sloučen s jinými daty a nemůže být, nebo jen s vynaložením nepřiměřeného úsilí, oddělen, nebo byl vytvořen spotřebitelem společně s dalšími osobami a jiní spotřebitelé jej mohou i nadále používat.
- (70) Spotřebitel by mohl být odrazen od uplatnění prostředků nápravy v případě nesouladu digitálního obsahu či digitální služby, pokud by spotřebitel neměl přístup k jinému obsahu než k osobním údajům, které spotřebitel poskytl či vytvořil prostřednictvím využívání digitálního obsahu či digitální služby. S cílem zajistit účinnou ochranu spotřebitele, pokud jde o právo ukončit smlouvu, by proto obchodník měl na žádost spotřebitele po ukončení smlouvy zajistit dostupnost tohoto obsahu spotřebiteli.
- (71) Spotřebitel by měl mít nárok na opětovné získání obsahu v přiměřené lhůtě, bez překážek od obchodníka, v běžně používaném strojově čitelném formátu a bezplatně, s výjimkou nákladů vzniklých v rámci vlastního digitálního prostředí spotřebitele, například nákladů na připojení k síti, neboť nejsou výslovně spojeny se zpětným získáváním obsahu. Povinnost obchodníka zajistit dostupnost tohoto obsahu by se však neměla uplatnit, pokud má obsah užitek pouze v souvislosti s použitím digitálního obsahu nebo digitální služby, nebo se vztahuje pouze na činnost spotřebitele, pokud využívá digitální obsah nebo digitální službu, nebo byl obchodníkem sloučen s jinými daty a nemůže být, nebo pouze s vynaložením nepřiměřeného úsilí, oddělen. V těchto případech nemá obsah pro spotřebitele významné praktické použití ani významný zájem, přičemž je třeba brát v úvahu také zájmy obchodníka. Kromě toho by povinnost obchodníka zajistit spotřebiteli po ukončení smlouvy dostupnost jakéhokoli obsahu, který není osobními údaji a byl poskytnut či vytvořen spotřebitelem, neměla mít vliv na právo obchodníka zveřejnit určitý obsah v souladu s platným právem.
- (72) Pokud je smlouva ukončena, spotřebitel by neměl být povinen platit za používání digitálního obsahu nebo digitální služby během jakékoliv doby, po kterou nebyly v souladu se smlouvou, protože tím by byl zbaven účinné ochrany. Spotřebitel by se však měl rovněž zdržet používání digitálního obsahu nebo digitální služby a jejich poskytování třetím stranám, například tím, že vymaže digitální obsah nebo jakoukoliv použitelnou kopii, nebo tím, že tento digitální obsah či digitální službu jinak zneprístupní.
- (73) Zásada odpovědnosti obchodníka za újmu je základním prvkem smluv o poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb. Spotřebitel by proto měl mít právo žádat náhradu újmy způsobené v důsledku nesouladu se smlouvou nebo v důsledku neposkytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby. Náhrada újmy by měla spotřebiteli zajistit situaci, která se co nejvíce blíží situaci, ve které by se spotřebitel nacházel, kdyby byly digitální obsah nebo digitální služba řádně poskytnuty a byly v souladu se smlouvou. Jelikož takové právo na náhradu újmy již existuje ve všech členských státech, neměla by být touto směrnicí dotčena vnitrostátní pravidla pro odškodňování spotřebitelů za újmu způsobenou porušením těchto pravidel.
- (74) Tato směrnice by se měla zabývat také úpravami prováděnými obchodníky na digitálním obsahu nebo digitální službě, které jsou spotřebiteli poskytovány po určitou dobu či jsou mu zpřístupněny, jako jsou například aktualizace či přechody na novou verzi. Vzhledem k rychle se měnící povaze digitálního obsahu a digitálních služeb mohou být tyto aktualizace, přechody na nové verze či podobné úpravy nezbytné a často jsou spotřebiteli ku



prospěchu. Některé z těchto úprav mohou být vymezeny ve smlouvě například jako aktualizace, a představovat tak součást smluvního závazku. Další úpravy mohou být nezbytné pro splnění objektivních požadavků na soulad digitálního obsahu nebo digitální služby podle této směrnice. Avšak jiné změny, které by se odchylovaly od objektivních požadavků na soulad a které jsou předvídatelné v okamžiku uzavření smlouvy, by měly být se spotřebitelem výslovně dohodnuty při uzavírání smlouvy.

- (75) Kromě úprav, jejichž cílem je zachování souladu, by obchodníkovi mělo být povoleno upravovat za určitých podmínek prvky digitálního obsahu nebo digitální služby za předpokladu, že smlouva poskytuje pro takovéto úpravy oprávněný důvod. Mezi tyto oprávněné důvody mohou patřit případy, kdy je úprava nezbytná pro přizpůsobení digitálního obsahu nebo digitální služby novému technickému prostředí nebo zvýšenému počtu uživatelů, případně další závažné provozní důvody. Tyto úpravy jsou často ve prospěch spotřebitele, protože digitální obsah nebo digitální službu vylepšují. V důsledku toho mohou smluvní strany do smlouvy zahrnout příslušná ustanovení, která umožní obchodníkovi provádět úpravy. Za účelem vyrovnání zájmů spotřebitele a obchodních zájmů by taková možnost pro obchodníka měla být vyvážena právem spotřebitele ukončit smlouvu, pokud mají tyto úpravy nepříznivý dopad na využívání digitálního obsahu nebo digitální služby či na přístup k nim více než pouze nevýznamným způsobem. Do jaké míry mají úpravy nepříznivý dopad na využívání digitálního obsahu nebo digitální služby a na přístup k nim ze strany spotřebitele, by mělo být objektivně zjištěno s ohledem na povahu a účel digitálního obsahu nebo digitální služby a na kvalitu, funkčnost, kompatibilitu a jiné hlavní vlastnosti, které jsou běžné u digitálního obsahu nebo digitální služby stejného druhu. Pravidla týkající se takových aktualizací, přechodů na novou verzi či podobných úprav by se však neměla týkat situací, kdy strany uzavřou novou smlouvu o poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby, například v důsledku distribuce nové verze digitálního obsahu nebo digitální služby.
- (76) Spotřebitel by měl být o úpravách jasně a srozumitelně informován. Pokud úprava negativně ovlivňuje přístup nebo používání digitálního obsahu nebo digitální služby spotřebitelem, měl by být informován takovým způsobem, který umožňuje uchování informací na trvalém nosiči. Trvalý nosič by měl umožnit spotřebiteli uchovávat informace po dobu, která je nezbytná k ochraně zájmů spotřebitele plynoucích z jeho vztahu s obchodníkem. Mezi tyto nosiče by měl patřit zejména papír, DVD, CD, zařízení USB, paměťové karty nebo pevné disky počítačů a elektronická pošta.
- (77) Má-li taková úprava nepříznivý dopad na přístup k digitálnímu obsahu nebo digitální službě nebo na jejich využívání ze strany spotřebitele a tento dopad není nevýznamný, spotřebitel by v důsledku takové úpravy měl mít právo bezplatně ukončit smlouvu. Alternativně může obchodník rozhodnout, že spotřebiteli umožní zachovat přístup k digitálnímu obsahu nebo digitální službě bez jakýchkoli dodatečných nákladů a v souladu se smlouvou; v takovém případě by spotřebitel neměl mít právo smlouvu ukončit. Pokud však digitální obsah nebo digitální služba, které obchodník umožnil, již nejsou v souladu se subjektivními a objektivními požadavky na soulad, spotřebitel by měl mít možnost spoléhat na prostředky nápravy pro případ nesouladu se smlouvou podle této směrnice. Pokud požadavky na takovou úpravu, jak je stanoveno v této směrnici, nejsou splněny a tato úprava má za následek nesoulad se smlouvou, neměla by být práva spotřebitele na uvedení digitálního obsahu nebo digitální služby do souladu se smlouvou, na snížení ceny nebo na ukončení smlouvy podle této směrnice tímto dotčena. Obdobně pak v případě, kdy po úpravě následně dojde k nesouladu digitálního obsahu nebo digitální služby, jenž nebyl danou úpravou způsoben, měl by být spotřebitel i nadále oprávněn využít prostředků nápravy podle této směrnice stanovených pro případy nesouladu dotčeného digitálního obsahu nebo digitální služby.
- (78) Nesoulad v případě digitálního obsahu nebo digitální služby v podobě, v jaké jsou poskytnuty spotřebiteli, je často způsoben jednou z transakcí v řetězci od původního tvůrce až po konečného obchodníka. Konečný obchodník by sice měl být odpovědný vůči spotřebiteli v případě nesouladu, je však nutné zajistit, aby obchodník měl odpovídající práva vůči různým osobám řetězce transakcí, aby byl schopen dostát své odpovědnosti vůči spotřebiteli. Tato práva by se měla omezovat na obchodní transakce a neměla by se proto vztahovat na situace, kdy je obchodník odpovědný vůči spotřebiteli za nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby, který sestává ze softwaru, který byl poskytnut bez zaplacení ceny na základě bezplatné licence s otevřeným zdrojovým kódem osobou v předchozích člancích řetězce transakcí, nebo je na něm postaven. Osoby řetězce transakcí, na které může konečný obchodník přenést odpovědnost, a podmínky takových kroků by však měly určit členské státy podle svého použitelného vnitrostátního práva.

- (79) Osoby nebo organizace považované v rámci vnitrostátního práva za ty osoby nebo organizace, které mají oprávněný zájem na ochraně smluvních práv spotřebitelů a jejich práv na ochranu údajů, by měly mít právo zahájit řízení k zajištění toho, aby se uplatnila vnitrostátní ustanovení provádějící tuto směrnici, a to buď u soudu, nebo u správního orgánu, který má pravomoc rozhodovat o stížnostech nebo dát podnět k příslušnému soudnímu řízení.
- (80) Žádným ustanovením této směrnice by nemělo být dotčeno použití pravidel mezinárodního práva soukromého, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008<sup>(14)</sup> a (EU) č. 1215/2012<sup>(15)</sup>.
- (81) Příloha nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394<sup>(16)</sup> by měla být změněna tak, aby obsahovala odkaz na tuto směrnici a usnadnila se tak přeshraniční spolupráce při vymáhání této směrnice.
- (82) Příloha I směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES<sup>(17)</sup> by měla být změněna tak, aby obsahovala odkaz na tuto směrnici a byly tak chráněny kolektivní zájmy spotřebitelů chráněné touto směrnicí.
- (83) Spotřebitelé by měli mít možnost využívat svých práv podle této směrnice, jakmile budou použitelná odpovídající vnitrostátní prováděcí opatření. Vnitrostátní prováděcí opatření by se proto měla vztahovat rovněž na smlouvy na dobu neurčitou nebo na dobu určitou, které byly uzavřeny přede dnem podání žádosti a na jejichž základě jsou poskytovány digitální obsah nebo digitální služby po určitou dobu, buď nepřetržitě, nebo sledem jednotlivých úkonů poskytování, ale pouze pokud jde o digitální obsah nebo digitální službu, které jsou poskytovány ode dne použitelnosti vnitrostátních prováděcích opatření. Aby však byla zajištěna rovnováha mezi oprávněnými zájmy spotřebitelů a obchodníků, měla by se vnitrostátní opatření provádějící ustanovení této směrnice týkající se úpravy digitálního obsahu nebo digitální služby a práva na nápravu uplatňovat pouze na smlouvy uzavřené po dni podání žádosti podle této směrnice.
- (84) Členské státy se v souladu se společným politickým prohlášením členských států a Komise ze dne 28. září 2011 o informativních dokumentech<sup>(18)</sup> zavázaly, že v odůvodněných případech doplní oznámení o opatřeních přijatých k provedení směrnice ve vnitrostátním právu o jeden či více dokumentů s informacemi o vztahu mezi jednotlivými ustanoveními směrnice a příslušnými částmi vnitrostátních nástrojů přijatých k provedení směrnice ve vnitrostátním právu. V případě této směrnice považuje normotvůrce předložení těchto dokumentů za odůvodněné.
- (85) Evropský inspektor ochrany údajů byl konzultován v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 45/2001<sup>(19)</sup> a dne 14. března 2017 vydal stanovisko<sup>(20)</sup>.
- (86) Jelikož cílů této směrnice, totiž přispět k fungování vnitřního trhu důsledným řešením překážek souvisejících se smluvním právem, které brání poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb, a zároveň zabránit právní roztržičnosti, nemůže být dosaženo uspokojivě členskými státy, ale spíše jich může být lépe dosaženo na úrovni Unie tím, že se zajistí celková soudržnost vnitrostátních právních předpisů díky harmonizovaným pravidlům smluvního práva, která rovněž zjednoduší koordinovaná donucovací opatření, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity podle článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje tato směrnice rámec toho, co je nezbytné pro dosažení těchto cílů.
- (87) Tato směrnice dodržuje základní práva a svobody a ctí zásady uznávané zejména Listinou základních práv Evropské unie, včetně těch, které jsou zakotveny v člancích 16, 38 a 47 uvedené listiny,

<sup>(14)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I) (Úř. věst. L 177, 4. 7. 2008, s. 6).

<sup>(15)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (Úř. věst. L 351, 20.12.2012, s. 1).

<sup>(16)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1).

<sup>(17)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES ze dne 23. dubna 2009 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů (Úř. věst. L 110, 1.5.2009, s. 30).

<sup>(18)</sup> Úř. věst. C 369, 17.12.2011, s. 14.

<sup>(19)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 45/2001 ze dne 18. prosince 2000 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány a institucemi Společenství a o volném pohybu těchto údajů (Úř. věst. L 8, 12.1.2001, s. 1).

<sup>(20)</sup> Úř. věst. C 200, 23.6.2017, s. 10.

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

### Článek 1

#### Předmět a účel

Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a zároveň poskytovat vysokou úroveň ochrany spotřebitele tím, že stanoví společná pravidla týkající se určitých požadavků na smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb uzavírané mezi obchodníky a spotřebiteli, zejména pravidla týkající se:

- souladu digitálního obsahu nebo digitální služby se smlouvou,
- prostředků nápravy v případě nesouladu se smlouvou nebo neposkytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby a podmínek pro uplatnění těchto prostředků nápravy, a
- úpravy digitálního obsahu nebo digitální služby.

### Článek 2

#### Definice

Pro účely této směrnice se rozumí:

- 1) „digitálním obsahem“ data, která jsou vytvořena a poskytována v digitální podobě;
- 2) „digitální službou“:
  - a) služba, která umožňuje spotřebiteli vytvářet, zpracovávat nebo uchovávat data v digitální podobě nebo k nim mít přístup, nebo
  - b) služba, která umožňuje sdílení dat v digitální podobě nahraných nebo vytvořených spotřebitelem či jinými uživateli této služby nebo jakoukoli jinou interakci s těmito daty;
- 3) „zbožím s digitálními prvky“ veškeré hmotné movité předměty, jež obsahují digitální obsah či digitální službu nebo jsou s digitálním obsahem či digitální službou propojeny, a to takovým způsobem, že by nepřítomnost digitálního obsahu či digitální služby bránila tomu, aby dané zboží plnilo své funkce;
- 4) „integrací“ propojení digitálního obsahu nebo digitální služby s komponenty digitálního prostředí spotřebitele a jejich začlenění do těchto komponentů, aby mohly být digitální obsah nebo digitální služba použity podle požadavků na soulad stanovených touto směrnicí;
- 5) „obchodníkem“ jakákoli fyzická nebo právnická osoba bez ohledu na to, zda je v soukromém či veřejném vlastnictví, která v souvislosti se smlouvami, na které se vztahuje tato směrnice, jedná, a to i prostřednictvím jiné osoby jednající jménem nebo v zastoupení této fyzické či právnické osoby, za účelem, který lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání;
- 6) „spotřebitelem“ jakákoli fyzická osoba, která v souvislosti se smlouvami, na něž se vztahuje tato směrnice, jedná za účelem, jež nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání;
- 7) „cenou“ peněžní částka nebo digitální vyjádření hodnoty, jež mají být poskytnuty za poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby;
- 8) „osobními údaji“ osobní údaje ve smyslu čl. 4 bodu 1 nařízení (EU) 2016/679;
- 9) „digitálním prostředím“ hardware, software a veškerá síťová připojení užívané spotřebitelem pro přístup nebo používání digitálního obsahu nebo digitální služby;
- 10) „kompatibilitou“ schopnost digitálního obsahu nebo digitální služby fungovat s hardwarem nebo softwarem, který se běžně používá se stejným druhem digitálního obsahu nebo digitální služby, aniž by bylo třeba daný digitální obsah či digitální službu převádět;

- 11) „funkčností“ schopnost digitálního obsahu nebo digitální služby plnit své funkce s ohledem na svůj účel;
- 12) „interoperabilitou“ schopnost digitálního obsahu nebo digitální služby fungovat s hardwarem nebo softwarem, které jsou odlišné od hardwaru či softwaru, které se běžně používají s digitálním obsahem či digitální službou stejného druhu;
- 13) „trvalým nosičem“ jakýkoli nástroj, který umožňuje spotřebiteli nebo obchodníkovi ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí použití, po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu.

