



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Digitálne práva

Teoretický východiskový dokument



Digital Rights – Slovenia

April 2021 – Version 1



Úvod do teoretického VÝCHODISKOVÉHO	3
1. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV	4
1.1. Úvod a história spotrebiteľskej politiky v oblasti ochrany osobných údajov	4
1.2 Prečo je ochrana osobných údajov pre spotrebiteľov dôležitá	4
1.3 Hlavné výzvy týkajúce sa spotrebiteľskej politiky v oblasti ochrany osobných údajov	4
1.4 Kľúčové práva a povinnosti spotrebiteľov v skratke	5
1.5 Zákony a nariadenia na úrovni EÚ a na vnútroštátnej úrovni	5
1.6 Judikatúra	6
1.7 Čo môžu spotrebiteľia urobiť, ak majú problém?	6
1.8 Ďalšie zdroje – prehľady, publikácie, odkazy	8
2. Platformy	9
2.1 Úvod a história spotrebiteľskej politiky platforiem	9
2.2 Prečo sú platformy pre spotrebiteľov dôležité	9
2.3 Hlavné výzvy online platforiem	10
2.4 Kľúčové práva a povinnosti spotrebiteľov v skratke	13
2.5 Zákony a nariadenia na úrovni EÚ	15
2.6 Judikatúra	16
2.7 Čo môžu spotrebiteľia urobiť, ak majú problém?	16
2.8 Ďalšie zdroje – prehľady, publikácie, odkazy	16
3. Telekomunikácie	17
3.1 Úvod a história telekomunikačnej spotrebiteľskej politiky	17
3.2 Prečo sú pre spotrebiteľov telekomunikácie dôležité	17
3.3 Hlavné výzvy v oblasti telekomunikácií	17
3.4 Kľúčové práva a povinnosti spotrebiteľov v skratke	20
3.5 Zákony a nariadenia na úrovni EÚ	23
3.6 Judikatúra	27
3.7 Čo môžu spotrebiteľia urobiť, ak majú problém?	27
3.8 Ďalšie zdroje – prehľady, publikácie, odkazy	28
3. Príloha - Zoznam judikatúry Súdneho dvora EÚ K smernici o elektronickom obchode	29

Tento materiál bol vypracovaný v rámci projektu *Consumer PRO*, ktorý je iniciatívou Európskej komisie realizovaný v rámci Európskeho Spotrebiteľského programu. Podpora Európskej komisie však neznamená aj schválenie obsahu dokumentu; obsah odráža výlučne názory autorov. Komisia nenesie zodpovednosť za akékoľvek použitie informácií, ktoré sú v ňom obsiahnuté.



ÚVOD DO TEORETICKÉHO VÝCHODISKOVÉHO DOKUMENTU



Vážený čitateľ,

Tento teoretický východiskový dokument je súčasťou školiacich materiálov vyvinutých v rámci projektu Consumer Pro, iniciatívy EÚ, ktorá sa zameriava na to, aby spotrebiteľské organizácie a ďalší aktéri spotrebiteľskej politiky boli lepšie pripravení na ochranu spotrebiteľov v ich krajine.

Cieľom tohto dokumentu je poskytnúť Vám a Vaším tímom užitočné a relevantné informácie o právach spotrebiteľov. Jeho obsah pripravili odborníci v oblasti ochrany práv spotrebiteľa z organizácie BEUC z európskej perspektívy, tak aby vám poskytol kľúč k:

- rýchlej príprave Vašich tímov školiteľov,
- ľahkému vyhľadaniu príslušných informácií,
- umožneniu Vašim zamestnancom lepšie informovať spotrebiteľov o ich právach a
- zvýšeniu povedomia Vašich národných ministerstiev a úradov o právach spotrebiteľov.

Tento teoretický východiskový dokument je súčasťou série školiacich podkladov. Existujú doplňujúce teoretické podklady o všeobecnom spotrebiteľskom práve a trvalej udržateľnosti.

O projekte Consumer PRO

Projekt Consumer PRO je iniciatíva Európskej komisie realizovaný v rámci Európskeho Spotrebiteľského programu Európskou spotrebiteľskou organizáciou BEUC. Jej cieľom je prostredníctvom neformálneho vzdelávania budovať kapacity európskych spotrebiteľských organizácií a ďalších subjektov v spotrebiteľskej politike. Projekt sa týka členských štátov EÚ, Islandu a Nórska.

Ďalšie informácie si vyžiadajte na mailovej adrese: Info@consumer-pro.eu.

1. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1.1. Úvod a história spotrebiteľskej politiky v oblasti ochrany osobných údajov

Ochrana fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov je základným právom Európskej únie. V článku 8 ods. 1 Charty základných práv Európskej únie a v článku 16 ods. 1 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa stanovuje, že každý má právo na ochranu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú. V článku 7 Charty základných práv sa ďalej uvádza, že každý má právo na rešpektovanie svojho súkromného a rodinného života, obdobia a komunikácie.

Všeobecné nariadenie o ochrane údajov (GDPR) je zákon, ktorý upravuje spracúvanie osobných údajov v EÚ. Vyžaduje, aby organizácie, verejné orgány aj spoločnosti, používali osobné údaje spotrebiteľov transparentným a spravodlivým spôsobom. Posilňuje vaše práva a vzťahuje sa na všetky organizácie, ktoré spracúvajú osobné údaje osôb, ktoré sú v EÚ, bez ohľadu na to, kde majú dané organizácie sídlo.

Pravidlá týkajúce sa elektronického súkromia (v súčasnosti je smernica o elektronickom súkromí predmetom revízie) chránia dôvernosť elektronickej komunikácie a tiež obsahujú konkrétnu ochranu spotrebiteľov pred nevyžiadanými komerčnými oznámeniami odosielanými prostredníctvom elektronických komunikačných služieb.

1.2 Prečo je ochrana osobných údajov pre spotrebiteľov dôležitá

Aj keď sú digitálne informačné technológie pre spotrebiteľov prospešné, vznik nových online služieb predstavuje tiež veľkú výzvu pre základné práva na súkromie a ochranu osobných údajov. Obchodné modely, ktoré v súčasnosti dominujú digitálnemu svetu, sú založené na sledovaní a analýze každého pohybu spotrebiteľov. Spoločnosti využívajú informácie, ktoré zhromažďujú, na vytváranie profilov používateľov, s ktorými sa obchoduje online a používajú sa na doručovanie behaviorálne zacielenej reklamy. Tieto profily by sa mohli použiť aj na diskrimináciu spotrebiteľov a ovplyvnenie ich správania. Je dôležité zabezpečiť, aby spotrebiteľia mohli mať naďalej kontrolu nad svojimi osobnými údajmi a využívať výhody inovatívnych digitálnych produktov a služieb bez toho, aby sa museli vzdať svojho súkromia.



1.3 Hlavné výzvy týkajúce sa spotrebiteľskej politiky v oblasti ochrany osobných údajov

Pre spotrebiteľov je veľmi ťažké kontrolovať, čo sa s ich údajmi stane v praxi. Ich práva sa často nedodržiavajú a ak chcú používať digitálne produkty a služby, sú často nútení akceptovať stratu súkromia.

Spotrebiteľia sú neustále pod komerčným dohľadom a ich osobné údaje využíva nespočetné množstvo spoločností, o ktorých nikdy ani len nepočuli. Zásady ochrany osobných údajov sú

nejasné, dlhé, zložité a veľmi ťažko pochopiteľné a spotrebiteľovi nezostáva nič iné, ako súhlasiť. Spotrebiteľia často podliehajú ilúzií kontroly a v prípadoch, keď sú požiadaní o súhlas so spracovaním osobných údajov, tak „zaškrtnutie políčka“ sa stáva zo strany spotrebiteľa systematické a nezmyselné cvičenie.

