



NÁRODNÍ KONVENT

Ochrana spotřebitele na digitálním trhu

Shrnutí a doporučení vyplývající z diskuze kulatého stolu
Národního konventu o EU
konaného dne 3. června 2016.

Doporučení vypracoval odborný garant kulatého stolu – Katedra podnikového a evropského
práva Fakulty mezinárodních vztahů VŠE v Praze.



Úvod do problematiky

Kulatý stůl na téma Ochrana spotřebitele na digitálním trhu se zaměřil na problematiku sdílené ekonomiky a on-line platform. Tato problematika představuje poměrně širokou oblast poskytování služeb založenou na sdílení, pronájmu a výměně majetku. Podoby on-line platform jsou velmi různorodé a pokrývají řadu aktivit. Příkladem nejběžnější formy sdílení majetku je opakovaný pronájem nemovitostí v období, kdy jej nepotřebujeme. Sdílená ekonomika obecně nemá za cíl změnu vlastnictví a může, ale nemusí být prováděna za účelem zisku.

Rozvoj nových obchodních modelů založených na principu sdílení umožnil technologický vývoj, především pak rozvíjející se digitalizace a tzv. „chytrá mobilní zařízení“, prostřednictvím nichž je možné propojit uživatele kdekoliv a kdykoliv. On-line platformy obsahují nástroje, respektive aplikace umožňující propojení a poskytování služeb buď mezi spotřebiteli navzájem, nebo mezi podnikatelem a spotřebitelem. Hranice mezi spotřebitelem a podnikatelem je zde na rozdíl od klasických poskytovatelů často nejasná.

Sdílená ekonomika zahrnuje tři typy aktérů. Zaprvé jsou to poskytovatelé služeb, kteří sdílí majetek, zdroje a čas nebo dovednosti. Mohou jimi být soukromé osoby nabízející služby příležitostně nebo poskytovatelé služeb jednající při výkonu svého povolání. Na druhé straně stojí uživatelé těchto služeb. Poslední skupinu tvoří zprostředkovatelé, kteří umožňují prostřednictvím on-line platform spojení předchozích dvou subjektů.

Digitální platformy přináší nové příležitosti a výhody nejen pro spotřebitele, ale i podnikatele. Mezi výhody pro spotřebitele patří především větší nabídka nových služeb a ve svém důsledku nižší ceny. Úspěch on-line platform spočívá také v tom, že umožňují jednotlivcům nabízet služby a získat tak nové zdroje příjmů prostřednictvím nových pracovních příležitostí a flexibilních pracovních úvazků.

Sdílená ekonomika a nové platformy zároveň vyvolávají celou řadu otázek, především použitelnosti stávajících právních předpisů, případně nutnosti přijetí nové legislativy. Jako problematické se jeví především stanovení hranice mezi pojmy spotřebitel a podnikatel, stejně jako mezi pojmy zaměstnanec a OSVČ.

Nové obchodní modely založené na sdílení jsou příležitostí ke zvýšení konkurenceschopnosti, ekonomickému růstu a vytváření nových pracovních míst. Sdílená ekonomika rychle roste a získává si významné podíly na trhu v některých odvětvích. Její rozvoj může podle všeho způsobit strukturální změny ve světové ekonomice, o čemž svědčí četné studie a statistiky EU.

Rámec diskuze kulatého stolu

Kulatého stolu Národního konventu o EU na téma Ochrana spotřebitele na digitálním trhu se účastnilo rekordních devět desítek hostů. Moderování se ujal **Zbyněk Švarc**, vedoucí Katedry podnikového a evropského práva FMV VŠE v Praze, jakožto zástupce odborného garanta kulatého stolu.

Úvodní slova pronesl státní tajemník pro evropské záležitosti **Tomáš Prouza**, který přivítal všechny účastníky a zdůraznil význam a aktuálnost předkládaného tématu.

Rámec diskuze Národního konventu o EU byl vymezen dvěma okruhy, které obsahují několik podotázek:

(1) Ochrana spotřebitele při využití on-line platforem a ve sdílené ekonomice

- I. Přináší spotřebitelům on-line platformy a sdílená ekonomika nějaká rizika či problémy při jejich využívání oproti podnikatelům ve světě off-line?
- II. Jakým způsobem lze zajistit ochranu osobních údajů spotřebitele při využívání on-line platforem a ve sdílené ekonomice?
- III. Jakým způsobem může ČR zaručit, že se uživatelé těchto služeb domůžou svých práv?

(2) Efektivnost regulace on-line platforem a sdílené ekonomiky

- I. Je regulace on-line platforem zákonem nutná, nebo je možné za vhodný nástroj považovat samoregulační mechanismus? Případně, na jaké úrovni je vhodná legislativní regulace – evropské, vnitrostátní, regionální či lokální?
- II. Může další případná regulace on-line platforem zabránit obcházení nebo porušování zákona? Je možné zahrnout všechny typy online platforem pod jeden regulační rámec, nebo je každá specifická?
- III. Jaké jsou limity efektivnosti veřejnoprávní regulace ve světě online platforem? Jakým způsobem zajistit vymahatelnost práva?

