



Bruxelles, 11.4.2018.
COM(2018) 183 final

**KOMUNIKACIJA KOMISIJE EUROPSKOM PARLAMENTU, VIJEĆU I
EUROPSKOM GOSPODARSKOM I SOCIJALNOM ODBORU**

Nove pogodnosti za potrošače

1. UVOD

1.1. Izgradnja poštenog jedinstvenog tržišta za potrošače i poduzeća

Još od 1987. EU ima najstrože propise o zaštiti potrošača na svijetu, a danas se primjenjuje sveobuhvatan skup prava potrošača. Izdaci potrošača čine 56 % BDP-a Europske unije¹. Zdravo potrošačko okruženje ključan je čimbenik gospodarskog rasta².

Građani i poduzeća uživaju predvidljivost i pouzdanje proizišle iz prava koja je EU uveo za potrošače, a među kojima su pravo na sigurnost proizvoda, pravo na povrat proizvoda kupljenog na internetu u roku od 14 dana te pravo na popravak ili zamjenu proizvoda unutar razdoblja jamstva. To su tek neka od konkretnih prava koja utječu na svakodnevni život građana.

Europska politika zaštite potrošača donijela je stvarne koristi jer su uvedeni važni propisi kojima se uređuju prava putnika, potrošačka prava, nepoštene poslovne prakse i nepošteni uvjeti ugovora. To je europskim građanima i poduzećima pružilo visoku razinu zaštite i sigurnosti, ali tržište se brzo mijenja.

Kako bi se Komisija nadovezala na taj uspjeh te se suočila s izazovima novog i rastućeg tržišta, predsjednik Juncker pri njezinoj je reorganizaciji dodijelio istaknutije mjesto politici zaštite potrošača³. Od početka svojeg mandata 2014. ova je Komisija podnijela više od 80 % prijedloga potrebnih za uređivanje deset prioriternih područja utvrđenih u političkim smjernicama predsjednika Junckera⁴. Interesi potrošača glavna su tema u nekoliko inicijativa Komisije, a jedna je od njih i strategija jedinstvenog digitalnog tržišta iz koje su proizišli propisi o ukidanju naknada za usluge mobilne telefonije i podatkovne usluge u roamingu od 15. lipnja 2017.⁵, o zabrani neopravdanoga geografskog blokiranja kako bi potrošači mogli pristupiti proizvodima ili uslugama ili ih kupiti na internetskim stranicama iz neke druge države članice od 3. prosinca 2018.⁶ te o osiguravanju prekogranične prenosivosti usluga internetskog sadržaja od 1. travnja 2018.⁷ U okviru energetske unije i klimatske politike postignut je sporazum o prijedlozima Komisije za jačanje prava potrošača na energetskom tržištu⁸ te o novim ispitivanjima emisija i potrošnje goriva za automobile⁹. Usto,

¹ Eurostat, BDP i glavne sastavnice (proizvodnja, potrošnja i prihod) [nama_10_gdp], P31_S14_S15. Izdaci za finalnu potrošnju kućanstava i neprofitnih ustanova koje služe kućanstvima.

² Podaci iz potrošačkih pregleda Komisije ukazuju na pozitivan odnos između potrošačkih uvjeta i gospodarske situacije u različitim državama članicama.

³ Priopćenje za medije, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_hr.htm

⁴ Program rada Komisije 2018., https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_hr.pdf;

https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_hr

⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>

⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-online-content-services>

⁸ Npr. Komunikacija o ostvarivanju novih pogodnosti za potrošače energije, COM(2015) 339 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; prijedlog nove Direktive o energiji, COM(2016) 864 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>

⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en;

https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf

1. srpnja 2018. početak će se primjenjivati modernizirana pravila o odmorima u paket aranžmanima¹⁰.

Nadalje, u tijeku su pregovori između Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije o prijedlozima u pogledu ugovora o digitalnom sadržaju, koji su središnji element strategije jedinstvenog digitalnog tržišta, usmjerene na modernizaciju pravila iz potrošačkih ugovora o isporuci digitalnog sadržaja¹¹ i prodaji robe¹². S obzirom na važnost koju ti prijedlozi imaju za uspostavu jasnih i učinkovitih prava potrošača pri pristupanju digitalnim sadržajima te osiguravanje ujednačenih i djelotvornih pravila za potrošače i poduzeća diljem Europe, Komisija poziva Europski parlament i Vijeće da žurno donesu te prijedloge koji su istaknuti u Zajedničkoj izjavi o zakonodavnim prioritetima, o kojoj su se dogovorili predsjednici svih triju institucija.

Visokoj razini zaštite potrošača doprinijet će i drugi prijedlozi Komisije. Osobito važan učinak mogao bi imati prijedlog Direktive o jednakom postupanju iz 2008., kojim se, među ostalim, nastoji osigurati jednak pristup proizvodima i uslugama bez obzira na vjeru ili uvjerenje, invaliditet, dob ili spolnu orijentaciju¹³. Nadalje, Europskim aktom o pristupačnosti, koji je Komisija predložila 2015., velik će broj proizvoda i usluga postati pristupačniji za potrošače s invaliditetom¹⁴. Komisija poziva Europski parlament i Vijeće da brzo postignu dogovor o tom važnom prijedlogu te nakon njegova donošenja namjerava predstaviti prijedlog o uključivanju Europskog akta o pristupačnosti u područje primjene predložene Direktive o udruženim tužbama¹⁵.

Komisija je svojim radom postigla bolje uvjete za potrošače u cijelom EU-u¹⁶ te je poduzećima omogućila jedinstven pristup aktivnostima izvršavanja propisa u određenim područjima (npr. kupnja unutar aplikacije u mrežnim igrama, najam automobila ili nezakoniti sadržaj na platformama društvenih medija¹⁷).

Međutim, izazovi u području politike zaštite potrošača i dalje su prisutni. Nedavni slučajevi zlouporabe velikih razmjera koji su utjecali na potrošače u EU-u poljuljali su povjerenje potrošača u jedinstveno tržište. U te se zlouporabe velikih razmjera ubrajaju „Dieselgate” (kada su određeni proizvođači automobila u vozila ugrađivali tehnologiju za varanje na ispitivanjima emisija) i među bankama raširena primjena nepoštenih ugovornih uvjeta u ugovorima o hipoteci¹⁸. Ta su zbivanja ujedno potaknula raspravu o tome jesu li u EU-u na

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en

¹¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>

¹² <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=COM%3A2017%3A637%3AFIN>

¹³ Prijedlog direktive Vijeća o provedbi načela jednakoga postupanja prema osobama bez obzira na njihovu vjeru ili uvjerenje, invaliditet, dob ili spolnu orijentaciju COM/2008/0426 final od 2.7.2008.: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>

¹⁴ Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o usklađivanju zakona, propisa i administrativnih odredaba država članica u pogledu zahtjeva za pristupačnost proizvoda i usluga, COM(2015) 615 final od 2.12.2015., 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

¹⁵ Vidjeti u nastavku na kraju odjeljka 1.2.