Cieľom nariadenia GDPR bolo vyriešiť mnohé z týchto problémov. Avšak takmer dva roky po vstupe do platnosti nedošlo v obchodných praktikách k žiadnym významným zmenám. Zdá sa, že úroveň súladu s novým nariadením je nízka a vynucovanie právnych predpisov zatiaľ chýba. Orgány pre ochranu osobných údajov sa ťažko vyrovnávajú so všetkými sťažnosťami, ktoré dostávajú a nová štruktúra vynucovania práva postavená na mechanizme spolupráce a súdržnosti na zabezpečenie jednotného výkladu a uplatňovania právnych predpisov v celej EÚ si vyžaduje čas, kým sa dá do pohybu.

Ďalším problémom je, že na reformu zákonov o elektronickom súkromí, ktoré majú doplniť nariadenie GDPR a ďalej chrániť dôverný charakter komunikácií, sa čaká už viac ako dva roky a stále je v nedohľadne. (Viac informácií o nariadení o elektronickom súkromí nájdete v informačnom letáku BEUC).

1.4 Kľúčové práva a povinnosti spotrebiteľov v skratke

GDPR vyžaduje, aby organizácie, verejné orgány aj spoločnosti, používali osobné údaje spotrebiteľov transparentným a spravodlivým spôsobom. V jeho obsahu nájdete celú radu [princípov, ktoré upravujú](#) použitie osobných údajov.

Spotrebiteľom taktiež poskytuje [celú radu práv](#) za účelom zabezpečenia kontroly nad svojimi údajmi. Spotrebiteľia majú okrem iného právo:

- Obdržať prístup k ich osobným údajom, ktoré o nich organizácie uchovávajú a získať ich kópiu.
- Opraviť ich osobné údaje, ak sú nepresné.
- Požiadat organizácie, aby vymazali ich osobné údaje.
- Požiadat organizácie, aby dočasne alebo natrvalo prestali používať ich údaje.
- Obdržať ich údaje v bežne zaužívanom formáte, aby ich mohli prevziať a použiť niekde inde.
- Napadnúť automatizované rozhodnutia založené na ich osobných údajoch, ktoré sa ich významným spôsobom dotýkajú (napr. zamietnutie ich pôžičky).
- Byť informovaní, ak dôjde k strate alebo odcudzeniu ich údajov.
- Podať sťažnosť u svojho vnútroštátneho orgánu na ochranu osobných údajov alebo postaviť spoločnosť pred súd.

1.5 Zákony a nariadenia na úrovni EÚ a na vnútroštátnej úrovni

- [Charta základných práv Európskej únie](#)
- [Nariadenie \(EU\) 2016/679](#) o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov (GDPR).

- [Smernica 2002/58/ES](#) o spracovaní osobných údajov a ochrane súkromia v sektore elektronických komunikácií (smernica o súkromí a elektronických komunikáciách) - zmenená a doplnená [Smernicou 2009/136/ES](#)
- [Všeobecné usmernenia, odporúčania a najlepšie postupy ochrany osobných údajov Európskej komisie a Rady](#)
- [Stanoviská od európskeho dozorného úradníka pre ochranu osobných údajov](#)
- [Príklad kódexu správania: Federácia európskeho priameho marketingu](#)

Na vnútroštátnej úrovni

Na vnútroštátnej úrovni je v Slovenskej republike ochrana osobných údajov fyzických osôb upravená nasledovnými predpismi:

[Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
[Vyhláška Úradu na ochranu osobných údajov SR č. 158/2018 Z. z. o postupe pri posudzovaní vplyvu na ochranu osobných údajov](#)

[NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY \(EÚ\) 2016/679](#) z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

Orgánom štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou, ktorý vykonáva dozor nad ochranou osobných údajov fyzických osôb je Úrad na ochranu osobných údajov. Metodické usmernenia úradu sú zverejňované na stránke: <https://dataprotection.gov.sk/uouu/sk/main-content/metodiky-uradu>

1.6 Judikatúra

Za účelom vyhľadávania rozhodnutí úradu pre ochranu osobných údajov a súdu, rovnako ako články o GDPR, viď: www.GDPRHub.eu

Na oficiálnom portáli právnych predpisov EÚ: spis [Eur lex](#) o GDPR. Nájdete tam zoznam prípadov ESD a predbežných otázok, ktoré sa týkajú GDPR: zoznam judikatúry, resp. prípadové štúdie nájdete v časti „*informácie o dokumentoch*“.

1.7 Čo môžu spotrebiteľia urobiť, ak majú problém?

Ak sa spotrebiteľ domnieva, že boli porušené jeho práva podľa GDPR, existujú dve možnosti:

- Môže podať sťažnosť na národný úrad pre ochranu osobných údajov. Celý zoznam [viď](#)

- a/alebo môže podať žalobu priamo na súd proti spoločnosti alebo organizácii. A to ale nebráni spotrebiteľovi podať sťažnosť aj u vnútroštátnych orgánov na ochranu osobných údajov, ak si to želá.

Rovnako, ak sa spotrebiteľ domnieva, že orgány pre ochranu osobných údajov nevybavili jeho sťažnosť správne, alebo ak nie je spokojný s ich odpoveďou, alebo ak spotrebiteľa neinformujú o pokroku alebo výsledku do 3 mesiacov odo dňa podania sťažnosti, spotrebiteľ môže podať žalobu priamo na súde proti úradu na ochranu osobných údajov (DPA).

Na vnútroštátnej úrovni:

Vnútroštátne ministerstvá zodpovedné za ochranu osobných údajov (zvyčajne to býva ministerstvo spravodlivosti), ktoré stanovujú národnú politiku v tejto oblasti by mali zabezpečiť realizáciu/implementáciu GDPR na vnútroštátnej úrovni.

Okrem vnútroštátnych orgánov na ochranu osobných údajov je potrebné vziať do úvahy aj ďalšie verejné orgány ako je napríklad na európskej úrovni:

Európska komisia, ktorá je zodpovedná za zabezpečenie toho, aby členské štáty správne implementovali/realizovali GDPR, a má tiež právomoc „aktivovať“ určité ustanovenia nariadenia GDPR prostredníctvom delegovaných aktov (napr. na vytvorenie štandardizovaných „symbolov ochrany osobných údajov“).

Európsky výbor pre ochranu údajov (EDPB), ktorý združuje všetky vnútroštátne orgány na ochranu osobných údajov. Jeho hlavnou úlohou je zabezpečiť súdržnosť pri uplatňovaní a výklade GDPR.

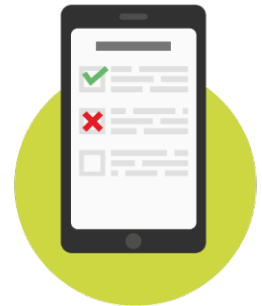
Európsky dozorný úradník pre ochranu údajov (EDPS), ktorý ma dohľad nad dodržiavaním práva ochrany osobných údajov občanov zo strany inštitúcií EÚ a dáva rady inštitúciám v prípade otázok k ochrane osobných údajov.

Alternatívne riešenie sporov (ADR/ARS)

Mimosúdne konania a iné postupy riešenia sporov vytvorené na riešenie sporov medzi prevádzkovateľmi a dotknutými osobami v súvislosti so spracovaním osobných údajov je možné zriadiť prostredníctvom kódexov správania prijatých priemyselnými skupinami (článok 40 GDPR) bez ujmy na práve dotknutých osôb podať sťažnosť na svojom orgáne na ochranu osobných údajov a zároveň žiadať nápravu na súde.

1.8 Ďalšie zdroje – prehľady, publikácie, odkazy

- [Webová stránka Európskej komisie s informáciami o GDPR](#)
- [Knižnica Európskej komisie zameraná na GDPR - infografiky, prehľady a ďalšie materiály zamerané na občanov a priemysel](#)
- [Informačný prehľad BEUC - Čo pre vás znamenajú právne predpisy EÚ o ochrane osobných údajov?](#)
- [AccessNow - Manuál k ochrane osobných údajov v EÚ: Vaše práva a ako si ich uplatniť](#)
- [Agentúra Európskej únie pre základné práva - Príručka európskeho dozorného úradníka pre ochranu osobných údajov](#)
- Príručky vydané inštitúciami na ochranu osobných údajov na národnej úrovni ([napríklad viď sprievodca vydaný ICO vo Veľkej Británii](#))
- [Prehľady](#) vydané európskym dozorným úradníkom pre ochranu osobných údajov (EDPS)
- [História GDPR](#) a [Glosár](#) (EDPS)



2. PLATFORMY

2.1 Úvod a história spotrebiteľskej politiky platforiem

Spotrebitelia nakupujú čoraz viac služieb a produktov online, najmä prostredníctvom platforiem.