Tyto otázky byly reflektovány v podkladovém materiálu, s jehož obsahem a závěry seznámil účastníky zástupce odborného garanta **Jan Pastorčák** z VŠE v Praze.

Po představení podkladového dokumentu prezentovala stanovisko Ministerstva průmyslu a obchodu ČR **Věra Knoblochová**. Ve svém příspěvku zdůraznila obtížnost definování sdílené ekonomiky a on-line platforem, což komplikuje příp. regulaci. Danou problematiku podle ní nelze regulovat plošně. V souvislosti s kontrolou stávající regulace vyzdvihla činnost ČOI, která se této oblasti prakticky věnuje. Za problematickou považuje především transparentnost subjektů a zajištění bezpečnosti výrobků a služeb.

Stanovisko Úřadu vlády ČR prezentoval **Patrik Haratyk**. Úvodem seznámil účastníky kulatého stolu se studií Úřadu vlády ČR na téma Sdílená ekonomika a digitální platformy. Poukázal na nutnost podpory nových platforem formou start-up projektů. Cílem by měla být transformace ekonomiky ČR na moderní ekonomiku založenou na službách.

Poslední stanovisko prezentoval **Lukáš Zelený** z organizace dTest. Ve svém projevu mimo jiné zmínil, že spotřebitelé při uzavírání smluv distančním způsobem často nevědí, s kým přesně uzavírají smlouvu, a není tak zřejmé, zda se na právní vztah aplikují normy v rámci úpravy spotřebitelských smluv. Provozovatelé na druhé straně často neznají všechna pravidla a povinnosti, kterými jsou povinni se při poskytování služeb řídit. Upozornil na rizika samoregulace, která je podle něj pro uvedenou oblast zásadní, zejména na riziko falešných recenzí. Nutná je spolupráce nadnárodních kontrolních orgánů, veřejnoprávní regulace by však neměla brzditi rozvoji nových platforem. Možným doplněním samoregulace dle jeho slov může být zavedení *black listu* špatných poskytovatelů.

Následná diskuze se věnovala především reakcím na formulované diskuzní okruhy a reakcím na předřečníky. Do diskuze se jmenovitě zapojili: **Eduard Hulicius** (zástupce kabinetu komisařky pro spravedlnost, spotřebitele a rovnost žen a mužů Věry Jourové), **Tereza Šamanová** (Svaz průmyslu a dopravy ČR), **Jiří Šebesta** (Sdružení podnikatelů a živnostníků ČR), **Hynek Brom** (místopředseda Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže), **Olga Sehnalová** (poslankyně Evropského parlamentu), **Kateřina Hrubešová** (Sdružení pro internetový rozvoj), **Dagmar Gavlasová** (Českomoravská konfederace odborových svazů), **Václav Mach** (Microsoft, člen představenstva ICT Unie), **Libor Manda** (Seznam), **Libor Dupal** (Sdružení českých spotřebitelů), **Matěj Vácha** a **Barbora Polachová** (UBER), **Ondřej Krátký** (Liftago), **Dagmar Bartels** (Allegro Group), **Milena Jabůrková** (Svaz průmyslu a dopravy ČR), **Marta Nováková** (Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR) a **Pavel Hlinka** (Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR).

V diskuzi dále zazněly tyto body:

- Vystupující se shodli, že je obtížné definovat obecně pojmy sdílená ekonomika a on-line platformy a určit, kdo je aktérem, respektive kdo a jak je do dané platformy zapojen. Problematické je často rovněž určit, jaká je vlastnická struktura on-line platforem. Tato skutečnost komplikuje případnou regulaci.
- Nové platformy většinou vznikají v důsledku mezer na trhu a doplňují stávající klasické poskytovatele, kterým často přímo nekonkurují. Sdílení majetku a prostředků vede k efektivnějšímu využívání zdrojů.
- V rámci diskuze panovala shoda na tom, že problematika sdílené ekonomiky a on-line platforem je dostatečně regulována stávajícími právními předpisy. V této souvislosti také zaznělo, že Evropská komise vydala sdělení s názvem Evropská agenda pro ekonomiku sdílení, jež obsahuje pokyny týkající se toho, jak by se stávající právní předpisy EU měly uplatňovat v tomto dynamickém a rychle se rozvíjejícím odvětví.
- Účastníci diskutovali také o tom, za jakých podmínek je vhodné doplnit systém regulace o samoregulační mechanismy, např. hodnocení uživatelů, srovnávače, apod.
- V průběhu diskuze zazněl požadavek na sjednocení podmínek pro všechny poskytovatele. Současný stav regulace některých oblastí obsahuje řadu povinností pro klasické poskytovatele, které jim vytváří vyšší náklady.
- Účastníci diskuze se shodli, že s ohledem na projednávanou problematiku je nutno přizpůsobit technické a kontrolní mechanismy a rychlost rozhodování kontrolních orgánů. Zejména je nutné zajistit operativní mechanismy, jak zjistit, že dochází k porušování stávajících právních předpisů.