¹⁶ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en; http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_hr.htm

¹⁸ U tom se području Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU

snazi dovoljno čvrsti mehanizmi za rješavanje takvih pitanja, odnosno za djelotvorno izvršavanje pravila o zaštiti potrošača i pružanje pravne zaštite oštećenim potrošačima. Usto, pokazalo se da je pitanje različitog sastava ili različitih obilježja istih proizvoda koji se prodaju u različitim dijelovima jedinstvenog tržišta izvor zabrinutosti u nekoliko država članica.

Potrebu za modernizacijom nekih pravila o zaštiti potrošača i poboljšanjem usklađenosti potvrdila je opsežna evaluacija pravila o zaštiti potrošača koju je Komisija privela kraju 2017. („provjera prikladnosti” u okviru programa REFIT¹⁹, evaluacija Direktive o pravima potrošača²⁰). U evaluaciji je zaključeno da su pravila EU-a o zaštiti potrošača pridonijela boljem funkcioniranju jedinstvenog tržišta i osigurala visoku razinu zaštite potrošača. Pravila su općenito prikladna za namjenu, ali treba ih bolje primjenjivati i izvršavati. Evaluacijom su utvrđena i područja u kojima bi se pravo EU-a o zaštiti potrošača moglo ažurirati i poboljšati.

Izvješće o Preporuci Komisije o kolektivnoj pravnoj zaštiti, koja je donesena u siječnju 2018.²¹, podržava zaključak evaluacije iz 2017. U Izvješću je zaključeno da postojeći pojedinačni mehanizmi pravne zaštite nisu dostatni u „situacijama masovne štete” koje utječu na velik broj potrošača u EU-u.

Ti nalazi nisu zanemarivi. EU mora pronaći odgovore na nove izazove u području politike zaštite potrošača te istodobno osigurati pošteno jedinstveno tržište za potrošače i poduzeća.

1.2. Uvođenje novih pogodnosti za potrošače

Paketom mjera koje su predstavljene u ovoj Komunikaciji i uz nju nastoji se odgovoriti na te izazove te se njime dovršava uvođenje „novih pogodnosti za potrošače” kako je obećala Junckerova Komisija i osigurava pošteno jedinstveno tržište za potrošače i poduzeća u nadolazećim godinama.

Bolje izvršavanje pravila, djelotvorni instrumenti za pravnu zaštitu potrošača i bolje poznavanje njihovih prava ojačat će povjerenje i pouzdanje potrošača. Europsko će gospodarstvo od toga imati koristi zato što su izdaci potrošača od velike važnosti za očuvanje održivoga gospodarskog modela.

„Nove pogodnosti za potrošače” temelje se na postojećem okviru politike zaštite potrošača te ga proširuju predloženim modernijim pravilima prikladnima za današnje promjenjivo tržište i poslovne prakse, snažnijim javnim i privatnim instrumentima za izvršavanje propisa i boljim mogućnostima pravne zaštite.

i Uredbe (EU) br. 1093/2010 primjenjuje na ugovore o hipoteci sklopljene 21. ožujka 2016. ili poslije. Njome se, među ostalim, od zajmodavaca zahtijeva da potrošačima pruže jasne i detaljne informacije o uvjetima kreditiranja, a potrošačima se daje pravo na otplatu kredita prije roka utvrđenog u ugovoru. Dodatne informacije: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_en

¹⁹ Radni dokument službi Komisije – Izvješće o provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava EU-a, SWD(2017) 209 od 23.5.2017., provedenoj u okviru Komisijina programa za primjerenost i učinkovitost propisa (REFIT).

²⁰ Izvješće Komisije Europskom parlamentu i Vijeću o primjeni Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača, COM(2017) 259 od 23.5.2017.; Radni dokument službi Komisije o evaluaciji Direktive o pravima potrošača, SWD(2017) 169 od 23.5.2017.

²¹ Izvješće o provedbi Preporuke o kolektivnoj pravnoj zaštiti iz 2013., COM(2018) 40 od 25.1.2018.

U praksi se „novim pogodnostima za potrošače” nastoji postići sljedeće:

- modernizirati postojeća pravila i ukloniti nedostatke u postojećoj pravnoj stečevini u području zaštite potrošača,
- pružiti potrošačima bolje mogućnosti pravne zaštite te podupirati djelotvorno izvršavanje propisa i bolju suradnju tijela javne vlasti na pravednom i sigurnom jedinstvenom tržištu,
- poboljšati suradnju s partnerskim zemljama izvan EU-a,
- osigurati jednako postupanje prema potrošačima na jedinstvenom tržištu i jamčiti da su nacionalna nadležna tijela ovlaštena za suzbijanje svih problema s „dvojom kvalitetom” potrošačkih proizvoda,
- poboljšati komunikaciju i izgradnju kapaciteta kako bi potrošači postali svjesniji svojih prava te pomoći trgovcima, posebice malim i srednjim poduzećima, da lakše ispunjavaju svoje obveze,
- razmotriti buduće izazove u području politike zaštite potrošača u gospodarskom i tehnološkom okruženju koje se brzo razvija.

Kako bi se postigli navedeni ciljevi, u okviru „novih pogodnosti za potrošače” predlažu se izmjene zakonodavnog okvira te niz nezakonodavnih mjera, kao što je izneseno u ovoj Komunikaciji. Zakonodavni paket čine sljedeća dva instrumenta:

- Prijedlog direktive o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ, Direktive 98/6/EZ, Direktive 2005/29/EZ i Direktive 2011/83 u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila EU-a o zaštiti potrošača²² te
- Prijedlog direktive o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ. Tim se prijedlogom potrošačima želi olakšati pristup pravnoj zaštiti u slučajevima u kojima su mnogi potrošači pretrpjeli istu štetu, odnosno u takozvanim situacijama masovne štete²³.

2.

Dokazi koje je Komisija prikupila ukazuju na to da bi određena pravila o zaštiti potrošača trebala modernizirati kako bi se odgovorilo na sadašnje izazove. U okviru „novih pogodnosti za potrošače” to će se nastojati postići uvođenjem mjera navedenih u nastavku.

- **Novi instrumenti za potrošače – pojedinačni pravni lijek.** Potrošači bi trebali imati pravo na pojedinačni pravni lijek (npr. financijsku naknadu) kad im je nanesena šteta nepoštenom poslovnom praksom. Postojećim se pravom EU-a ne pružaju jasna i dostatna sredstva za suzbijanje negativnih učinaka takve prakse. Na primjer, kad bi se ponovio skandal poput „Dieselgatea”, potrošačima bi bio dostupan pravni lijek protiv zavaravajućeg oglašavanja.

