



EVROPSKA  
KOMISIJA

Bruselj, 11.4.2018  
COM(2018) 183 final

**SPOROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU, SVETU IN  
EVROPSKEMU EKONOMSKO-SOCIALNEMU ODBORU**

**Nov dogovor za potrošnike**

## 1. UVOD

### 1.1 Oblikovanje pravičnega enotnega trga za potrošnike in podjetja

EU ima od leta 1987 najstrožja pravila o varstvu potrošnikov na svetu, vzpostavljena s celovitim sklopom pravic potrošnikov. Izdatki potrošnikov obsegajo 56 % BDP EU<sup>1</sup>. Zdravo potrošniško okolje je ključni dejavnik gospodarske rasti<sup>2</sup>.

Pravice, ki jih je EU vzpostavila za potrošnike, državljanom in podjetjem zagotavljajo predvidljivost in dajejo zaupanje ter vključujejo pravico do varnih izdelkov, pravico do 14-dnevnega roka za vračilo izdelka, kupljenega prek spleta, in pravico do popravila ali zamenjave izdelka v garancijskem roku. To je le nekaj od konkretnih pravic, ki so pomembne za vsakodnevno življenje ljudi.

Evropska potrošniška politika je zagotovila dejanske koristi s pomembnimi zakonodajnimi akti, ki urejajo pravice potnikov, pravice potrošnikov, nepošteno poslovne prakse in nedovoljene pogoje v pogodbah. To je evropskim državljanom in podjetjem zagotovilo visoko stopnjo varstva in gotovosti, vendar se trg hitro spreminja.

Da bi gradili na tem uspehu in obravnavali izzive novega in razvijajočega se trga, je predsednik Juncker reorganiziral Komisijo tako, da bi potrošniška politika pridobila pomembnejšo mesto<sup>3</sup>. Komisija je od začetka svojega mandata leta 2014 pripravila več kot 80 % predlogov, potrebnih za obravnavanje desetih prednostnih področij iz političnih smernic predsednika Junckerja<sup>4</sup>. Interesi potrošnikov so osrednja tema v več pobudah Komisije, kot je strategija za enotni digitalni trg, ki je prinesla zakonodajo za odpravo pristojbin za mobilno telefonijo in podatkovno gostovanje s 15. junijem 2017<sup>5</sup> ter prepoved neupravičenega geografskega blokiranja, tako da lahko potrošniki od 3. decembra 2018 dostopajo do izdelkov ali storitev ali jih kupujejo prek spletišča, ustvarjenega v drugi državi članici<sup>6</sup>, poleg tega pa od 1. aprila 2018 zagotavlja čezmejno prenosljivost storitev spletnih vsebin<sup>7</sup>. V okviru energetske unije in podnebne politike je bil na podlagi predlogov Komisije sklenjen sporazum o okrepitvi pravic potrošnikov na energetskem trgu<sup>8</sup> ter o novem preskusu emisij in porabe goriva za vozila<sup>9</sup>. Poleg tega bodo 1. julija 2018 začela veljati posodobljena pravila o paketnih potovanjih<sup>10</sup>.

---

<sup>1</sup> Eurostat, BDP in glavni sestavni deli (realizacija, odhodki in prihodki) [nama\_10\_gdp], P31\_S14\_S15. Izdatki gospodinjstev in NPISG za končno potrošnjo.

<sup>2</sup> Podatki iz pregleda stanja potrošniških trgov, ki ga je pripravila Komisija, kažejo stalno pozitivno razmerje med potrošniškimi razmerami in gospodarskimi razmerami v različnih državah članicah.

<sup>3</sup> Sporočilo za javnost, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-14-984\\_sl.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_sl.htm).

<sup>4</sup> Delovni program Komisije za leto 2018 [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp\\_2018\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_en.pdf); [https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines\\_en](https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_en).

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

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

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

<sup>8</sup> Npr. sporočilo o novem dogovoru za odjemalce energije, COM(2015) 339 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/sl/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; predlog za novo direktivo o energiji, COM(2016) 864 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>.

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions\\_en](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](https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf).

<sup>10</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en).

Poleg tega se Evropski parlament, Svet in Komisija pogajajo o predlogih za digitalne pogodbe, tj. osrednjem elementu strategije za enotni digitalni trg, katere cilj je posodobiti pravila o potrošniških pogodbah za dobavo digitalnih vsebin<sup>11</sup> in prodajo blaga<sup>12</sup>. Komisija ob upoštevanju pomena teh predlogov za zagotovitev jasnih in dejanskih pravic potrošnikom pri dostopanju do digitalnih vsebin ter za zagotovitev, da se lahko potrošniki in podjetja zanesejo na uporabo enotnih in učinkovitih pravil po vsej Evropi, poziva Evropski parlament in Svet k zagotovi hitrega sprejetja teh predlogov, ki so poudarjeni v skupni izjavi o zakonodajnih prednostnih nalogah, dogovorjenih med predsedniki vseh treh institucij.

Drugi predlogi Komisije bodo prispevali tudi k visoki ravni varstva potrošnikov. Zlasti predlog iz leta 2008 za direktivo o enakem obravnavanju, katerega cilj je med drugim zagotoviti enak dostop do blaga in storitev ne glede na vero ali prepričanje, invalidnost, starost ali spolno usmerjenost, bi lahko imel pomemben vpliv<sup>13</sup>. Poleg tega bodo na podlagi evropskega akta o dostopnosti, ki ga je Komisija predlagala leta 2015, številni izdelki in storitve dostopnejši za potrošnike invalide<sup>14</sup>. Komisija Evropski parlament in Svet poziva, naj se hitro sporazumeta o tem pomembnem predlogu in, ko bo sprejet, namerava predstaviti predlog za vključitev akta o dostopnosti v področje uporabe predlagane direktive o zastopniških tožbah<sup>15</sup>.

Kot rezultat dela Komisije so se pogoji za potrošnike izboljšali v celotni EU<sup>16</sup>, podjetja pa imajo koristi od dejavnosti izvrševanja „vse na enem mestu“ v zvezi z nekaterimi vprašanji (npr. nakupi znotraj aplikacij pri spletnih igrah, najem vozil ali nezakonita vsebina na platformah družbenih medijev<sup>17</sup>).

Vendar so izzivi na področju potrošniške politike še vedno prisotni. Nedavne obsežne zlorabe, ki prizadenejo potrošnike v EU, so omajale zaupanje potrošnikov v enotni trg. Med te odmevne dogodke spadata afera Dieseltgate (ko so nekateri proizvajalci vozil v vozila nameščali tehnologijo za prirejanje rezultatov preskusov emisij) in široka uporaba nedovoljenih pogojev v hipotekarnih pogodbah s strani bank<sup>18</sup>. Ti dogodki so spodbudili tudi razpravo o tem, ali ima EU vzpostavljene dovolj močne mehanizme za obravnavanje takih

---

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

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

<sup>13</sup> Predlog direktive Sveta o izvajanju načela enakega obravnavanja oseb ne glede na vero ali prepričanje, invalidnost, starost ali spolno usmerjenost, COM/2008/0426 final z dne 2. julija 2008: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/sl/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>.