### Článek 3

#### Oblast působnosti

1. Tato směrnice se použije na každou smlouvu, na jejímž základě obchodník poskytuje nebo se zavazuje poskytovat digitální obsah nebo digitální službu spotřebiteli a spotřebitel platí nebo se zavazuje platit cenu.

Tato směrnice se použije rovněž tehdy, pokud obchodník poskytuje nebo se zavazuje poskytovat digitální obsah nebo digitální službu spotřebiteli a spotřebitel poskytne nebo se zavazuje poskytnout obchodníkovi své osobní údaje, s výjimkou případů, v nichž obchodník osobní údaje poskytnuté spotřebitelem zpracovává výlučně pro účely poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby v souladu s touto směrnicí nebo pro účely toho, aby dodržel zákonné požadavky, jež se na něho vztahují, přičemž obchodník tyto údaje nezpracovává k žádným jiným účelům.

2. Tato směrnice se použije rovněž tehdy, pokud jsou digitální obsah nebo digitální služba vytvořeny podle specifikací spotřebitele.

3. S výjimkou článků 5 a 13 se tato směrnice použije rovněž na každý hmotný nosič, který slouží výhradně jako nosič digitálního obsahu.

4. Tato směrnice se nepoužije na digitální obsah nebo digitální služby, které jsou obsaženy ve zboží ve smyslu čl. 2 bodu 3 nebo jsou s tímto zbožím propojeny, a které jsou podle kupní smlouvy poskytovány s tímto zbožím, a to bez ohledu na to, zda tento digitální obsah nebo tuto digitální službu poskytuje prodávající, nebo třetí strana. Pokud vzniknou pochybnosti o tom, zda je poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby, které jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, součástí kupní smlouvy, má se za to, že se na digitální obsah nebo digitální službu kupní smlouva vztahuje.

5. Tato směrnice se nepoužije na smlouvy týkající se:

- a) poskytování služeb, které nejsou digitálními službami, bez ohledu na to, zda obchodník používá digitální formy či prostředky k produkci služby, nebo k jejímu dodání spotřebiteli či jejímu přenosu k němu.
- b) služeb elektronických komunikací ve smyslu čl. 2 bodu 4 směrnice (EU) 2018/1972, s výjimkou interpersonálních komunikačních služeb nezávislých na číslech ve smyslu čl. 2 bodu 7 uvedené směrnice;
- c) zdravotní péče ve smyslu čl. 3 písm. a) směrnice 2011/24/EU;
- d) služeb hazardních her, totiž služeb spojených s peněžitým vkladem do her s prvkem náhody, včetně her s prvkem dovednosti, jako jsou loterie, hry v kasinu, pokerové hry a sázky, poskytované elektronicky nebo jakoukoli jinou technologií pro usnadnění komunikace a na individuální žádost příjemce těchto služeb;
- e) finančních služeb ve smyslu čl. 2 písm. b) směrnice 2002/65/ES;
- f) softwaru nabízeného obchodníkem na základě bezplatné licence s otevřeným zdrojovým kódem, za kterou spotřebitel neplatí cenu a pokud osobní údaje poskytnuté spotřebitelem zpracovává obchodník výlučně za účelem zlepšení bezpečnosti, kompatibility nebo interoperability tohoto konkrétního softwaru;
- g) poskytování digitálního obsahu, při němž je digitální obsah učiněn dostupným široké veřejnosti jinak než přenosem signálu jako součást představení nebo akce, jako například digitální kinematografické projekce;

h) digitálního obsahu poskytnutého v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2003/98/ES<sup>(21)</sup> subjekty veřejného sektoru členských států.

6. Aniž je dotčen odstavec 4 tohoto článku, jsou-li v jediné smlouvě mezi tímž obchodníkem a tímž spotřebitelem zahrnuty v balíčku prvky poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby a prvky poskytování jiných služeb nebo zboží, tato směrnice se použije pouze na prvky smlouvy týkající se digitálního obsahu nebo digitální služby.

Článek 19 této směrnice se nepoužije, pokud jsou součástí balíčku ve smyslu směrnice (EU) 2018/1972 prvky služby přístupu k internetu ve smyslu čl. 2 bodu 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120<sup>(22)</sup> nebo interpersonální komunikační služby založené na číslech ve smyslu čl. 2 bodu 6 směrnice (EU) 2018/1972.

Aniž je dotčen čl. 107 odst. 2 směrnice (EU) 2018/1972, účinky, které může mít ukončení jednoho prvku smlouvy zahrnující balíček na jiné prvky této smlouvy, se řídí vnitrostátním právem.

7. Pokud je jakékoli ustanovení této směrnice v rozporu s ustanovením jiného aktu Unie upravujícího konkrétní odvětví nebo předmět, má ustanovení uvedeného jiného aktu Unie přednost před touto směrnicí.

8. Na zpracování veškerých osobních údajů v souvislosti se smlouvami uvedenými v odstavci 1 se použijí právní předpisy Unie o ochraně osobních údajů.

Touto směrnicí není zejména dotčeno nařízení (EU) 2016/679 a směrnice 2002/58/ES. V případě rozporu mezi ustanoveními této směrnice a právními předpisy Unie o ochraně osobních údajů mají právní předpisy Unie o ochraně osobních údajů přednost před touto směrnicí.

9. Touto směrnicí nejsou dotčeny unijní a vnitrostátní právní předpisy v oblasti autorského práva a práv s ním souvisejících, včetně směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/29/ES<sup>(23)</sup>.

10. Touto směrnicí není dotčena svoboda členských států upravovat aspekty obecného smluvního práva, například pravidla uzavírání, platnosti, neplatnosti nebo účinku smluv, včetně důsledků ukončení smlouvy, pokud nejsou upraveny v této směrnicí, nebo právo na náhradu újmy.

#### Článek 4

##### Úroveň harmonizace

Členské státy nesmí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti nebo zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně přísnějších nebo méně přísných ustanovení pro zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele, pokud není v této směrnicí stanoveno jinak.

#### Článek 5

##### Poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby

1. Obchodník poskytuje digitální obsah nebo digitální službu spotřebiteli. Pokud se strany nedohodly jinak, obchodník poskytne digitální obsah nebo digitální službu bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy.

<sup>(21)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/98/ES ze dne 17. listopadu 2003 o opakovaném použití informací veřejného sektoru (Úř. věst. L 345, 31.12.2003, s. 90).

<sup>(22)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a maloobchodní ceny za regulovanou komunikaci v rámci Unie a mění směrnice 2002/22/ES a nařízení (EU) č. 531/2012 (Úř. věst. L 310, 26.11.2015, s. 1).

<sup>(23)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/29/ES ze dne 22. května 2001 o harmonizaci určitých aspektů autorského práva a práv s ním souvisejících v informační společnosti (Úř. věst. L 167, 22.6.2001, s. 10).

2. Povinnost obchodníka poskytnout digitální obsah nebo digitální službu se považuje za splněnou, pokud:
  - a) je digitální obsah nebo jakýkoli prostředek vhodný k přístupu či stažení digitálního obsahu učiněn dostupným či přístupným spotřebiteli nebo fyzickému či virtuálnímu zařízení, které si spotřebitel pro tento účel zvolil;
  - b) je digitální služba zpřístupněna spotřebiteli nebo fyzickému či virtuálnímu zařízení, které si spotřebitel pro tento účel zvolil.

#### Článek 6

##### **Soulad digitálního obsahu nebo digitální služby**

Aniž je dotčen článek 10, obchodník poskytuje spotřebiteli digitální obsah nebo digitální službu, které splňují požadavky stanovené v článcích 7, 8 a 9.

#### Článek 7

##### **Subjektivní požadavky na soulad**

Aby byly digitální obsah nebo digitální služba v souladu se smlouvou, musejí v příslušných případech zejména:

- a) odpovídat popisem, množstvím a kvalitou, jakož i funkcí, kompatibilitou, interoperabilitou a jinými vlastnostmi požadavkům smlouvy;
- b) být vhodné pro jakýkoli konkrétní účel, pro nějž je spotřebitel požaduje, a o kterém spotřebitel informoval obchodníka nejpozději v době uzavření smlouvy a se kterým obchodník souhlasil;
- c) být poskytnuty s veškerým příslušenstvím, pokyny, včetně návodu k instalaci, a asistenční službou pro zákazníky, jak je požadováno ve smlouvě; a
- d) být aktualizovány, jak je stanoveno ve smlouvě.

#### Článek 8

##### **Objektivní požadavky na soulad**

1. Kromě toho, že splňují veškeré subjektivní požadavky na soulad, digitální obsah nebo digitální služba musí:
  - a) být vhodné k účelům, pro něž by se digitální obsah nebo digitální služba stejného druhu obvykle použily, s případným přihlédnutím ke stávajícímu unijnímu a vnitrostátnímu právu, technickým normám, nebo pokud takové technické normy neexistují, k použitelným kodexům chování a osvědčeným postupům daného odvětví;
  - b) být v množství a mít vlastnosti a výkonnostní parametry, a to i co se týče funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, které jsou obvyklé pro digitální obsah či digitální služby stejného druhu a které může spotřebitel rozumně očekávat vzhledem k povaze digitálního obsahu či digitální služby a s přihlédnutím k případným veřejným prohlášením učiněným obchodníkem nebo v jeho zastoupení nebo jinými osobami v předcházejících fázích řetězce transakcí, zejména v reklamě nebo v označení, pokud obchodník neprokáže, že:
    - i) si nebyl a ani si nemohl být rozumně vědom daného veřejného prohlášení,
    - ii) v době uzavření smlouvy bylo toto veřejné prohlášení opraveno stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, nebo
    - iii) rozhodnutí pořídit si digitální obsah nebo digitální službu nemohlo být tímto veřejným prohlášením ovlivněno;
  - c) být poskytnuty s veškerým příslušenstvím a pokyny, jež může spotřebitel rozumně očekávat; a
  - d) být v souladu s jakoukoli zkušební verzí nebo náhledem digitálního obsahu nebo digitální služby, jejichž dostupnost obchodník před uzavřením smlouvy zajistil.

2. Obchodník zajistí, aby byl spotřebitel informován o aktualizacích digitálního obsahu nebo digitální služby, včetně aktualizací zabezpečení, které jsou nezbytné pro uvedení digitálního obsahu nebo digitální služby do souladu, a aby mu byly tyto aktualizace poskytovány, po dobu, :

- a) po kterou mají být poskytovány podle smlouvy, stanoví-li smlouva jejich nepřetržité poskytování po určitou dobu; nebo
- b) po kterou to může spotřebitel rozumně očekávat vzhledem k druhu a účelu digitálního obsahu nebo digitální služby a s přihlédnutím k okolnostem a povaze smlouvy, stanoví-li smlouva jediný úkon poskytnutí nebo sled jednotlivých úkonů poskytování.

3. Pokud spotřebitel nenainstaluje aktualizace poskytnuté obchodníkem v souladu s odstavcem 2 v přiměřené době, obchodník neodpovídá za jakýkoli nesoulad, který vznikl pouze v souvislosti s chybějící příslušnou aktualizací, za předpokladu, že:

- a) obchodník spotřebitele informoval o dostupnosti aktualizace a o důsledcích nenaistalování aktualizace pro spotřebitele; a
- b) skutečnost, že spotřebitel aktualizaci nenainstaloval nebo ji nainstaloval nesprávně, nebyla způsobena nedostatky v návodu k instalaci poskytnutém obchodníkem.

4. Pokud smlouva stanoví, že digitální obsah nebo digitální služba mají být poskytovány nepřetržitě po určitou dobu, musí být tento digitální obsah nebo digitální služba v souladu po celé toto období.

5. Podmínky souladu ve smyslu odstavce 1 nebo 2 jsou splněny, pokud byl spotřebitel v době uzavření smlouvy výslovně informován, že se určitá vlastnost digitálního obsahu nebo digitální služby odchyluje od objektivních požadavků na soulad stanovených v odstavci 1 nebo 2, a pokud spotřebitel při uzavření smlouvy s touto odchylkou vyjádřil výslovný zvláštní souhlas.

6. Pokud se strany nedohodnou jinak, musejí být digitální obsah nebo digitální služba poskytnuty v nejnovější verzi, jež je dostupná v době uzavření smlouvy.

#### Článek 9

##### **Nesprávná integrace digitálního obsahu nebo digitální služby**

Jakýkoli nesoulad se smlouvou způsobený nesprávnou integrací digitálního obsahu nebo digitální služby do digitálního prostředí spotřebitele se považuje za nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby se smlouvou, pokud:

- a) byly digitální obsah nebo digitální služba integrovány obchodníkem nebo na odpovědnost obchodníka; nebo
- b) měly být digitální obsah nebo digitální služba integrovány spotřebitelem a k nesprávné integraci došlo v důsledku nedostatků v pokynech pro integraci, jestliže tyto pokyny poskytl obchodník.

#### Článek 10

##### **Práva třetích stran**

Pokud omezení vyplývající z porušení jakéhokoli práva třetí strany, zejména práva duševního vlastnictví, brání nebo omezuje použití digitálního obsahu nebo digitální služby v souladu s články 7 a 8, členské státy zajistí, aby měl spotřebitel právo na nápravu nesouladu se smlouvou podle článku 14, ledaže vnitrostátní právo stanoví pro takové případy neplatnost smlouvy nebo možnost odstoupení od smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby.

#### Článek 11

##### **Odpovědnost obchodníka**

1. Obchodník odpovídá za veškeré neposkytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby v souladu s článkem 5.

2. Pokud smlouva stanoví jediný úkon poskytnutí nebo sled jednotlivých úkonů poskytování, odpovídá obchodník podle článků 7, 8 a 9 za jakýkoli nesoulad existující v době poskytnutí, aniž je dotčen čl. 8 odst. 2 písm. b).

Odpovídá-li podle vnitrostátního práva obchodník pouze za nesoulad, který se projeví během určité doby po poskytnutí, nesmí být tato doba kratší než dva roky od okamžiku poskytnutí, aniž je dotčen čl. 8 odst. 2 písm. b).

Podléhají-li podle vnitrostátního práva práva stanovená v článku 14 rovněž promlčecí lhůtě, nebo podléhají-li pouze jí, členské státy zajistí, aby tato promlčecí lhůta umožňovala spotřebiteli uplatnit prostředky nápravy stanovené v článku 14 v případě jakéhokoli nesouladu existujícího v době uvedené v prvním pododstavci, který se projeví během doby uvedené v druhém pododstavci.

3. Pokud smlouva zajišťuje nepřetržité poskytování po určitou dobu, odpovídá obchodník za nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby podle článků 7, 8 a 9, který nastane nebo se projeví během doby, po kterou mají být digitální obsah nebo digitální služba podle smlouvy poskytovány.

Podléhají-li podle vnitrostátního práva práva stanovená v článku 14 rovněž promlčecí lhůtě, nebo podléhají-li pouze jí, členské státy zajistí, aby tato promlčecí lhůta umožňovala spotřebiteli uplatnit prostředky nápravy stanovené v článku 14 v případě nesouladu, který nastane nebo se projeví během doby uvedené v prvním pododstavci.

## Článek 12

### Důkazní břemeno

1. Pokud jde o otázku, zda byly digitální obsah nebo digitální služba poskytnuty v souladu s článkem 5, nese důkazní břemeno obchodník.

2. V případech uvedených v čl. 11 odst. 2, pokud jde o otázku, zda byly digitální obsah nebo digitální služba v době jejich poskytnutí v souladu, nese důkazní břemeno ohledně nesouladu, jenž se projeví do jednoho roku od okamžiku, kdy byly digitální obsah nebo digitální služba poskytnuty, obchodník.

3. V případech uvedených v čl. 11 odst. 3, pokud jde o otázku, zda byly digitální obsah nebo digitální služba v souladu po dobu, během níž měly být poskytovány podle smlouvy, nese důkazní břemeno ohledně nesouladu, jenž se projeví během této doby, obchodník.

4. Odstavce 2 a 3 se nepoužijí, pokud obchodník prokáže, že digitální prostředí spotřebitele není kompatibilní s technickými požadavky digitálního obsahu nebo digitální služby, a pokud obchodník spotřebitele o těchto požadavcích před uzavřením smlouvy jasně a srozumitelně informoval.

5. Spotřebitel s obchodníkem spolupracuje v míře přiměřeně možné a nezbytné pro zjištění toho, zda příčina nesouladu digitálního obsahu nebo digitální služby v době stanovené v čl. 11 odst. 2 nebo případně v čl. 11 odst. 3 tkví v digitálním prostředí spotřebitele. Povinnost spolupráce je omezena na takové technicky dostupné prostředky, které jsou pro spotřebitele co nejméně rušivé. Pokud spotřebitel nespolupracuje a pokud obchodník spotřebitele před uzavřením smlouvy o tomto požadavku spolupráce jasně a srozumitelně informoval, důkazní břemeno ohledně toho, zda nesoulad existoval v době uvedené v čl. 11 odst. 2 nebo 3, nese spotřebitel.