²² COM(2018) 185.

²³ COM(2018) 184.

- **Veća transparentnost za potrošače na internetskim tržištima.** Danas potrošači prilikom posjeta internetskom tržištu²⁴ ne znaju uvijek od koga kupuju (od profesionalnog trgovca ili drugog potrošača). Mnogi su potrošači pod dojmom da kupuju od internetskog tržišta te da stoga sklapaju ugovor s tom platformom. U stvarnosti najčešće možda kupuju od trećeg dobavljača registriranog na internetskom tržištu. Potrošači zbog toga mogu pogrešno smatrati da posluju s profesionalnim trgovcem (te da stoga uživaju prava potrošača²⁵). Ta zabluda može uzrokovati probleme ako s kupnjom na internetu nešto pođe krivo zato što nije uvijek lako utvrditi tko je odgovoran za eventualne pogreške. To umanjuje mogućnost ostvarivanja pravne zaštite.

Predloženim će se novim pravilima od internetskih tržišta zahtijevati da jasno obavijeste potrošače o identitetu stranke s kojom sklapaju ugovor (je li riječ o profesionalnom trgovcu ili pojedincu?). Komisija ujedno predlaže jasnije odredbe o obvezi svih internetskih platformi da jasno naznače razliku između rezultata pretraživanja koji se temelje na plaćanjima primljenima od drugih trgovaca i „prirodnih” rezultata pretraživanja te o obvezi internetskih tržišta da pružaju informacije o glavnim parametrima na temelju kojih se utvrđuje poredak ponuda²⁶. Time će se povećati transparentnost na internetskim tržištima.

- **Proširenje zaštite potrošača na „besplatne usluge”.** Još jedan se nedostatak u zaštiti potrošača javlja pri „besplatnim” digitalnim uslugama za koje potrošači dostavljaju svoje osobne podatke umjesto plaćanja u novcu. Među tim su „besplatnim” uslugama pohrana podataka u oblaku, društveni mediji i računi e-pošte. S obzirom na sve veću ekonomsku vrijednost osobnih podataka te se usluge ne mogu smatrati „besplatnima”. Potrošači bi stoga trebali imati jednako pravo na predugovorne informacije i na otkazivanje ugovora tijekom četrnaestodnevnog „roka za odustajanje” bez obzira na to plaćaju li uslugu u novcu ili dostavljanjem osobnih podataka.
- **Uklanjanje opterećenja za poduzeća.** Dokazano je da su troškovi usklađenosti s pravom EU-a o zaštiti potrošača za poduzeća u prosjeku niski. Međutim, u pojedinim su područjima određene odredbe zastarjele zbog tehnoloških promjena ili uzrokuju nepotrebne troškove za poduzeća. „Novim pogodnostima za potrošače” nastoje se ukloniti nerazmjerna opterećenja za poduzeća, primjerice u području komunikacije s potrošačima. Trgovci bi trebali imati veću fleksibilnost u odabiru najprimjerenijeg sredstva komunikacije s potrošačima. Trebali bi se moći služiti novim sredstvima internetske komunikacije, poput internetskih obrazaca ili soba za razgovor (*chat*) umjesto adrese e-pošte, pod uvjetom da potrošač može pohraniti komunikaciju s trgovcem.

²⁴ Internetsko tržište je vrsta *web*-mjesto za e-trgovinu na kojem više trećih strana navodi informacije o proizvodu ili usluzi.

²⁵ Potrošač koji kupuje od profesionalnog trgovca uživa prava potrošača, ali potrošač koji kupuje od druge fizičke osobe ne uživa ta prava.

²⁶ Na temelju smjernica Komisije o provedbi/primjeni Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi, SWD(2016) 163 final od 25.5.2016. (odjeljak 5.2.6.), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>

Iako je pravo odustajanja ključno za potrošače i za povjerenje u internetsku trgovinu, Komisija ujedno predlaže uklanjanje pojedinih opterećenja za trgovce koja se odnose na pravo odustajanja od „ugovora na daljinu” i „ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija”. Ako je potrošač upotrebljavao naručenu robu umjesto da ju je samo isprobao na isti način na koji bi to učinio u tradicionalnoj trgovini, više ne bi trebao imati pravo otkazati ugovor. Time će se smanjiti opterećenje za trgovce koje proizlazi iz vraćanja rabljenih proizvoda.

3. BOLJA PRAVNA ZAŠTITA POTROŠAČA, DJELOTVORNO IZVRŠAVANJE PROPISA I BOLJA SURADNJA TIJELA JAVNE VLASTI NA PRAVEDNOM I SIGURNOM JEDINSTVENOM TRŽIŠTU

Pravila su djelotvorna samo ako potrošačima omogućuju lako ostvarivanje pravne zaštite u slučaju povrede i ako ih nacionalna tijela izvršavaju. „Nove pogodnosti za potrošače” stoga uključuju prijedloge za bolje mogućnosti pravne zaštite potrošača i djelotvornije izvršavanje postojećih pravila o zaštiti potrošača.

3.1. Bolja pravna zaštita potrošača

„Novim pogodnostima za potrošače” potrošačima će se omogućiti bolji pristup pravnoj zaštiti na načine navedene u nastavku.

- **Iskorištavanje punog potencijala sudskih naloga radi osiguravanja pravne zaštite potrošača u „situaciji masovne štete”.** U situacijama masovne štete potrošači bi trebali imati mogućnost da svoja prava ostvare ne samo pojedinačno, nego i kolektivnom pravnom zaštitom. Na primjer, u slučaju poput „Dieselgatea”, pravni lijek za žrtve nepoštenih poslovnih praksi može se primijeniti u obliku kolektivne tužbe.

U okviru „novih pogodnosti za potrošače” Komisija predlaže modernizirani sustav udruženih tužbi nadovezujući se pritom na postojeću Direktivu o sudskim nalogima²⁷. Tim se sustavom neprofitnim kvalificiranim subjektima, kao što su udruženja potrošača ili neovisna javna tijela, omogućuje da brane kolektivne interese potrošača u slučaju masovne štete. To će pojedinačnim potrošačima pomoći da ostvare svoja prava. Osobito će biti od koristi potrošačima koje su različiti razlozi odvratili od pokretanja pojedinačnih sporova. Sustav će sadržavati ugrađene zaštitne mjere – primjerice, tužbe će moći podnositi samo subjekti koji ispunjavaju određene kriterije i čiji su izvori financiranja transparentni. Na taj će se način održati neophodna ravnoteža između pristupa pravosuđu i sprečavanja moguće zloupotrebe, a sustav će primjenjivati pristup koji se razlikuje od modela pokretanja sudskih postupaka u SAD-u.

