



19.9.2024

## OZNÁMENIE POSLANCOM

**Vec:** Petícia č. 1437/2023, ktorú predkladá Alessandro Deflorian, taliansky štátny príslušník, o prerušení poskytovania digitálneho obsahu a služieb po zakúpení

### 1. Zhrnutie obsahu petície

Predkladateľ petície sa sťažuje na prerušenie poskytovania digitálnych služieb a domnieva sa, že akýkoľvek digitálny obsah alebo služba (napr. hudba, filmy, knihy a videohry) by mali byť plne použiteľné aj po zakúpení, a to na neurčitý čas, a že by sa nemala odstrániť žiadna funkcia. Uvádza príklady, ako napríklad nedávny prípad, keď spoločnosť Sony odstránila z účtov používateľov všetok obsah Discovery, alebo prípad, keď spoločnosti vyrábajúce videohry stiahli svoje hry z digitálnych obchodov. Obáva sa prerušenia poskytovania služieb, najmä pokiaľ ide o produkty internetu vecí (IoT) používané v domácnostiach. Predkladateľ petície uvádza, že to je v rozpore so spotrebiteľmi a malo by sa to regulovať.

### 2. Prípustnosť

Petícia bola uznaná ako prípustná 10. apríla 2024. Európsky parlament požiadal Komisiu o poskytnutie informácií podľa článku 227 ods. 5 (nový článok 233 ods. 5).

### 3. Odpoveď Komisie doručená 19. septembra 2024

#### *Pripomienky Komisie*

Právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa vyžadujú transparentnosť, pokiaľ ide o podstatné aspekty ponuky obchodníka, chránia spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami a zmluvnými podmienkami a poskytujú spotrebiteľom prostriedky nápravy v prípade nesúladu so zmluvou uzatvorenou medzi spotrebiteľom a dodávateľom digitálneho obsahu/služby. V týchto právnych predpisoch sa však nestanovujú osobitné požiadavky, pokiaľ ide o trvanie dodania digitálneho obsahu/služby vrátane online videohier.

Konkrétne sa v smernici (EÚ) 2019/770<sup>1</sup> (DCD) stanovuje, že v prípade nesúlady môže spotrebiteľ od dodávateľa požadovať, aby uviedol digitálny obsah/službu do súladu alebo dostal primerané zníženie ceny, alebo ukončil zmluvu v súlade s článkom 14 ods. 4. V prípade ukončenia zmluvy o dodaní digitálneho obsahu/služby počas určitého obdobia musí poskytovateľ vrátiť spotrebiteľovi časť ceny zaplatenej vopred za každé zostávajúce obdobie zmluvy, ktorého sa ukončenie týka.

Ukončenie digitálneho obsahu/služby by predstavovalo nesúlad so zmluvou, ak:

- v prípade, že osobitné trvanie dodania digitálneho obsahu/služby bolo zmluvne dohodnuté so spotrebiteľom, obchodník ukončí dodávku v rozpore so zmluvnou dohodou v rozpore s článkom 7 DCD „Subjektívne požiadavky súladu“, alebo
- v prípade, že zmluva má neurčitú podmienku (t. j. so spotrebiteľom nie je dohodnuté žiadne konkrétne trvanie zmluvy), obchodník ukončí dodanie digitálneho obsahu/služby skôr, než spotrebiteľ mohol odôvodnene očakávať, pokiaľ ide o jej dostupnosť a kontinuitu, v rozpore s článkom 8 DCD „Objektívne požiadavky súladu“. Obchodník sa však môže odchýliť od týchto objektívnych požiadaviek súladu týkajúcich sa prístupnosti a kontinuity digitálneho obsahu/služby, ak o takejto odchýlke informoval spotrebiteľa, ako je napríklad zmluvné právo obchodníka jednostranne ukončiť dodávku, a spotrebiteľ sa výslovne a samostatne dohodol na takejto odchýlke v čase uzavretia zmluvy (článok 8 ods. 5 DCD).

Rovnaké odôvodnenie platí aj pre posúdenie odstránenia prvkov z digitálneho obsahu/digitálnej služby, ako je odstránenie konkrétneho obsahu z používateľského účtu. Konkrétne by sa malo posúdiť, či dostupnosť týchto prvkov bola dohodnutá v zmluve alebo či ich spotrebiteľ mohol odôvodnene očakávať.