<sup>14</sup> Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o približevanju zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi z zahtevami glede dostopnosti izdelkov in storitev COM(2015) 615 final z dne 2. decembra 2015, 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

<sup>15</sup> Glej spodaj na koncu oddelka 1.2.

<sup>16</sup> [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=117250](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250).

<sup>17</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement\\_en](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\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_en.htm).

<sup>18</sup> Na tem področju se Direktiva 2014/17/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. februarja 2014 o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine in spremembi direktiv 2008/48/ES in 2013/36/EU ter Uredbe (EU) št. 1093/2010 uporablja za hipotekarne pogodbe, sklenjene od 21. marca 2016. Med drugim določa, da morajo posojilodajalci potrošnikom zagotoviti jasne in podrobne informacije o posojilnih pogojih, ter potrošnikom daje pravico do odplačila kredita prej, kot je določeno v pogodbi. Za več informacij glej: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_en).

vprašanj, tj. za učinkovito uveljavljanje pravil o varstvu potrošnikov in zagotavljanje pravnih sredstev oškodovanim potrošnikom. Poleg tega se v več državah članicah kot razlog za zaskrbljenost pojavlja tudi vprašanje različne sestave ali značilnosti enakih izdelkov, ki se prodajajo na različnih delih enotnega trga.

Potreba po posodobitvi nekaterih pravil o varstvu potrošnikov in povečanju ravni skladnosti je bila potrjena z obsežnim vrednotenjem pravil o varstvu potrošnikov, ki ga je Komisija končala leta 2017 (preverjanje ustreznosti v okviru programa REFIT<sup>19</sup>, vrednotenje direktive o pravicah potrošnikov<sup>20</sup>). Na podlagi vrednotenja je bilo ugotovljeno, da pravila EU o varstvu potrošnikov prispevajo k delovanju enotnega trga in zagotavljajo visoko raven varstva potrošnikov. Na splošno ustrezajo svojemu namenu, vendar jih je treba boljše uporabljati in izvrševati. Pri vrednotenju so bila opredeljena tudi področja, na katerih bi se lahko potrošniško pravo EU posodobilo in izboljšalo.

Poročilo o priporočilu Komisije o kolektivnih pravnih sredstvih, ki je bilo sprejeto januarja 2018<sup>21</sup>, podpira ugotovitve vrednotenja iz leta 2017. V njem je bilo ugotovljeno, da obstoječi mehanizmi posameznih pravnih sredstev v primerih množičnega oškodovanja, ki prizadenejo veliko število potrošnikov v EU, ne zadostujejo.

Teh ugotovitev ni mogoče prezreti. EU mora poiskati odgovore na nove izzive na področju potrošniške politike ter hkrati zagotoviti pravičen enotni trg za potrošnike in podjetja.

## **1.2 Sklenitev novega dogovora za potrošnike**

Sveženj ukrepov, predstavljen v tem sporočilu, je namenjen obravnavanju teh izzivov, s čimer zaključuje sklenitev novega dogovora za potrošnike, kot je obljubila Junckerjeva komisija, ki bo v naslednjih letih zagotavljal pravičen enotni trg za potrošnike in podjetja.

Boljše izvrševanje pravil, učinkovita orodja za pravna sredstva in boljša seznanjenost potrošnikov z njihovimi pravicami bodo povečali zaupanje potrošnikov. To bo prineslo koristi za evropsko gospodarstvo glede na pomen izdatkov potrošnikov pri ohranjanju trajnostnega gospodarskega modela.

Novi dogovor za potrošnike temelji na obstoječem okviru potrošniške politike in ga nadgrajuje s predlogi za posodobitev pravil, ki ustrezajo današnjim spreminjajočim se trgom in poslovnim praksam, močnejšim javnim in zasebnim orodjem za izvrševanje in boljšim možnostim pravnih sredstev.

V praksi je novi dogovor za potrošnike namenjen:

- posodobitvi obstoječih pravil in odpravi vrzeli v sedanjem pravnem redu o varstvu potrošnikov;

---

<sup>19</sup> Delovni dokument služb Komisije – Poročilo o preverjanju ustreznosti potrošniškega in trženjskega prava EU (*Report on the Fitness Check of EU consumer and marketing law*), SWD(2017)209 z dne 23. maja 2017, izvedenem v okviru programa Komisije za ustreznost in uspešnost predpisov (REFIT).

<sup>20</sup> Poročilo Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu o uporabi Direktive 2011/83/EU o pravicah potrošnikov, COM(2017) 259 z dne 23. maja 2017; delovni dokument služb Komisije o vrednotenju direktive o pravicah potrošnikov, SWD(2017) 169 z dne 23. maja 2017.

<sup>21</sup> Poročilo o izvajanju priporočila o kolektivnih pravnih sredstvih iz leta 2013, COM(2018) 40 z dne 25. januarja 2018.

- zagotovitvi boljše možnosti pravnih sredstev za potrošnike, podpiranju učinkovitega izvrševanja ter večjega sodelovanja javnih organov na pravičnem in varnem enotnem trgu;
- povečanju sodelovanja s partnerskimi državami zunaj EU;
- zagotovitvi enakega obravnavanja potrošnikov na enotnem trgu in pooblastil pristojnih nacionalnih organov za reševanje težav v zvezi z neenotno kakovostjo potrošniških izdelkov;
- izboljšanju komuniciranja in krepitvi zmogljivosti za boljše ozaveščenost potrošnikov o njihovih pravicah in pomoč trgovcem, zlasti malim in srednjim podjetjem, da bi lažje izpolnjevali svoje obveznosti;
- proučitvi prihodnjih izzivov za potrošniško politiko v hitro razvijajočem se gospodarskem in tehnološkem okolju.

Za doseganje teh ciljev so v novem dogovoru za potrošnike predlagane spremembe zakonodajnega okvira, dopolnjene s sklopom nezakonodajnih ukrepov, kot so določeni v tem sporočilu. Zakonodajni sveženj je sestavljen iz naslednjih dveh instrumentov:

- predloga direktive o spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS, Direktive 98/6/ES, Direktive 2005/29/ES in Direktive 2011/83 v zvezi z boljším izvrševanjem in posodobitvijo pravil EU o varstvu potrošnikov<sup>22</sup>;
- predloga direktive o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov in razveljavitvi Direktive 2009/22/ES. Ta predlog je namenjen olajšanju dostopa potrošnikov do pravnih sredstev, kadar so številni potrošniki žrtve iste kršitve, tj. v tako imenovanem primeru množičnega oškodovanja<sup>23</sup>.

## 2. POSODOBITEV PRAVNEGA REDA NA PODROČJU VARSTVA POTROŠNIKOV

Dokazi, ki jih je zbrala Komisija, kažejo, da bi bilo treba nekatera pravila o varstvu potrošnikov zaradi obvladovanja sedanjih izzivov posodobiti. Cilj novega dogovora za potrošnike je, da bi se to doseglo z naslednjimi ukrepi:

- **Nova orodja za potrošnike – posamezna pravna sredstva.** Potrošniki bi morali imeti pravico do posameznih pravnih sredstev (npr. finančnega nadomestila), kadar so oškodovani zaradi nepoštenih poslovnih praks. Veljavno pravo EU ne zagotavlja jasnih in zadostnih sredstev za odpravo negativnih učinkov take prakse. Na primer, če bi se zgodila afera, kot je bil Dieslegate, bi imeli potrošniki za primer zavajajočega oglaševanja na voljo pravna sredstva.
- **Večja preglednost za potrošnike na spletnih trgih.** Kadar potrošniki dandanes obiščejo spletni trg<sup>24</sup>, ne vedo vedno, od koga kupujejo (od profesionalnega trgovca ali

<sup>22</sup> COM(2018) 185.