V prvých rokoch elektronického obchodu sa takéto nákupy uskutočňovali hlavne na webových stránkach spoločností, ktoré mali tiež kamenné obchody na hlavných uliciach v mestách. Nákupné správanie spotrebiteľov sa dnes radikálne mení: čoraz viac ľudí si objednáva služby a produkty prostredníctvom online trhov, ktoré sú odosielané priamo európskym spotrebiteľom z krajín mimo EÚ.

Nákupy sa uskutočňujú nielen prostredníctvom platforiem elektronického obchodu, ako sú Amazon.com (internetový obchod), AliExpress, wish.com alebo EBay, ale aj prostredníctvom sociálnych médií, ako je Instagram.

Napríklad v roku 2017 Čína odoslala do Nemecka približne 100 miliónov predaných zásielok. To je o 40 miliónov viac ako v roku 2016. Obrovský nárast bol zaznamenaný aj v iných európskych krajinách.

Naviac pribúdajú podvody, týka sa to najmä internetových obchodov, ktoré v EÚ zakladajú predajcovia vydávajúci sa za európske spoločnosti, ktorí však v skutočnosti objednávajú na platformách z Číny a predávajú tieto výrobky spotrebiteľom za vyššiu cenu ako príklad môžeme uviesť wish.com. Tento poznatok bol pozorovaný v Dánsku a vo Francúzsku¹.

Existujú oprávnené obavy, že mnohé z týchto výrobkov nie sú v súlade s európskymi zákonmi a technickými normami, ktoré sa uplatňujú na ochranu práv spotrebiteľov, zdravia a životného prostredia. Zatiaľ čo za bezpečnosť a zhodu výrobkov sú braní na zodpovednosť výrobcovia a distribútori so sídlom v EÚ, často to tak nie je v prípade výrobcov, ako aj sprostredkovateľov, ktorí nemajú sídlo v EÚ, napr. platformy elektronického obchodu, odmietajú prevziať zodpovednosť za (ne)zhodu výrobku.

2.2 Prečo sú platformy pre spotrebiteľov dôležité

Nákupy, kontakty s priateľmi a rodinou, zdieľanie zážitkov, sledovanie filmu, počúvanie hudby, čítanie kníh, rezervácia výletu, varenie podľa nového receptu, plánovanie nočnej zábavy, prechádzky po meste, požiadanie susedov o pomoc a hľadanie informácií na webe. To je iba niekoľko základných príkladov činností, ktoré milióny spotrebiteľov vykonávajú každý deň. Pre každú z týchto činností existuje jedna alebo viac online platforiem, ktoré tieto služby uľahčujú.



¹<http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php>

Spotrebitelia sa dostali do prudkého nárastu ekonomiky platforiem, čo predstavuje množstvo výhod a výziev na ochranu spotrebiteľa.

2.3 Hlavné výzvy online platforiem

Je nutné povedať, že v čase prijatia smernice o elektronickom obchode platformy ako Google, Amazon alebo Booking.com boli v začiatkoch. Mnoho ďalších sprostredkovateľov ani neexistovalo. Napríklad Facebook a Shopify boli spustené v roku 2004. Spoločnosť Etsy bola založená v roku 2005; Airbnb v roku 2008. Instagram, Wish a AliExpress uzreli svetlo sveta v roku 2010.

Za posledných 20 rokov sa zmenili obchodné modely niektorých z týchto a ďalších spoločností. Zmenila sa aj dynamika trhovej sily.

Prostredie európskeho digitálneho trhu zažilo datafikáciu z angl. slova „*datafication*“ (prenos informácií do údajov, ktoré sú základom digitálnych obchodných modelov); znásobenie platforiem; šírenie kolaboratívneho hospodárstva²; a diverzifikáciu poskytovateľov služieb z hľadiska funkcií, vertikálnej integrácie a veľkosti. Každá spoločnosť však musí dodržiavať pravidlá. Ochrana spotrebiteľa nezávisí - a nesmie - závisieť od veľkosti spoločnosti. Nakoniec, dnešný startup alebo SME by sa mohol stať zajtrajšou „Alibaba“ platformou.

Mnoho platforiem sa zmenilo. Niektoré sa už neobmedzujú na svoju počiatočnú úlohu poskytovateľa informácií alebo dôveryhodných sprostredkovateľov (napr. platformy na porovnávanie alebo hodnotenie ako Yelp), ale umožňujú na ich platforme uzatváranie transakcií. Vďaka vyššie spomenutým obchodným modelom platforma spadá do kategórie „*online trh*“³, a na to sa v súčasnosti zameriavajú organizácie na ochranu spotrebiteľa. Tento typ platformy je v súhrnnej „Omnibus“ smernici definovaný⁴ ako „*služba využívajúca softvér vrátane webovej stránky, jej časti alebo aplikácie, prevádzkovaný predávajúcim alebo v jeho mene, ktorá umožňuje spotrebiteľom uzatvárať zmluvy na diaľku s inými predávajúcimi alebo spotrebiteľmi*“. Úloha platformy sa však často neobmedzuje iba na umožnenie uzavretia zmluvy medzi predávajúcimi a kupujúcimi, ale zahŕňa aj ďalšie služby, ako sú platobné služby, služby spojené s plnením, spracovanie vrátenia tovaru a služieb a vybavovanie sťažností⁵.

Iné platformy nadobudli viacero úloh. Existujú „*hybridné platformy*“, ktoré môžu kombinovať rôzne sprostredkovateľské funkcie alebo vertikálne integrované platformy. Posledné menované

² http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf

³ https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, s. 17.

⁴ článok 2(1)(n) smernice o nekalých obchodných praktikách zmenenej a doplnenej smernicou 2019/2161 „<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>“

⁵ https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 18.

nepôsobia iba ako sprostredkovatelia, ale tiež konkurujú predávajúcim, a to priamo alebo prostredníctvom pridružených spoločností. Napríklad Amazon je predajca, online trh, spoločnosť poskytujúca tzv. cloud computing, platforma na zdieľanie videí, vydavateľ, reklamná spoločnosť, výrobca spojovacích zariadení a spoločnosť s umelou inteligenciou.

Spotrebiteľské organizácie sa zasadujú za úpravy legislatívneho rámca s cieľom reagovať na túto novú skutočnosť na trhu.

Konkrétne výzvy

Výzva #1: Šírenie širokej škály nelegálneho obsahu

Digitálne služby sa do istej miery stali spúšťačom, ktorý umožnil rozsiahle porušovanie spotrebiteľského práva; zdroj príjmu z predaja reklamy alebo propagácie nebezpečných a nelegálnych výrobkov online. Napríklad ⁶:

	<p>Člen BEUCu vo Veľkej Británii Which? našiel vianočné svetielká predávané online, ktoré by sa mohli vznietiť alebo zasiahnuť spotrebiteľov elektrickým prúdom⁷.</p>
	<p>Dánska rada spotrebiteľov odhalila, že kozmetika na webe wish.com nie je v súlade s právnymi predpismi EÚ</p>
	<p>Nedávno, šesť členov BEUC zistilo, že dve tretiny z 250 výrobkov zakúpených na online trhoch zlyhali v bezpečnostných testoch s následkami ako je napríklad zásah elektrickým prúdom, požiar alebo udusenie.⁸</p>

Výzva #2: Zmätok medzi činnosťami na online trhu a inými činnosťami na platforme

⁶Pozri príklady na https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf

⁷ <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>

⁸<https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

Diskusia o reforme smernice o elektronickom obchode sa do istej miery zameriava na otázky, ako sú nenávistné prejavy, teroristický obsah, materiály chránené autorskými právami, sloboda prejavu alebo priority jednotného trhu. Aj keď ide o dôležité otázky, EÚ by tiež nemala zabúdať na konkrétne problémy súvisiace s ochranou spotrebiteľa. Je potrebné zabezpečiť, aby spotrebiteľia, ktorí kupujú výrobky alebo služby prostredníctvom online trhov⁹ mali úplnú ochranu.