²⁷ Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača, SL L 110, 1.5.2009., str. 30.

- **Jačanje postojećih instrumenata za potrošače – alternativnog rješavanja sporova i internetskog rješavanja sporova.** Zahvaljujući alternativnom rješavanju sporova²⁸ i internetskom rješavanju sporova²⁹ potrošači imaju pristup jednostavnim, brzim i pravednim postupcima za rješavanje domaćih i prekograničnih sporova s trgovcima bez pokretanja sudskog postupka. Alternativnim i internetskim rješavanjem sporova trgovci se ujedno potiču na razvoj učinkovitih sustava korisničke podrške³⁰.

Komisija će nastaviti s radom na unapređivanju djelotvornosti tog okvira promicanjem njegove upotrebe među trgovcima i uspostavom dijaloga između relevantnih dionika³¹ kako bi se, među ostalim, potrošačima omogućilo da lako pronađu te alate i upotrebljavaju ih za rješavanje sporova.

3.2. Djelotvorno izvršavanje i bolja suradnja tijela javne vlasti na pravednom i sigurnom jedinstvenom tržištu

Djelotvorno izvršavanje glavni je prioritet tijekom mandata ove Komisije. Ono je zauzelo istaknuto mjesto u strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta, među ostalim i pokretanjem inicijative za ažuriranje izvršavanja potrošačkih pravila kako bi ono bila prikladna za digitalno doba: revizije Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača³².

²⁸ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) SL L 165, 18.6.2013., str. 63.

²⁹ Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova), SL L 165, 18.6.2013., str. 1.

³⁰ Komisija je 11. studenoga 2017. u Berlinu bila domaćin uvodnog događanja za „TRAVEL-NET”, mrežu od 15 tijela za alternativno rješavanje sporova iz 11 država članica koja rade na rješavanju potrošačkih sporova u sektoru prijevoza putnika/putovanja. U događanju su sudjelovali i predstavnici najvažnijih poduzeća za prijevoz putnika. Komisija je 13. prosinca 2017. bila domaćin okruglog stola na kojem su sudjelovali ključni predstavnici industrije iz sektora maloprodaje odjeće i obuće. U prosincu 2017. Komisija je isto pokrenula komunikacijsku kampanju o alternativnom i internetskom rješavanju sporova usmjerenu na potrošače.

³¹ U prvoj polovini 2018. Komisija će pokrenuti komunikacijsku kampanju o alternativnom i internetskom rješavanju sporova, čiji je cilj povećati sudjelovanje trgovaca u postupcima alternativnog rješavanja sporova i na platformi za internetsko rješavanje sporova. Dana 11. i 12. lipnja 2018. Komisija će biti domaćin Skupštine o alternativnom rješavanju sporova 2018. Na tom će se događanju okupiti predstavnici svih subjekata certificiranih za alternativno rješavanje sporova u EU-u, nadležnih tijela za alternativno rješavanje sporova, kontaktnih točaka za internetsko rješavanje sporova, europskih potrošačkih centara, udruga potrošača, poslovnih udruženja, najvažnijih trgovaca na malo i drugih ključnih dionika alternativnog i internetskog rješavanja sporova.

³² https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_en

Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača uspostavljena je osnova za mrežu nacionalnih tijela za izvršavanje propisa kako bi se osiguralo usklađeno prekogranično izvršavanje glavnih propisa EU-a o zaštiti potrošača. Revidirana pravila primjenjivat će se u državama članicama od 20. siječnja 2020.³³ S početkom primjene nove Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača nacionalna će tijela dobiti skup minimalnih ovlasti te će se uvesti nov postupak za rješavanje raširenih povreda propisa o zaštiti potrošača na razini Unije i bolji sustav nadzora. Komisija će imati veću koordinacijsku ulogu i moći će pokretati koordinirane istrage o izvršavanju propisa u slučaju povreda na razini Unije³⁴.

Komisija poduzima sljedeće mjere za jačanje izvršavanja propisa i suradnje tijela javne vlasti:

a) Djelotvornije sankcije, osobito za raširene povrede

Kad poduzeće danas prekrši pravila o zaštiti potrošača, sankcije utvrđene nacionalnim zakonodavstvom znatno se razlikuju diljem EU-a i često su prilično niske. Zbog toga nisu vrlo učinkovite u odvratanju bezobzirnih trgovaca od varanja potrošača.

U okviru „novih pogodnosti za potrošače” Komisija predlaže da nacionalna tijela za izvršavanje propisa pri donošenju odluke o novčanim kaznama za povrede Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi³⁵, Direktive o nepoštenim ugovornim odredbama³⁶, Direktive o pravima potrošača³⁷ i Direktive o isticanju cijena³⁸ primjenjuju zajedničke kriterije diljem EU-a. U slučajevima u kojima trgovac te direktive prekrši istodobno u nekoliko država članica (tzv. „raširene povrede”³⁹) nadležna tijela imat će ovlasti izricanja novčane kazne u iznosu od najmanje 4 % prometa trgovca. Odvratajućim sankcijama te vrste pridonijet će se sprečavanju povreda i ponovno uspostaviti pravednost.

b) Pomoć državama članicama u pripremi za novu uredbu o suradnji u zaštiti potrošača

³³ Uredba (EZ) br. 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004, SL L 345, 9.12.2004., str. 1.

³⁴ Novom se Uredbom ujedno uspostavlja okvir za suradnju između različitih nacionalnih tijela za izvršavanje propisa koja su odgovorna za zakonodavstvo u pojedinim sektorima obuhvaćenima Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača. Kad je riječ o drugim područjima sektorskog zakonodavstva koja nisu obuhvaćena Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača, točnije o Općoj uredbi o zaštiti podataka, Komisija promiče suradnju između relevantnih nacionalnih tijela nadležnih za izvršavanje propisa s pomoću zajedničkih radionica i mogućih budućih koordiniranih aktivnosti izvršavanja.

³⁵ Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2004/2004 Europskog parlamenta i Vijeća, SL L 149, 11.6.2005., str. 22.

³⁶ Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, SL L 95, 21.4.1993., str. 29.

³⁷ Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 199/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, SL L 304, 22.11.2011., str. 64.

³⁸ Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima, SL L 80, 18.3. 1998., str. 27.

³⁹ U Uredbi o suradnji u zaštiti potrošača „raširena povreda” definira se kao povreda koja utječe na potrošače u najmanje trima državama članicama; „raširena povreda s dimenzijom Unije” definirana je kao prakse kojima se nanosi šteta potrošačima u dvjema trećinama država članica ili više njih i čije stanovništvo zajedno čini dvije trećine stanovništva EU-a ili više.

Komisija će podržati države članice u 2018. i 2019. tako što će pružiti pomoć nacionalnim tijelima i pratiti prilagodbu nacionalnih pravnih sustava. Komisija posebno provodi zadaće navedene u nastavku.