<sup>23</sup> COM(2018) 184.

<sup>24</sup> Spletni trg je vrsta spletišča za elektronsko trgovanje, na katerem več tretjih strani zagotavlja informacije o izdelkih ali storitvah.

drugega potrošnika). Številni potrošniki menijo, da kupujejo na spletnem trgu, zato sklenejo pogodbo s tako platformo. Dejansko pa najpogosteje verjetno kupujejo od tretjega dobavitelja na spletnem trgu. Tako lahko potrošniki napačno menijo, da imajo opravka s profesionalnim trgovcem (in da lahko zato uveljavljajo pravice potrošnikov<sup>25</sup>). Ta zmeda lahko povzroči težave, če pride do zapletov pri spletnem nakupu, saj ni vedno enostavno ugotoviti, kdo je odgovoren za morebitne napake. To zmanjšuje možnost pridobitve pravnega sredstva.

Predlagana nova pravila bodo določala, da morajo biti potrošniki na spletnih trgih jasno obveščeni o identiteti subjekta, s katerim sklepajo pogodbe (ali gre za profesionalnega trgovca ali posameznika?). Komisija tudi predlaga, naj se pojasni, da je treba na vseh spletnih platformah jasno razlikovati med rezultati iskanja, ki temeljijo na plačilih, prejetih od drugih trgovcev, in običajnimi rezultati iskanja, na spletnih trgih pa bi bilo treba obveščati o glavnih parametrih, ki določajo razvrščanje ponudb<sup>26</sup>. To bo povečalo preglednost na spletnih trgih.

- **Razširitev varstva potrošnikov na „brezplačne storitve“.** Druga vrzel na področju varstva potrošnikov se pojavlja pri „brezplačnih“ digitalnih storitvah, za katere potrošniki posredujejo svoje osebne podatke, namesto da bi plačali z denarjem. Te „brezplačne“ storitve vključujejo shranjevanje v oblaku, družbene medije in e-poštne račune. Glede na vse večjo ekonomsko vrednost osebnih podatkov teh storitev ni mogoče šteti za zgolj „brezplačne“. Potrošniki bi morali zato imeti enako pravico do predpogodbenih informacij in do preklica pogodbe v 14-dnevnem obdobju mirovanja, ne glede na to, ali plačujejo za storitev z denarjem ali s posredovanjem osebnih podatkov.
- **Odprava bremen za podjetja.** Dokazi kažejo, da ima potrošniško pravo EU v povprečju nizke stroške izpolnjevanja obveznosti za podjetja. Vendar so na nekaterih področjih nekatere določbe zaradi tehnološke spremembe postale zastarele ali pa podjetjem povzročajo nepotrebne stroške. Novi dogovor za potrošnike vsebuje predloge za odpravo nesorazmernih bremen za podjetja, na primer na področjih komuniciranja s potrošniki. Trgovci bi morali biti bolj prožni pri izbiranju najprimernejšega načina komuniciranja s potrošniki. Imeti bi morali možnost uporabe novih načinov spletnega komuniciranja, kot so spletni obrazci ali klepeti namesto elektronskega naslova, pod pogojem, da potrošnik lahko spremlja komunikacijo s trgovcem.

Čeprav je pravica do odstopa od pogodbe ključna za potrošnike in za zaupanje v spletno trgovanje, Komisija tudi predlaga, da se odpravijo nekatera bremena za trgovce, povezana s pravico do odstopa od pogodb na daljavo in pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov. Če je potrošnik naročeno blago uporabil, namesto da bi ga

---

<sup>25</sup> Potrošnik, ki kupuje od profesionalnega trgovca, lahko uveljavlja pravice potrošnikov, potrošnik, ki kupuje od druge fizične osebe, pa teh pravic ne more uveljavljati.

<sup>26</sup> Na podlagi smernic Komisije o izvajanju/uporabi Direktive 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah, SWD(2016) 163 final z dne 25. maja 2016 (oddelek 5.2.6), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

samo preskusil, kot bi to storil v klasični trgovini, ne bi smel imeti več pravice do preklica pogodbe. S tem se bo zmanjšalo breme za trgovce, povezano z vračanjem rabljenega blaga.

### **3. BOLJŠA PRAVNA SREDSTVA, UČINKOVITEJŠE IZVRŠEVANJE IN VEČJE SODELOVANJE JAVNIH ORGANOV NA PRAVIČNEM IN VARNEM ENOTNEM TRGU**

Pravila so učinkovita le, če potrošnikom omogočajo enostaven dostop do pravnih sredstev v primeru kršitve in če jih nacionalni organi izvršujejo. Zato novi dogovor za potrošnike vključuje predloge za boljše možnosti pravnih sredstev za potrošnike in učinkovitejše izvrševanje obstoječih pravil o varstvu potrošnikov.

#### **3.1 Boljša pravna sredstva za potrošnike**

Novi dogovor za potrošnike bo potrošnikom zagotovil boljši dostop do pravnih sredstev z:

- **izkoriščanjem celotnega potenciala opustitvenih odločb za zagotovitev pravnih sredstev za potrošnike v primerih množičnega oškodovanja.** V primerih množičnega oškodovanja bi moralo biti potrošnikom omogočeno, da uveljavljajo svoje pravice ne le posamično, ampak tudi s kolektivnimi pravnimi sredstvi. Na primer, v aferah, kot je Dieselgate, bi se pravna sredstva za žrtve nepoštenih poslovnih praks lahko izvršila skupaj z zastopniško tožbo.

Komisija z novim dogovorom za potrošnike predlaga posodobljen sistem zastopniških tožb, ki temelji na obstoječi direktivi o opustitvenih tožbah<sup>27</sup>. Ta sistem neprofitnim kvalificiranim subjektom, kot so potrošniške organizacije ali neodvisni javni organi, omogoča, da v primerih množičnega oškodovanja ščitijo kolektivne interese potrošnikov. To bo pomagalo posameznim potrošnikom ščititi njihove pravice. Zlasti bo koristno za potrošnike, ki so iz različnih razlogov odvrnjeni od posamičnih pravnih postopkov. Sistem bo vseboval varovala, kot sta omejitev možnosti vložitve tožbe na subjekte, ki izpolnjujejo nekatera merila, in zahteva po preglednosti, kar zadeva njihove vire financiranja. S tem bo ohranil potrebno ravnovesje med dostopom do sodnega varstva in preprečevanjem možnih zlorab z ločenim pristopom, ki se bo razlikoval od ameriškega modela pravnih postopkov;

- **Krepitev obstoječih orodij za potrošnike – alternativno reševanje sporov in spletno reševanje sporov.** Alternativno reševanje sporov<sup>28</sup> in spletno reševanje sporov<sup>29</sup> potrošnikom zagotavljata dostop do enostavnih, hitrih in poštenih postopkov za reševanje domačih in čezmejnih sporov s trgovci brez postopka pred sodiščem.