Je potrebné rozlišovať medzi predajom nelegálnych výrobkov a inými činnosťami, napríklad zverejňovaním komentárov na sociálnych sieťach. Zatiaľ čo v druhom prípade existujú jasné argumenty ohľadom slobody prejavu, v prvom prípade hlavným argumentom, ktorý má mimochodom ďaleko od slobody prejavu, sú skôr otázky bezpečnosti výrobkov a ochrany spotrebiteľa.

Výzva #3: Smernica o elektronickom obchode „sa nevzťahuje na poskytovateľov služieb usadených v tretích krajinách”¹⁰

Niektorí poskytovatelia usadení v tretích krajinách používajú teritoriálne obmedzenia smernice - vytvárajú nespravodlivé a nerovnaké podmienky.

Výzva #4: Niektoré platformy - vrátane (ale nielen) online trhov využívajú to, ako smernica o elektronickom obchode reguluje poskytovateľov hostiteľských služieb na to, aby sa chránili pred akoukoľvek zodpovednosťou, alebo aby nepodnikli žiadne zmysluplné kroky zo strachu zo zodpovednosti.

Výzva #5: Súčasná legislatíva má medzery v regulácii online trhov. Malá pozornosť je venovaná “obohateniu” online trhov o nelegálny obsah.

Výzva #6: Nové pravidlá môžu predstavovať prekážku pre členské štáty pre vhodné zabezpečenie za účelom dosiahnutia cieľov verejného záujmu.

Napríklad, v prípade C-390/18¹¹, SDEÚ rozhodol, že Airbnb sa bude považovať za službu informačnej spoločnosti (článok 2 písm. A) smernice o elektronickom obchode). Keďže Francúzsko neoznámilo Európskej komisii, že ich zákon vyžaduje od spoločností ako je Airbnb profesionálnu licenciu realitného agenta, tak nemôžu spoločnosti Airbnb uložiť túto povinnosť, pretože by to bolo v rozpore s článkom 3.4 písm. B) smernice o elektronickom obchode. Tento prípad ukázal, že smernica o elektronickom obchode, ktorá kladie vnútorný trh na prvé miesto, spôsobuje niektorým členským štátom problémy s prijímaním zákonov a opatrení na ochranu spotrebiteľov. Je však dôležité poznamenať, že toto rozhodnutie neznamena, že vlády nemôžu zaviesť takéto opatrenia voči spoločnostiam ako je Airbnb. SDEÚ jasne uviedol, že oznamovacia povinnosť v smernici o

⁹ Definuje sa v súhrnnej smernici EÚ ako „služba využívajúca softvér vrátane webovej stránky, časti webovej stránky alebo aplikácie prevádzkovaný obchodníkom alebo v jeho mene, ktorá umožňuje spotrebiteľom uzatvárať zmluvy na diaľku s inými obchodníkmi alebo spotrebiteľmi“. Napriek tomu sa úloha platformy často neobmedzuje iba na umožnenie uzavretia zmluvy medzi predávajúcimi a kupujúcimi, ale zahŕňa aj ďalšie služby, ako sú platobné služby, služby plnenia, spracovanie vrátenia tovaru a vybavovanie sťažností.

¹⁰ eCommerce Directive, recital 58.

¹¹ <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18>

elektronickom obchode „nemá za cieľ brániť členskému štátu v prijatí opatrení patriacich do jeho vlastnej oblasti pôsobnosti, ktoré by mohli mať vplyv na slobodu poskytovania služieb, ale zabrániť členskému štátu v zasahovaní do právomocí, v zásade, členského štátu, v ktorom je usadený poskytovateľ príslušnej služby informačnej spoločnosti. “

Výzva #7: Nedostatok riadneho dohľadu a vynútenia práva

Digitálne trhy sa vyvíjajú vysokou rýchlosťou a zdá sa, že príslušné orgány to nezvládajú, chýbajú im nevyhnutné odborné znalosti alebo zdroje potrebné na monitorovanie a riešenie problémov trhu.

2.4 Kľúčové práva a povinnosti spotrebiteľov v skratke

Smernica o **elektronickom obchode** je už dlho jedným zo základných pilierov internetu. Smernica o elektronickom obchode ustanovila zásadu krajiny pôvodu s niektorými dôležitými výnimkami (najmä spotrebiteľskými zmluvami), kľúčovými informačnými povinnosťami voči príjemcom služieb (napr. spotrebiteľom), výnimkami zo zodpovednosti a obmedzeniami pre poskytovateľov sprostredkovateľských služieb online, okrem iných ustanovení:

- **Článok 1 - 3: Všeobecné ustanovenia**

- **Článok 4 - 15: Princípy**

Oddiel 1: Usadenie a požiadavky na informácie

Oddiel 2: Obchodná komunikácia

Oddiel 3: Online zmluvy

Oddiel 4: Sprostredkovateľská zodpovednosť

- **Články 16 - 20: Implementácia**

- **Články 21 - 24: Záverečné ustanovenia**

Kde hľadať najdôležitejšie ustanovenia v rámci smernice o elektronickom obchode?

- **Hlavný cieľ:** vnútorný trh a sloboda poskytovania služieb informačnej spoločnosti (článok 1).
- **Medzi ďalšie ciele** patria "právne istoty a dôvera spotrebiteľov"(bod 7), zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa a ochrany detí a mladistvých (recitál 10)
- **Rozsah:** bez toho aby bola dotknutá ochrana spotrebiteľa (článok 1),
- **Definície** (článok 2)
- **Základné informácie** pre spotrebiteľov a ostatných príjemcov (články 5, 6, 10),
- **Práva pri zadávaní zákaziek online** (článok 11),
- **Zásady zodpovednosti sprostredkovateľa** (články 12-15). Najdôležitejšie zásady:
 - Poskytovatelia hostingu nie sú zodpovední za obsah tretích strán, pokiaľ sú schopní, urýchlene odstrániť alebo znemožniť prístup k nelegálnemu obsahu (článok 14)

- Zákaz pre členské štáty, aby ukladali poskytovateľom všeobecnú povinnosť monitorovať (článok 15)

- **Kódexy správania** (článok 16)
- **Alternatívne riešenie sporov** (článok 17)
- **Súdne konania** "so zameraním *ukončiť zistené porušovanie práva a predísť ďalšiemu poškodeniu dotknutých záujmov*"(článok 18)
- **Spolupráca členských štátov** (článok 19)
- **Sankcie** (článok 20)

Od prijatia smernice o elektronickom obchode v roku 2000 sa digitálne služby vyvinuli a priniesli nové výzvy. Napríklad princíp „bezpečného prístavu“ dáva niektorým platformám voľný priestor na to, aby sa vyhli zodpovednosti. Niektorí poskytovatelia digitálnych služieb nepreberajú zmyslupnú zodpovednosť ani neposkytujú spotrebiteľom náležitú nápravu, ak sa niečo pokazí. Podobne aj niektoré dobrovoľné iniciatívy odložili potrebné regulačné opatrenia. To by sa mohlo zmeniť vďaka resp. prostredníctvom zákona o digitálnych službách.

Consumer PRO taktiež vytvoril dva ďalšie dokumenty na témy spotrebiteľského práva a udržateľnosti, ktoré môžu byť užitočným doplnením tohto dokumentu.