- Komisija surađuje sa stručnjacima iz država članica kako bi raspravila pitanja u pogledu provedbe i po potrebi pružila smjernice – već je sastavila popis potreba država članica te će naknadno održati radionice i studijske posjete u državama članicama.
- Komisija razvija nove IT alate koji su potrebni nadležnim tijelima i vanjskim dionicima kako bi djelotvorno surađivali i razmjenjivali informacije i upozorenja. Novi IT alat omogućit će nacionalnim tijelima za izvršavanje da surađuju na otkrivanju, istraživanju i dokidanju poslovnih praksi kojima se krši pravna stečevina u području zaštite potrošača u prekograničnoj trgovini. Alat će omogućiti slanje vanjskih upozorenja (npr. upozorenja koja šalju potrošači i trgovinska udruženja) mreži za suradnju u zaštiti potrošača.
- Komisija prikuplja informacije o stanju na tržištu kako bi utvrdila i brzo otklonila raširene povrede zakona o zaštiti potrošača na razini Unije. Komisija će dugoročno istražiti načine boljeg praćenja maloprodajnih praksi na razini EU-a kojima se šteti potrošačima i poštenom tržišnom natjecanju; među ostalim, mogućnost da se pospješi prikupljanje dokaza na internetu te da se nacionalnim tijelima olakša razvoj metodologija za otkrivanje, utvrđivanje i razmjenu dokaza te pokretanje koordiniranih aktivnosti za otklanjanje štetnih praksi.

c) Izgradnja kapaciteta

Komisija će se i dalje baviti aktivnostima za izgradnju kapaciteta nacionalnih tijela, a usmjerit će se na sve veću „digitalizaciju” potrošačkih tržišta. Izgradnja kapaciteta obuhvaćat će sljedeće glavne aktivnosti:

- financiranje i koordiniranje „akademije za e-provedbu”; u okviru projekta iskoristit će se 1,75 milijuna eura za izgradnju kapaciteta nacionalnih tijela za zaštitu potrošača i nacionalnih tijela za sigurnost potrošačkih proizvoda;
- pružanje potpore državama članicama kako bi se osiguralo prikupljanje pouzdanih dokaza o mogućim povredama zakonodavstva EU-a; time će se državama članicama olakšati brža identifikacija raširenih problema s kojima se suočavaju potrošači u EU-u.

d) Koordinirana provedba

Komisija će i dalje raditi s nacionalnim tijelima iz mreže za suradnju u zaštiti potrošača na strateškoj i ciljanoj provedbi radi promicanja pravednog jedinstvenog digitalnog tržišta⁴⁰. Te aktivnosti podrazumijevaju usklađene preglede internetskih stranica („sweeps”)⁴¹ ili

⁴⁰ Vidjeti Komunikaciju Komisije o preispitivanju provedbe Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta na sredini provedbenog razdoblja – *Povezano jedinstveno digitalno tržište za sve* – COM(2017) 228 final od 10.5.2017., str. 5–6.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_en

koordinirane mjere za rješavanje problema koji utječu na velik broj potrošača u EU-u⁴². Temeljem iskustva Komisije s izvršavanjem od 2014. vidljivo je da su mogući pozitivni rezultati i za potrošače i za poduzeća (primjerice, pružanje usluga na jednome mjestu kako bi se otklonile povrede zakonodavstva EU-a koje utječu na cijeli EU).

Naglasak će i dalje uvelike biti na suzbijanju nepoštenih praksi (npr. zavaravajućih i neutemeljenih tvrdnji o okolišu) te nezakonitog sadržaja na internetu⁴³.

3.3. Provedba zakonodavstva o sigurnosti neprehrambenih proizvoda

Komisija će državama članicama pomoći i pri uspostavi bolje suradnje u pogledu sigurnosti proizvoda⁴⁴. Ključno je osigurati zaštitu zdravlja i sigurnosti potrošača od opasnih proizvoda, bilo da su kupljeni na internetu ili ne. To će se postići na sljedeći način.

a) Modernizacija sustava brzog uzbunjivanja

Komisija upravlja europskim sustavom brzog uzbunjivanja. Njime se omogućuje brza razmjena informacija između država članica i Europske komisije o opasnim neprehrambenim proizvodima koji su povučeni s tržišta i/ili opozvani od potrošača u bilo kojem dijelu Europe.

Komisija će, među ostalim, revidirati smjernice za sustav brzog uzbunjivanja kako bi u najvećoj mogućoj mjeri povećala njegove prednosti za potrošače i omogućila djelotvorniji rad tijela za nadzor tržišta.

b) Maksimalno iskorištavanje koordiniranog nadzora tržišta

Kako bi poboljšala funkcioniranje jedinstvenog tržišta za potrošače, Komisija financira koordinirane aktivnosti nadzora tržišta u pogledu sigurnosti proizvoda. Riječ je o više od 25 koordiniranih mjera nadzora tržišta u nizu proizvodnih sektora (npr. igračke, proizvodi za skrb o djeci). Komisija će i dalje podupirati zajedničke mjere tijela EU-a za pospešivanje razmjene znanja i jačanje mreže tijela za nadzor tržišta i u svjetlu Komisijina Prijedloga uredbe o provedbi i poštovanju zakonodavstva Unije o usklađivanju u području proizvoda⁴⁵. Ta će potpora pridonijeti praćenju opasnih proizvoda diljem EU-a i njihovu uklanjanju s tržišta.

Navedenim Komisijinim Prijedlogom uredbe o izvršavanju i poštovanju zakonodavstva Unije o usklađivanju u području proizvoda nastoji se ojačati okvir za nadzor tržišta proizvoda unutar jedinstvenog tržišta i na vanjskim granicama, uključujući razmjene s međunarodnim partnerima u pogledu strukturiranog nadzora tržišta.

4. Međunarodna suradnja

a) Sporazumi o suradnji za bolju koordinaciju s partnerima izvan EU-a

⁴² https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en

⁴³ Komunikacija o suzbijanju nezakonitog sadržaja na internetu „Povećanje odgovornosti internetskih platformi” (COM(2017) 555 final od 28.9.2017.; Preporuka Komisije za učinkovito suzbijanje nezakonitog sadržaja na internetu, C(2018) 1177 od 1.3.2018.

⁴⁴ Direktiva 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda (SL L 11, 15.1.2002., str. 4).

⁴⁵ COM(2017) 795 final od 19.12.2017.

Tijela koja provode zakonodavstvo o zaštiti potrošača suočavaju se sa sličnim (ako ne i identičnim) poslovnim praksama i marketinškim strategijama diljem svijeta. Koordiniranim djelovanjem radi suzbijanja tih problema poboljšat će se poštovanje propisa u poduzećima.