---

<sup>27</sup> Direktiva 2009/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2009 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov, UL L 110, 1.5.2009, str. 30.

<sup>28</sup> Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov), UL L 165, 18.6.2013, str. 63.

<sup>29</sup> Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov), UL L 165, 18.6.2013, str. 1.

Okvir za alternativno in spletno reševanje sporov tudi spodbuja trgovce k razvoju učinkovitih sistemov storitev za stranke<sup>30</sup>.

Komisija si bo še naprej prizadevala, da bi bil ta okvir bolj učinkovit, in sicer s spodbujanjem njegove uporabe pri trgovcih in vzpostavitvijo dialogov med ustreznimi akterji<sup>31</sup>. Eden od ciljev bo zagotoviti, da lahko potrošniki zlahka najdejo in uporabljajo ta orodja za reševanje sporov.

### **3.2 Učinkovito izvrševanje in večje sodelovanje javnih organov na pravičnem in varnem enotnem trgu**

Učinkovito izvrševanje je glavna prednostna naloga v tem mandatu Komisije. V strategiji za enotni digitalni trg zaseda vidno mesto, vključno s pobudo za posodobitev izvrševanja pravil o varstvu potrošnikov, da bodo postala primerna za digitalno dobo, tj. s spremembo uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov<sup>32</sup>.

Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov zagotavlja podlago, na kateri lahko mreža nacionalnih izvršilnih organov zagotavlja dosledno čezmejno izvrševanje potrošniške zakonodaje EU. Spremenjena pravila bodo v državah članicah začela veljati do 20. januarja 2020<sup>33</sup>. Po začetku veljavnosti uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov bodo vzpostavljeni minimalni sklop pooblastil za nacionalne organe, nov postopek za obravnavanje kršitev prava o varstvu potrošnikov, ki so močno razširjene po vsej Uniji, in boljši sistem nadzora. Komisija bo imela pomembnejšo usklajevalno vlogo in bo lahko spodbujala usklajene preiskave organov kazenskega pregona v primeru kršitev, razširjenih po vsej Uniji<sup>34</sup>.

Komisija izvaja naslednje ukrepe za okrepitev izvrševanja in sodelovanja javnih organov:

---

<sup>30</sup> Komisija je 11. novembra 2017 v Berlinu gostila otvoritveni dogodek mreže „TRAVEL-NET“, sestavljene iz 15 organov za alternativno reševanje sporov iz 11 držav članic, ki se ukvarjajo s potrošniškimi spori v sektorju potniškega prevoza/potovanj. Med udeleženci dogodka so bili predstavniki ključnih prevoznikov v potniškem prometu. Komisija je 13. decembra 2017 gostila okroglo mizo s ključnimi vodilnimi industrijskimi podjetji v sektorju trgovine na drobno z oblačili in obutvijo. Poleg tega je decembra 2017 začela izvajati kampanjo obveščanja o alternativnem/spletnem reševanju sporov, usmerjeno na potrošnike.

<sup>31</sup> Komisija bo v prvem semestru leta 2018 začela izvajati kampanjo obveščanja o alternativnem/spletnem reševanju sporov, namenjeno povečanju sodelovanja trgovcev v postopkih alternativnega reševanja sporov in na platformi za spletno reševanje sporov. 11. in 12. junija 2018 bo gostila skupščino za alternativno reševanje sporov za leto 2018. Dogodka se bodo udeležili predstavniki vseh subjektov, ki jih je EU potrdila za alternativno reševanje sporov, pristojnih organov za alternativno reševanje sporov, kontaktnih točk za spletno reševanje sporov, evropskih potrošniških centrov, potrošniških organizacij, poslovnih združenj, ključnih trgovcev na drobno in drugih zainteresiranih strani na področju alternativnega/spletnega reševanja sporov.

<sup>32</sup> [https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation\\_en](https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_en).

<sup>33</sup> Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004, UL L 345, 27.12.2017, str. 1.

<sup>34</sup> Nova uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov zagotavlja tudi okvir za sodelovanje med različnimi nacionalnimi izvršilnimi organi, pristojnimi za sektorsko zakonodajo, ki je zajeta v uredbi o sodelovanju na področju varstva potrošnikov. Kar zadeva druga področja sektorske zakonodaje, ki niso zajeta v uredbi o sodelovanju na področju varstva potrošnikov, Komisija spodbuja sodelovanje med ustreznimi nacionalnimi organi kazenskega pregona s skupnimi delavnicami, v prihodnosti pa bo to po možnosti počela tudi z usklajenimi izvršilnimi ukrepi.



*(a) učinkovitejše kazni, zlasti za močno razširjene kršitve*

Če podjetje dandanes krši pravila o varstvu potrošnikov, se kazni, določene v nacionalni zakonodaji, po EU zelo razlikujejo in so pogosto zelo nizke. Zato niso dovolj učinkovite pri odvrcaanju brezobzirnih trgovcev od goljufanja potrošnikov.

Komisija v novem dogovoru za potrošnike predlaga, naj nacionalni izvršilni organi po vsej EU uporabljajo skupna merila pri odločanju o finančnih kaznih za kršitve direktive o nepoštenih poslovnih praksah<sup>35</sup>, direktive o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah<sup>36</sup>, direktive o pravicah potrošnikov<sup>37</sup> in direktive o označevanju cen<sup>38</sup>. V primerih, ko bo trgovec kršil te direktive v več državah članicah hkrati (tako imenovane močno razširjene kršitve<sup>39</sup>), bodo organi pooblaščen za naložitev globe v višini najmanj 4 % prihodka trgovca. Tovrstne odvračilne kazni bodo prispevale k preprečevanju kršitev in ponovni vzpostavitvi pravičnosti;

*(b) pomoč državam članicam pri pripravah za novo uredbo o sodelovanju na področju varstva potrošnikov*

Komisija bo v letih 2018 in 2019 podpirala države članice z zagotavljanjem pomoči nacionalnim organom in spremljanjem prilagajanja nacionalnih pravnih sistemov. Opravlja zlasti naslednje naloge:

- sodeluje s strokovnjaki iz držav članic pri razpravah o vprašanjih v zvezi z izvajanjem in po potrebi pri zagotavljanju smernic. Komisija je že pripravila seznam potreb držav članic ter bo še naprej izvajala delavnice in študijske obiske v državah članicah;
- razvija nova orodja IT, ki jih organi in zunanje zainteresirane strani potrebujejo za učinkovito sodelovanje ter izmenjavo informacij in opozoril. To novo orodje IT bo nacionalnim izvršilnim organom omogočilo sodelovanje pri odkrivanju, preiskovanju in preprečevanju poslovnih praks, ki kršijo pravni red na področju varstva potrošnikov pri čezmejnem trgovanju. Z orodjem IT bodo lahko subjekti, kot so potrošniki in trgovinska združenja, pošiljali zunanja opozorila mreži za sodelovanje na področju varstva potrošnikov;
- s tem orodjem se pripravljajo tržne informacije za odkrivanje in hitro obravnavanje močno razširjenih kršitev potrošniškega prava z razsežnostjo Unije. Dolgoročno bo

<sup>35</sup> Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta, UL L 149, 11.6.2005, str. 22.

<sup>36</sup> Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah, UL L 95, 21.4.1993, str. 29.

<sup>37</sup> Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta, UL L 304, 22.11.2011, str. 64.

<sup>38</sup> Direktiva 98/6/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 1998 o varstvu potrošnikov pri označevanju cen potrošnikom ponujenih proizvodov, UL L 80, 18.3.1998, str. 27.

<sup>39</sup> V uredbi o sodelovanju na področju varstva potrošnikov je „močno razširjena kršitev“ opredeljena kot kršitev, ki vpliva na potrošnike v najmanj treh državah članicah, „močno razširjena kršitev z razsežnostjo Unije“ pa je opredeljena kot prakse, ki škodujejo potrošnikom v najmanj dveh tretjinah držav članic in zajemajo najmanj dve tretjini prebivalcev EU.

Komisija proučila možnosti za izboljšanje spremljanja praks na maloprodajnem trgu na ravni EU, ki škodujejo potrošnikom in poštenu konkurenci. To bi lahko vključevalo možnosti za olajšanje zbiranja spletnih dokazov in pomoč nacionalnim organom pri razvoju metodologij za odkrivanje, opredeljevanje in izmenjavo dokazov ter za začetek izvajanja usklajenih ukrepov za odpravo škodljivih praks;

*(c) krepitev zmogljivosti*

Komisija bo še naprej sodelovala pri dejavnostih krepitev zmogljivosti za nacionalne organe. Pri tem se bo osredotočala na vse večjo „digitalizacijo“ potrošniških trgov. Krepitev zmogljivosti bo zajemala naslednje glavne dejavnosti:

- financiranje in usklajevanje dela „akademije za e-izvrševanje“. V okviru tega projekta je 1,75 milijona EUR namenjenih krepitevi zmogljivosti nacionalnih organov za varstvo potrošnikov in nacionalnih organov za varnost izdelkov;
- zagotavljanje podpore državam članicam za zagotovitev, da so zbrani zanesljivi dokazi o morebitnih kršitvah zakonodaje EU. To bo državam članicam pomagalo pri hitrejšem odkrivanju močno razširjenih težav, s katerimi se spopadajo potrošniki v EU;

*(d) usklajeno izvrševanje*

Komisija bo z nacionalnimi organi za sodelovanje na področju varstva potrošnikov še naprej sodelovala pri strateškem in ciljno usmerjenem izvrševanju za spodbujanje pravičnosti na enotnem digitalnem trgu<sup>40</sup>. To bo potekalo v obliki usklajenega pregledovanja spletnih mest (preiskave, znane kot „sweeps“)<sup>41</sup> ali usklajenih ukrepov za reševanje vprašanj, ki prizadenejo veliko število potrošnikov v EU<sup>42</sup>. Izkušnje Komisije z izvrševanjem od leta 2014 kažejo, da je mogoče doseči pozitivne rezultate za potrošnike in podjetja (na primer rešitve „vse na enem mestu“ za kršitve zakonodaje EU po vsej EU).

Še vedno bo velik poudarek na boju proti nepoštenim praksam (npr. zavajajočim in neutemeljenim okoljskim trditvam) in nezakonitim spletnim vsebinam<sup>43</sup>.

### **3.3 Izvajanje zakonodaje o varnosti neživilskih izdelkov**

Komisija bo tudi pomagala državam članicam pri sodelovanju na področju varnosti izdelkov<sup>44</sup>. Nujno je treba zagotoviti, da sta zdravje in varnost potrošnikov zaščitena pred

---

<sup>40</sup> Glej Sporočilo Komisije o vmesnem pregledu izvajanja strategije za enotni digitalni trg – *Povezani enotni digitalni trg za vse* – COM(2017) 228 final, z dne 10. maja 2017, str. 5–6.

<sup>41</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_en).

<sup>42</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en).

<sup>43</sup> Sporočilo o boju proti nezakonitim spletnim vsebinam z naslovom „Povečanje odgovornosti spletnih platform“, COM(2017) 555 final z dne 28. septembra 2017; priporočilo Komisije o ukrepih za učinkovit boj proti nezakonitim spletnim vsebinam, C(2018) 1177 z dne 1. marca 2018.

<sup>44</sup> Direktiva 2001/95/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 3. decembra 2001 o splošni varnosti proizvodov, UL L 11, 15.1.2002, str. 4.

nevarnimi izdelki, ne glede na to, ali so kupljeni prek spleta ali ne. Ta cilj bo dosežen z naslednjimi ukrepi:

*(a) posodobitev sistema hitrega obveščanja*

Evropski sistem hitrega obveščanja upravlja Komisija. Ta sistem zagotavlja, da se države članice in Komisija med seboj hitro obvestijo o tem, da je bil kak neživilski izdelek kjer koli v Evropi umaknjen s trga in/ali odpoklican od potrošnikov.

Da bi omogočila večjo učinkovitost organov za nadzor trga, bo Komisija, med drugim, spremenila smernice za sistem hitrega obveščanja, da bi povečala njegove koristi za potrošnike;

*(b) čim boljše izkoriščanje usklajenega nadzora trga*

Da bi Komisija izboljšala delovanje enotnega trga za potrošnike, financira dejavnosti usklajenega nadzora trga na področju varnosti izdelkov. Rezultat tega je več kot 25 ukrepov za usklajen nadzor trga v različnih proizvodnih sektorjih (npr. igrače, izdelki za nego otrok). Komisija bo še naprej podpirala skupne ukrepe organov EU za lažjo izmenjavo znanja in okrepitev mreže organov za nadzor trga, tudi ob upoštevanju predloga Komisije za uredbo o izvrševanju harmonizacijske zakonodaje Unije o izdelkih in skladnosti z njo<sup>45</sup>. To bo pomagalo pri sledenju in izločanju nevarnih izdelkov v EU.

Cilj predloga Komisije za uredbo o izvrševanju harmonizacijske zakonodaje Unije o izdelkih in skladnosti z njo je okrepiti okvir za tržni nadzor izdelkov na enotnem trgu in na zunanjih mejah, vključno z izmenjavami v okviru strukturnega sodelovanja z mednarodnimi partnerji pri nadzoru trga.

#### **4. MEDNARODNO SODELOVANJE**

*(a) Sporazumi o sodelovanju za okrepitev usklajevanja s partnerji zunaj EU*

Organi, ki izvršujejo potrošniško zakonodajo, se srečujejo z zelo podobnimi (če že ne enakimi) poslovnimi praksami in strategijami trženja po vsem svetu. Usklajeno reševanje teh vprašanj lahko vodi le do izboljšanja skladnosti podjetij.

Komisija si namerava prizadevati za dvostranske in večstranske sporazume za sodelovanje pri izvrševanju potrošniške zakonodaje med EU in ključnimi jurisdikcijami, kot so ZDA, Kanada in v prihodnosti Kitajska.

To mednarodno sodelovanje bo olajšal okrepljeni okvir za usklajevanje javnih izvršilnih organov v EU, vzpostavljen z revidirano uredbo o sodelovanju na področju varstva potrošnikov, ki se lahko uporablja kot podlaga za prizadevanja za sporazume o sodelovanju s tretjimi državami. S takimi sporazumi bi se lahko vzpostavili: mehanizmi za vzajemno pomoč med organi; orodja za sodelovanje, prilagojena digitalnemu gospodarstvu, za boj proti spletnim mestom, ki izvajajo goljufije po vsem svetu; nov postopek „vse na enem mestu“ za obravnavanje obsežnih kršitev pravic potrošnikov, ki jih povzročijo podjetja na globalni ravni; in učinkovitejši sistem nazora.

---

<sup>45</sup> COM(2017) 795 final z dne 19. decembra 2017.

(b) *Varnost izdelkov: globalni izziv*

Dobavne verige izdelkov so globalne in potrošniki lahko zlahka kupujejo izdelke prek spleta neposredno iz držav zunaj EU. Zato je mednarodno sodelovanje ključno za ohranjanje varnosti potrošnikov v EU. Na področju varnosti izdelkov je potrebno sodelovanje z državami proizvajalkami in državami, ki imajo na svojem trgu podobne izdelke, da ima nadzor trga, ki ga izvajajo države članice EU, največji možni učinek.

Komisija bo še dodatno izboljšala sodelovanje s Kitajsko<sup>46</sup> in povečala ozaveščenost med proizvajalci o zahtevah EU glede varnosti izdelkov. Podpirala bo tudi mednarodne pobude za globalno izboljšanje varnosti izdelkov, ki se prodajajo prek spleta.

Poleg tega bo v prihodnjih dvostranskih in večstranskih trgovinskih pogajanjih še naprej spodbujala učinkovito varstvo potrošnikov. V ta namen bo v trgovinske sporazume vključila posebna pravila o sodelovanju na področju varnosti izdelkov. Ti bodo po potrebi omogočili izmenjavo informacij o nevarnih izdelkih, tudi z državami proizvajalkami.

## **5. ZAGOTAVLJANJE ENAKEGA OBRAVNAVANJA POTROŠNIKOV NA ENOTNEM TRGU: REŠEVANJE TEŽAVE V ZVEZI Z NEENOTNO KAKOVOSTJO POTROŠNIŠKIH IZDELKOV**

Predsednik Juncker je v svojem govoru o stanju Unije leta 2017 povedal naslednje: „*Ne bom dovolil, da se v nekaterih delih Evrope [...] prodajajo živila nižje kakovosti kot v drugih državah, čeprav imajo enako embalažo in blagovno znamko. [...] nacionalnim organom moramo zdaj zagotoviti večje pristojnosti za odpravo teh nezakonitih ravnanj povsod, kjer obstajajo*“.

Komisija je za obravnavanje tega vprašanja že sprejela več ukrepov.

Septembra 2017<sup>47</sup> je za obravnavanje vprašanja neenotne kakovosti izdelkov sprejela sklop **smernic o uporabi živilske zakonodaje EU in zakonodaje EU o varstvu potrošnikov**. Smernice so namenjene pomoči nacionalnim organom pri ugotavljanju, ali podjetje krši pravo EU, če v različnih državah pod isto blagovno znamko trži izdelke z različno sestavo.

Komisija je v **razpravah s predstavniki industrije** pozvala podjetja, naj ustavijo neupravičene in zavajajoče prakse razlikovanja med izdelki, ki ne izpolnjujejo posebnih zahtev trga. Nekateri proizvajalci so že začeli prilagajati sestavo svojih izdelkov, da bi zagotovili, da se po vsej EU prodajajo enaki izdelki, poleg tega pa se pričakujejo nadaljnje spremembe, kar zadeva njihove strategije razlikovanja in obveščanja potrošnikov.

Komisija je ponudila **financiranje za podporo izvrševanja** s strani držav članic EU in za razvoj **skupnega pristopa k primerjalnemu preskušanju živil**. Skupno raziskovalno središče Komisije s podporo 16 držav članic in zainteresiranih strani razvija to metodologijo

---

<sup>46</sup> Leta 2017 je bila več kot polovica nevarnih izdelkov, zabeleženih v sistemu hitrega obveščanja EU o nevarnih neživilskih izdelkih, kitajskega porekla; glej letno poročilo [https://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape\\_x/reports/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape_x/reports/index_en.htm).

<sup>47</sup> Obvestilo Komisije C(2017)6523 z dne 26. septembra 2017 o uporabi živilske zakonodaje EU in zakonodaje EU o varstvu potrošnikov pri vprašanju neenotne kakovosti izdelkov – posebni primer živil.

in bo maja 2018 začelo izvajati kampanjo preskušanja. Preskusi bodo zajemali osnovno košarico izdelkov, ki se tržijo v večini držav članic, ter vključevali kemijsko in senzorično preskušanje. Prvi rezultati naj bi bili znani do konca leta 2018. Komisija bo skupaj z državami članicami po potrebi obravnavala vprašanja, ki se bodo pojavila pri prvih rezultatih preskusov o osnovni košarici izdelkov.

Vzporedno s tem tekočim delom Komisija ocenjuje, da bodo številni ukrepi, predlagani v novem dogovoru za potrošnike, zlasti strožje kazni za nezakonite prakse, posamezna pravna sredstva za zavedene potrošnike in kolektivna pravna sredstva, otežili in podražili zavajanje potrošnikov s trženjem izdelkov neenotne kakovosti s strani trgovcev.

Nosilci dejavnosti lahko tržijo in prodajajo blago z različno sestavo ali značilnostmi, s čimer svoje izdelke prilagajajo željam lokalnih potrošnikov ali upoštevajo potrebo po odzivanju na različne trende povpraševanja, logistična vprašanja in nastajajoče tehnologije, če v celoti upoštevajo zakonodajo Unije (o varnosti proizvodov ali označevanju, ali drugo horizontalno ali sektorsko zakonodajo). Izdelki iste blagovne znamke imajo lahko izjemoma različne značilnosti. Vendar je bistveno drugačna sestava pri izdelkih iste blagovne znamke lahko zaskrbljujoča, kadar se ti izdelki tržijo na način, ki bi lahko zavajal potrošnika.

Da ne bi bilo dvoma, da pravo EU prepoveduje neupravičeno in zavajajoče razlikovanje med izdelki na enotnem trgu, namerava Komisija določiti jasnejša pravila za nacionalne organe, da bi jim olajšala boj proti nepoštenim praksam. Zato Komisija predlaga, da se v direktivi o nepoštenih poslovnih praksah izrecno navede, da je trženje izdelkov kot enakih izdelku, ki se trži v več drugih državah članicah, čeprav imajo zadevni izdelki bistveno drugačno sestavo ali značilnosti, zavajajoče dejanje v smislu člena 6 navedene direktive.

## **6. OZAVEŠČANJE IN KREPITEV ZMOGLJIVOSTI**

Ocena pravil o varstvu potrošnikov, ki jo je leta 2017 izvedla Komisija (preverjanje ustreznosti), kaže, da je nizka stopnja skladnosti s potrošniškim pravom EU povezana z omejeno ozaveščenostjo potrošnikov in trgovcev o njihovih pravicah in obveznostih, pri čemer se ozaveščenost med državami članicami EU močno razlikuje. Leta 2016 je bila stopnja težav, o katerih so poročali potrošniki, 20-odstotna, tj. enaka kot leta 2008, kar pomeni da v desetih letih ni prišlo do izboljšanja ali pa je bilo izboljšanje majhno. Hkrati je na primer samo 41 % državljanov EU vedelo, da imajo v skladu s pravom EU pravico do brezplačnega popravila ali zamenjave blaga z napako.

Komisija bo v letu 2018 in tudi pozneje sprejela v nadaljevanju navedene ukrepe za izboljšanje znanja o pravicah potrošnikov in spodbujanje nove kulture skladnosti s potrošniškim pravom EU.

### **6.1 Dialogi s potrošniki in kampanja obveščanja**

Komisija je novembra 2017 začela obsežno razpravo v okviru novega dogovora za potrošnike, da bi povezala zainteresirane strani, ki si prizadevajo za izboljšanje pravic potrošnikov v EU,

da bi razpravljale o tem, kako preoblikovati pravila o varstvu potrošnikov, da bi bila primerna za 21. stoletje<sup>48</sup>.

V okviru te pobude bo v letu 2018 organizirala več dialogov s potrošniki v državah članicah z uporabo pristopa po posameznih državah. Cilj teh dialogov je pojasniti ljudem, kaj EU počne zanje kot potrošnike, in prisluhniti njihovim mnenjem o tem, kako bi lahko EU bolje obravnavala njihove pomisleke.

Komisija bo v letu 2018 začela izvajati tudi celovito kampanjo obveščanja, da bi Evropejce bolj ozavestila o sedanjih pravicah potrošnikov v EU. Kampanja se bo osredotočala zlasti, vendar ne izključno, na tiste države članice, v katerih se je izkazalo, da državljani najmanj poznajo pravice potrošnikov.

## 6.2 Usposabljanje, izobraževanje, krepitev zmogljivosti in druga informacijska orodja

- Marca 2018 se je začel izvajati projekt *ConsumerLawReady*<sup>49</sup>. Ta projekt je namenjen usposabljanju malih in srednjih podjetij (MSP) na področju potrošniškega prava EU, da bi lažje izpolnjevala svoje pravne obveznosti. Projekt izvaja konzorcij potrošniških in podjetniških organizacij. Te organizacije usposabljuje „vodilne izvajalce usposabljanj“, ki nato usposabljuje „lokalne izvajalce usposabljanj“ v vseh državah članicah. Ti lokalni izvajalci usposabljanj pa nato nudijo usposabljanje MSP. Ta multiplikacijski učinek bo zagotovil obsežno razširjanje.
- V tretjem četrtletju leta 2018 bo v okviru evropskega pravosodnega portala<sup>50</sup> na voljo nova *zbirka podatkov na področju potrošniškega prava*. Ta zbirka bo vsem, zlasti pa delavcem v pravni stroki in izvršilnim organom, omogočala dostop do nacionalnih pravil za prenos ključnih direktiv EU na področju varstva potrošnikov. Poleg tega bo zagotavljala dostop do ustrezne sodne prakse v državah članicah in sodne prakse Sodišča, pa tudi do ustrezne nacionalne upravne prakse.
- Evropska komisija podpira *pobudo evropskih podjetij za samoreguliranje v zvezi s ključnimi načeli za boljšo predstavitev informacij potrošnikom, vključno s standardnimi pogoji*. Rezultati te pobude naj bi bili znani poleti 2018.
- Komisija bo do začetka leta 2019 pripravila *smernice o Direktivi 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah*, ki ščiti evropske potrošnike pred nepoštenimi standardnimi pogoji, ki jih uporabljajo trgovci. Pri preverjanju ustreznosti v okviru programa REFIT je bilo ugotovljeno, da je pristop, ki temelji na načelih, še vedno učinkovit in prispeva k visoki stopnji varstva potrošnikov. Smernice, ki bodo temeljile na številnih sodbah Sodišča, bodo namenjene pojasnitvi vprašanj, ki so se pojavila pri uporabi Direktive, na primer v zvezi s pravnimi posledicami nezavezujoče narave nepoštenih pogodbenih pogojev in obveznosti nacionalnih sodišč, da na lastno

<sup>48</sup> [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEX-17-5047\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm).

<sup>49</sup> [www.ConsumerLawReady.eu](http://www.ConsumerLawReady.eu). *ConsumerLawReady* je pilotni projekt, ki ga je organizirala Evropska komisija na zahtevo Evropskega parlamenta.

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

pobudo ocenijo, ali je pogodbeni pogoj, ki spada na področje uporabe Direktive 93/13/EGS, nepošten.

- Komisija se je zavezala, da bo nadaljevala svoja prizadevanja na področju izobraževanja potrošnikov, saj lahko le poučeni potrošniki učinkovito uveljavljajo svoje pravice. Obseg sedanjih uspešnih projektov na področju izobraževanja potrošnikov, kot je *Consumer Classroom*, bi se lahko razširil z vplivanjem na vedenje drugih ciljnih skupin, s posebnim poudarkom na ranljivih potrošnikih.
- Komisija si bo še naprej prizadevala za *krepitev zmogljivosti potrošniških organizacij* na bolj raznolik način. Na primer, prizadevala si bo za okrepitev vloge potrošniških organizacij kot varuhov in pomembnih stebrov civilne družbe v državah, v katerih so še vedno razmeroma šibke. Okrepiti bi bilo treba tudi njihove pristojnosti in vlogo na področju oblikovanja politike na nacionalni ravni.

## 7. PRIPRAVA POTROŠNIŠKE POLITIKE ZA PRIHODNJE IZZIVE

Čeprav bodo v svežnju z naslovom Nov dogovor za potrošnike obravnavani najpomembnejši izzivi za varstvo potrošnikov v današnji EU, se bodo trgi seveda še naprej razvijali in hitro spreminjali, zato je treba omogočiti nadaljnje prilagajanje in spreminjanje prava o varstvu potrošnikov, da bi se lahko z njim še naprej ustrezno obravnavala nova področja izzivov za potrošnike. To so lahko nove zapletene in nepregledne transakcije. Komisija bo še naprej spremljala potrošniške trge, da bi opredelila porajajoča se vprašanja in pridobila vpogled v vedenje za oblikovanje svoje politike.

Trenutno proučuje naslednja področja:

- **Umetna inteligenca.** Tehnologije umetne inteligence prinašajo pomembne priložnosti za potrošnike. Hkrati lahko povečajo izzive, povezane s (i) kompleksnostjo in morebitno pomanjkljivo preglednostjo teh tehnologij, (ii) pomanjkljivim nadzorom uporabnikov nad podatki, ki jih ustvarjajo, ali (iii) vprašanji v zvezi z diskriminacijo, pristranskostjo, varnostjo in odgovornostjo za škodo. Komisija bo izvedla dodatne raziskave, da bi opredelila najboljše načine za povečanje preglednosti teh tehnologij<sup>51</sup>. Poleg tega bo podpirala nacionalne potrošniške organizacije in potrošniške organizacije na ravni EU pri krepitvi razumevanja in spodbujanju preglednosti aplikacij, ki temeljijo na umetni inteligenci, da bi povečala zaupanje potrošnikov;
- **Internet stvari.** Pričakuje se, da bo do leta 2020 v EU najmanj 6 milijard izdelkov, povezanih z internetom, po svetu pa 25 milijard<sup>52</sup>. Zagotoviti je treba, da so ti izdelki in tehnologije varni za potrošnike, ter hkrati omogočiti široko izbiro in ne zavirati inovacij. Komisija bo ocenila, ali veljavni pravni okvir za varnost izdelkov ustreza svojemu namenu glede na nove izzive, ki jih prinašajo te nove tehnologije, in ali obstajajo kakršne koli vrzeli, ki jih je treba odpraviti. V tem smislu bo Komisija

<sup>51</sup> Komisija namerava 25. aprila 2018 sprejeti sporočilo o umetni inteligenci.

<sup>52</sup> Gartnerjevo poročilo (2013) „Predicts 2015: The Internet of Things“ (Napovedi za leto 2015: internet stvari). Novinarsko središče na voljo na povezavi: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 12. december 2013.

nadalje raziskala povezave med kibernetško varnostjo<sup>53</sup> in varnostjo izdelkov, pri čemer bo opredelila orodja, ki lahko izboljšajo varnost izdelkov in varnost same oblike. Komisija je ustanovila tudi strokovno skupino, ki bo ocenila, ali in v kolikšni meri so obstoječi sistemi odgovornosti prilagojeni nastajajočim tržnim razmeram po razvoju novih tehnologij v širšem smislu, vključno z vprašanji na področju umetne inteligence, napredne robotike, interneta stvari in kibernetške varnosti;

- **Mobilno e-trgovanje** Zaradi vse večjega pomena mobilnega e-trgovanja lahko potrošniki postanejo ranljivi na različne načine, na primer zaradi načina, na katerega so jim zahtevane informacije predstavljene. Komisija bo začela izvajati vedenjsko študijo, ki se bo osredotočala na vpliv spletnih tržnih praks in praks obveščanja o izdelkih na potrošnike. Študija se bo osredotočala na maloprodajne finančne storitve, zlasti na njihovo trženje in prodajo prek mobilnih naprav;
- **Trajnostna potrošnja.** S povečevanjem potrošnje v svetu se povečujejo pritiski na okolje. Zato je ključnega pomena, da so trajnostni izdelki in storitve na voljo potrošnikom in da se pri potrošnikih spodbuja bolj trajnostna potrošnja. Potrošniki se vse bolj zanimajo za trajnostne izdelke; imeti morajo pravico do sprejemanja ozaveščenih odločitev o nakupu in enostaven dostop do izdelkov, ki so okolju prijazni. Potrebna so dodatna prizadevanja na področju ozaveščanja, da bi bili potrošniki bolje seznanjeni z različnimi instrumenti EU za označevanje<sup>54</sup>, kot je znak EU za okolje, in da bi se zagotovilo, da jih dobro razumejo.

Novi dogovor za potrošnike bo prinesel koristi za okolje glede na to, da lahko strožje izvrševanje in boljše možnosti za posamezna pravna sredstva zoper nepošteno prakse odvrtaajo od neresničnih okoljskih trditvev ali praks načrtovanega zastaranja, s čimer dopolnjujejo ukrepe iz akcijskega načrta EU za krožno gospodarstvo<sup>55</sup>. To na primer vključuje raziskave o predčasnem zastaranju<sup>56</sup> in pilotne projekte v zvezi z okoljskim odtisom<sup>57</sup>, katerih cilj je omejiti neresnične trditve z zagotovitvijo usklajene metode za izračun in preverjanje zagotovljenih okoljskih informacij.

## 8. SKLEPNE UGOTOVITVE

Novi dogovor za potrošnike je prednostna naloga Junckerjeve komisije. V zadnjih nekaj letih je bilo doseženo že veliko za izboljšanje pravic potrošnikov in povečanje gotovosti za podjetja na področjih, kot so čezmejna prenosljivost vsebin, pristojbine za gostovanje in geografsko blokiranje, pa tudi v energetskem sektorju. To je treba zdaj v celoti izvajati in dopolniti s

<sup>53</sup> Glej tudi sveženj za kibernetško varnost, ki ga je Komisija sprejela septembra 2017, [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_en).

<sup>54</sup> Na primer, znak EU za okolje (za neživilske izdelke in storitve), ekološka oznaka EU (za živila), energijska nalepka EU (za gospodinjske aparate), direktiva EU o označevanju vozil (emisije CO<sub>2</sub> in poraba goriva za nova vozila), uredba EU o označevanju pnevmatik (oprijem na mokri podlagi, hrup in kotalni upor pnevmatik), datumske oznake na živilih za preprečevanje nastajanja živilskih odpadkov, zahteva o informacijah za okoljsko primerno zasnovano itd.

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

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

<sup>57</sup> [http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef\\_pilots.htm](http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm).



posodobljenimi pravili o varstvu potrošnikov, primernimi za izzive današnjih hitro razvijajočih se trgov, učinkovito zasebno in javno izvrševanje ter boljše možnosti pravnih sredstev. To je cilj tega sporočila in predlogov, ki so mu priloženi. Ti bodo prinesli očitne spremembe v interesih potrošnikov in gospodarstvu, ki temelji na zaupanju potrošnikov.

Na splošno bodo predlogi in pobude v zvezi z novim dogovorom za potrošnike, napovedani v tem sporočilu, zagotovili očitne koristi za evropske potrošnike, ki zahtevajo izbiro in pravičnost, pa tudi za evropska podjetja, ki iščejo gotovost in zaupanje na celotnem enotnem trgu.

Komisija poziva Evropski parlament, države članice v Svetu pa države članice in Evropski parlament, naj v naslednjem letu sodelujejo, da bi se dogovorili o predlaganih zakonodajnih spremembah registra predpisov pred volitvami v Evropski parlament maja 2019. Potrebna je širša zaveza za vključitev vseh zainteresiranih strani v javno razpravo o najboljšem načinu za odpravo pomislekov potrošnikov, tudi ob upoštevanju prihodnjih izzivov. Komisija bo v prihodnjem letu sodelovala z državami članicami in vsemi zainteresiranimi stranmi, da bi spodbudila te javne razprave.

Novi dogovor za potrošnike bo evropskim potrošnikom in podjetjem zagotovil gotovost in varstvo, ki ga potrebujejo. Namenjen je krepitvi vloge potrošnikov, spodbujanju pravičnosti in krepitvi zaupanja na enotnem trgu. Zagotovil bo, da v Evropski uniji ne bo drugorazrednih potrošnikov in da bodo evropska podjetja delovala v regulativnem okviru, ki bo ustrezal sedanjim izzivom in ponujal enake konkurenčne pogoje na celotnem enotnem trgu.