2.5 Zákony a nariadenia na úrovni EÚ

NARIADENIE/ SMERNICA	DÁTUM APLIKÁCIE	PRESKÚMANIE/HODNOTENIE: TYP OPATRENIA	LEHOTA	KOMENTÁRE
Smernica o elektronickom obchode	17/01/2002 (transpozícia)	Správa z opätovného preskúmania ES (článok 21)	Pred 17. 7. 2003 a potom každé dva roky	Od roku 2012 nám nie je známe žiadne formálne hodnotenie. Sektorový prieskum Komisie z roku 2017 môže byť zaujímavý z hľadiska hospodárskej súťaže.
		Zákon o digitálnych službách (DSA)	- Marec 2020: konzultácia - Koniec roku 2020: návrh EK a hodnotenie vplyvu	DSA sa predkladá ako balík. Bude to určite zahŕňať reformu smernice o elektronickom obchode a môže obsahovať reguláciu ex-ante pre platformy s dominantným postavením na trhu (potvrdené blízkej budúcnosti). Kľúčové témy pre reformu smernice o elektronickom obchode: zodpovednosť a zodpovednosť sprostredkovateľov, zásada krajiny pôvodu, postupy pre oznámenie a konanie, požiadavky na transparentnosť, presadzovanie a koordinácia medzi členskými štátmi.
Regulácia platformy na podnikanie (Nariadenie P2B)	12/07/2020	Usmernenia ES o požiadavkách na transparentnosť v rebríčku (článok 5)	12/07/2020 (tbc)	12/12/2020 - stretnutie zainteresovaných strán, ktorá sa premietne do usmernení.
		ES podporuje kódexy správania (článok 17)	Bez dátumu	Súčasťou preskúmania bude analýza ich fungovania.
		Správa o preskúmaní EK (článok 18)	13/01/2022 a každé tri roky	
Súhrnná "Omnibus" smernica	28. 11.2021-transp 28.05. 2022 – prihl	Článok 7 - Transpozícia	Článok 6 - Podávanie správ EK a revízia. Správa, ktorú zverejní EK do 28. 05.2024, DQ opatrenia pre potraviny a podomový predaj.	

2.6 Judikatúra

- **Vo veci: Nariadenie P2B:** žiadna judikatúra, pretože sa začne uplatňovať až od 12. júla 2020. Je zaujímavé sledovať sťažnosť spoločnosti Spotify na ochranu hospodárskej súťaže proti spoločnosti Apple:
vid' https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9_-2019-002996_EN.html
(Oficiálna sťažnosť spoločnosti Spotify na spoločnosť Apple za diskrimináciu a nespravodlivú výhodu Apple Music oproti Spotify: sila digitálnych platforiem)
- **Vo veci: Súhrnná smernica:** zatiaľ žiadna judikatúra, pretože sa začne uplatňovať až od 28. mája 2022. Prečítajte si teoretický podkladový dokument o spotrebiteľskom práve a získajte informácie o judikatúre (prípadových štúdiách) a ďalších nástrojov spotrebiteľského práva.
- **Vo veci: Smernica o elektronickom obchode:** -úplný zoznam prípadov nájdete v prílohe I.

2.7 Čo môžu spotrebiteľia urobiť, ak majú problém?

- Obráťte sa priamo na predajcu/ platformu (tento krok nie je povinný).
- Je možné alternatívne riešenie sporov (ADR/ARS) (tento krok nie je povinný).
- Príslušné orgány členských štátov: líši sa to v závislosti od krajiny a témy.

Vnútroštátne orgány

Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa s celoslovenskou pôsobnosťou: www.soi.sk

Úrad na ochranu osobných údajov je orgánom štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou, ktorý sa podieľa na ochrane základných práv fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a ktorý vykonáva dozor nad ochranou osobných údajov: www.dataprotection.gov.sk

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam je prístupný tu: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>

2.8 Ďalšie zdroje – prehľady, publikácie, odkazy

- Prezentácia Európskej komisie o nástrojoch a cieľoch sledovaných v smernici o elektronickom obchode ([vid'](#))
- Pozičný dokument BEUC o zabezpečení ochrany spotrebiteľa v ekonomike platforiem: ([vid'](#))
- Pozičný dokument BEUC o kolaboratívnom hospodárstve([vid'](#))
- BEUC pozičný dokument k zákonu o digitálnych službách ([vid'](#))

3. TELEKOMUNIKÁCIE

3.1 Úvod a história telekomunikačnej spotrebiteľskej politiky

Telekomunikačné trhy zostávajú dôležitým sektorom záujmu všetkých európskych spotrebiteľov, pretože všeobecná spokojnosť s telekomunikačnými službami je stále veľmi nízka. Pravidlá EÚ boli nedávno aktualizované prostredníctvom Európskeho kódexu elektronických komunikácií (EECC) a nariadenia Orgánu európskych regulátorov pre elektronické komunikácie (BEREC). Táto reforma výrazne zlepší ochranu spotrebiteľov, ak sa nám všetkým podarí ju v členských štátoch dobre realizovať a vynucovať. Pokyny BEREC sú dôležitým nástrojom na pevný a súdržný výklad pravidiel.

3.2 Prečo sú pre spotrebiteľov telekomunikácie dôležité

V čoraz viac prepojenom svete mŕňajú spotrebiteľia stále viac času a peňazí online, komunikujú s ostatnými a vedú digitálny život. Prístup k cenovo dostupnému a kvalitnému internetovému pripojeniu a komunikačným technológiám sa stal nevyhnutným predpokladom účasti všetkých spotrebiteľov na digitálnej spoločnosti.

3.3 Hlavné výzvy v oblasti telekomunikácií

Telekomunikačné trhy sú pre spotrebiteľov stále veľmi náročné a počet sťažností zostáva veľmi vysoký. Naznačuje to tabuľka Európskej komisie z r.2018, ktorá hodnotí spotrebiteľské trhy a sťažnosti spotrebiteľov, ktoré prijali spotrebiteľské organizácie.

- V r. 2018 Európska komisia vďaka [hodnotiacej tabuľke pre spotrebiteľov](#) zistila „pretrvávajúce problémy na telekomunikačných trhoch“. „Vysoký výskyt problémov zostáva naďalej slabou stránkou tohto odvetvia.“ „Podiel spotrebiteľov, ktorí hlásia problémy (v priemere 16,9%), je na týchto trhoch najvyšší spomedzi všetkých skúmaných trhov so službami, najmä pokiaľ ide o internetové služby (20,3%). Výsledkom je najväčšia celková ujma pre spotrebiteľov na úkor všetkých odvetví.“ Inými slovami, telekomunikačné trhy spôsobujú najvyšší podiel spotrebiteľskej ujmy vo všetkých službách.
- Európska komisia má dokonca aj ukazovateľ hospodárnosti trhu, ktorý ukazuje, ako sa podľa spotrebiteľov trhu darí. Komisia zistila, že „všetkých šesť trhových klastrov, resp. kľúčových krokov hodnotenia, ktoré sú porovnateľné s rokom 2015, vykazujú zlepšenie priemerného skóre MPI, s výnimkou trhového klastra pre Telekomunikácie, ktorý vykazuje mierny pokles. Pre porovnanie [vid'](#) strana 9

Ide konkrétne napríklad o nasledujúce problémy (zoznam nie je vyčerpávajúci):

- Vysoké ceny a rozdiely medzi jednotlivými krajinami

Štúdie Európskej komisie zamerané na maloobchodné ceny ponúk mobilných širokopásmových pripojení poukázali na to, že aj napriek poklesu cien, sú tieto služby v niektorých krajinách stále veľmi drahé, a to najmä v Maďarsku, Portugalsku, na Cypre, v Česku, Grécku a na Slovensku.

- Malá konkurencia vo všetkých krajinách

V Holandsku sa Consumentenbond sťažuje na duopol(dvojvládie) dvoch operátorov: KPN a Vodafone Ziggo. Oba majú vlastnú sieť a pôsobia na pevnom a mobilnom trhu. Ceny sa tak zvyšujú každý rok.

Ďalšie informácie môžete nájsť na týchto stránkach¹²:

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1>

<https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd>

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten>

- Neprijateľné zmluvné podmienky

Pre viac informácií, preverte nasledujúce stránky/odkazy:

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy>

<https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

12

¹² Odkazy uvedené v tejto časti v teoretických podkladoch sú výberom článkov od európskych spotrebiteľských organizácií, a teda v národnom jazyku. Ak sa chcete dozvedieť viac informácií, použite prekladový nástroj.

- Klamlivé a nekalé obchodné praktiky.