Komisija namjerava raditi na dvostranim i višestranim sporazumima za suradnju u zaštiti potrošača između EU-a i ključnih jurisdikcija kao što su SAD, Kanada, a u budućnosti i Kina.

Ta će se međunarodna suradnja pospješiti jačim okvirom za koordinaciju javnih provedbenih tijela u EU-u koja su uspostavljena revidiranim Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača, koja se može upotrijebiti kao osnova za sklapanje sporazuma o suradnji s trećim zemljama. Takvim se sporazumima mogu uspostaviti: mehanizmi za uzajamnu pomoć nadležnih tijela; alati za suradnju prilagođeni digitalnom gospodarstvu za suzbijanje internetskih stranica na kojima se provode prijevare na svjetskoj razini; novi postupak rješavanja na jednome mjestu raširenog kršenja prava potrošača za koje su poduzeća odgovorna na globalnoj razini te djelotvorniji sustav nadzora.

b) Sigurnost proizvoda: globalni izazov

Opskrbni lanci proizvoda globalne su naravi, a potrošači mogu jednostavno kupovati proizvode na internetu izravno iz zemalja koje nisu dio EU-a. Zbog toga je međunarodna suradnja ključan čimbenik sigurnosti potrošača u EU-u. Nužna je suradnja u području sigurnosti proizvoda sa zemljama proizvođačima i zemljama na čijim su tržištima dostupni slični proizvodi, kako bi zemlje članice EU-a mogle maksimalno učinkovito nadzirati tržište.

Komisija će dodatno poboljšati suradnju s Kinom⁴⁶ i podići svijest među proizvođačima o zahtjevima za sigurnost proizvoda u EU-u. Komisija će podržati i međunarodne inicijative za globalno poboljšanje sigurnosti proizvoda koji se prodaju na internetu.

Konačno, Komisija će i dalje promicati djelotvornu zaštitu potrošača u budućim dvostranim i višestranim trgovinskim pregovorima uključivanjem specifičnih pravila o suradnji u pogledu sigurnosti proizvoda u trgovinske sporazume. Time će se omogućiti razmjena informacija o opasnim proizvodima gdje je to primjereno, uključujući sa zemljama proizvođačima.

5. OSIGURANJE JEDNAKOG POSTUPANJA PREMA POTROŠAČIMA NA JEDINSTVENOM TRŽIŠTU: SUZBIJANJE PROBLEMA „DVOJNE KVALITETE” POTROŠAČKE ROBE

U svojem govoru o stanju Unije iz 2017. predsjednik Juncker rekao je: *Ne mogu prihvatiti to da se ljudima u nekim dijelovima Europe [...] prodaju prehrambeni proizvodi niže kvalitete nego u drugim zemljama, iako su ambalaža i robna marka isti. [...] Sada moramo nacionalnim tijelima dodijeliti veće ovlasti kako bi se posvuda iskorijenile takve nezakonite prakse.*

Kako bi otklonila taj problem, Komisija je već poduzela nekoliko važnih koraka.

⁴⁶ Više od polovine proizvoda koji su 2017. prijavljeni u okviru EU-ova sustava brzog uzbunjivanja za neprehrambene proizvode proizvedeno je u Kini, vidjeti godišnje izvješće, https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape_x/reports/index_en.htm

U rujnu 2017.⁴⁷ Komisija je donijela skup **smjernica o primjeni zakona EU-a o hrani i potrošačima** kako bi suzbila problem „dvojne kvalitete” proizvoda. Smjernicama se nacionalnim tijelima želi olakšati utvrđivanje kršenja prava EU-a u slučajevima kada poduzeće u različitim zemljama oglašava proizvode različitog sastava pod imenom iste robne marke.

U **raspravi s predstavnicima industrije** Komisija je poduzeća pozvala da ukinu neopravdane i zavaravajuće prakse razlikovanja proizvoda koji ne odgovaraju specifičnim tržišnim zahtjevima. Neki proizvođači već su počeli prilagođavati sastav svojih proizvoda kako bi osigurali prodaju jednakih proizvoda diljem EU-a. Očekuju se daljnje izmjene u njihovoj strategiji diferencijacije i pružanju informacija potrošačima.

Komisija je ponudila **financijsku potporu izvršavanju** u državama članicama EU-a te za razvoj **zajedničkog pristupa usporednom testiranju prehrambenih proizvoda**. Zajednički istraživački centar Komisije uz potporu 16 država članica i dionika razvija tu metodologiju i pokrenut će kampanju testiranja u svibnju 2018. Provest će se kemijsko i senzorno ispitivanje uobičajenog raspona proizvoda koji su na tržištu u većini država članica. Prvi rezultati očekuju se krajem 2018. Prema potrebi, Komisija i tijela drugih država članica reagirat će na pitanja koja se pojave u kontekstu prvih rezultata testiranja uobičajenog raspona proizvoda.

Usporedno s tim trajnim aktivnostima Komisija procjenjuje da će se trgovcima dodatno otežati zavaravanje potrošača stavljanjem na tržište robe dvojne kvalitete te da će se ono učiniti skupljim, s pomoću nekoliko mjera predloženih u okviru novih pogodnosti za potrošače, posebno strožim sankcijama za nezakonite prakse, pojedinačnim pravnim lijekom za potrošače dovedene u zabludu i zajedničkim mehanizmima pravne zaštite.

Poduzeća mogu stavljati na tržište i prodavati robu različitog sastava ili obilježja i prilagođavati svoje proizvode lokalnim potrošačkim preferencama ili u obzir uzimati potrebu za odgovorom na različite trendove u potražnji, logistička pitanja i nove tehnologije, pod uvjetom da u potpunosti poštuju zakonodavstvo Unije (bilo o sigurnosti proizvoda i označivanju ili drugo horizontalno ili sektorsko zakonodavstvo). Proizvodi pod istom robnom markom mogu iznimno imati različita obilježja. No znatno različit sastav proizvoda koji su označeni kao identični može biti izvor zabrinutosti ako se takvi proizvodi oglašavaju na način koji omogućuje obmanjivanje potrošača.

Kako ne bi ostalo prostora za sumnju da je pravom EU-a zabranjeno neopravdano i zavaravajuće razlikovanje proizvoda jedinstvenom tržištu, Komisija namjerava nacionalnim tijelima na raspolaganje staviti jasnija pravila kojima će se osigurati lakše suzbijanje nepoštenih praksi. Komisija stoga predlaže da se u Direktivi o nepoštenim trgovačkim praksama izrijeком navede da stavljanje na tržište nekog proizvoda uz tvrdnju da je identičan istom proizvodu koji je stavljen na tržište u nekoliko drugih država članica, a koji se pritom od njega znatno razlikuje po sastavu ili obilježjima, predstavlja zavaravajuću radnju u smislu članka 6. te Direktive.