- Problematickou oblastí je zajištění vymahatelnosti právních předpisů u poskytovatelů se sídlem mimo EU.

Navrhovaná doporučení

Závěry diskuze kulatého stolu Národního konventu lze shrnout do následujících doporučení.

V první řadě je nezbytná podpora rozvoje sdílené ekonomiky a on-line platform. Smyslem této podpory je vytvoření podmínek pro to, aby česká ekonomika byla moderní a poskytovala příznivé prostředí pro vytváření, respektive existenci nových forem podnikání. Veřejnoprávní regulace by neměla brzditi rozvoji těchto nových platform. Nelze opomíjet, že každá platforma má svá specifika a plošná regulace se tak nejeví jako účelná.

Pokud jde o regulaci, je postačující využití především stávající právní úpravy. Zároveň je však nutné provést analýzu této stávající úpravy a na základě analýzy určit oblasti, kde je nezbytná další regulace včetně jejího rozsahu. Je rovněž třeba zajistit důslednou aplikaci a vymahatelnost této regulace. Právní úprava by měla umožnit samoregulaci on-line platform za jasně definování samoregulačních pravidel. Samoregulační mechanismy by přitom měly podléhat kontrole ze strany dozorového orgánu.

Akteři on-line platform vykonávající činnost podnikatelským způsobem a provozovatelé klasických služeb by měli mít zajištěny rovné podmínky. Předpokladem zajištění rovnosti je stanovení hranice mezi tím, kdy se již jedná o podnikání ve smyslu platných právních předpisů a kdy ještě nikoliv.

Z platných právních předpisů vyplývá řada informačních povinností podnikatelů vůči spotřebitelům či zákazníkům. Je vhodné proto zvážit rozšíření této informační povinnosti i na zprostředkovatele v rámci sdílené ekonomiky. Tuto informační povinnost je vhodné doplnit o systém státních informačních kampaní, jejichž smyslem by bylo zvýšení gramotnosti a povědomí uživatelů on-line platform o jejich právech.

V rámci efektivnější vymahatelnosti práva lze hojněji využívat alternativních metod řešení sporů, především institutu ODR. Zásadní je též přijmout opatření ve snaze zajistit maximální vymahatelnost práva, jakož i kontrolu subjektů se sídlem (místem podnikání) nejen v EU. Účinnost veřejnoprávní kontroly státními orgány je zásadní, a tak je třeba státní správu vybavit kvalitními technologiemi a odborníky.

Dynamika vývoje a aktuálnost tématu nových obchodních modelů postavených na principu sdílení, stejně jako nejednotnost názorů mezi sociálními a hospodářskými partnery či veřejnou správou, poukazuje na nutnost pokračovat v diskusi, monitorovat další vývoj této oblasti a zvažovat nezbytnost zásahů do právního prostředí ze strany státu.

Doporučení Národního konventu o EU:

1. Podporovat rozvoj sdílené ekonomiky a on-line platforem a udržovat veřejnou diskusi o skutečném fungování a vývoji v této oblasti.
2. V rámci regulace využít stávající právní úpravy, zejména obecných ustanovení právních předpisů, a přitom tuto úpravu soustavně analyzovat a definovat oblasti vyžadující regulaci nad rámec úpravy stávající.
3. Zajistit rovné podmínky pro aktéry on-line platforem vykonávající činnost podnikatelským způsobem a pro provozovatele klasických služeb. Zvážit rozšíření informační povinnosti vyplývající z platných právních předpisů i na zprostředkovatele sdílené ekonomiky.
4. Umožnit samoregulaci sdílené ekonomiky a on-line platforem za jasného definování samoregulačních pravidel.
5. Zvýšit účinnost veřejnoprávní kontroly sdílené ekonomiky, a to zajištěním kvalitních technologií a odbornosti pro příslušné orgány státní správy.
6. Využívat více alternativních metod řešení sporů, především institutu ODR, a nalézt mechanismus k zajištění vymahatelnosti, zejména v případech subjektů se sídlem mimo EU.

Tento text není prostým zápisem jednotlivých příspěvků, které byly v diskusi předneseny. Neobsahuje tedy vše, co bylo v diskusi řečeno a nevyjadřuje názor všech účastníků na všechna diskutovaná témata. Jedná se o shrnutí nejdůležitějších bodů a formulaci doporučení na základě proběhlé diskuze.

Národní konvent o Evropské unii představuje diskuzní platformu, která je stálým místem pro debatu o evropských otázkách v ČR.

Projekt, koordinovaný na půdě Úřadu vlády České republiky, propojuje zástupce vlády, obou komor Parlamentu ČR a Evropského parlamentu, odbornou veřejnost, neziskový sektor a sociální partnery a další zainteresované aktéry.

Více o Národním konventu najdete
na internetových stránkách www.narodnikonvent.eu a na Twitteru [@KonventEU](https://twitter.com/KonventEU).