Napríklad reklama na smartfóny zadarmo, ktoré v skutočnosti nie sú zadarmo:

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes>

- Ukrytie dôležitých zmluvných podmienok v právnej zmluve

- Neoprávnená jednostranná zmena zmluvných podmienok

<https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco>

- Aktivácia nevyžiadanych služieb

Predplatné generované cez SMS pre rôzne druhy nevyžiadanych služieb, ktoré sú prezentované ako „bezplatné“.

- Zavádzajúci predaj zmlúv zraniteľným spotrebiteľom (napr. starším ľuďom)

- Zmena poskytovateľa

Ako zdôrazňuje vzbv: „V roku 2015 príslušná nemecká regulačná agentúra, Spolková sieťová agentúra (Bundesnetzagentur), zaregistrovala okolo 178 000 otázok a sťažností spotrebiteľov týkajúcich sa telekomunikačných záležitostí. Asi polovica z nich sa týkala zmeny poskytovateľa.“

[https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf)

[28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf), cf. Federal Network Agency: Annual Report 2015, 2016

- Prerušenie prevádzky služby

- Kvalita služby

<https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/>

- Digitálna priepasť, najmä medzi vidieckymi a kozmopolitnými oblasťami. Niektoré domácnosti nemajú pripojenie na internet vôbec.



<https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html>

- Porušenia neutrality siete:

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf

- Nevyžiadaná komunikácia:

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf
(pp. 12-13)

- Nedostatočné povedomie o právach spotrebiteľov (napr. <https://www.econsumer.eu/>) alebo ochota sťažovať sa, ak sa niečo pokazí. Vid' <https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo>
- Presadzovanie práva, e.g. napr. proti ponukám s nulovou sadzbou vid' <https://epicenter.works/document/1522>

3.4 Kľúčové práva a povinnosti spotrebiteľov v skratke

1. EECC: zvýšenie práv spotrebiteľov v EÚ a povinností poskytovateľov elektronickej komunikácie (vrátane tých najväčších poskytovateľov):

- Súhrnný zoznam najdôležitejších nových výhod pre spotrebiteľov:
 - Hovory a SMS v rámci EÚ: od 15. mája 2019 sú hovory v rámci EÚ obmedzené na 19 centov / minútu a SMS na 6 centov/SMS.
 - Závazok univerzálnej služby je teraz zameraný na prístup k širokopásmovému internetu, čo by malo znamenať, že všetci spotrebiteľia, vrátane tých, ktorí sa nachádzajú v ekonomicky zraniteľnej situácii, musia mať prístup na internet v dobrej kvalite.
 - Požiadavky na informácie a transparentnosť boli aktualizované a teraz zahŕňajú aj niektoré z našich dodatkov, vrátane osobných údajov ako protiplnenia.
 - Spotrebiteľia budú mať teraz silnejšie práva, keď budú chcieť ukončiť zmluvu.
 - Spotrebiteľia budú chránení aj pri nákupe viazaných zmlúv.

- Telekomunikační operátori budú musieť zákazníkom nahradiť zbytočné meškanie pri zmene poskytovateľa.
- Všetky digitálne komunikačné služby (vrátane online aplikácií) musia byť v súlade so zásadou bezpečnosti komunikácie.

Najhoršie scenáre deregulácie v trhovom regulačnom režime boli odvrátené. NRO budú mať stále dostatočné právomoci na presadzovanie hospodárskej súťaže na trhu, a to aj v súčasnosti v čase existencie oligopolov.

- **Kľúčové články na ochranu spotrebiteľa: články 99-116 EECC**

- Napríklad: Súhrn elektronických zmlúv: Európska komisia prijala vykonávacie nariadenie, ktorým sa ustanovuje vzor zhrnutia zmluvy pre elektronické komunikačné služby v EÚ, ktorý má pre spotrebiteľov tieto výhody:
- Ďalšie špecifikácie balíkov a stanovené poradie prezentácie boli pridané (v sekcii služby a koncové zariadenia).
- Zahrnuté sú aj všetky príslušné rýchlosti prístupu na internet. Mal by sa poskytnúť aj súhrn dostupných vnútroštátnych nápravných opatrení nielen v prípade zlyhania rýchlosti, ale aj v prípade zlyhania ostatných parametrov kvality služby.
- Priamejšie objasnenia v sekcii o trvaní a ukončení zmluvy.
- *„Požadované informácie by sa mali uvádzať priamo v súhrne, a nie len odkazom na iné zdroje informácií.“*

Objasnenia, že členské štáty si môžu ponechať v platnosti alebo zaviesť do svojich vnútroštátnych právnych predpisov tie ustanovenia, ktoré sa týkajú aspektov, na ktoré sa nevzťahuje článok 102 Európskeho kódexu elektronických komunikácií (napr. jazyk, spôsob poskytovania vzoru, propagácia, prísny dohľad a presadzovanie práva atď.)

2. Sieťová neutralita: Od mája 2016 právne predpisy EÚ stanovujú, že so všetkým internetovým prenosom sa musí zaobchádzať rovnako.

Zásada „neutrality siete“ znamená, že poskytovatelia prístupu k internetu už nemôžu spomaliť, zablokovať prístup alebo inak diskriminovať určité aplikácie alebo služby.

Čl. 3.3 nariadenia 2015/2020 zaručuje neutralitu siete:

„Sieťová neutralita znamená, že v zásade všetky dáta sú pri prenose v sieťach spracúvané rovnako. Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo

poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácie, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom služby prístupu k internetu. Sieť dodržiajúca pravidlá sieťovej neutrality tiež neblokuje jednotlivé webové stránky, služby alebo aplikácie.”

3. Roaming: ukončenie roamingových poplatkov od roku 2017 s určitými výhradami a výnimkami

- Predvolené pravidlo je, že spotrebiteľia musia mať možnosť využívať svoje domáce mobilné tarify počas cestovania v rámci EÚ bez ďalších príplatkov. To znamená, že spotrebiteľia môžu v zásade využívať rovnaký počet minút, SMS a gigabajtov dát, keď sú v inej krajine EÚ. V niektorých prípadoch sa uplatňujú výnimky. Prevádzkovatelia mobilných sietí majú možnosť (nie však povinnosť) pripojiť k svojim zmluvám takzvané zásady primeraného využívania. Cieľom je, aby táto politika primeraného využívania určila spôsob, akým môžu ich zákazníci používať svoje domáce mobilné plány počas cestovania s režimom pod názvom RLAH(roamingom za domáce ceny/Roaming-like-at-home)
- Európska komisia vo svojej priebežnej správe z novembra 2019 potvrdila, že pravidlá roamingu sú príkladom úspechu na maloobchodnej aj veľkoobchodnej úrovni. Európska komisia zistila, že „v porovnaní s rokom pred zrušením roamingu“ máme
 - 10-krát vyššie využitie mobilných dát pri cestovaní po EÚ
 - 12-krát v čase dovoleníek
 - 3x väčší objem telefónnych hovorov.
- „Zo správy vyplýva, že dynamika hospodárskej súťaže na trhu s roamingom sa v blízkej budúcnosti pravdepodobne nezmení, čo znamená, že súčasná maloobchodná a veľkoobchodná regulácia je stále nevyhnutná. Súčasná pravidlá pre roaming by mali v nadchádzajúcich rokoch naďalej platiť, aby sa zabezpečilo, že občania môžu využívať roaming bez ďalších nákladov v rámci EÚ. Nariadenie o roamingu je v súčasnosti účinné do júna 2022 “, dodala Európska komisia.