Ak sa zistí nesúlad (so subjektívnymi alebo s objektívnymi požiadavkami súladu), spotrebiteľ má nárok na uvedenie digitálneho obsahu alebo digitálnej služby do súladu, na primerané zníženie ceny alebo na ukončenie zmluvy za podmienok stanovených v článku 14 DCD. Ukončenie zmluvy zahŕňa vrátenie ceny zaplatenej spotrebiteľom v súlade s článkom 16 DCD.

Pokiaľ ide konkrétne o práva tretích strán na digitálny obsah/digitálnu službu, spotrebiteľ má nárok na rovnaké prostriedky nápravy v prípade, že obmedzenie vyplývajúce z porušenia akýchkoľvek práv tretej strany, najmä duševného vlastníctva, bráni používaniu digitálneho obsahu/digitálnej služby alebo ho obmedzuje, pokiaľ vnútroštátne právo nestanovuje v takýchto prípadoch neplatnosť alebo odstúpenie od zmluvy (článok 10 DCD).

Okrem toho sa článok 19 smernice (EÚ) 2019/770 zaoberá úpravami digitálneho obsahu/služby, ktoré sú zmluvne dohodnuté v zmluve, upravujú digitálny obsah/službu z platného dôvodu a poskytujú sa spotrebiteľovi bezplatne. Ak sa na úpravy vzťahuje článok 19, spotrebiteľ je oprávnený ukončiť zmluvu, ak zmeny negatívne ovplyvňujú prístup k digitálnemu obsahu/službe alebo ich používanie viac ako menej významným spôsobom, pokiaľ obchodník nepovolí spotrebiteľovi zachovať prístup k digitálnemu obsahu/službe bez úprav, v súlade a bezplatne.

Hoci sa v právnych predpisoch EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa nestanovujú osobitné požiadavky, pokiaľ ide o trvanie dodania digitálneho obsahu/služby, v smernici 2011/83/EÚ sa od obchodníkov vrátane poskytovateľov digitálneho obsahu/služieb vyžaduje, aby pred uzavretím zmluvy informovali spotrebiteľa o trvaní zmluvy a podmienkach ukončenia zmluvy,

---

<sup>1</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb, Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019, s. 1 – 27.

ak je zmluva na neurčitý čas (články 5 a 6). Okrem toho smernica 93/13/EHS<sup>2</sup> zakazuje, pokiaľ neboli individuálne dohodnuté, nekalé podmienky, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach strán v neprospech spotrebiteľov. Podmienky, ako sú podmienky týkajúce sa jednostrannej zmeny alebo ukončenia zmluvy na dobu neurčitú obchodníkom bez primeranej výpovednej lehoty, sa môžu považovať za nekalé na základe individuálneho posúdenia.

Okrem toho sa v smernici 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách<sup>3</sup> zakazujú obchodné praktiky obchodníkov, ktoré zavádzajú spotrebiteľov v súvislosti s hlavnými vlastnosťami výrobkov, a vyžaduje sa v nej, aby obchodníci poskytovali spotrebiteľom informácie, ktoré sú potrebné na prijatie informovaného rozhodnutia o kúpe.

### *Záver*

Podľa súčasných právnych predpisov EÚ o ochrane spotrebiteľa má spotrebiteľ právo na transparentné informácie a prostriedky nápravy v prípade nesúladu so zmluvou o dodaní digitálneho obsahu/služby, a to aj v súvislosti s ukončením alebo zmenou digitálneho obsahu/služby. Smernicou (EÚ) 2019/770 sa vytvára spravodlivá rovnováha, ktorá spotrebiteľom poskytuje právo na prostriedky nápravy s cieľom zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa a zároveň umožňuje podnikom rozhodovať o svojich obchodných modeloch, ako je napríklad možnosť obmedziť obdobie dodávania digitálneho obsahu/služby za predpokladu, že uplatniteľné podmienky sú pre spotrebiteľov plne transparentné. V závislosti od povahy digitálneho obsahu/služby môžu očakávané neurčité obdobia podpory predstavovať neprimeranú záťaž pre spoločnosti.

Smernicou (EÚ) 2019/770 sa do právnych predpisov EÚ prvýkrát zaviedli požiadavky na súlad digitálneho obsahu a služieb a príslušné práva spotrebiteľov. Mnohé členské štáty meškali s jej transpozíciou a vplyv jej vykonávania ešte nie je známy. Uplatňovanie smernice v súvislosti s ukončením alebo so zmenou digitálneho obsahu/služby sa okrem iného posúdi v rámci nadchádzajúceho hodnotenia Komisie týkajúceho sa vykonávania smernice (EÚ) 2019/770.

---

<sup>2</sup> Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách, Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29 – 34.

<sup>3</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004, Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22 – 39.