⁴⁷ Obavijest Komisije C(2017) 6532 od 26.9.2017. o primjeni zakonodavstva EU-a o hrani i zaštiti potrošača na pitanja dvojne kvalitete proizvoda – konkretni slučaj prehrambenih proizvoda.

6. PODIZANJE SVIJEŠTI I IZGRADNJA KAPACITETA

Komisija je pri evaluaciji pravila o zaštiti potrošača 2017. (Provjera prikladnosti) utvrdila da je niska razina sukladnosti s propisima EU-a o zaštiti potrošača pogoršana ograničenom svijesti potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obvezama, pri čemu se ta svijest znatno razlikuje među državama članicama. Potrošači su 2016. prijavili 20 % problema, isto kao i 2008., što znači da tijekom deset godina gotovo uopće nije bilo poboljšanja. Istovremeno je samo 41 % građana EU-a znalo da prema propisima EU-a imaju pravo na besplatni popravak ili zamjenu neispravne robe.

Tijekom 2018. i kasnije, Komisija će poduzimati korake navedene u nastavku kako bi poboljšala poznavanje prava potrošača i potaknula novu kulturu sukladnosti s propisima EU-a o zaštiti potrošača.

6.1. Dijalog s potrošačima i komunikacijska kampanja

U studenome 2017. Komisija je pokrenula široku raspravu u okviru programa novih pogodnosti za potrošače kako bi okupila dionike koji rade na poboljšanju prava potrošača u EU-u i raspravila s njima kako „preoblikovati pravila o zaštiti potrošača u EU-u i prilagoditi ih 21. stoljeću”⁴⁸.

U okviru te inicijative tijekom 2018. Komisija će organizirati niz dijaloga s potrošačima redom u državama članicama. Cilj je tih dijaloga objasniti građanima što EU čini za njih kao potrošače i poslušati njihova gledišta o tome kako EU može bolje otkloniti njihovu zabrinutost.

Komisija će 2018. pokrenuti i sveobuhvatnu komunikacijsku kampanju kako bi povećala svijest Europljana o njihovim postojećim potrošačkim pravima u EU-u. Kampanja će se posebno, no ne isključivo, usmjeriti na one države članice u kojima građani imaju najnižu razinu potrošačkih prava.

6.2. Osposobljavanje, obrazovanje, izgradnja kapaciteta i drugi informacijski alati

- U ožujku 2018. na internetu je pokrenut projekt *ConsumerLawReady*⁴⁹. U okviru projekta želi se obučiti mala i srednja poduzeća (MSP-ovi) o zakonodavstvu EU-a o zaštiti potrošača kako bi im se olakšalo usklađivanje s pravnim zahtjevima. Projekt provodi konzorcij organizacija za zaštitu potrošača i poslovnih organizacija. Te organizacije obučavaju „glavne trenere” koji potom obučavaju „lokalne trenere” u svim državama članicama. Ti lokalni treneri ponudit će osposobljavanje MSP-ovima. S pomoću multiplikacijskog učinka osigurat će se opsežno širenje informacija.
- U trećem kvartalu 2018. nova baza podataka *Consumer Law Database* bit će dostupna u okviru portala e-pravosuđe⁵⁰. Time će se svim građanima, a posebno

⁴⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm

⁴⁹ www.ConsumerLawReady.eu. *ConsumerLawReady* je pilot-projekt koji organizira Europska komisija na zahtjev Europskog parlamenta.

⁵⁰ <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

pravnim stručnjacima i provedbenim tijelima, omogućiti pristup nacionalnim pravilima o prenošenju ključnih direktiva EU-a o zaštiti potrošača. Ujedno će se omogućiti pristup relevantnoj sudskoj praksi država članica i Suda Europske unije te relevantnoj nacionalnoj administrativnoj praksi.

- Europska komisija potiče *inicijativu za samoregulaciju* europskih poduzeća u pogledu ključnih načela za bolje informiranje potrošača, što obuhvaća standardne uvjete. Rezultati inicijative očekuju se u ljeto 2018.
- Komisija će do početka 2019. razviti *smjernice o Direktivi 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima*, kojom se europske potrošače štiti od nepoštenih standardnih ugovornih uvjeta koje primjenjuju trgovci. U okviru provjere prikladnosti propisa REFIT utvrđeno je da je pristup temeljen na načelima koji je izložen u Direktivi o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima i dalje djelotvoran te pridonosi visokoj razini zaštite potrošača. Na temelju brojnih presuda Suda Europske unije, smjericama će se nastojati razjasniti pitanja proizašla iz primjene Direktive, primjerice u vezi s pravnim posljedicama neobvezujuće prirode nepoštenih ugovornih uvjeta i obvezom nacionalnih sudova da na vlastitu inicijativu procijene je li uvjet iz ugovora koji potpada pod područje primjene Direktive 93/13/EEZ nepošten.
- Komisija je predana daljnjem radu na obrazovanju potrošača jer samo upućeni potrošači mogu djelotvorno iskoristiti svoja prava. Područje primjene aktualnih uspješnih projekata u području obrazovanja potrošača, primjerice projekta *Consumer Classroom*, moglo bi se proširiti tako da se utječe na ponašanje drugih ciljnih skupina, uz poseban naglasak na ranjive potrošače.
- Komisija će i dalje na razne načine raditi na *izgradnji kapaciteta potrošačkih organizacija*. Primjerice, nastojat će ojačati ulogu potrošačkih organizacija kao nadzornika i važnih stupova civilnog društva u zemljama u kojima su one i dalje relativno nerazvijene. Trebalo bi ojačati i njihove kompetencije i glas kada je riječ o donošenju politika na nacionalnoj razini.

7. PRIPREMA POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA ZA DALJNJE IZAZOVE

Paketom novih pogodnosti za potrošače odgovorit će se na najvažnije današnje izazove u pogledu zaštite potrošača u EU-u, no tržišta će se i dalje razvijati i brzo mijenjati, a zakonodavstvo o zaštiti potrošača mora se prilagođavati i razvijati kako bi i dalje bilo relevantno te kako bi moglo obuhvatiti nova područja izazova za potrošače, primjerice nove složene i netransparentne transakcije. Komisija će i dalje pratiti potrošačka tržišta kako bi utvrdila nova pitanja i stekla uvid u ponašanje potrošača te ga uzela u obzir pri donošenju politika.