4. Komunikácia v rámci EÚ: EÚ od 15. mája 2019 obmedzila cenu hovorov do inej krajiny EÚ na 19 centov a 6 centov za SMS. Často kladené otázky: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/sk/news/international-calls-within-eu>

3.5 Zákony a nariadenia na úrovni EÚ

NARIADENIE/ SMERNICA	DÁTUM APLIKÁCIE	RECENZIA/HODNOTENIE: TYP OPATRENIA	LEHOTA	KOMENTÁRE		
TELEKOMUNIKÁCIE						
Nariadenie BEREC	20/12/2018	Limity komunikácie v rámci EÚ (Článok 50 = článok 5a, Nariadenie 2015/2120; Odôvodnenia 42 - 52)	Európska centrálna banka preverí limity v iných menách ako euro	15. mája 2020 (a každý rok)	ECB použije referenčné výmenné kurzy zverejnené 15. januára, 15. februára a 15. marca toho istého roku.	
			Aktualizácia k 6. 3. 2019 Usmernenia BEREC o komunikácii v rámci EÚ	Plenárne zasadnutie 3. 2020 (30. 9. 2020 - 2. 10. 2020)		15. 5. 2019 prihláška a 14. 5. 24 vypršanie lehoty
			1. referenčná správa o komunikácii v rámci EÚ BEREC	Plenárne zasadnutie 3. 2020 (30. 9. 2020 - 2. 10. 2020)		
		BEREC zriadi informačný a komunikačný systém (článok 41)		21/06/2020		
Hodnotiaca správa Európskej komisie (článok 48) - možné zmeny a doplnenia alebo zrušenie.		21/12/2023 (každých 5 rokov)		Je potrebné neustále tlačiť na národné ceny = ceny v rámci EÚ. Prinajmenšom zabezpečte kontinuitu opatrenia a nižšie stropy.		
Európsky kódex elektronických komunikácií	21/12/2020 (transpozícia)	Členské štáty informujú Európsku komisiu o opatreniach s prísnejšou / nižšou úrovňou ochrany koncových používateľov (článok 101)	21/12/2019	Existujú výnimky z čl. 101 (maximálna harmonizácia).		

(EECC) ¹³	Lehota na uplatnenie rôznych ochranných opatrení (článok 101)		21/12/2021		
	Vykonávací zákon ES týkajúci sa vzoru súhrnnej zmluvy (čl. 102)		21/12/2019	Prijatý	
	Pokyny BEREC pre koncové body siete (článok 61)		21/06/2020	Konzultácia do 21/11/2019.	
	Usmernenia BEREC o ukazovateľoch kvality služieb (čl. 104)		21/06/2020		
	Správa BEREC o univerzálnej službe - osvedčené postupy členských štátov v oblasti adekvátneho širokopásmového prístupu (článok 84)		21/06/2020	Správa bude pravidelne aktualizovaná „aby odrážala technologický pokrok a zmeny vo vzorcoch používania zákazníkom“.	
	Pokyny BEREC pre siete s veľmi vysokou kapacitou (články 76, 82, 61 ods. 3 a článok 80)		21/12/2020; aktualizovať dňa 31/12/2025		
	NRO má povinnosť oznámiť ES záväzky vyplývajúce z povinnosti univerzálnej služby (článok 121)		21/12/2020	Všetky zmeny musia byť okamžite oznámené.	
	Delegované akty (článok 117)	Správa EK o delegovaní právomoci		9 mesiacov pred 19/12/2023	EP alebo Rada môžu delegovacie právomoci kedykoľvek odvolať.
		Termín ukončenia delegovania		19/12/2023	
		DA o sadzbách za ukončenie hovoru v EÚ (článok 75)		31/12/2020	Konzultácie s EK; Správa o referenčných hodnotách BEREC na plenárnom zasadnutí 2. (10. - 12. júna 2020); Vstup BEREC na plenárne zasadnutie 3 (30. 9. - 2. 10. 2020)
DA, ktorým sa menia a dopĺňajú prílohy V, VI, IX, X a XI (Článok 116)		19/12/2023			

13



Note the EECC replaces four EU Directives (on [the Framework](#), [Access](#), [Authorisation](#) and [Universal Service](#)).

		ES „je oprávnená“ prijímať vykonávacie akty so stanoviskom agentúry ENISA o bezpečnostných opatreniach, ktoré majú následne prijať poskytovatelia. „Tie by mali vychádzať v čo najväčšej miere z európskych a medzinárodných noriem a nebrániť členským štátom prijať ďalšie požiadavky“. (Článok 40, odôvodnenie 316)		Bez dátumu	
		Stanovisko BEREC k osobitnej kontrole práv koncových používateľov (článok 123)		21/12/2021 & každé 3 roky	Dôležité. Na základe stanoviska BEREC-u môže ES predložiť legislatívny návrh (článok 123 ods. 2, zatiaľ bez dátumu).
		Postupy preskúmania/revízie (Článok 122)	Správa ES o fungovaní smernice.	21/12/2025 & každých 5 rokov	Legislatívny návrh možný. EK zohľadní stanovisko BEREC.
			Správa EK o rozsahu univerzálnej služby	21/12/2025 & každých 5 rokov	
			Stanovisko BEREC k vnútroštátnemu vykonávaniu, fungovaniu všeobecného povolenia a dopadu na vnútorný trh.	21/12/2021 & každých 3 rokov	
Nariadenie (EÚ) 531/2012 (Nariadenie o roamingu, prepracované znenie)	1/07/2012 (nadobudnutie účinnosti)- 30/06/2022 (uplynutie lehoty)	Nariadenie 2015/2120 (RLAH)	Usmernenia BEREC o veľkobchode a maloobchode	27/03/2017	- EC priebežná správa (12/12/2018) - Stanovisko BEREC o fungovaní pravidiel roamingu (13. 6. 2019) - Správa o preskúmaní ES politiky primeraného využívania a výnimky z trvalej udržateľnosti(26/06/2019) - Prvá úplná revízia správa EK na maloobchodnej a veľkoobchodnej úrovni (29/11/2019)
			Doložka o preskúmaní (Článok 9)	30/04/2019 & každé 4 roky	
		Nariadenie 2017/920 (Veľkoobchodný roaming)	Správa EK o veľkoobchodných stropoch	15/12/2019 & každé dva roky	
		EC Implementing Regulation 2016/2286 (odchýlky, politika primeraného využívania)		6/2019	
		Ročné vykonávacie nariadenie ES nastavenie váženého priemeru maximálnych sadzieb terminácie mobilných sietí pre prijaté hovory		2/1/2019 (nadobudnutie účinnosti)	
		Preskúmanie	Priebežná správa	do 15/12/2018	

		(Článok 19)	Celá správa (maloobchod a veľkoobchod) - ES a BEREC budú pravidelne konzultovať a BEREC bude pravidelne podávať správu	Do 15/12/2019 a každé dva roky	
Nariadenia 2015/2120 (Sieťová neutralita)	30/04/2016	Usmernenia BEREC ohľadom neutrality sietí sa majú aktualizovať v roku 2020.		Plenárne zasadnutie 2 (10-12/06/2020)	BEUC odpovedal na konzultáciu 2019.
Odporúčanie 5G	26/03/2019	Správa členských štátov o koordinovanom hodnotení rizika bezpečnosti sietí 5G v EÚ		9/10/2019	
		Závery Rady ohľadom 5G		3/12/2019	
		Skupina pre spoluprácu s NIS - Nástroje zmierniť opatrenia na riešenie identifikovaných rizík kybernetickej bezpečnosti na vnútroštátnej úrovni a na úrovni EÚ.		31/12/2019	
		Hodnotenie členských štátov - v spolupráci s ES - týkajúce sa účinkov odporúčania s cieľom určiť, či sú potrebné ďalšie kroky.		1/10/2020	Toto hodnotenie by malo brať do úvahy výsledok koordinovaného európskeho posúdenia rizika a účinnosť opatrení.

3.6 Judikatúra

- **EECC:** zatiaľ žiadna judikatúra. Termín transpozície je 21. decembra 2020. Doporúčujeme skontrolovať rozhodnutia vnútroštátnych súdov a judikatúru súvisiacu s predchádzajúcimi smernicami.
- **Nariadenie BEREC:** Telefonica a Deutsche Telecom podali vo veci [T-161/19](#) a [T-162/19](#) žiadosť o zrušenie čl. 50 nariadenia o BEREC-u (tj zrušenie stropov pre komunikáciu v rámci EÚ). Všeobecný súd neprípustil prípady pre neexistenciu záujmu.

Pozri uznesenia Všeobecného súdu (predmetom odvolania):

- <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961>
- <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047>

- **Sieťová neutralita:**

- a. Dva nevyriešené prípady ([C-807/18](#) a [C-39/19](#)) Súdneho dvora Európskej únie) pred Súdny dvorom Európskej únie (SDEÚ), ktoré sa snažia objasniť, ako sa o [nariadenie o otvorení internetu](#) vzťahuje na nulové sadzby.
- b. Existuje niekoľko národných regulačných orgánov a súdnych rozhodnutí. Regulačným a cenovým orgánom, ktorý zároveň vykonáva štátny dohľad v oblasti elektronických komunikácií a poštových služien v Slovenskej republike je **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb**: <https://www.teleoff.gov.sk/urad-pre-regulaciu-elektronickych-komunikacii-a-postovych-sluzieb/>

- **Pravidlá roamingu:** pozri napr.

[http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_\(Vodafone_Ltd\)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform](http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform)

3.7 Čo môžu spotrebiteľia urobiť, ak majú problém¹⁴?

- **Obráťte sa priamo na poskytovateľa. Vráťte sa priamo k poskytovateľovi.** V zmluve a súhrne zmluvy (článok 102 EHS) je potrebné určiť kontaktné miesto.
- **Spotrebiteľské organizácie** môžu byť sprostredkovateľom medzi spotrebiteľom a poskytovateľom. Zíde sa to, ak potrebujete navigovať v komplikovanom systéme, napríklad v Španielsku:

¹⁴ Mechanizmy vybavovania sťažností sa v jednotlivých krajinách líšia. Niektoré spotrebiteľské organizácie sú dokonca súčasťou orgánu ADR/ARS (napr. v Chorvátsku a Dánsku)).

<http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar>

- **Mimosúdne urovanie sporu** (článok 25 EECC): Členské štáty sú povinné ustanoviť príslušný orgán, NRO alebo nezávislý orgán zodpovedný za ADR/ARS v kapitole EECC o právach koncových používateľov.

Na Slovensku pôsobí ako orgán ARS pre oblasť sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb a poštového platobného styku **Úrad pre reguláciu elektornických komunikácií a poštových služieb**,

viď: <https://www.teleoff.gov.sk/riesenie-sporov/>.

Pozri tiež

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=SK>

- **Súd**

3.8 Ďalšie zdroje – prehľady, publikácie, odkazy

- Materiály BEUC-u: <https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market>
- Dokumenty BEREC-u obsahujú užitočné údaje a pokyny na výklad a zabezpečenie súdržného uplatňovania a vynucovania právnych predpisov: https://berec.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- O roamingu: <https://ec.europa.eu/digital-jeden-trh/sk/novinky/poplatky-za-koncovy-roaming-ako-Europania-pouzivaju-mobilnu-komunikaciu-na-cestach>
- O limitoch pre komunikáciu v rámci EÚ: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications>
<https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZnZ6Q9E&feature=youtu.be>
- O neutralite siete: <https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4> (reklama spoločnosti Burger King na vysvetlenie neutrality siete pri nehoráznom klamstve)
https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_pdf
- Skontrolujte telekomunikačné sekcie našich členov. Napríklad nástroj OCU na porovnanie ponúk: https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landing_page

3. PRÍLOHA - ZOZNAM JUDIKATÚRY SÚDNEHO DVORA EÚ K SMERNICI O ELEKTRONICKOM OBCHODE

Zo sekcie 2.6 Platformy – Judikatúra, ktorá je [zoradená podľa EÚ](#):

- v podaní [62006CA0275](#)
- v podaní [62006CJ0275](#)
- článok 5.1 PT C) v podaní [62007CA0298](#)
- A05P1LC v podaní [62007CJ0298](#)
- v podaní [62007CO0557](#)
- článok 14 v podaní [62008CA0236](#)
- A14 v podaní [62008CJ0236](#)
- článok 14 požiadané o výklad [62008CN0236](#)
- článok 14 požiadané o výklad [62008CN0237](#)
- článok 14 požiadané o výklad [62008CN0238](#)
- v podaní [62009CA0108](#)
- v podaní [62009CJ0108](#)
- A14P1 v podaní [62009CJ0324](#)
- A14P1LB I v podaní [62009CJ0324](#)
- A03 v podaní [62009CJ0509](#)
- A03P4 v podaní [62009CJ0509](#)
- požiadané o výklad [62009CN0108](#)
- článok 12 požiadané o výklad [62009CN0323](#)
- článok 12.1 požiadané o výklad [62009CN0323](#)
- článok 13 požiadané o výklad [62009CN0323](#)
- článok 13.1 požiadané o výklad [62009CN0323](#)
- článok 14 požiadané o výklad [62009CN0323](#)
- článok 14.1 požiadané o výklad [62009CN0323](#)
- článok 14.1 požiadané o výklad [62009CN0324](#)
- článok 3.1 požiadané o výklad [62009CN0509](#)
- v podaní [62010CJ0070](#)
- A03P1 v podaní [62010CJ0292](#)
- A03P2 v podaní [62010CJ0292](#)
- v podaní [62010CJ0360](#)
- požiadané o výklad [62010CN0070](#)
- požiadané o výklad [62010CN0360](#)
- A02LA v podaní [62013CJ0291](#)
- A12 v podaní [62013CJ0291](#)
- A13 v podaní [62013CJ0291](#)
- A14 v podaní [62013CJ0291](#)
- článok 02 požiadané o výklad [62013CN0291](#)
- článok 12 požiadané o výklad [62013CN0291](#)
- článok 13 požiadané o výklad [62013CN0291](#)
- článok 14 požiadané o výklad [62013CN0291](#)
- A02LA v podaní [62014CJ0484](#)
- A02LB v podaní [62014CJ0484](#)

- A12P1 v podaní [62014CJ0484](#)
- A12P3 v podaní [62014CJ0484](#)
- A14P1LB v podaní [62014CJ0484](#)
- článok 12 1 požiadané o výklad [62014CN0484](#)
- článok 2 B požiadané o výklad [62014CN0484](#)
- v podaní [62015CJ0339](#)
- v podaní [62015CJ0434](#)
- Prejudiciálna otázka podaná [62015CN0339](#)
- článok 2 bod (a) - Prejudiciálna otázka podaná [62015CN0339](#)
- Prejudiciálna otázka podaná [62015CN0434](#)
- článok 3 ods.2 Prejudiciálna otázka podaná [62015CN0434](#)
- článok 3 ods. 4 Prejudiciálna otázka podaná [62015CN0434](#)
- Prejudiciálna otázka podaná [62016CN0265](#)
- článok 12 Prejudiciálna otázka [62017CN0521](#)
- článok 13 Prejudiciálna otázka podaná [62017CN0521](#)
- článok 14 Prejudiciálna otázka [62017CN0521](#)
- A15P1 v podaní [62018CJ0018](#)
- A02LA v podaní [62018CJ0390](#)
- A03P4LB v podaní [62018CJ0390](#)
- článok 14 ods. 1 písm (a) Prejudiciálna otázka podaná [62018CN0018](#)
- článok 15 ods. 1 Prejudiciálna otázka podaná [62018CN0018](#)
- článok 8 Prejudiciálna otázka podaná [62018CN0296](#)
- článok 3 Prejudiciálna otázka podaná [62018CN0390](#)
- Prejudiciálna otázka podaná [62018CN0512](#)
- článok 3 Prejudiciálna otázka podaná [62018CN0649](#)
- článok 14 ods. 1 Prejudiciálna otázka podaná [62018CN0682](#)
- článok 14 ods. 1 Prejudiciálna otázka podaná [62018CN0683](#)
- A08 v podaní [62018CO0296](#)
- Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0062](#)
- článok 2 písm. (a) Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0062](#)
- článok 3 ods. 2 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0062](#)
- článok 3 ods. 4 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0062](#)
- článok 4 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0062](#)
- článok 14 ods. 1 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0442](#)
- článok 14 ods. 3 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0442](#)
- článok 15 ods. 1 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0442](#)
- článok 13 ods. 2 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0500](#)
- článok 14 ods. 3 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0500](#)
- článok 12 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0500](#)
- článok 12 ods.3 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0500](#)
- článok 13 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0500](#)
- článok 14 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0500](#)
- článok 14 ods. 1 Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0500](#)
- Prejudiciálna otázka podaná [62019CN0723](#)

KONIEC



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.