## Článek 13

### Prostředek nápravy v případě neposkytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby

1. Pokud obchodník neposkytl digitální obsah nebo digitální službu v souladu s článkem 5, vyzve spotřebitel obchodníka, aby digitální obsah nebo digitální službu poskytl. Pokud obchodník neposkytne digitální obsah nebo digitální službu bez zbytečného odkladu nebo během dodatečné lhůty, na které se strany výslovně dohodly, je spotřebitel oprávněn smlouvu ukončit.



2. Odstavec 1 se nepoužije a spotřebitel je oprávněn smlouvu okamžitě ukončit, pokud:
  - a) obchodník prohlásil nebo je z okolností zřejmé, že obchodník digitální obsah nebo digitální službu neposkytne;
  - b) spotřebitel a obchodník se dohodli nebo je zřejmé z okolností, za nichž byla smlouva uzavřena, že pro spotřebitele má zásadní význam určitá doba poskytnutí a že obchodník digitální obsah nebo digitální službu do této doby nebo v danou dobu neposkytne.
3. Pokud spotřebitel ukončí smlouvu podle odstavce 1 či 2 tohoto článku, použijí se obdobně články 15 až 18.

#### Článek 14

##### **Prostředky nápravy v případě nesouladu**

1. V případě nesouladu má spotřebitel nárok na to, aby byly digitální obsah nebo digitální služba uvedeny do souladu, aby byla poměrně snížena cena nebo aby byla ukončena smlouva za podmínek stanovených v tomto článku.
2. Spotřebitel má nárok na uvedení digitálního obsahu nebo digitální služby do souladu, ledaže by uvedení do souladu bylo nemožné nebo by obchodníku způsobilo náklady, jež by byly nepřiměřené s ohledem na všechny okolnosti případu, mezi něž mimo jiné patří:
  - a) hodnota, jakou by digitální obsah nebo digitální služba měly, kdyby byly v souladu; a
  - b) závažnost nesouladu.
3. Obchodník uvede digitální obsah nebo digitální službu do souladu podle odstavce 2 v přiměřené lhůtě od okamžiku, kdy byl spotřebitelem o nesouladu informován, a učiní tak bezplatně a bez významných obtíží pro spotřebitele, s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo digitální služby a k účelu, pro nějž spotřebitel tento digitální obsah nebo digitální službu požadoval.
4. Spotřebitel má nárok buď na poměrné snížení ceny podle odstavce 5, pokud byly digitální obsah nebo digitální služba poskytnuty za úplatu, nebo na ukončení smlouvy podle odstavce 6, pokud nastal některý z těchto případů:
  - a) uvedení digitálního obsahu nebo digitální služby do souladu se smlouvou je jakožto prostředek nápravy nemožné nebo nepřiměřené podle odstavce 2;
  - b) obchodník neuvedl digitální obsah nebo digitální službu do souladu podle odstavce 3;
  - c) navzdory snaze obchodníka o uvedení digitálního obsahu nebo digitální služby do souladu dojde k nesouladu;
  - d) nesoulad je tak závažné povahy, že odůvodňuje okamžité snížení ceny nebo ukončení smlouvy; nebo
  - e) obchodník prohlásil nebo je z okolností zřejmé, že digitální obsah nebo digitální službu do souladu se smlouvou neuvede v přiměřené lhůtě či bez významných obtíží pro spotřebitele.
5. Snížení ceny musí být poměrné k poklesu hodnoty digitálního obsahu nebo digitální služby, které byly spotřebiteli poskytnuty, ve srovnání s hodnotou, kterou by digitální obsah nebo digitální služba měly, kdyby byly v souladu.

Pokud smlouva stanoví, že digitální obsah nebo digitální služba jsou poskytovány po určitou dobu za úplatu, snížení ceny se uplatní na dobu, po kterou nebyly digitální obsah nebo digitální služba v souladu.

6. Pokud byly digitální obsah nebo digitální služba poskytnuty za úplatu, má spotřebitel právo ukončit smlouvu pouze v případě, že je nesoulad významný. Důkazní břemeno ohledně toho, zda je nesoulad významný, nebo nikoli, nese obchodník.

#### Článek 15

##### **Uplatnění práva na ukončení smlouvy**

Spotřebitel uplatní své právo na ukončení smlouvy prohlášením určeným obchodníkovi, ve kterém sdělí své rozhodnutí ukončit smlouvu.

#### Článek 16

##### **Povinnosti obchodníka v případě ukončení smlouvy**

1. V případě ukončení smlouvy vrátí obchodník spotřebiteli veškeré částky zaplacené podle smlouvy.

Avšak v případech, v nichž smlouva stanoví poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby za úplatu a po určitou dobu a v nichž digitální obsah nebo digitální služba během doby předcházející ukončení smlouvy byly v souladu, vrátí obchodník spotřebiteli pouze poměrnou část zaplacené ceny, která odpovídá době, po kterou digitální obsah nebo digitální služba v souladu nebyly, a jakoukoli část ceny, kterou spotřebitel zaplatil předem za jakoukoli zbývající dobu platnosti smlouvy, za předpokladu, že smlouva nebyla ukončena.

2. Co se týče osobních údajů spotřebitele, dodržuje obchodník povinnosti podle nařízení (EU) 2016/679.

3. Obchodník se rovněž zdrží používání jakéhokoli jiného obsahu než osobních údajů, který poskytl nebo vytvořil spotřebitel při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnuté obchodníkem, s výjimkou případů, kdy tento obsah:

- a) nelze využít mimo rámec digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnutých obchodníkem;
- b) souvisí pouze s činností spotřebitele při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnutých obchodníkem;
- c) byl obchodníkem sloučen s jinými daty a nemůže být, nebo jen s vynaložením nepřiměřeného úsilí, oddělen; nebo
- d) vytvořil spotřebitel společně s dalšími osobami a jiní spotřebitelé tento obsah mohou i nadále používat.

4. S výjimkou situací uvedených v odst. 3 písm. a), b) nebo c) zajistí obchodník na žádost spotřebitele spotřebiteli dostupnost jakéhokoli jiného obsahu než osobních údajů, který poskytl nebo vytvořil spotřebitel při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnuté obchodníkem.

Spotřebitel má nárok na opětovné získání uvedeného digitálního obsahu bezplatně, bez překážek ze strany obchodníka, v přiměřené lhůtě a v běžně používaném strojově čitelném formátu.

5. Po ukončení smlouvy může obchodník zabránit jakémukoli dalšímu používání digitálního obsahu nebo digitální služby ze strany spotřebitele, zejména tím, že digitální obsah nebo digitální službu spotřebiteli znepřístupní nebo deaktivuje uživatelský účet spotřebitele, aniž je tím dotčen odstavec 4.

#### Článek 17

##### **Povinnosti spotřebitele v případě ukončení smlouvy**

1. Po ukončení smlouvy se spotřebitel zdrží používání digitálního obsahu nebo digitální služby a jejich poskytování třetím stranám.

2. V případě, že byl digitální obsah poskytnut na hmotném nosiči, je spotřebitel povinen na žádost obchodníka a na jeho náklady bez zbytečného odkladu vrátit hmotný nosič obchodníkovi. Pokud se obchodník rozhodne požádat o vrácení hmotného nosiče, učiní tuto žádost do 14 dnů ode dne, kdy byl informován o rozhodnutí spotřebitele ukončit smlouvu.

3. Spotřebitel není povinen zaplatit za jakékoli použití digitálního obsahu nebo digitální služby v době před ukončením smlouvy, během níž nebyly digitální obsah nebo digitální služba v souladu.

#### Článek 18

##### Lhůty a způsoby vrácení platby obchodníkem

1. Jakékoliv vrácení platby, již obchodník dluží spotřebiteli podle čl. 14 odst. 4 a 5 nebo čl. 16 odst. 1 v důsledku snížení ceny či ukončení smlouvy, se provede bez zbytečného odkladu a v každém případě do 14 dnů ode dne, kdy byl obchodník informován o rozhodnutí spotřebitele uplatnit svůj nárok na snížení ceny nebo právo ukončit smlouvu.

2. Obchodník k tomuto vrácení platby použije stejný platební prostředek jako spotřebitel při placení za digitální obsah nebo digitální službu, s výjimkou případů, kdy spotřebitel výslovně souhlasí s jiným způsobem vrácení platby, a za předpokladu, že spotřebiteli tím nevzniknou žádné poplatky.

3. V souvislosti s vrácením zaplacených částek neuloží obchodník spotřebiteli žádné poplatky.

#### Článek 19

##### Úpravy digitálního obsahu nebo digitální služby

1. Pokud smlouva stanoví, že digitální obsah nebo digitální služba mají být poskytovány nebo zpřístupňovány spotřebiteli po určitou dobu, může obchodník upravit digitální obsah nebo digitální službu nad rámec toho, co je nezbytné pro zachování digitálního obsahu nebo digitální služby v souladu podle článků 7 a 8, jsou-li splněny tyto podmínky:

a) smlouva takovou úpravu umožňuje a stanoví pro ni oprávněný důvod;

b) úprava se poskytuje bez dodatečných nákladů pro spotřebitele;

c) spotřebitel je informován o úpravě jasným a srozumitelným způsobem; a

d) v případech uvedených v odstavci 2 je spotřebitel v přiměřeném předstihu informován na trvalém nosiči o prvcích a době úpravy a o právu ukončit smlouvu v souladu s odstavcem 2 nebo o možnosti zachovat digitální obsah nebo digitální službu bez takové úpravy v souladu s odstavcem 4.

2. Spotřebitel je oprávněn ukončit smlouvu, pokud daná úprava negativně ovlivňuje jeho přístup k digitálnímu obsahu či digitální službě nebo jejich používání a pokud tento negativní dopad není nevýznamný. V takovém případě má spotřebitel právo bezplatně ukončit smlouvu do 30 dnů od obdržení dotyčné informace nebo od okamžiku, kdy byly digitální obsah nebo digitální služba obchodníkem upraveny, podle toho, co nastane později.

3. Pokud spotřebitel ukončí smlouvu podle odstavce 2 tohoto článku, použijí se obdobně články 15 až 18.

4. Odstavce 2 a 3 tohoto článku se nepoužijí, pokud obchodník umožnil spotřebiteli ponechat si bez dodatečných nákladů digitální obsah nebo digitální službu bez úpravy a digitální obsah nebo digitální služba jsou i nadále v souladu.

## Článek 20

### Právo na nápravu

Pokud obchodník odpovídá spotřebiteli za jakékoli neposkytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby, nebo za nesoulad, který je důsledkem jednání nebo opomenutí některé osoby v předchozích člancích řetězce transakcí, má obchodník právo domáhat se nápravy vůči dotyčné osobě nebo osobám odpovědným v řetězci obchodních transakcí. Osobu, vůči níž má obchodník právo domáhat se nápravy, a příslušná opatření a podmínky výkonu tohoto práva, určí vnitrostátní právo.

## Článek 21

### Vymáhání

1. Členské státy zajistí, aby byly k dispozici odpovídající a účinné prostředky pro zajištění souladu s touto směrnicí.
2. Prostředky uvedené v odstavci 1 zahrnují ustanovení o tom, že jeden nebo několik z následujících subjektů, které určí vnitrostátní právo, mohou podle vnitrostátního práva podat žalobu u soudu nebo u příslušných správních orgánů, aby se zajistilo, že se použijí vnitrostátní ustanovení, kterými se provádí tato směrnice:
  - a) veřejnoprávní subjekty nebo jejich zástupci;
  - b) spotřebitelské organizace, které mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitelů;
  - c) profesní organizace, které mají oprávněný zájem na žalobě;
  - d) neziskové subjekty, organizace nebo sdružení působící v oblasti ochrany práv a svobod subjektů údajů ve smyslu článku 80 nařízení (EU) 2016/679.

## Článek 22

### Kogentní povaha

1. Pokud není v této směrnici stanoveno jinak, jakékoli smluvní ujednání, které k újmě spotřebitele vylučuje použití vnitrostátních opatření provádějících tuto směrnici, odchyluje se od nich nebo mění jejich účinek před tím, než byl obchodník upozorněn spotřebitelem na neposkytnutí či na nesoulad, nebo před tím, než obchodník upozorní spotřebitele na úpravu digitálního obsahu nebo digitální služby v souladu s článkem 19, není pro spotřebitele závazné.
2. Tato směrnice nebrání obchodníku v tom, aby nabízel spotřebiteli smluvní podmínky, které přesahují rámec ochrany poskytované touto směrnicí.

## Článek 23

### Změny nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/EC

- 1) V příloze nařízení (EU) 2017/2394 se doplňuje nový bod, který zní:

„28. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 1).“
- 2) V příloze I směrnice 2009/22/ES se doplňuje nový bod, který zní:

„17. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 1).“

## Článek 24

### Provedení ve vnitrostátním právu

1. Členské státy do 1. července 2021 přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí. Neprodleně o nich uvědomí Komisi.

Použijí tyto předpisy ode dne 1. ledna 2022.

Tyto předpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

2. Ustanovení této směrnice se použijí na poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb, ke kterému dojde po 1. lednu 2022, s výjimkou článků 19 a 20 této směrnice, které se použijí pouze na smlouvy uzavřené od uvedeného dne.

#### Článek 25

##### **Přezkum**

Komise nejpozději do 12. června 2024 přezkoumá uplatňování této směrnice a předloží zprávu Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru. Tato zpráva posoudí mimo jiné vhodnost harmonizace pravidel použitelných na smlouvy o poskytování jiného digitálního obsahu nebo digitálních služeb než jsou obsah a služby upravené touto směrnicí, včetně poskytování výměnou za reklamu.

#### Článek 26

##### **Vstup v platnost**

Tato směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

#### Článek 27

##### **Určení**

Tato směrnice je určena členskými státním.

V Bruselu dne 20. května 2019.

*Za Evropský parlament*

*předseda*

A. TAJANI

*Za Radu*

*předseda*

G. CIAMBA

---

**SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2019/771****ze dne 20. května 2019****o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES****(Text s významem pro EHP)**

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 114 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru <sup>(1)</sup>,v souladu s řádným legislativním postupem <sup>(2)</sup>,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) V zájmu udržení své konkurenceschopnosti na světových trzích musí Unie zlepšit fungování svého vnitřního trhu a reagovat na četné problémy, které se v současné době objevují v důsledku toho, že hospodářství je čím dál více závislé na technologiích. Strategie pro jednotný digitální trh stanoví komplexní rámec, který usnadňuje integraci digitálního rozměru do vnitřního trhu. První pilíř Strategie pro jednotný digitální trh řeší roztržitost v rámci obchodu uvnitř EU, jelikož se dotýká všech zásadních překážek, jež brání rozvoji přeshraničního elektronického obchodu, které tvoří nejvýznamnější část přeshraničního prodeje zboží podniky spotřebitelům.
- (2) Podle čl. 26 odst. 1 a 2 Smlouvy o fungování Evropské unie (dále jen „Smlouva o fungování EU“) přijímá Unie opatření určená k vytvoření nebo zajištění fungování vnitřního trhu, který zahrnuje prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží a služeb. Podle čl. 169 odst. 1 a čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování EU Unie přispívá k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 Smlouvy o fungování EU v souvislosti s vytvářením vnitřního trhu. Cílem této směrnice je dosáhnout správné rovnováhy mezi dosažením vysoké míry ochrany spotřebitelů a podporou konkurenceschopnosti podniků a zároveň zaručit dodržování zásady subsidiarity.
- (3) Má-li být dosaženo skutečného jednotného digitálního trhu a má-li být zvýšena právní jistota a sníženy transakční náklady, zejména pro malé a střední podniky, je třeba harmonizovat některé aspekty smluv o prodeji zboží, přičemž základem je zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele.
- (4) Elektronický obchod je klíčovou hnací silou růstu na vnitřním trhu. Jeho růstový potenciál není však ani zdaleka využit. V zájmu posílení konkurenceschopnosti Unie a podpory růstu musí Unie jednat rychle a motivovat hospodářské subjekty k tomu, aby plně využívaly potenciálu, který nabízí vnitřní trh. Plného potenciálu vnitřního trhu lze využít pouze tehdy, pokud budou mít všichni účastníci trhu snadný přístup k přeshraničnímu prodeji zboží, včetně transakcí v rámci elektronického obchodu. Pravidla smluvního práva, na jejichž základě účastníci trhu uzavírají transakce, patří mezi zásadní faktory při utváření rozhodnutí podniků o tom, zda nabízet zboží přes hranice. Tato pravidla rovněž ovlivňují ochotu spotřebitelů osvojit si tento druh nakupování a mít v něj důvěru.
- (5) Technologický vývoj vede k rostoucímu trhu se zbožím, jež obsahuje digitální obsah či digitální služby nebo je s digitálním obsahem či digitálními službami propojeno. Vzhledem k narůstajícímu množství takovýchto zařízení a jejich rychle rostoucí oblíbenosti u spotřebitelů je zapotřebí opatření na úrovni EU, aby byla zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele a posílila se právní jistota, pokud jde o pravidla použitelná na smlouvy o prodeji těchto produktů. Větší právní jistota by napomohla posílení důvěry spotřebitelů i prodávajících.

<sup>(1)</sup> Úř. věst. C 264, 20.7.2016, s. 57.

<sup>(2)</sup> Postoj Evropského parlamentu ze dne 26. března 2019 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku) a rozhodnutí Rady ze dne 15. dubna 2019.

- (6) Pravidla Unie použitelná na prodej zboží jsou stále roztržštěná, ačkoli pravidla týkající se podmínek dodání, požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy a právo odstoupit od smlouvy (v případě smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory) již byly plně harmonizovány ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU <sup>(3)</sup>. Další zásadní smluvní prvky, jako jsou požadavky na soulad se smlouvou, prostředky nápravy v případě nesouladu se smlouvou a hlavní podmínky pro jejich uplatnění, jsou v současnosti předmětem minimální harmonizace podle směrnici Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES <sup>(4)</sup>. Členským státům bylo povoleno jít nad rámec norem Unie a zavádět nebo ponechat v platnosti pravidla, která zajišťují dosažení ještě vyšší úrovně ochrany spotřebitele. Při zavádění těchto pravidel řešily různé prvky v různém rozsahu. Vnitrostátní ustanovení, kterými se provádí směrnice 1999/44/ES, se proto dnes značně liší, pokud jde o zásadní prvky, jako je existence či neexistence hierarchie prostředků nápravy.
- (7) Existující rozdíly mohou mít nepříznivý vliv na podniky i spotřebitele. Podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 <sup>(5)</sup> mají podniky, které zaměřují svou činnost na spotřebitele v jiných členských státech, povinnost zohlednit závazná pravidla v oblasti spotřebitelského smluvního práva země, v níž má spotřebitel své obvyklé bydliště. Jelikož se tato pravidla v jednotlivých členských státech liší, mohou podnikům vznikat dodatečné náklady. Proto by mnoho podniků mohlo nadále upřednostňovat obchodování na domácím trhu nebo vývoz pouze do jednoho či dvou členských států. Tato snaha o minimalizaci eventuálních nákladů a rizik spojených s přeshraničním obchodem vede ke ztrátě příležitostí pro obchodní expanzi a pro úspory z rozsahu. Postiženy jsou zejména malé a střední podniky.
- (8) Spotřebitelé sice požívají vysoké úrovně ochrany při nákupech ze zahraničí v důsledku použití nařízení (ES) č. 593/2008, ale právní roztržštěnost negativně ovlivňuje míru důvěry spotřebitelů v přeshraniční transakce. K této nedůvěře sice přispívá několik faktorů, mezi hlavní obavy spotřebitelů se však řadí nejistota týkající se základních smluvních práv. Tato nejistota existuje nezávisle na tom, zda jsou spotřebitelé v případě, že na ně prodávající zaměřují své přeshraniční činnosti, chráněni kogentními pravidly v oblasti spotřebitelského smluvního práva svého členského státu, či nikoli nebo zda spotřebitelé uzavírají přeshraniční smlouvy s prodávajícími, kteří neprovozují svou obchodní činnost v členském státě, ve kterém má spotřebitel bydliště.
- (9) Přestože on-line prodej zboží tvoří převážnou většinu přeshraničního prodeje v Unii, rozdíly ve smluvním právu jednotlivých států mají stejný dopad na maloobchodníky využívající prodej na dálku i na maloobchodníky prodávající v přímém styku a brání jim v rozšíření podnikání za hranice. V zájmu vytvoření rovných podmínek pro všechny podniky prodávající zboží spotřebitelům by se tato směrnice měla vztahovat na všechny prodejní kanály. Stanovením jednotných pravidel pro všechny prodejní kanály by tato směrnice měla zabránit jakýmkoli rozdílům, které by způsobily nepřiměřenou zátěž rostoucímu počtu maloobchodníků v Unii prodávajících prostřednictvím všech kanálů. Potřeba zachování soudržných pravidel pro prodej a záruky u všech prodejních kanálů byla potvrzena Zprávou Komise o kontrole účelnosti práva v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu zveřejněnou 29. května 2017, která se týkala i směrnice 1999/44/ES.
- (10) Tato směrnice by měla zahrnovat pravidla použitelná na prodej zboží včetně zboží s digitálními prvky pouze ve vztahu k zásadním prvkům smluv, které jsou nezbytné k překonání překážek pro vnitřní trh souvisejících se smluvním právem. Za tímto účelem by měla být plně harmonizována pravidla týkající se požadavků na soulad se smlouvou, prostředků nápravy dostupných pro spotřebitele v případě nesouladu zboží se smlouvou a hlavních podmínek pro jejich uplatnění a měla by být zvýšena úroveň ochrany spotřebitele v porovnání se směrnicí 1999/44/ES. Plně harmonizovaná pravidla pro některé podstatné prvky spotřebitelského smluvního práva by měla usnadnit podnikům, zejména malým a středním podnikům, nabízet své produkty v jiných členských státech. Spotřebitelům by měla plná harmonizace klíčových pravidel přinést vysokou úroveň ochrany a vyšší kvalitu života.

<sup>(3)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

<sup>(4)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží (Úř. věst. L 171, 7.7.1999, s. 12).

<sup>(5)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I) (Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6).

- (11) Tato směrnice doplňuje směrnici 2011/83/EU. Zatímco směrnice 2011/83/EU stanoví zejména požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy, právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku a smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a pravidla týkající se dodání zboží a přechod rizika, zavádí tato směrnice pravidla týkající se souladu zboží se smlouvou, prostředky nápravy v případě nesouladu a podmínky pro jejich uplatnění.
- (12) Tato směrnice by se měla použít pouze na hmotné movité věci, které jsou zbožím podle ustanovení této směrnice. Členské státy by tedy měly mít možnost samy upravovat smlouvy týkající se prodeje nemovitého majetku, jako jsou obytné budovy, a jeho hlavních prvků, jež by měly tvořit hlavní část takového nemovitého majetku.
- (13) Tato směrnice a směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770<sup>(6)</sup> by měly navzájem doplňovat. Zatímco směrnice (EU) 2019/770 stanoví pravidla týkající se určitých požadavků na smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb, tato směrnice stanoví pravidla týkající se určitých požadavků na smlouvy o prodeji zboží. S cílem splnit očekávání spotřebitelů a zajistit jasný a jednoduchý právní rámec pro obchodníky s digitálním obsahem nebo digitálními službami se směrnice (EU) 2019/770 vztahuje na poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb, včetně digitálního obsahu na hmotných nosičích, jako jsou DVD, CD, paměťová média USB a paměťové karty, jakož i na samotné hmotné nosiče, pokud tyto hmotné nosiče slouží výhradně k přenosu digitálního obsahu. Tato směrnice by se naproti tomu měla použít na smlouvy o prodeji zboží, včetně zboží s digitálními prvky, které vyžaduje k plnění svých funkcí digitální obsah nebo digitální službu.
- (14) Pojem „zboží“ podle této směrnice by měl zahrnovat též „zboží s digitálními prvky“, a proto by měl označovat též jakýkoli digitální obsah či digitální službu, jež jsou v tomto zboží obsaženy nebo s ním jsou propojeny, a to takovým způsobem, že by nepřítomnost digitálního obsahu či digitální služby bránila tomu, aby dané zboží plnilo své funkce. Digitálním obsahem, který je ve zboží obsažen nebo s ním propojen, mohou být jakákoli data, která jsou vytvořena a dodána v digitální podobě, například operační systémy, aplikace nebo jakýkoli jiný software. Digitální obsah může být v okamžiku uzavření kupní smlouvy již předem nainstalován nebo nainstalován dodatečně, pokud je to v této smlouvě stanoveno. Digitální služby propojené se zbožím mohou zahrnovat služby, jež umožňují vytváření, zpracovávání, uchovávání dat v digitální podobě nebo přístup k nim, například software jako služba nabízená v prostředí cloud computingu, průběžné poskytování dat o dopravě v navigačním systému nebo průběžné poskytování individuálně uzpůsobených tréninkových plánů u chytrých hodinek.
- (15) Tato směrnice by se měla vztahovat na smlouvy o prodeji zboží, včetně zboží s digitálními prvky, pokud by nepřítomnost digitálního obsahu či digitální služby, které jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, bránila tomu, aby dané zboží plnilo své funkce, a pokud jsou digitální obsah nebo služba poskytovány se zbožím podle smlouvy o prodeji tohoto zboží. Zda je poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby, které jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, součástí kupní smlouvy s prodávajícím, by mělo záviset na obsahu této smlouvy. To by se mělo týkat rovněž digitálního obsahu nebo digitálních služeb obsažených ve zboží nebo s ním propojených, jejichž poskytování je ve smlouvě výslovně požadováno. To by se mělo vztahovat i na kupní smlouvy, které lze chápat tak, že zahrnují poskytnutí konkrétního digitálního obsahu nebo konkrétní digitální služby, protože tento digitální obsah nebo digitální služba jsou běžnou součástí zboží stejného druhu a spotřebitel by je mohl rozumně očekávat vzhledem k povaze tohoto zboží a s ohledem na jakékoli veřejné prohlášení učiněné prodávajícím nebo v jeho zastoupení nebo jinými osobami v předchozích člancích řetězce transakcí, včetně výrobce. Pokud by například bylo v reklamě uvedeno, že chytrá televize obsahuje určitou video aplikaci, tato video aplikace by měla být součástí kupní smlouvy. To platí bez ohledu na to, zda jsou digitální obsah nebo digitální služba předem nainstalovány ve vlastním zboží, nebo zda je nutné je následně stáhnout do jiného zařízení, a jsou tedy se zbožím pouze propojené. Chytrý telefon by mohl být například dodáván se standardizovanou předem nainstalovanou aplikací poskytnutou na základě kupní smlouvy, jako je například aplikace budíku nebo fotoaparátu. Jiným příkladem by mohly být chytré hodinky. V tomto případě by hodinky samotné byly zbožím s digitálními prvky, jež může plnit své funkce pouze s aplikací, která je poskytnuta na základě kupní smlouvy, avšak kterou si spotřebitel musí stáhnout do chytrého telefonu. V tomto případě by aplikace byla oním propojeným digitálním prvkem. To by mělo platit i tehdy, pokud digitální obsah nebo digitální službu, které jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, neposkytuje sám prodávající, nýbrž poskytuje je podle kupní smlouvy třetí strana. S cílem předejít nejistotě prodávajících i spotřebitelů by se v případě pochybností o tom, zda je poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby součástí kupní smlouvy, měla použít pravidla této směrnice. Kromě toho by určení dvoustranného smluvního vztahu mezi prodávajícím a spotřebitelem, jehož součástí je

<sup>(6)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (viz strana 1 v tomto čísle Úředního věstníku).



poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby, které jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, nemělo být dotčeno pouhou skutečností, že k tomu, aby mohl spotřebitel digitální obsah nebo digitální službu využívat, musí vyslovit souhlas s licenční smlouvou uzavřenou se třetí stranou.

- (16) Pokud naproti tomu nepřítomnost digitálního obsahu nebo digitální služby, které jsou ve zboží obsaženy nebo se zbožím propojeny, nebrání tomu, aby zboží plnilo svou funkci, nebo pokud spotřebitel uzavře smlouvu o poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby, které nejsou součástí kupní smlouvy týkající se zboží s digitálními prvky, tato smlouva by se měla považovat za odlišnou od smlouvy o prodeji zboží, a to i pokud prodávající působí jako zprostředkovatel této druhé smlouvy vůči třetí straně, a měla by spadat do působnosti směrnice (EU) 2019/770, jsou-li splněny podmínky posledně uvedené směrnice. Pokud si například spotřebitel stáhne z obchodu s aplikacemi do chytrého telefonu herní aplikaci, je smlouva o poskytnutí herní aplikace odlišná od smlouvy o prodeji chytrého telefonu samotného. Tato směrnice by se tudíž měla vztahovat pouze na kupní smlouvu týkající se chytrého telefonu, zatímco poskytnutí herní aplikace by mělo spadat do oblasti působnosti směrnice (EU) 2019/770, jsou-li splněny podmínky v ní stanovené. Jiným příkladem by byl případ, kdy je výslovně dohodnuto, že spotřebitel kupuje chytrý telefon bez určitého operačního systému a následně uzavře smlouvu o poskytnutí operačního systému třetí stranou. V takovém případě by poskytnutí samostatně zakoupeného operačního systému nebylo součástí kupní smlouvy, a proto by nespadlo do oblasti působnosti této směrnice, ale mohlo by spadat do oblasti působnosti (EU) 2019/770, jsou-li splněny podmínky v ní stanovené.
- (17) Pro účely právní jasnosti by měla tato směrnice obsahovat definici kupní smlouvy a rovněž jasně vymežit oblast jejího použití. Do působnosti této směrnice by měly být zahrnuty rovněž smlouvy, na jejichž základě má být zboží teprve vyrobeno nebo zhotoveno, včetně i podle specifikací spotřebitele. Kromě toho by do působnosti směrnice mohla spadat i instalace zboží, je-li součástí kupní smlouvy a musí-li být provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. Pokud smlouva obsahuje prvky týkající se jak prodeje zboží, tak poskytování služeb, mělo by být určení toho, zda má být celá smlouva považována za kupní smlouvu ve smyslu této směrnice, ponecháno na vnitrostátním právu.
- (18) Touto směrnicí by nemělo být dotčeno vnitrostátní právo v rozsahu, v jakém tato směrnice příslušné otázky neupravuje, zejména otázky týkající se legality zboží, náhrady škody a aspektů obecného smluvního práva, jako jsou uzavírání, platnost, neplatnost nebo účinky smluv. Totéž by mělo platit pro důsledky ukončení smlouvy a pro některé aspekty týkající se opravy a výměny zboží, které tato směrnice neupravuje. Pokud jde o úpravu práva stran odepřít zcela či částečně plnění svých povinností do doby, než si své povinnosti splní druhá strana, členské státy by měly mít i nadále možnost upravit podmínky a způsob odepření platby spotřebitelem. Členské státy by rovněž měly mít i nadále možnost upravit nárok spotřebitele na náhradu škody, kterou utrpěl v důsledku porušení ustanovení této směrnice prodávajícím. Touto směrnicí by také neměla být dotčena vnitrostátní pravidla, která nejsou specifická pro spotřebitelské smlouvy a která stanoví specifické prostředky nápravy pro některé druhy vad, jež nebyly zřejmé v době uzavření kupní smlouvy, totiž vnitrostátní právní předpisy, které mohou stanovit zvláštní pravidla pro odpovědnost prodávajícího za skryté vady. Touto směrnicí by rovněž neměla být dotčena vnitrostátní právní úprava, která stanoví mimosmluvní prostředky nápravy pro spotřebitele v případě nesouladu zboží, které lze uplatnit vůči osobám v předchozích člácích řetězce transakcí, například výrobcům, nebo jiným osobám plnícím závazky takových osob.
- (19) Touto směrnicí by neměla být dotčena svoboda členských států umožnit spotřebitelům zvolit si určitý prostředek nápravy, pokud se nesoulad zboží projeví krátce po dodání, totiž vnitrostátní právní předpisy, stanovující právo spotřebitele odmítnout vadné zboží a považovat smlouvu za vypovězenou nebo žádat o okamžitou výměnu, a to v určité krátké lhůtě po dodání zboží, jež by neměla být delší než 30 dní.
- (20) Členské státy by měly mít i nadále možnost upravit informační povinnosti prodávajícího v souvislosti s uzavřením smlouvy nebo povinnost prodávajícího upozornit spotřebitele například na některé vlastnosti zboží, vhodnost materiálů poskytnutých spotřebitelem nebo možné nevýhody plynoucí ze specifických požadavků spotřebitele, například požadavku spotřebitele na použití konkrétní látky k ušití plesových šatů.
- (21) Členské státy by rovněž měly mít i nadále možnost rozšířit použití pravidel této směrnice na smlouvy, které jsou z působnosti této směrnice vyňaty, nebo možnost tyto smlouvy jinak upravovat. Členské státy by měly mít i nadále možnost například rozšířit ochranu uplatňovanou na spotřebitele podle této směrnice i na fyzické či právnické osoby, které nejsou spotřebiteli ve smyslu této směrnice, jako jsou například nevládní organizace nebo začínající nebo malé a střední podniky.

- (22) Definice spotřebitele by měla zahrnovat fyzické osoby, které jednají mimo rámec své obchodní činnosti, podnikání, řemesla nebo povolání. Členské státy by však rovněž měly mít i nadále možnost určit v případě smluv dvojího účelu, pokud jsou uzavřeny za účelem částečně spadajícím do rámce a částečně mimo rámec obchodní činnosti dotyčné osoby a pokud je obchodní účel v celkovém kontextu smlouvy okrajový, zda má být tato osoba považována rovněž za spotřebitele a za jakých podmínek.
- (23) Tato směrnice by se měla vztahovat na veškeré smlouvy, na jejichž základě prodávající převádí vlastnictví zboží nebo se zavazuje k převedení tohoto vlastnictví na spotřebitele. Poskytovatelé platform by mohli být považováni za prodávající ve smyslu této směrnice, pokud jednají za účelem souvisejícím s jejich vlastním podnikáním a jako přímí smluvní partneři spotřebitele při prodeji zboží. Členské státy by měly mít i nadále možnost rozšířit uplatňování této směrnice na provozovatele platform, kteří nesplňují požadavky na to, aby mohli být považováni za prodávajícího ve smyslu této směrnice.
- (24) Za účelem dosažení rovnováhy mezi potřebou právní jistoty a odpovídající pružností právních pravidel by měl být jakýkoli odkaz v této směrnici na to, co může být od osoby nebo osobou očekáváno, chápán jako odkaz na to, co lze rozumně očekávat. Měl by být objektivně určen standard rozumnosti s ohledem na povahu a účel smlouvy, na okolnosti jednotlivého případu a na zvyklosti a praxi zúčastněných stran.
- (25) V zájmu zajištění jasnosti, pokud jde o to, co může spotřebitel očekávat a za co je prodávající odpovědný v případě nedodání toho, co se očekává, je nutné plně harmonizovat pravidla pro určení souladu zboží. Veškeré odkazy v této směrnici na soulad by se měly týkat souladu zboží s kupní smlouvou. V zájmu ochrany oprávněných zájmů obou stran kupní smlouvy by měl být soulad posuzován na základě subjektivních i objektivních požadavků na soulad.
- (26) Zboží by tudíž mělo splňovat požadavky, na kterých se prodávající se spotřebitelem dohodli v kupní smlouvě. Mezi tyto požadavky může patřit mimo jiné množství, kvalita, druh a popis zboží, jeho vhodnost pro určitý účel, jakož i dodání zboží s dohodnutým příslušenstvím a s veškerými návody. Požadavky kupní smlouvy by měly zahrnovat i požadavky plynoucí z informací poskytovaných před uzavřením smlouvy, které jsou podle směrnice 2011/83/EU nedílnou součástí kupní smlouvy.
- (27) Pojmu funkčnosti by se mělo rozumět tak, že odkazuje na způsoby, jimiž může zboží plnit své funkce s ohledem na svůj účel. Pojem interoperability se vztahuje k tomu, zda a do jaké míry zboží dokáže fungovat s hardwarem nebo softwarem, které jsou odlišné od hardwaru či softwaru, které se běžně používají se zbožím stejného druhu. Řádné fungování by zahrnovalo například schopnost zboží vyměňovat si informace s tímto jiným softwarem nebo hardwarem a tyto informace používat.
- (28) Vzhledem k tomu, že se digitální obsah či digitální služby ve zboží obsažené nebo s ním propojené nepřetržitě vyvíjejí, mohou se prodávající se spotřebiteli dohodnout, že jim budou pro takové zboží poskytovat aktualizace. Aktualizace dohodnuté v kupní smlouvě mohou prvek digitálního obsahu nebo digitální služby ve zboží zlepšovat a posilovat, rozšiřovat jeho funkce a přizpůsobovat je technickému vývoji, chránit je před novými bezpečnostními hrozbami nebo sloužit jinému účelu. Soulad zboží s digitálním obsahem nebo digitálními službami, které jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, by tudíž měl být posuzován rovněž ve vztahu k tomu, zda je prvek digitálního obsahu nebo digitální služby ve zboží aktualizován v souladu s kupní smlouvou. Neposkytnutí aktualizací, které byly dohodnuty v kupní smlouvě, by mělo být považováno za nesoulad zboží. Za nesoulad zboží by měly být považovány navíc i vadné či neúplné aktualizace, neboť to by znamenalo, že tyto aktualizace nebyly provedeny způsobem stanoveným v kupní smlouvě.
- (29) Aby bylo zboží v souladu, mělo by splňovat nejen subjektivní požadavky na soulad, nýbrž také objektivní požadavky na soulad stanovené touto směrnicí. Soulad by měl být posuzován mimo jiné s ohledem na účel, pro který by se zboží stejného druhu obvykle použilo, na to, zda je dodáno spolu s příslušenstvím a návody, jejichž obdržení může spotřebitel rozumně očekávat, nebo zda odpovídá vzorku nebo modelu, který prodávající spotřebiteli poskytl. Zboží by rovněž mělo mít takovou kvalitu a vlastnosti, které jsou obvyklé pro zboží stejného druhu a které může spotřebitel rozumně očekávat vzhledem k povaze zboží a s ohledem na jakékoli veřejné prohlášení učiněné prodávajícím nebo v jeho zastoupení nebo jinými osobami v předchozích člancích řetězce.

- (30) Kromě aktualizací smluvně dohodnutých by měl prodávající rovněž poskytovat aktualizace, včetně aktualizací bezpečnostních, jejichž cílem je zajistit, aby zboží s digitálními prvky bylo i nadále v souladu. Povinnost prodávajícího by měla být omezena na aktualizace, které jsou nezbytné pro zachování souladu zboží s objektivními a subjektivními požadavky na soulad stanovenými v této směrnici. Nedohodnou-li se strany ve smlouvě jinak, neměl by mít prodávající povinnost poskytovat aktualizované verze digitálního obsahu nebo digitální služby zboží ani vylepšovat či rozšiřovat funkce zboží nad rámec požadavků na soulad. Způsobí-li aktualizace poskytnutá prodávajícím nebo třetí stranou poskytující digitální obsah nebo digitální službu podle kupní smlouvy nesoulad zboží s digitálními prvky, měl by být prodávající odpovědný za opětovné uvedení zboží do souladu. Spotřebitel by měl mít nadále možnost volby, zda tyto aktualizace nainstaluje. Pokud se spotřebitel rozhodne, že aktualizace, které jsou pro zboží s digitálními prvky nezbytné k zachování souladu, nenainstaluje, neměl by však očekávat, že takové zboží bude i nadále v souladu. Proávající by měl spotřebitele informovat o tom, že rozhodnutí spotřebitele nenainstalovat aktualizace, které jsou nezbytné pro zachování souladu zboží s digitálními prvky, a to ani bezpečnostní aktualizace, bude mít dopad na odpovědnost prodávajícího za soulad těch vlastností zboží s digitálními prvky, jejichž soulad by měly příslušné aktualizace zachovávat. Touto směrnicí by neměly být dotčeny povinnosti poskytovat bezpečnostní aktualizace stanovené v unijním a vnitrostátním právu.
- (31) V případě zboží s digitálními prvky, u něhož jsou digitální obsah či digitální služba, jež jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, poskytovány v rámci jediného poskytnutí, je prodávající v zásadě odpovědný pouze za nesoulad existující v době dodání. Povinnost poskytovat aktualizace by však měla zohledňovat skutečnost, že se digitální prostředí jakéhokoli takového zboží neustále mění. Proto jsou aktualizace nezbytným nástrojem k zajištění toho, aby mohlo zboží fungovat stejným způsobem jako v době dodání. Na rozdíl od tradičního zboží není zboží s digitálními prvky zcela odděleno od sféry prodávajícího, neboť prodávající nebo třetí osoba poskytující digitální obsah nebo digitální službu podle kupní smlouvy může zboží aktualizovat na dálku, obvykle prostřednictvím internetu. Jsou-li tudíž digitální obsah nebo digitální služba poskytovány v rámci jediného poskytnutí, měl by být prodávající odpovědný za poskytnutí aktualizací nezbytných k zachování souladu zboží s digitálními prvky po dobu, kterou může spotřebitel rozumně očekávat, i když zboží v době dodání bylo v souladu. Doba, po kterou může spotřebitel rozumně očekávat obdržení aktualizací, by měla být posouzena na základě druhu a účelu zboží a digitálních prvků a s ohledem na okolnosti a povahu kupní smlouvy. Spotřebitel obvykle očekává dodávání aktualizací alespoň po dobu, po kterou je prodávající odpovědný za nesoulad se smlouvou, nicméně v některých případech může spotřebitel rozumně očekávat obdržení aktualizací po delší dobu, a to zejména v případě bezpečnostních aktualizací. V jiných případech, například pokud jde o zboží s digitálními prvky, jejichž účel je omezen na určitou dobu, by povinnost prodávajícího poskytovat aktualizace měla být obvykle omezena na tuto dobu.
- (32) Zajištění delší trvanlivosti zboží je důležité proto, aby se dosáhlo udržitelnějších spotřebních návyků a oběhového hospodářství. Podobně zásadní význam pro posílení důvěry spotřebitelů ve fungování vnitřního trhu má zabránění vstupu výrobkům, které nejsou v souladu s právními předpisy, na trh Unie tím, že se posílí dohled nad trhem a hospodářským subjektům se poskytnou správné pobídky. Právní předpisy Unie pro konkrétní výrobky proto představují nejvhodnější způsob, jak zavést požadavky na trvanlivost a jiné požadavky týkající se konkrétních druhů nebo skupin výrobků s použitím upravených kritérií. Tato směrnice by proto měla doplňovat cíle, o jejichž naplnění usilují tyto právní předpisy Unie pro konkrétní výrobky, a měla by mezi objektivní kritéria pro posuzování souladu zboží zahrnout trvanlivost. Trvanlivost by v této směrnici měla být chápána jako schopnost zboží udržet si při obvyklém používání požadované funkce a výkonnost. Aby bylo zboží v souladu, mělo by mít trvanlivost, jaká je obvyklá pro zboží stejného druhu a jakou může spotřebitel rozumně očekávat vzhledem k povaze konkrétního zboží, včetně případně nutné přiměřené údržby zboží, například pravidelné kontroly nebo výměny filtrů ve vozidle, a vzhledem k jakémukoli veřejnému prohlášení učiněnému jakoukoli osobou v řetězci transakcí nebo v jejím zastoupení. Při posuzování je rovněž třeba vzít v úvahu veškeré další relevantní okolnosti, jako je cena zboží a intenzita nebo četnost používání zboží spotřebitelem. Pokud jsou navíc konkrétní informace o trvanlivosti uvedeny v jakémkoli prohlášení před uzavřením smlouvy, které je součástí kupní smlouvy, spotřebitel by měl mít možnost se na ně spolehnout jakožto na součást subjektivních kritérií na soulad.
- (33) Podle této směrnice by prodávající měl mít povinnost dodat spotřebiteli zboží, které je v době dodání v souladu. V případě nesouladu, který existoval v době dodání, by prodávající měli mít možnost využít náhradní díly, aby

tak splnili svou povinnost opravit zboží. Přestože by tato směrnice neměla jako objektivní požadavek na soulad zavádět povinnost prodávajících zajišťovat dostupnost náhradních dílů po určitou dobu, neměla by se dotýkat jiných ustanovení vnitrostátního práva, jež prodávajícímu, výrobcí nebo jiným osobám v řetězci transakcí ukládají povinnost zajistit dostupnost náhradních dílů nebo povinnost spotřebitele o této dostupnosti informovat.

- (34) Mnohé zboží musí být před tím, než je může spotřebitel účinně používat, nainstalováno. V případě zboží s digitálními prvky je navíc instalace digitálního obsahu nebo digitální služby obvykle nezbytná k tomu, aby mohl spotřebitel toto zboží používat k zamýšlenému účelu. Jakýkoli nesoulad, který je způsoben nesprávnou instalací zboží, včetně nesprávné instalace digitálního obsahu či digitální služby, jež jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, by proto měl být považován za nesoulad, byla-li instalace provedena prodávajícím nebo pod jeho kontrolou. V případě, že bylo zboží určeno k instalaci spotřebitelem, by měl být jakýkoli nesoulad, který je způsoben nesprávnou instalací zboží, považován za nesoulad zboží bez ohledu na to, zda instalaci provedl spotřebitel nebo na jeho odpovědnost třetí strana, pokud k nesprávné instalaci došlo na základě nedostatku v návodu k instalaci, jako je neúplnost nebo nejasnost instalačních pokynů, jež by průměrný spotřebitel považoval za obtížně použitelné.
- (35) Požadavky na soulad by měly zahrnovat jak věcné vady, tak i právní vady. Používání zboží v souladu se smlouvou mohou bránit nebo takové používání mohou omezovat omezení vyplývající z porušení práv třetí strany, zejména práv duševního vlastnictví. Členské státy by měly zajistit, aby spotřebitel měl v takových případech právo na prostředky nápravy pro případ nesouladu, které jsou stanovené v této směrnici, ledaže je v takových případech ve vnitrostátním právu stanovena neplatnost smlouvy či možnost odstoupení od ní.
- (36) V zájmu zajištění dostatečné flexibility pravidel, například v případě prodeje použitého zboží, by měly mít strany možnost odchýlit se od objektivních požadavků na soulad podle této směrnice. Taková odchylka by měla být možná pouze tehdy, pokud o ní byl spotřebitel výslovně informován a vyjádřil s ní souhlas odděleně od jiných prohlášení či dohod, a to aktivními a jednoznačnými kroky.
- (37) Zvýšení právní jistoty jak pro spotřebitele, tak pro prodávající vyžaduje, aby se jasně určil dobu, kdy se má posoudit soulad zboží se smlouvou. Rozhodnou dobou pro posouzení souladu zboží by měla být doba, kdy je zboží dodáno. To by mělo platit i pro zboží, které obsahuje digitální obsah či digitální službu poskytovanou v rámci jediného poskytnutí, nebo je s takovým digitálním obsahem či digitální službou propojeno. Avšak mají-li být digitální obsah nebo digitální služba, jež jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, poskytovány průběžně po určitou dobu, neměl by být dobou pro stanovení souladu tohoto prvku digitálního obsahu nebo digitální služby jeden určitý okamžik, ale určité období začínající okamžikem dodání. Z důvodů právní jistoty by toto období mělo být stejné jako období, po které je prodávající odpovědný za nesoulad.
- (38) Tato směrnice by neměla upravovat význam pojmu „dodání“, což by mělo být ponecháno na vnitrostátním právu. Zejména to platí pro otázku, co musí prodávající udělat, aby splnil svou povinnost dodat zboží. Kromě toho nejsou odkazy na dobu dodání v této směrnici dotčena pravidla pro přechod rizika, jak jsou stanovena ve směrnici 2011/83/EU a odpovídajícím způsobem provedena ve vnitrostátním právu členských států.
- (39) Zboží s digitálními prvky by mělo být považováno za dodané spotřebiteli tehdy, jestliže byla dodána fyzická složka zboží a zároveň se uskutečnil jediný úkon poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby nebo bylo zahájeno nepřetržité poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby po určitou dobu. To znamená, že by měl prodávající rovněž zajistit dostupnost digitálního obsahu nebo digitální služby spotřebiteli nebo mu je zpřístupnit takovým způsobem, aby se tento digitální obsah nebo digitální služba, případně jakýkoli prostředek vhodný pro jejich stažení nebo pro přístup k nim, ocitly v dosahu spotřebitele a prodávající nemusel podnikat žádné další kroky k tomu, aby mohl spotřebitel digitální obsah nebo digitální službu používat v souladu se smlouvou, například poskytnutím odkazu nebo možnosti stažení. Pokud tedy byla fyzická složka dodána dříve, měla by rozhodnou dobou pro stanovení souladu být doba, kdy dojde k poskytnutí digitálního obsahu nebo

digitální služby. Tak lze zajistit jednotný počátek doby odpovědnosti pro fyzickou složku na jedné straně i pro digitální prvek na straně druhé. Navíc v mnoha případech není spotřebitel schopen odhalit vadu fyzické složky před tím, než jsou mu poskytnuty digitální obsah nebo digitální služba.

- (40) Vyžaduje-li zboží instalaci prodávajícím, nemusí být spotřebitel schopen zboží používat nebo odhalit vadu před dokončením instalace. Má-li tudíž být podle kupní smlouvy zboží instalováno prodávajícím nebo na jeho odpovědnost, mělo by být považováno za dodané spotřebiteli v okamžiku dokončení instalace.
- (41) Aby se zaručila právní jistota pro prodávající a celková důvěra spotřebitelů v přeshraniční nakupování, je nezbytné stanovit dobu, po kterou má spotřebitel nárok na nápravu jakéhokoli nesouladu existujícího v době rozhodné pro stanovení souladu. Vzhledem k tomu, že při provádění směrnice 1999/44/ES stanovila valná většina členských států období dvou let a že v praxi to účastníci trhu považují za přiměřenou dobu, mělo by toto období zůstat zachováno. Totéž by mělo platit i v případě zboží s digitálními prvky. Stanoví-li však smlouva nepřetržitě poskytování po dobu delší než dva roky, měl by mít spotřebitel právo na prostředky nápravy v případě jakéhokoli nesouladu digitálního obsahu nebo digitální služby, jenž nastane nebo se projeví během doby, po kterou mají být digitální obsah nebo digitální služba podle smlouvy poskytovány. Aby mohly členské státy flexibilně zvýšit úroveň ochrany spotřebitele ve svém vnitrostátním právu, měly by mít možnost stanovit delší lhůty pro odpovědnost prodávajícího, než jsou stanoveny v této směrnici.
- (42) Z důvodu soudržnosti se stávajícími vnitrostátními právními systémy by členské státy měly mít možnost stanovit buď to, že prodávající nese odpovědnost za nesoulad, který se projeví v určitém období, přičemž by tato doba mohla být případně spojena s promlčecí lhůtou, nebo to, že se na prostředky nápravy pro spotřebitele vztahuje pouze promlčecí lhůta. V prvním případě by členské státy měly zajistit, aby doba, po kterou trvá odpovědnost prodávajícího, nebyla obcházena promlčecí lhůtou platnou pro prostředky nápravy pro spotřebitele. Ačkoli by tato směrnice tedy neměla harmonizovat počátek běhu vnitrostátních promlčecích lhůt, měla by zajistit, aby tyto promlčecí lhůty neomezovaly právo spotřebitele uplatnit prostředky nápravy v případě jakéhokoli nesouladu, který se projeví během doby, po kterou je za nesoulad odpovědný prodávající. Ve druhém případě by členské státy měly mít možnost ponechat v platnosti nebo zavést pouze promlčecí lhůty u prostředků nápravy pro spotřebitele, aniž by zaváděly určité období, během něhož se musí nesoulad projevit, aby bylo možné uplatnit odpovědnost prodávajícího. K zajištění stejné ochrany spotřebitelů i v těchto případech by členské státy měly zajistit, aby, pokud se uplatňuje pouze promlčecí lhůta, tato lhůta nadále umožňovala spotřebitelům uplatnit prostředky nápravy v případě jakéhokoli nesouladu, který se projeví přinejmenším během doby, jež je v této směrnici stanovena jako doba odpovědnosti.
- (43) U použitého zboží může být v určitých ohledech odůvodněné odlišné zacházení. Přestože doba odpovědnosti nebo promlčecí lhůta v délce dvou let nebo delší je obecně kompromisem mezi zájmy prodávajícího a spotřebitele, u použitého zboží tomu tak být nemusí. Členskými státy by proto mělo být umožněno povolit stranám, aby se u tohoto zboží dohodly na kratší době odpovědnosti nebo promlčecí lhůt. Ponecháním této otázky na smluvní dohodě mezi stranami se zvyšuje smluvní volnost a zajišťuje, aby byl spotřebitel informován o povaze zboží jakožto zboží použitého i o kratší době odpovědnosti nebo promlčecí lhůt. Takto smluvně dohodnuté období nebo lhůta by však neměly být kratší než jeden rok.
- (44) Tato směrnice neupravuje otázku, za jakých podmínek lze dobu odpovědnosti stanovenou v této směrnici nebo promlčecí lhůtu pozastavit nebo přerušit. Členské státy by tudíž měly mít možnost stanovit pozastavení nebo přerušování doby odpovědnosti nebo promlčecí lhůty například v případě opravy, výměny nebo jednání mezi prodávajícím a spotřebitelem za účelem smírného řešení.
- (45) V průběhu jednoho roku nebo ve lhůtě dvou let, pokud si členské státy zvolí možnost uplatňovat dvouletou lhůtu, by spotřebitel měl pouze prokázat, že zboží není v souladu se smlouvou, aniž by také musel prokazovat, že nesoulad se smlouvou v rozhodné době pro stanovení souladu skutečně existoval. K vyvrácení tvrzení spotřebitele by prodávající musel prokázat, že nesoulad v této době neexistoval. Předpoklad, že nesoulad v době rozhodné pro stanovení souladu existoval, navíc může být v některých případech neslučitelný s povahou zboží nebo povahou nesouladu. V prvním případě by mohlo jít například o zboží, které se ze své povahy kazí, jako jsou výrobky podléhající zkáze, například květiny, nebo zboží určené k jednorázovému použití. Ve druhém

případě by se mohlo jednat například o nesoulad, který může být pouze důsledkem jednání spotřebitele nebo zjevné vnější příčiny, k nimž došlo po dodání zboží spotřebiteli. Stanoví-li v případě zboží s digitálními prvky smlouva nepřetržitě poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby, neměl by mít spotřebitel povinnost prokazovat, že digitální obsah nebo digitální služba nebyly v souladu během období rozhodného pro stanovení souladu. K vyvrácení tvrzení spotřebitele by prodávající musel prokázat, že digitální obsah nebo digitální služba byly během této doby v souladu.

- (46) Členské státy by měly mít možnost ponechat v platnosti nebo zavést ustanovení, podle nichž musí spotřebitel prodávajícího o nesouladu informovat během doby, která není kratší než dva měsíce ode dne, kdy tento nesoulad zjistil, jinak nebude moci využít práv spotřebitele. Členské státy mohou poskytnout vyšší úroveň ochrany spotřebitele tím, že žádnou takovou povinnost nestanoví.
- (47) V zájmu zvýšení právní jistoty a odstranění jedné z hlavních překážek bránících rozvoji vnitřního trhu, by měla tato směrnice plně harmonizovat prostředky nápravy, které má spotřebitel k dispozici v případě nesouladu zboží, a podmínky, za nichž je lze uplatnit. V případě nesouladu by spotřebitelé měli mít zejména právo na to, aby bylo zboží uvedeno do souladu, nebo na poměrné snížení ceny nebo na ukončení smlouvy.
- (48) Pro uvedení zboží do souladu by spotřebitel měl mít možnost volby mezi opravou a výměnou. Pokud se spotřebitelům umožní požadovat opravu, podpoří se tím udržitelná spotřeba a mohlo by to přispět k větší trvanlivosti výrobků. Možnost volby spotřebitele mezi opravou a výměnou by měla být omezena pouze tehdy, pokud by zvolená možnost byla právně či fakticky nemožná nebo by ve srovnání s druhou dostupnou možností obnášela pro prodávajícího nepřiměřené náklady. Například by mohlo být nepřiměřené požadovat výměnu zboží z důvodu drobného škrábance, pokud by tato výměna obnášela značné náklady, a je možné tento škrábanec snadno odstranit.
- (49) Proávající by měl mít možnost uvedení zboží do souladu odmítnout, nejsou-li oprava a výměna zboží možné nebo by prodávajícímu způsobily nepřiměřené náklady. Totéž by mělo platit, pokud je nemožná buď oprava, nebo výměna, přičemž alternativní opravný prostředek by prodávajícímu způsobil nepřiměřené náklady. Nacházeli se například zboží jinde, než kam bylo původně dodáno, mohly by být náklady na zaslání a přepravu pro prodávajícího nepřiměřené.
- (50) Pokud se projeví nesoulad, měl by o tom spotřebitel prodávajícího informovat, aby prodávající měl příležitost uvést zboží do souladu. Proávající by tak měl učinit v přiměřené době. To znamená, že spotřebitel v zásadě nemá na snížení ceny nebo ukončení smlouvy právo okamžitě, ale měl by dát prodávajícímu přiměřenou lhůtu na opravu nebo výměnu zboží, které je v nesouladu. Pokud prodávající zboží neopravil ani nevyměnil v této lhůtě, měl by mít spotřebitel právo na uplatnění a prosazení snížení ceny nebo ukončení smlouvy bez dalšího odkladu.
- (51) Jestliže oprava nebo výměna nepřinesla spotřebiteli řádnou nápravu nesouladu, měl by mít spotřebitel právo na snížení ceny nebo na ukončení smlouvy. To platí zejména v případě, že prodávající opravu nebo výměnu neprovedl nebo je z okolností zřejmé, že je neprovede, nebo že uvedení zboží do souladu odmítl, neboť oprava ani výměna nejsou možné nebo by prodávajícímu způsobily nepřiměřené náklady.
- (52) V některých situacích může být odůvodněné, aby měl spotřebitel právo na snížení ceny nebo ukončení smlouvy okamžitě. Pokud prodávající učinil kroky k tomu, aby zboží uvedl do souladu, avšak následně se projeví nesoulad, mělo by být objektivně zjištěno, zda by měl spotřebitel akceptovat další pokusy prodávajícího o uvedení zboží do souladu s ohledem na všechny okolnosti daného případu, jako je druh a hodnota zboží a povaha a závažnost nesouladu. Umožnit prodávajícímu další pokus o nápravu nesouladu může být odůvodněné zejména u drahého nebo složitějšího zboží. Rovněž by se mělo zohlednit, zda lze od spotřebitele očekávat, že bude i nadále mít důvěru ve schopnost prodávajícího uvést zboží do souladu, například v důsledku skutečnosti, že se

tentýž problém projeví dvakrát. Podobně může být v některých situacích nesoulad tak závažné povahy, že spotřebitel nemůže mít nadále důvěru ve schopnost prodávajícího uvést zboží do souladu. Příkladem toho by mohla být situace, kdy má nesoulad podstatný vliv na schopnost spotřebitele používat zboží obvyklým způsobem a nelze od něj očekávat důvěru v to, že oprava nebo výměna provedená prodávajícím problém vyřeší.

- (53) V zájmu zachování rovnováhy práv a povinností smluvních stran by měl mít spotřebitel právo smlouvu ukončit pouze v případech, kdy nesoulad není nevýznamný.
- (54) Členské státy by měly mít možnost upravit podmínky, za kterých může plnění dlužníka splnit jiná osoba, například podmínky, za kterých povinnost prodávajícího opravit zboží může na jeho náklady splnit spotřebitel nebo třetí strana.
- (55) V zájmu ochrany spotřebitele před rizikem dlouhých průtahů by veškeré opravy nebo výměny měly být úspěšně provedeny v přiměřené lhůtě. Přiměřená lhůta pro provedení opravy nebo výměny by měla odpovídat co nejkratší době potřebné k provedení opravy nebo výměny. Tato lhůta by měla být stanovena objektivně s ohledem na povahu a složitost zboží, povahu a závažnost nesouladu a úsilí potřebné k provedení opravy nebo výměny. Členské státy by při provádění této směrnice měly být schopny vykládat pojem přiměřené lhůty pro dokončení opravy nebo výměny tak, že stanoví určitou lhůtu, kterou by bylo možné obecně považovat za přiměřenou pro opravu nebo výměnu, zejména u konkrétních kategorií výrobků.
- (56) Tato směrnice by neměla stanovit, kde mají být povinnosti dlužníka splněny. Proto by neměla vymezovat, kde se nachází místo dodání, ani určovat, kde by se měla uskutečnit oprava nebo výměna; a tyto otázky by měly být ponechány na vnitrostátním právu.
- (57) Uvádí-li prodávající zboží do souladu výměnou, neměl by být spotřebitel povinen platit za obvyklé používání zboží před jeho výměnou. Používání zboží by mělo být považováno za obvyklé, pokud je v souladu s povahou a účelem zboží.
- (58) Aby toto právo ukončit smlouvu bylo pro spotřebitele účinné v situacích, kdy spotřebitel nakupuje větší množství zboží a nesoulad se smlouvou se týká pouze některého zboží dodaného v rámci dané smlouvy, měl by mít spotřebitel, právo tuto smlouvu ukončit i v souvislosti s ostatním zbožím, které nakoupil společně se zbožím, jež není v souladu, i když toto ostatní zboží v souladu je, nelze-li od spotřebitele rozumně očekávat, že bude souhlasit s ponecháním si pouze zboží, které je v souladu.
- (59) Pokud spotřebitel ukončí smlouvu z důvodu nesouladu se smlouvou, měla by tato směrnice stanovit pouze hlavní účinky a podmínky práva na ukončení smlouvy, zejména povinnost stran navrátit si, co obdržely. Proto by měl být prodávající povinen vrátit cenu zaplacenou spotřebitelem a spotřebitel by měl vrátit zboží.
- (60) Touto směrnicí by neměla být dotčena možnost členských států upravovat jiné důsledky ukončení smlouvy, než jsou ty, které stanoví tato směrnice, jako jsou například důsledky snížení hodnoty zboží nebo jeho zničení či ztráty. Rovněž by členským státům mělo být umožněno upravovat podmínky vrácení zaplacené ceny spotřebiteli, například pokud jde o prostředky, které mají být k tomuto vrácení použity, nebo případné náklady a poplatky v důsledku vrácení vznikající. Členské státy by také měly mít například možnost stanovit podmínky pro vrácení zaplacené ceny nebo podmínky pro vrácení zboží v určité lhůtě.
- (61) Zásada odpovědnosti prodávajícího za škody je zásadním prvkem kupních smluv. Spotřebitel by měl mít proto nárok požadovat náhradu škody, kterou utrpěl v důsledku porušení ustanovení této směrnice prodávajícím, včetně náhrady škody vzniklé v důsledku nesouladu. Náhrada škody by měla v co největší míře zajistit, aby byl spotřebitel v situaci, v níž by se nacházel v případě, že by zboží bylo v souladu. Jelikož existence takového práva na náhradu škody je již zajištěna ve všech členských státech, nejsou touto směrnicí dotčena vnitrostátní pravidla o odškodňování spotřebitelů za újmu způsobenou porušením těchto pravidel. Členské státy by rovněž měly mít i nadále možnost upravovat nárok spotřebitele na náhradu škody v situacích, kdy oprava nebo výměna způsobily značné obtíže nebo se pozdily.

- (62) S cílem zajistit transparentnost by měly být stanoveny určité požadavky na transparentnost pro obchodní záruky souběžně s požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy ohledně existence a podmínek obchodních záruk stanovených ve směrnici 2011/83/EU. Aby se zlepšila právní jistota a aby se zabránilo uvádění spotřebitelů v omyl, měla by tato směrnice dále stanovit, že pokud jsou podmínky obchodní záruky obsažené v související reklamě výhodnější než podmínky, které jsou uvedeny v záručním listě, pak by měly mít výhodnější podmínky přednost. Tato směrnice by měla také stanovit pravidla pro obsah záručního listu a způsob, jakým by měl být zpřístupněn spotřebitelům. Záruční list by měl například obsahovat podmínky obchodní záruky a uvádět, že právní záruka souladu není obchodní zárukou dotčena, přičemž musí být zřejmé, že podmínky obchodní záruky představují závazek, který doplňuje právní záruku souladu. Členské státy by měly mít možnost stanovit pravidla pro další aspekty obchodních záruk, na něž se nevztahuje tato směrnice, například možnost připojit k obchodní záruce vedle poskytovatele záruky jiné dlužníky, za podmínky, že tato pravidla spotřebitele nepřipraví o ochranu, kterou jim poskytují plně harmonizovaná ustanovení této směrnice týkající se obchodních záruk. Přestože by členské státy měly mít i nadále možnost stanovit, aby byly obchodní záruky poskytovány bezplatně, měly by zajistit, aby veškeré kroky prodávajícího nebo výrobce, které spadají do definice obchodních záruk podle této směrnice, byly v souladu s harmonizovanými pravidly této směrnice.
- (63) Vzhledem k tomu, že prodávající je odpovědný vůči spotřebiteli za jakýkoliv nesoulad zboží se smlouvou, který vznikl v důsledku činu nebo opomenutí prodávajícího nebo třetí strany, prodávající by měl mít možnost usilovat o nápravu ze strany odpovědné osoby v dřívějších člancích řetězce transakcí. Tyto prostředky nápravy by měly zahrnovat nápravu v případě nesouladu, který vyplývá z opomenutí aktualizace, včetně aktualizace zabezpečení, která by byla nezbytná k tomu, aby zboží s digitálními prvky zůstalo v souladu. Touto směrnicí by však neměla být dotčena zásada smluvní volnosti ve vztazích mezi prodávajícím a dalšími stranami v řetězci transakcí. Podrobnosti pro výkon tohoto práva, zejména vůči komu a jakým způsobem je třeba o tyto prostředky nápravy usilovat a zda jsou tyto prostředky nápravy závazné povahy, by měly stanovit členské státy. Otázku, zda může nárok vůči osobě v předchozích člancích řetězce transakcí uplatnit přímo i spotřebitel, tato směrnice neupravuje, s výjimkou případů, kdy výrobce nabídne spotřebiteli na zboží obchodní záruku.
- (64) Osoby nebo organizace považované v rámci vnitrostátního práva za ty osoby nebo organizace, které mají oprávněný zájem na ochraně smluvních práv spotřebitelů, by měly mít právo zahájit řízení buď u soudu, nebo u správního orgánu, který má pravomoc rozhodovat o stížnostech nebo dát podnět k příslušnému soudnímu řízení.
- (65) Žádným ustanovením této směrnice by nemělo být dotčeno použití pravidel mezinárodního práva soukromého, zejména nařízení (ES) č. 593/2008 a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012<sup>(7)</sup>.
- (66) Směrnice 1999/44/ES by měla být zrušena. Datum jejího zrušení by mělo být v souladu s datem provedení této směrnice ve vnitrostátním právu. V zájmu zajištění jednotného uplatňování právních a správních předpisů nezbytných pro dosažení souladu s touto směrnicí členskými státy na smlouvy uzavřené v den jejího provedení ve vnitrostátním právu a později by se tato směrnice neměla použít na smlouvy uzavřené před datem jejího provedení.
- (67) Příloha nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2017/2394<sup>(8)</sup> by mělo být změněna tak, aby obsahovala odkaz na tuto směrnici, aby se tak usnadnila přeshraniční spolupráce při prosazování této směrnice.
- (68) Příloha směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES<sup>(9)</sup> by měla být změněna tak, aby obsahovala odkaz na tuto směrnici, aby tak byly chráněny kolektivní zájmy spotřebitelů stanovené touto směrnicí.
- (69) Členské státy se v souladu se Společným politickým prohlášením členských států a Komise ze dne 28. září 2011<sup>(10)</sup> o informativních dokumentech zavázaly, že v odůvodněných případech doplní oznámení o opatřeních přijatých k provedení směrnice ve vnitrostátním právu o jeden či více dokumentů s informacemi o vztahu mezi jednotlivými ustanoveními směrnice a příslušnými částmi vnitrostátních nástrojů přijatých k provedení směrnice ve vnitrostátním právu. V případě této směrnice považuje normotvůrce předložení těchto dokumentů za odůvodněné.

<sup>(7)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (Úř. věst. L 351, 20.12.2012, s. 1).

<sup>(8)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1).

<sup>(9)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES ze dne 23. dubna 2009 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů (Úř. věst. L 110, 1.5.2009, s. 30).

<sup>(10)</sup> Úř. věst. C 369, 17.12.2011, s. 14.



- (70) Jelikož cílů této směrnice, totiž přispět k fungování vnitřního trhu důsledným řešením překážek souvisejících se smluvním právem, které brání přeshraničnímu prodeji zboží v rámci Unie, nemůže být dosaženo uspokojivě členskými státy, ale spíše jich může být lépe dosaženo na úrovni Unie tím, že se zajistí celkový soulad vnitrostátních právních předpisů s právními předpisy ostatních členských států. Cílů této směrnice lze lépe dosáhnout na úrovni Unie prostřednictvím úplné harmonizace vedoucí k odstranění hlavních překážek souvisejících se smluvním právem. V zájmu naplnění cílů této směrnice tak Unie může přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity podle článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje tato směrnice rámec toho, co je nezbytné pro dosažení těchto cílů.
- (71) Je vhodné, aby Komise pět let po vstupu této směrnice v platnost přezkoumala uplatňování této směrnice, a to zejména včetně ustanovení týkajících se prostředků nápravy a důkazního břemene – rovněž pokud jde o použití zboží a zboží, které je prodáváno ve veřejné dražbě –, a obchodní záruky výrobce týkající se trvanlivosti. Komise by měla také posoudit, zda uplatňování této směrnice a směrnice (EU) 2019/770 zajišťuje konzistentní a koherentní právní rámec, pokud jde o poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb a zboží s digitálními prvky.
- (72) Tato směrnice dodržuje základní práva a svobody a ctí zásady uznávané zejména Listinou základních práv Evropské unie, včetně těch, které jsou zakotveny v článcích 16, 38 a 47 uvedené listiny,

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

#### Článek 1

##### Předmět a účel

Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a zároveň poskytovat vysokou úroveň ochrany spotřebitele tím, že stanoví společná pravidla týkající se určitých požadavků na kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícími a spotřebiteli, zejména pravidla týkající se souladu zboží se smlouvou, prostředků nápravy v případě nesouladu se smlouvou, podmínek pro uplatnění uvedených prostředků nápravy a obchodní záruky.

#### Článek 2

##### Definice

Pro účely této směrnice se rozumí:

- 1) „kupní smlouvou“ smlouva, na jejímž základě prodávající převádí vlastnictví zboží nebo se zavazuje k převedení tohoto vlastnictví spotřebiteli a spotřebitel hradí cenu tohoto zboží nebo se zavazuje k její úhradě;
- 2) „spotřebitelem“ fyzická osoba, která v souvislosti se smlouvami, na které se vztahuje tato směrnice, jedná za účelem, jež nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání;
- 3) „prodávajícím“ fyzická nebo právnická osoba bez ohledu na to, zda je v soukromém či veřejném vlastnictví, která v souvislosti se smlouvami, na něž se vztahuje tato směrnice, jedná, i prostřednictvím jiné osoby jednající jménem této fyzické nebo právnické osoby nebo v jejím zastoupení, za účelem, který lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání;
- 4) „výrobce“ výrobce zboží, dovozce zboží do Unie nebo jakákoli jiná osoba, která se prohlásí za výrobce tím, že na zboží umístí své jméno, ochrannou známku nebo jiné rozlišovací označení;
- 5) „zbožím“:
  - a) veškeré hmotné movité předměty; voda, plyn a elektřina se považují za zboží ve smyslu této směrnice, jsou-li prodávány v omezeném objemu nebo v určitém množství;
  - b) veškeré hmotné movité předměty, jež obsahují digitální obsah či digitální službu nebo jsou s digitálním obsahem či digitální službou propojeny, a to takovým způsobem, že by nepřítomnost digitálního obsahu či digitální služby bránila tomu, aby dané zboží plnilo své funkce (dále jen „zboží s digitálními prvky“);
- 6) „digitálním obsahem data“, která jsou vytvořena a poskytována v digitální podobě;

- 7) „digitální službou“:
- a) služba, která umožňuje spotřebiteli vytvářet, zpracovávat nebo uchovávat data v digitální podobě nebo k nim mít přístup, nebo
  - b) služba, která umožňuje sdílení dat v digitální podobě nahraných nebo vytvořených spotřebitelem či jinými uživateli této služby nebo jakoukoli jinou interakci s těmito daty;
- 8) „kompatibilitou“ schopnost zboží fungovat s hardwarem nebo softwarem, který se běžně používá se zbožím stejného druhu, aniž by bylo třeba dané zboží, hardware nebo software převádět;
- 9) „funkčností“ schopnost zboží plnit své funkce s ohledem na svůj účel;
- 10) „interoperabilitou“ schopnost zboží fungovat s hardwarem nebo softwarem, které jsou odlišné od hardwaru či softwaru běžně používaných se zbožím stejného druhu;
- 11) „trvalým nosičem“ jakýkoli nástroj, který umožňuje spotřebiteli nebo prodávajícímu ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí použití, po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu;
- 12) „obchodní zárukou“ jakýkoli závazek prodávajícího nebo výrobce (dále jen „poskytovatel záruky“) vůči spotřebiteli přesahující záruční povinnost prodávajícího vyplývající ze zákona a spočívající v tom, že mu vrátí zaplacenou cenu nebo že zboží vymění, opraví nebo zařídí jeho servis, pokud zboží neodpovídá údajům nebo jakýmkoli jiným požadavkům uvedeným v záručním listě, které se netýkají splnění zákonných podmínek, nebo v příslušné reklamě dostupné v době uzavření smlouvy nebo před jejím uzavřením;
- 13) „trvanlivostí“ schopnost zboží zachovat si požadované funkce a výkonnost při obvyklém používání;
- 14) výrazem „bezplatně“ bez nezbytných nákladů vynaložených na uvedení zboží do souladu se smlouvou, zejména nákladů na zaslání, přepravu, práci nebo materiál;
- 15) „veřejnou dražbou“ způsob prodeje, kdy prodávající nabízí zboží nebo služby spotřebitelům, kteří se dražby osobně účastní nebo kterým je umožněno se jí osobně účastnit, prostřednictvím transparentního konkurenčního aukčního prodeje prováděného dražitelem, na jehož základě je vydražitel povinen toto zboží nebo služby zakoupit.

### Článek 3

#### Oblast působnosti

1. Tato směrnice se použije na kupní smlouvy mezi spotřebitelem a prodávajícím.
2. Pro účely této směrnice se za kupní smlouvy považují i smlouvy mezi spotřebitelem a prodávajícím týkající se dodání zboží, které má být teprve vyrobeno nebo zhotoveno.
3. Tato směrnice se nepoužije na smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo digitálních služeb. Použije se však na digitální obsah nebo digitální služby, které jsou ve zboží ve smyslu čl. 2 písm. 5) bodu b) obsaženy nebo s ním jsou propojeny a které jsou podle kupní smlouvy poskytovány s tímto zbožím bez ohledu na to, zda tento digitální obsah nebo tuto digitální službu poskytuje prodávající nebo třetí strana. Pokud vzniknou pochybnosti o tom, zda je poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby, které jsou ve zboží obsaženy nebo s ním propojeny, součástí kupní smlouvy, má se za to, že se na digitální obsah nebo digitální službu kupní smlouva vztahuje.
4. Tato směrnice se nepoužije na:
  - a) jakýkoli hmotný nosič, který slouží výhradně jako nosič digitálního obsahu;
  - b) zboží, které se prodává na základě výkonu rozhodnutí nebo jiných soudních opatření.

5. Členské státy mohou z oblasti působnosti této směrnice vyloučit smlouvy o prodeji:

- a) použitého zboží, které je prodáváno ve veřejné dražbě;
- b) živých zvířat.

V případě uvedeném v písmenu a) musí být spotřebitelům snadno dostupné jasné a vyčerpávající informace, že se práva vyplývající z této směrnice neuplatňují.

6. Touto směrnicí není dotčena možnost členských států upravovat aspekty obecného smluvního práva, například pravidla uzavírání, platnosti, neplatnosti nebo účinku smluv, včetně důsledků ukončení smlouvy, pokud tato směrnice tyto aspekty obecného smluvního práva neupravuje, nebo právo na náhradu újmy.

7. Touto směrnicí není dotčena možnost členských států povolit spotřebitelům zvolit si konkrétní prostředek nápravy, pokud se nesoulad zboží projeví během doby po dodání, která není delší než 30 dní. Touto směrnicí nejsou navíc dotčena ani vnitrostátní pravidla, která nejsou specifická pro spotřebitelské smlouvy a která stanoví specifické prostředky nápravy pro některé druhy vad skrytých v době uzavření kupní smlouvy.

#### Článek 4

##### Úroveň harmonizace

Členské státy nesmějí ve svém vnitrostátním právu ponechat v platnosti nebo zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně přísnějších nebo méně přísných ustanovení pro zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.

#### Článek 5

##### Soulad zboží

Aniž je dotčen článek 9, prodávající dodá spotřebiteli zboží, které splňuje požadavky stanovené v článcích 6, 7 a 8.

#### Článek 6

##### Subjektivní požadavky na soulad

Aby bylo zboží v souladu s kupní smlouvou, musí v příslušných případech zejména:

- a) odpovídat popisem, druhem, množstvím a kvalitou požadavkům v kupní smlouvě a vykazovat funkčnost, kompatibilitu, interoperabilitu a jiné vlastnosti podle požadavků v kupní smlouvě;
- b) být vhodné pro jakýkoli konkrétní účel, pro nějž jej spotřebitel požaduje, o kterém spotřebitel informoval prodávajícího nejpozději v době uzavření kupní smlouvy a se kterým prodávající souhlasil;
- c) být dodáno s veškerým příslušenstvím a s veškerými pokyny, včetně návodu k instalaci, jak je stanoveno v kupní smlouvě, a
- d) být dodáno s aktualizacemi, jak je stanoveno v kupní smlouvě.

#### Článek 7

##### Objektivní požadavky na soulad

1. Kromě toho, že splňuje veškeré subjektivní požadavky na soulad, musí zboží:

- a) být vhodné k účelům, pro které by se zboží stejného druhu obvykle použilo, s případným přihlédnutím ke stávajícímu unijnímu a vnitrostátnímu právu, technickým normám, nebo pokud takové technické normy neexistují, k použitelným kodexům chování daného odvětví;
- b) v příslušných případech odpovídat kvalitou a popisem vzorku nebo modelu, který prodávající spotřebiteli poskytl před uzavřením smlouvy;

- c) v příslušných případech být dodáno spolu s takovým příslušenstvím, včetně obalu, návodu k instalaci nebo jiných pokynů, jejichž obdržení může spotřebitel rozumně očekávat; a
- d) být v množství a mít kvalitu a další vlastnosti, a to i z hlediska trvanlivosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, které jsou obvyklé pro zboží stejného druhu a které může spotřebitel rozumně očekávat vzhledem k povaze zboží a s přihlédnutím k jakémukoli veřejnému prohlášení učiněnému prodávajícím nebo v jeho zastoupení nebo jinými osobami v dřívějších fázích řetězce transakcí, včetně výrobce, zejména v reklamě nebo v označení.
2. Prodávající není vázán veřejným prohlášením uvedeným v odst. 1 písm. d), pokud prodávající prokáže, že:
- a) prodávající si nebyl a ani si nemohl být rozumně vědom daného veřejného prohlášení;
- b) v době uzavření smlouvy bylo toto veřejné prohlášení opraveno stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno; nebo
- c) rozhodnutí o koupi nemohlo být tímto veřejným vyjádřením ovlivněno.
3. V případě zboží s digitálními prvky prodávající zajistí, aby byl spotřebitel informován o aktualizacích, včetně aktualizací zabezpečení, které jsou nezbytné pro uvedení tohoto zboží do souladu, a aby mu byly tyto aktualizace poskytovány po celou dobu:
- a) kterou může spotřebitel rozumně očekávat vzhledem k druhu a účelu zboží a digitálních prvků a s přihlédnutím k okolnostem a povaze smlouvy, pokud se kupní smlouva stanoví jediný úkon poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby; nebo
- b) uvedenou v čl. 10 odst. 2, případně odst. 5, pokud kupní smlouva zajišťuje nepřetržité poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby po určitou dobu.
4. Pokud spotřebitel nenainstaluje aktualizace poskytnuté v souladu s odstavcem 3 v přiměřené době, prodávající neodpovídá za jakýkoli nesoulad, který vznikl pouze v souvislosti s chybějící příslušnou aktualizací, za předpokladu, že:
- a) prodávající spotřebitele informoval o dostupnosti aktualizace a o důsledcích nenainstalování aktualizace pro spotřebitele; a
- b) skutečnost, že spotřebitel aktualizaci nenainstaloval nebo ji nainstaloval nesprávně, nebyla způsobena nedostatky v návodu k instalaci poskytnutém spotřebiteli.
5. Podmínky souladu ve smyslu odstavců 1 nebo 3 jsou splněny, pokud byl spotřebitel v době uzavření kupní smlouvy výslovně informován, že se určitá vlastnost zboží odchyluje od objektivních požadavků na soulad stanovených v odstavcích 1 nebo 3, a pokud spotřebitel při uzavření kupní smlouvy s touto odchylkou vyjádřil výslovný a zvláštní souhlas.

#### Článek 8

##### Nesprávná instalace zboží

Jakýkoli nesoulad způsobený nesprávnou instalací zboží, se považuje za nesoulad zboží, pokud instalace:

- a) je součástí kupní smlouvy a byla provedena prodávajícím nebo na odpovědnost prodávajícího; nebo
- b) měla být provedena spotřebitelem, ten ji provedl a k nesprávné instalaci došlo v důsledku nedostatků v návodu k instalaci poskytnutém prodávajícím nebo v případě zboží s digitálními prvky poskytnutém prodávajícím či poskytovatelem digitálního obsahu nebo digitální služby.

### Článek 9

#### Práva třetích stran

Pokud omezení vyplývající z porušení jakéhokoli práva třetí strany, zejména práva duševního vlastnictví, brání nebo omezuje použití zboží v souladu s články 6 a 7, členské státy zajistí, aby měl spotřebitel právo na nápravu nesouladu podle článku 13, ledaže vnitrostátní právo stanoví pro takové případy neplatnost kupní smlouvy nebo možnost odstoupení od ní.

### Článek 10

#### Odpovědnost prodávajícího

1. Proávající je odpovědný spotřebiteli za jakýkoliv nesoulad, který existuje v době dodání zboží a který se projeví do dvou let od doby dodání. Aniž je dotčen čl. 7 odst. 3, tento odstavec se rovněž vztahuje na zboží s digitálními prvky.
2. Pokud v případě zboží s digitálními prvky kupní smlouva zajišťuje nepřetržité poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby po určitou dobu, odpovídá prodávající i za jakýkoli nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby, který nastane nebo se projeví do dvou let od okamžiku dodání zboží s digitálními prvky. Pokud smlouva zajišťuje nepřetržité poskytování po dobu delší než dva roky, odpovídá prodávající za jakýkoli nesoulad digitálního obsahu nebo digitální služby, který se projeví nebo nastane během doby, po kterou mají být podle kupní smlouvy digitální obsah nebo digitální služba poskytovány.
3. Členské státy mohou ponechat v platnosti nebo zavést delší lhůty, než jsou uvedeny v odstavcích 1 a 2.
4. Podléhají-li podle vnitrostátního práva prostředky nápravy podle článku 13 rovněž promlčecí lhůtě, členské státy zajistí, aby tato promlčecí lhůta umožňovala spotřebiteli uplatnit prostředky nápravy stanovené v článku 13 v případě nesouladu, za který odpovídá prodávající podle odstavců 1 a 2 a který se projeví během doby uvedené v těchto odstavcích.
5. Bez ohledu na odstavce 1 a 2 tohoto článku mohou členské státy ponechat v platnosti nebo zavést pouze promlčecí lhůtu pro prostředky nápravy podle článku 13. Členské státy zajistí, aby tato promlčecí lhůta umožňovala spotřebiteli uplatnit prostředky nápravy stanovené v článku 13 v případě nesouladu, za který odpovídá prodávající podle odstavců 1 a 2 a který se projeví během doby uvedené v těchto odstavcích.
6. Členské státy mohou stanovit, že v případě použitého zboží mají prodávající a spotřebitel možnost dohodnout se na smluvních podmínkách nebo dohodách s kratší dobou odpovědnosti nebo promlčecí lhůtou, než je uvedeno v odstavcích 1, 2 a 5, jež však nesmějí být kratší než jeden rok.

### Článek 11

#### Důkazní břemeno

1. Jakýkoli nesoulad, který se projeví v průběhu jednoho roku od okamžiku dodání zboží, se považuje za nesoulad, který existoval již v okamžiku dodání zboží, pokud není prokázán opak nebo pokud není tato domněnka neslučitelná s povahou zboží nebo s povahou nesouladu. Tento odstavec se rovněž vztahuje na zboží s digitálními prvky.
2. Namísto jednorocního období stanoveného v odstavci 1 mohou členské státy ponechat v platnosti nebo zavést období dvou let od okamžiku dodání zboží.
3. Stanoví-li v případě zboží s digitálními prvky kupní smlouva nepřetržité poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby po určitou dobu, nese důkazní břemeno v otázce, zda byly digitální obsah nebo digitální služba během doby uvedené v čl. 10 odst. 2 v souladu, prodávající, a to pro nesoulad, jenž se projeví během doby uvedené ve zmíněném článku.

### Článek 12

#### Oznamovací povinnost

Členské státy mohou ponechat v platnosti nebo zavést ustanovení, podle nichž musí spotřebitel informovat prodávajícího o nesouladu v období nejméně dvou měsíců ode dne, kdy spotřebitel tento nesoulad zjistil, jinak nebude moci využít práv spotřebitele.

## Článek 13

**Prostředky nápravy v případě nesouladu**

1. V případě nesouladu má spotřebitel nárok na to, aby bylo zboží uvedeno do souladu, nebo aby byla poměrně snížena cena nebo aby byla ukončena smlouva za podmínek stanovených v tomto článku.
2. Za účelem uvedení zboží do souladu si může spotřebitel zvolit mezi opravou a výměnou zboží, ledaže by zvolený prostředek nápravy byl nemožný nebo by ve srovnání s druhým prostředkem nápravy prodávajícímu způsobil náklady, které by byly nepřiměřené, s ohledem na všechny okolnosti případu, mezi než mimo jiné patří:
  - a) hodnota, kterou by zboží mělo, kdyby bylo v souladu;
  - b) závažnost nesouladu; a
  - c) toho, zda by bylo možné poskytnout alternativní nápravu, aniž by se tím spotřebiteli způsobil významné obtíže.
3. Proávající může uvedení zboží do souladu odmítnout, nejsou-li oprava a výměna zboží možné nebo by pro prodávajícího s přihlédnutím ke všem okolnostem včetně těch, které jsou uvedeny v odst. 2 písm. a) a b), způsobil nepřiměřené náklady.
4. Spotřebitel má nárok buď na poměrné snížení ceny v souladu s článkem 15, nebo na ukončení kupní smlouvy v souladu s článkem 16 pokud nastal některý z těchto případů:
  - a) prodávající neprovedl opravu ani výměnu zboží nebo v příslušných případech neprovedl opravu ani výměnu v souladu s čl. 14 odst. 2 a 3 nebo odmítl uvést zboží do souladu podle odstavce 3 tohoto článku;
  - b) navzdory snaze prodávajícího uvést zboží do souladu dojde k nesouladu;
  - c) nesoulad je tak závažné povahy, že odůvodňuje okamžité snížení ceny nebo ukončení kupní smlouvy; nebo
  - d) prodávající prohlásil nebo je z okolností zřejmé, že zboží do souladu neuvede v přiměřené době či bez významných obtíží pro spotřebitele.
5. Spotřebitel nemá právo na ukončení smlouvy, je-li nesoulad pouze nevýznamný. Důkazní břemeno ohledně prokázání toho, zda je nesoulad nevýznamný, nese prodávající.
6. Spotřebitel má právo odeprít platbu jakékoli nesplacené části ceny nebo její části do té doby, než prodávající splní povinnosti prodávajícího podle této směrnice. Členské státy mohou stanovit podmínky a způsob výkonu práva spotřebitele na odeprání platby.
7. Členské státy mohou upravit, zda a v jakém rozsahu je dotčeno právo spotřebitele na prostředky nápravy v případě, že se spotřebitel podílel na vzniku nesouladu.

## Článek 14

**Oprava nebo výměna zboží**

1. Oprava nebo výměna musí být provedena:
  - a) bezplatně;
  - b) v přiměřené lhůtě od okamžiku, kdy byl prodávající spotřebitelem o nesouladu informován; a
  - c) bez významných obtíží pro spotřebitele, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který spotřebitel zboží vyžadoval.

2. Má-li být nesoulad napraven opravou nebo výměnou zboží, dá spotřebitel zboží prodávajícímu k dispozici. Prodávající převezme vyměňované zboží na vlastní náklady.
3. Vyžaduje-li oprava odstranění zboží, které bylo instalováno způsobem slučitelným s jeho povahou a účelem předtím, než se nesoulad projevil, nebo má-li dojít k výměně tohoto zboží, zahrnuje povinnost opravy nebo výměny zboží, které není v souladu, jeho odstranění a instalaci náhradního nebo opraveného zboží nebo úhradu nákladů s tím spojených.
4. Za obvyklé používání zboží během doby před jeho výměnou není spotřebitel povinen platit.

#### Článek 15

##### **Snížení ceny**

Snížení ceny musí být přiměřené k poklesu hodnoty zboží, které spotřebitel obdržel, ve srovnání s hodnotou, kterou by zboží mělo, kdyby bylo v souladu se smlouvou.

#### Článek 16

##### **Ukončení kupní smlouvy**

1. Spotřebitel uplatní své právo na ukončení kupní smlouvy prohlášením určeným prodávajícímu, ve kterém sdělí své rozhodnutí ukončit kupní smlouvu.
2. Pokud se nesoulad týká pouze některého zboží dodaného podle kupní smlouvy a existuje důvod pro ukončení kupní smlouvy podle článku 13, může spotřebitel ukončit kupní smlouvu pouze ve vztahu k tomuto zboží a jakémukoli jinému zboží, které spotřebitel získal společně se zbožím, jež není v souladu, nelze-li od něj rozumně očekávat, že bude souhlasit s ponecháním si pouze toho zboží, které je v souladu.
3. Pokud spotřebitel ukončí kupní smlouvu jako celek nebo v souladu s odstavcem 2 ve vztahu k některému zboží dodanému podle kupní smlouvy:
  - a) spotřebitel vrátí zboží prodávajícímu na náklady prodávajícího; a
  - b) prodávající vrátí spotřebiteli zpět cenu zaplacenou za zboží po obdržení zboží nebo poté, co mu spotřebitel poskytne důkaz o tom, že zboží odeslal zpět.

Pro účely tohoto odstavce mohou členské státy stanovit podmínky vracení zboží a peněz.

#### Článek 17

##### **Obchodní záruky**

1. Jakákoli obchodní záruka je pro poskytovatele záruky závazná podle podmínek stanovených v prohlášení o obchodní záruce a související reklamě, jež jsou dostupné v době před uzavřením smlouvy nebo během jejího uzavírání. Za podmínek stanovených v tomto článku, a aniž jsou dotčeny jakékoli jiné platné právní předpisy Unie nebo vnitrostátní právní předpisy, pokud výrobce nabídne spotřebiteli na určitou dobu obchodní záruku na trvanlivost určitého zboží, odpovídá výrobce přímo spotřebiteli po celou dobu obchodní záruky na trvanlivost pro účely opravy nebo výměny zboží podle článku 14. Výrobce může spotřebiteli nabídnout příznivější podmínky v prohlášení o obchodní záruce na trvanlivost.

Jsou-li podmínky uvedené v prohlášení o obchodní záruce pro spotřebitele méně příznivé než podmínky stanovené v související reklamě, je obchodní záruka závazná podle podmínek stanovených v reklamě týkající se obchodní záruky, ledaže byla související reklama před uzavřením kupní smlouvy opravena stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým byla sdělena.

2. Prohlášení o obchodní záruce se spotřebiteli poskytne na trvalém nosiči nejpozději v době dodání zboží. Prohlášení o obchodní záruce musí být sepsáno jasným a srozumitelným jazykem. Musí zahrnovat tyto prvky:

- a) jasné uvedení toho, že spotřebitel má v případě nesouladu zboží zákonný nárok na bezplatnou nápravu prodávajícím a že tato náprava není obchodní zárukou dotčena;
- b) jméno a adresu poskytovatele záruky;
- c) postup, který má spotřebitel použít k uplatnění obchodní záruky;
- d) označení zboží, na něž se obchodní záruka vztahuje; a
- e) podmínky obchodní záruky.

3. Nesouladem s ustanovením odstavce 2 není dotčena závazná povaha obchodní záruky pro poskytovatele záruky.

4. Členské státy mohou stanovit pravidla pro další aspekty týkající se obchodních záruk, které nejsou tímto článkem upraveny, včetně pravidel týkajících se jazyka nebo jazyků, v nichž má být prohlášení o obchodní záruce spotřebiteli poskytnuto.

#### Článek 18

##### Právo na nápravu

Pokud prodávající odpovídá spotřebiteli za nesoulad, který je důsledkem činu nebo opomenutí některé osoby v předchozích člancích řetězce transakcí, včetně opomenutí poskytnout aktualizace pro zboží s digitálními prvky v souladu s čl. 7 odst. 3, má prodávající právo domáhat se nápravy ze strany odpovědné osoby nebo osob v řetězci transakcí. Osobu, u níž má prodávající právo domáhat se nápravy, a příslušná opatření a podmínky výkonu tohoto práva, určí vnitrostátní právo.

#### Článek 19

##### Prosazování

1. Členské státy zajistí, aby byly k dispozici odpovídající a účinné prostředky pro zajištění souladu s touto směrnicí.
2. Prostředky uvedené v odstavci 1 zahrnují ustanovení o tom, že jeden nebo několik z následujících subjektů, které určí vnitrostátní právo, mohou podle vnitrostátního práva podat žalobu u soudu nebo u příslušných správních orgánů, aby se zajistilo, že se použijí vnitrostátní ustanovení, kterými se provádí tato směrnice:
  - a) veřejnoprávní subjekty nebo jejich zástupci;
  - b) spotřebitelské organizace, které mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitelů;
  - c) profesní organizace, které mají oprávněný zájem na žalobě.

#### Článek 20

##### Informace pro spotřebitele

Členské státy přijmou vhodná opatření, aby pro spotřebitele zajistily dostupnost informací o právech spotřebitelů podle této směrnice a o způsobech vymáhání těchto práv.

#### Článek 21

##### Kogentní povaha

1. Pokud není v této směrnici stanoveno jinak, jakákoli smluvní dohoda, která k újmě spotřebitele vylučuje použití vnitrostátních opatření provádějících tuto směrnici, odchyluje se od nich nebo mění jejich účinek před tím, než byl prodávající upozorněn spotřebitelem na nesoulad zboží, není pro spotřebitele závazná.



2. Tato směrnice nebrání prodávajícímu v tom, aby nabízel spotřebiteli smluvní podmínky, které přesahují rámec ochrany poskytované touto směrnicí.

#### Článek 22

##### Změny nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES

1) V příloze nařízení (EU) 2017/2394 se bod 3 nahrazuje tímto:

„3. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, kterou se mění nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a kterou se zrušuje směrnice 1999/44/ES (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 28).“;

2) V příloze I směrnice 2009/22/ES se bod 7 nahrazuje tímto:

„7. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, kterou se mění nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a kterou se zrušuje směrnice 1999/44/ES (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 28).“

#### Článek 23

##### Zrušení směrnice 1999/44/ES

Směrnice 1999/44/ES se zrušuje s účinkem ode dne 1. ledna 2022.

Odkazy na zrušenou směrnici se považují za odkazy na tuto směrnici v souladu se srovnávací tabulkou obsaženou v příloze.

#### Článek 24

##### Provedení

1. Členské státy do 1. července 2021 přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí. Znění těchto předpisů neprodleně sdělí Komisi.

Členské státy použijí tyto předpisy od 1. ledna 2022.

Tyto předpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

2. Ustanovení této směrnice se nepoužijí na smlouvy uzavřené přede dnem 1. ledna 2022.

#### Článek 25

##### Přezkum

Komise nejpozději 12. června 2024 přezkoumá uplatňování této směrnice, včetně ustanovení o prostředcích nápravy a důkazním břemenu – rovněž pokud jde o použité zboží a zboží, které je prodáváno ve veřejné dražbě –, a o obchodní záruce výrobce na trvanlivost, a předloží zprávu Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru. Zpráva zejména posoudí, zda uplatňování této směrnice a směrnice (EU) 2019/770 zajišťuje konzistentní a koherentní rámec pro řádné fungování vnitřního trhu, pokud jde o poskytování digitálního obsahu, digitálních služeb a zboží s digitálními prvky v souladu se zásadami, jimiž se řídí politiky Unie. Ke zprávě budou případně přiloženy legislativní návrhy.

#### Článek 26

##### Vstup v platnost

Tato směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Článek 22 se však použije ode dne 1. ledna 2022.

## Článek 27

**Určení**

Tato směrnice je určena členskými státy.

V Bruselu dne 20. května 2019.

*Za Evropský parlament*  
*předseda*  
A. TAJANI

*Za Radu*  
*předseda*  
G. CIAMBA

---

## PŘÍLOHA

## SROVNÁVACÍ TABULKA

Směrnice 1999/44/ES	Tato směrnice
Čl. 1 odst. 1	Článek 1
Čl. 1 odst. 2 písm. a)	Čl. 2 odst. 2
Čl. 1 odst. 2 písm. b) první odrážka	Čl. 3 odst. 4 písm. b)
Čl. 1 odst. 2 písm. b) druhá a třetí odrážka	Čl. 2 odst. 5 písm. a)
Čl. 1 odst. 2 písm. c)	Čl. 2 odst. 3
Čl. 1 odst. 2 písm. d)	Čl. 2 odst. 4
Čl. 1 odst. 2 písm. e)	Čl. 2 odst. 12
Čl. 1 odst. 3	Čl. 2 odst. 15 a čl. 3 odst. 5 písm. a)
Čl. 1 odst. 4	Čl. 3 odst. 2
Čl. 2 odst. 1	Článek 5
Čl. 2 odst. 2 písm. a)	Čl. 6 písm. a) a čl. 7 odst. 1 písm. b)
Čl. 2 odst. 2 písm. b)	Čl. 6 písm. b)
Čl. 2 odst. 2 písm. c)	Čl. 7 odst. 1 písm. a)
Čl. 2 odst. 2 písm. d)	Čl. 7 odst. 1 písm. d)
Čl. 2 odst. 3	Čl. 7 odst. 5
Čl. 2 odst. 4	Čl. 7 odst. 2
Čl. 2 odst. 5	Článek 8
Čl. 3 odst. 1	Čl. 10 odst. 1
Čl. 3 odst. 2	Čl. 13 odst. 1
Čl. 3 odst. 3 první pododstavec	Čl. 13 odst. 2 a čl. 14 odst. 1 písm. a)
Čl. 3 odst. 3 druhý pododstavec	Čl. 13 odst. 2
Čl. 3 odst. 3 třetí pododstavec	Čl. 14 odst. 1 písm. b) a c)
Čl. 3 odst. 4	Čl. 2 odst. 14
Čl. 3 odst. 5	Čl. 13 odst. 4
Čl. 3 odst. 6	Čl. 13 odst. 5
Článek 4	Článek 18
Čl. 5 odst. 1	Čl. 10 odst. 1, 2, 3, 4 a 5
Čl. 5 odst. 2	Článek 12
Čl. 5 odst. 3	Článek 11
Čl. 6 odst. 1	Čl. 17 odst. 1

Směrnice 1999/44/ES	Tato směrnice
Čl. 6 odst. 2	Čl. 17 odst. 2
Čl. 6 odst. 3	Čl. 17 odst. 2
Čl. 6 odst. 4	Čl. 17 odst. 4
Čl. 6 odst. 5	Čl. 17 odst. 3
Čl. 7 odst. 1 první pododstavec	Čl. 21 odst. 1
Čl. 7 odst. 1 druhý pododstavec	Čl. 10 odst. 6
Čl. 7 odst. 2	—
Čl. 8 odst. 1	Čl. 3 odst. 6 a 7
Čl. 8 odst. 2	Článek 4
Článek 9	Články 19 a 20
Článek 10	Článek 22
Čl. 11 odst. 1 první pododstavec	Čl. 24 odst. 1 první pododstavec
Čl. 11 odst. 1 druhý pododstavec	Čl. 24 odst. 1 třetí pododstavec
Čl. 11 odst. 2	Čl. 24 odst. 1 čtvrtý pododstavec
Článek 12	Článek 25
Článek 13	Článek 26
Článek 14	Článek 27







ISSN 1977-0626 (elektronické vydání)  
ISSN 1725-5074 (papírové vydání)



**Úřad pro publikace Evropské unie**  
2985 Lucemburk  
LUCSEMBURSKO

CS