Komisija trenutačno istražuje sljedeća područja

- **Umjetna inteligencija.** Tehnologije umjetne inteligencije donose velike prilike za potrošače. Istovremeno njihovom uporabom mogu nastati izazovi u vezi sa sljedećim pitanjima: i. složenost i mogući nedostatak transparentnosti tih tehnologija, ii. nedostatak kontrole korisnika nad podacima koje generiraju ili iii. pitanja povezana s

diskriminacijom, predrasudama, sigurnošću i odgovornosti za štetu. Komisija će dodatno istražiti to područje kako bi utvrdila najbolje načine povećanja transparentnosti tih tehnologija⁵¹. Komisija će podržati i nacionalne organizacije za zaštitu potrošača i organizacije na razini EU-a u razvoju razumijevanja i transparentnosti aplikacija koje se temelje na umjetnoj inteligenciji kako bi se potaklo povjerenje potrošača.

- **Internet stvari.** Predviđa se da će do 2020. u EU-u postojati najmanje 6 milijardi proizvoda povezanih s internetom, a diljem svijeta 25 milijardi⁵². Važno je zajamčiti sigurnost tih proizvoda i tehnologija za potrošače te ujedno osigurati širok izbor i ne zagušiti inovacije. Komisija će procijeniti je li postojeći pravni okvir za sigurnost proizvoda primjeren svrsi u svjetlu novih izazova koje donose te nove tehnologije ili je potrebno otkloniti neke nedostatke. U tom smislu Komisija će dodatno istražiti poveznice između kibersigurnosti⁵³ i sigurnosti proizvoda te utvrditi alate kojima je moguće poboljšati sigurnost proizvoda već u fazi dizajna. Komisija je osnovala stručnu skupinu koja će procijeniti jesu li postojeći sustavi odgovornosti prilagođeni novim tržišnim okolnostima i u kojoj mjeri, uslijed razvoja novih tehnologija u širem smislu, uključujući umjetnu inteligenciju, naprednu robotiku, internet stvari i pitanja kibersigurnosti.
- **Mobilna e-trgovina.** Zbog sve veće važnosti mobilne e-trgovine potrošači mogu postati ranjivi na različite načine, primjerice zbog načina na koji dobivaju potrebne informacije. Komisija pokreće bihevioralno ispitivanje koje će se usmjeriti na to kako internetsko oglašavanje i informiranje utječu na potrošače. Naglasak će biti na maloprodajnim financijskim uslugama, posebno na njihovu oglašavanju i prodaji putem mobilnih uređaja.
- **Održiva potrošnja.** Sve veća potrošnja diljem svijeta uzrok je sve većeg pritiska na okoliš. Zbog toga je ključno potrošačima staviti na raspolaganje održive proizvode i usluge i potaknuti ih na održiviju potrošnju. Potrošače sve više zanimaju održivi proizvodi; potrebno ih je osnažiti da donose informirane odluke o kupnji i omogućiti im jednostavan pristup proizvodima koji ne štete okolišu. Potrebni su dodatni naponi kako bi korisnici postali svjesniji različitih instrumenata označivanja u EU-u⁵⁴, primjerice znaka za okoliš EU-a, i kako bi ih dobro razumjeli.

⁵¹ Komisija namjerava donijeti komunikaciju o umjetnoj inteligenciji 25. travnja 2018.

⁵² Gartnerovo izvješće (2013.) „Predicts 2015.: The Internet of Things”. Mediji dostupni na adresi: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 12. prosinca 2013.

⁵³ Vidjeti i paket za kibersigurnost koji je Komisija donijela u rujnu 2017., https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_en

⁵⁴ Primjerice, postoje znak za okoliš EU-a (za neprehrambene proizvode i usluge), znak EU-a za ekološke proizvode (za prehrambene proizvode), oznaka energetske učinkovitosti EU-a (za kućanske aparate), Direktiva EU-a o označavanju vozila (potrošnja CO₂ i goriva za nove automobile), Uredba EU-a o označivanju guma (prianjanje na mokroj podlozi, buka i otpor kod kotrljanja), oznake datuma na prehrambenim proizvodima kako bi se spriječilo rasipanje hrane, zahtjevi za informacije s obzirom na oznaku ekološkog dizajna, itd.

Nove pogodnosti za potrošače donijet će koristiti za okoliš, s obzirom na to da se snažnijim izvršavanjem i boljim prilikama za pojedinačni pravni lijek protiv nepoštenih praksi mogu spriječiti lažne tvrdnje o okolišu ili praksa planiranog zastarijevanja proizvoda, a time se dopunjuju aktivnosti iz akcijskog plana EU-a za kružno gospodarstvo⁵⁵. To obuhvaća, primjerice, istraživanje o prijevremenom zastarijevanju⁵⁶ i pilot-programe o ekološkom otisku⁵⁷ kojima se želi ograničiti lažne tvrdnje uvođenjem harmonizirane metode za izračun i potvrdu navedenih informacija o zaštiti okoliša.

8. ZAKLJUČAK

Nove pogodnosti za potrošače prioritet su Junckerove Komisije. U posljednjih nekoliko godina postignuto je mnogo u pogledu povećanja prava potrošača i sigurnosti poslovanja u područjima kao što su prekogranična prenosivost sadržaja, naknade za roaming i geoblokiranje, te u energetske sektoru. To je potrebno u cijelosti provesti i nadopuniti moderniziranim pravilima o zaštiti potrošača prilagođenima izazovima današnjih tržišta koja se brzo razvijaju, djelotvornom provedbom na privatnoj i javnoj razini te boljim mogućnostima pravne zaštite. To je ujedno cilj ove Komunikacije i popratnih prijedloga. Njima će se ostvariti opipljive promjene u interesu potrošača i gospodarstva koje se oslanja na povjerenje potrošača.

Prijedlozima i inicijativama koji se najavljuju u ovoj Komunikaciji o novim pogodnostima za potrošače ostvarit će se jasne koristi za europske potrošače koji žele izbor i pravednost te za europska poduzeća koja traže sigurnost i povjerenje na cijelom jedinstvenom tržištu.

Komisija poziva Europski parlament i države članice u Vijeću da surađuju tijekom sljedeće godine kako bi usuglasili predložene zakonodavne promjene i uvrstili ih u zakonodavstvo prije izbora za Europski parlament u svibnju 2019. Potrebna je šira obveza kako bi svi dionici sudjelovali u javnoj debati o tome kako najbolje otkloniti zabrinutost korisnika, imajući na umu i buduće izazove. Tijekom sljedeće godine Komisija će surađivati s državama članicama i svim dionicima kako bi potakla tu javnu raspravu.

Novim pogodnostima europskim će se potrošačima i poduzećima zajamčiti sigurnost i zaštita koji su im potrebni. Svrha je tog prijedloga osnaživanje potrošača, promicanje pravednosti i izgradnja povjerenja na jedinstvenom tržištu. Zajamčit će se da u Europskoj uniji nema potrošača drugog reda i da europska poduzeća posluju unutar regulatornog okvira primjerenog današnjim izazovima koji nudi ravnopravne uvjete na cijelom jedinstvenom tržištu.

⁵⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

⁵⁶ Primjerice <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>.

⁵⁷ http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm