



MJERE ZAŠTITE POTROŠAČA

Europskim mjerama za zaštitu potrošača štite se zdravlje, sigurnost te ekonomski i pravni interesi europskih potrošača neovisno o tome gdje unutar Unije žive, putuju ili kupuju. Odredbama EU-a reguliraju se i fizičke transakcije i e-trgovina. One obuhvaćaju propise opće primjene te odredbe za pojedine proizvode, uključujući lijekove, genetski modificirane organizme, duhanske proizvode, kozmetičke proizvode, igračke i eksplozive.

PRAVNA OSNOVA

Članci 114. i 169. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU).

CILJEVI

Zajamčiti da svi potrošači u Uniji, neovisno o tome gdje unutar Unije žive, putuju ili kupuju, uživaju jednaku visoku razinu zaštite od rizika i prijetnji svojoj sigurnosti i ekonomskim interesima te povećati sposobnost potrošača da zaštite vlastite interese.

POSTIGNUĆA

- A. Zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača
 1. Aktivnosti EU-a na području javnog zdravlja i duhana ([2.2.4.](#))
 2. Hrana ([2.2.6.](#))
 3. Medicinski proizvodi ([2.2.5.](#))
 4. Opći sustav sigurnosti proizvoda i nadzor nad tržištem

[Direktivom 2001/95/EZ](#) predviđa se opći sustav sigurnosti proizvoda prema kojemu svi proizvodi plasirani na tržište, čak i ako nisu obuhvaćeni određenim sektorskim zakonodavstvom, moraju biti u skladu s određenim normama u vezi s pružanjem informacija potrošačima, mjerama za sprečavanje prijetnji sigurnosti, nadzorom nad sigurnosti proizvoda i sljedivosti. Ako proizvod predstavlja ozbiljnu prijetnju koja iziskuje brz odgovor, dotična država članica mora odmah o tome izvijestiti Komisiju preko RAPEX-a, sustava za brzu razmjenu informacija između država članica i Komisije.

5. Sigurnost kozmetičkih proizvoda, eksploziva za civilnu uporabu i igračka

[Uredbom \(EZ\) br. 1223/2009](#) regulira se popis sastojaka i označavanje s detaljnim informacijama i tako jamči sigurnost kozmetičkih proizvoda i zaštita potrošača. Većina odredbi iz te uredbe već se primjenjivala do 11. srpnja 2013. Sigurnosni zahtjevi za



eksplozive za civilnu uporabu i slične proizvode određeni su direktivama 93/15/EEZ, 2008/43/EZ i 2004/57/EZ te Odlukom 2004/388/EZ, nedavno preinačenoj Direktivom o eksplozivima za civilnu upotrebu (2014/28/EU) i Direktivom o pirotehničkim sredstvima ([2013/29/EU](#)). Zahtjevi u vezi sa sigurnošću igračaka utvrđeni su [Direktivom 2009/48/EZ](#). Za reviziju i razvoj relevantnih normi zadužen je Europski odbor za normizaciju (CEN).

6. Europski sustavi za nadzor i razmjenu informacija

Odlukama 93/683 i 93/580 uspostavljen je Europski sustav nadzora nad nesrećama u slobodno vrijeme i kod kuće (EHLASS) u cilju prikupljanja podataka o nesrećama do kojih dolazi kod kuće ili tijekom slobodnih aktivnosti te sustav Zajednice za razmjenu informacija u vezi s određenim proizvodima koji mogu ugroziti zdravlje i sigurnost potrošača (izuzev farmaceutskih i profesionalnih proizvoda).

B. Zaštita ekonomskih interesa potrošača

1. Usluge informacijskog društva, elektronička trgovina te elektronička i prekogranična plaćanja

[Direktivom 2000/31/EZ](#) (Direktiva o elektroničkoj trgovini) regulira se odgovornost pružatelja usluga (sa sjedištem u EU-u) u vezi s internetskim uslugama, internetskim elektroničkim transakcijama te drugim internetskim aktivnostima, kao što su izvještavanje, baze podataka, financijske usluge, profesionalne usluge, usluge povezane sa zabavnim sadržajima (video na zahtjev), izravni marketing i oglašavanje te pristup internetu. Direktivom (EU) 2015/2366 o prekograničnim kreditnim transferima i Uredbom (EZ) br. 924/2009 o prekograničnom plaćanju jamči se da su naknade za prekogranična plaćanja u eurima jednake onima za plaćanja u toj valuti u samoj državi članici.

2. Televizija bez granica

Direktivom 2010/13/EU osigurava se slobodno kretanje usluga emitiranja i štite određeni ciljevi od javnog interesa, kao što su kulturna raznolikost, pravo na odgovor, zaštita potrošača i zaštita maloljetnih osoba. Odredbe te direktive odnose se, na primjer, na reklamiranje alkoholnih pića, duhanskih proizvoda i lijekova te na televizijsku prodaju i programe koji sadrže pornografiju ili prekomjerno nasilje. Događaji od velike društvene važnosti moraju se emitirati besplatno u nekodiranom obliku, čak i ako su televizijski kanali koji se plaćaju otkupili ekskluzivna prava.

3. Prodajni ugovori na daljinu i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora, prodaja robe i jamstava, nepošteni uvjeti u ugovorima

Direktiva Vijeća 85/557/EEZ i Direktiva 97/7/EZ od 13. lipnja 2014. zamijenjene su [Direktivom o pravima potrošača \(2011/83/EU\)](#) od 25. listopada 2011. Njome su također izmijenjene Direktiva Vijeća 93/13/EEZ o nepoštenim ugovornim odredbama i Direktiva 1999/44/EZ o nekim aspektima prodaje robe široke potrošnje i pripadajućim jamstvima. Tom su se direktivom povećala prava potrošača, uspostavila pravila o pružanju informacija potrošačima, reguliralo pravo povlačenja i uskladile određene ugovorne odredbe. Oglašavanje na daljinu u vezi s financijskim uslugama za potrošače uređuje se [Direktivom 2002/65/EZ](#).



4. Nepoštene poslovne prakse, komparativno i zavaravajuće oglašavanje

[Direktivom 2005/29/EZ](#) o nepoštenoj poslovnoj praksi (trgovca u odnosu prema potrošaču) zabranjuju se zavaravajuće i agresivne prakse, „trikovi“ (kao što su prodaja pod pritiskom, zavaravajući marketing i nepošteno oglašavanje) te prakse za prodaju proizvoda prilikom koje se koristi prisilom. U njoj su sadržani kriteriji za određivanje agresivne poslovne prakse (uznemiravanje, prisila i nedopušteni utjecaj) te „crna lista“ nepoštenih poslovnih praksi. [Direktivom 2006/114/EZ](#) o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju zabranjuje se zavaravajuće oglašavanje i određuju uvjeti pod kojima je komparativno oglašavanje dopušteno. U komunikaciji Komisije od 27. studenoga 2012. ([COM\(2012\)0702](#)) predložena je revizija Direktive 2006/114/EZ kako bi se ispravili propusti u tekstu i usredotočilo na problem zavaravajućih društava za katalošku prodaju.

5. Odgovornost za neispravne proizvode i isticanje cijena

[Direktivom 99/34/EEZ](#) utvrđuje se načelo objektivne odgovornosti ili odgovornost bez krivnje proizvođača u slučaju štete do koje je došlo zbog neispravnog proizvoda. Oštećeni potrošač koji traži odštetu mora u roku od tri godine dokazati štetu, neispravnost proizvoda i uzročnu vezu. [Direktivom 98/6/EZ](#) o jediničnim cijenama trgovci se obvezuju na isticanje prodajne cijene i cijene po mjernoj jedinici kako bi se poboljšala i pojednostavnila usporedba cijene i količine među proizvodima na tržištu. [Direktivom 1999/44/EZ](#) utvrđuju se jamstva za proizvode na koja potrošači imaju pravo te kojima se trgovci koji prodaju robu široke potrošnje u Uniji obvezuju na ispravak nedostataka koji postoje u trenutku isporuke robe i koji postanu očit u roku od dvije godine od datuma isporuke robe.

6. Potrošački krediti

Cilj [Direktive 2008/48/EZ](#) ujednačiti je razinu zaštite prava potrošača na jedinstvenom tržištu. Njome se propisuje pravodobno pružanje niza sveobuhvatnih informacija potrošačima prije sklapanja ugovora te u okviru kreditnog sporazuma. Vjerovnici se moraju koristiti istim standardnim europskim potrošačkim kreditnim obrascem, koji sadrži sve važne informacije o ugovoru, uključujući troškove kredita i godišnju stopu naknada. Potrošači smiju odustati od kreditnog sporazuma bez obrazloženja u roku od 14 dana nakon sklapanja ugovora i mogu otplatiti kredit bilo kad prije roka, a vjerovnik u tom slučaju smije zatražiti pravednu i objektivno opravdanu naknadu.

7. Odmori i putovanja u paket aranžmanima i nekretnine s vremenski ograničenom uporabom

[Direktivom \(EU\) 2015/2302](#) štite se temeljna prava potrošača pri rezerviranju odmora u paket aranžmanu ili ostalih oblika kombiniranih usluga putovanja, na primjer, ako je rezervacija ostvarena na internetskim stranicama na kojima je putnik sam odabrao kombinaciju leta, smještaja u hotelu i/ili unajmljivanja vozila. [Direktiva 2008/122/EZ](#) o vremenski ograničenoj uporabi nekretnina, dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni sadrži obvezu trgovca na informiranje u vezi sa sastavnim dijelovima ugovora te pravo potrošača na povlačenje bez obrazloženja u roku od 14 kalendarskih dana i bez ikakve financijske naknade. Parlament je 12. ožujka 2014.



usvojio prijedlog direktive o putovanjima u paket aranžmanima i potpomognutim putnim aranžmanima, kojim je Direktiva 90/314/EEZ stavljena izvan snage.

8. Zračni promet

[Uredbama \(EZ\) br. 261/2004](#) i [\(EZ\) br. 2027/97](#) (izmijenjena) uspostavljena su zajednička pravila o naknadama i pružanju pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcavanja, otkazivanja leta ili velikih kašnjenja te o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreće. [Uredbom \(EEZ\) br. 80/2009](#) o računalnim sustavima rezervacija (CRS) za proizvode zračnog prometa određene su obveze prodavača sustava (jednako postupanje prema svim zračnim prijevoznicima) i zračnih prijevoznika (jednako pomno i pravodobno slanje informacija svim sustavima). Uredbom (EEZ) br. 80/2009 uvode se zajednički kriteriji i postupci za određivanje cijena zračnog prijevoza putnika i tereta koje naplaćuju zračni prijevoznici koji pružaju te usluge u Zajednici. [Uredbom \(EZ\) br. 300/2008](#), koja je donesena nakon terorističkih napada 11. rujna 2001., uvedena su zajednička pravila na području sigurnosti civilnog zrakoplovstva.

9. Energetska tržišta

Treći zakonodavni paket o energetske tržištima EU-a (usvojen 2009.) donesen je radi poboljšanja funkcioniranja unutarnjeg energetskeg tržišta i rješavanja strukturnih problema. Njime je obuhvaćeno pet glavnih područja, među kojima je i povećanje transparentnosti na maloprodajnim tržištima kako bi se pogodilo potrošačima. [Direktivom 2012/207/EU](#) jamči se jednostavan i slobodan pristup podacima o potrošnji preko pojedinačnih brojeva pa potrošači energije mogu bolje upravljati svojom potrošnjom. [Uredbom \(EU\) 2017/1369](#) želi se zajamčiti da se složene informacije o energetskej potrošnji i učinkovitosti određenih kućanskih uređaja predstave u jasnom i razumljivom obliku kako bi potrošači mogli donijeti informirane odluke o kupnji i odabrati najučinkovitije uređaje. Na unutarnjem energetskeg tržištu Unije svi građani EU-a imaju pravo spojiti svoje domove na energetske mreže i slobodno odabrati dobavljača plinom ili električnom energijom koji nudi usluge u njihovom području.

10. Mreža europskih centara za potrošače (ECC-Network ili „Euroguichets”) i portal Vaša Europa

ECC-Network potrošačima pruža informacije i pomoć u vezi s prekograničnim transakcijama. Ta mreža surađuje s drugim europskim mrežama, posebno s financijskom mrežom FIN-NET, mrežom za unutarnje tržište SOLVIT te s Europskom pravosudnom mrežom za civilna i poslovna pitanja. Portal Vaša Europa pruža potrošačima sveobuhvatne informacije o ugovornim pravima, telekomunikacijskim i internetskim uslugama, financijskim proizvodima i uslugama, mogućem nepoštenom postupanju, opskrbi energijom i rješavanju potrošačkih sporova^[1].

C. Zaštita pravnih interesa potrošača

1. Postupci za alternativno rješavanje sporova i rješavanje sporova na internetu

Postupci za alternativno rješavanje sporova izvansudski su mehanizmi koji potrošačima i trgovcima pomažu u rješavanju sporova, uglavnom posredstvom treće strane, kao što su posrednik, arbitražni sudac ili ombudsman. Preporukom 98/257/

[1]Vaša Europa – http://europa.eu/youreurope/citizens/index_hr.htm



EZ, Odlukom 20/2004/EZ i Rezolucijom Vijeća 2000/C 155/01 od 25. svibnja 2000. određuju se načela kojih se potrebno pridržavati prilikom postupaka za alternativno rješavanje sporova kako bi se potrošačima pojedincima zajamčila jeftinija i brža pravna sredstva. Direktivom 2009/22/EZ o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača usklađuje se postojeće zakonodavstvo EU-a i nacionalna zakonodavstva kako bi se zaštitili zajednički interesi potrošača i uvode se „postupci za zabranu” koji se mogu pokrenuti na nadležnim nacionalnim sudovima protiv kršenja prava koja su počinili gospodarski subjekti iz drugih zemalja. [Direktivom 2013/11/EU](#) od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova potrošači imaju mogućnost pristupa alternativnim tijelima za kvalitetno rješavanje sporova za sve vrste ugovornih sporova s poslovnim subjektima prilikom internetske, tradicionalne, domaće ili prekogranične kupovine. [Uredbom \(EU\) br. 524/2013](#) od 21. svibnja 2013. o *online* rješavanju sporova omogućava se da se u Europskoj uniji za rješavanje sporova povezanih s domaćom i prekograničnom kupnjom koristi platforma za rješavanje sporova na razini EU-a, s kojom se tijela za alternativno rješavanje sporova mogu povezivati od veljače 2016.

2. Europska pravosudna mreža u civilnim i trgovinskim pitanjima te obveza nacionalnih vlasti na suradnju

[Odlukom 2001/470/EZ](#) uspostavljena je Europska pravosudna mreža kako bi se pojednostavio život građana u prekograničnim sudskim postupcima unapređenjem mehanizama za pravosudnu suradnju među državama članicama u civilnim i trgovinskim pitanjima te pružanjem praktičnih informacija kako bi im se olakšao pristup pravdi. [Uredbom \(EZ\) 2006/2004](#) uspostavljena je mreža nacionalnih tijela javne vlasti koja su odgovorna za učinkovito provođenje zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača te koja od 29. prosinca 2005. moraju sudjelovati u osiguravanju provedbe propisa EU-a i u slučaju kršenja propisa unutar EU-a zaustavljati ih koristeći se prikladnim pravnim instrumentima, kao što su sudske zabrane.

ULOGA EUROPSKOG PARLAMENTA

Redovni zakonodavni postupak (prethodno postupak suodlučivanja) i širenje područja zakonodavstva koje se donosi postupkom glasovanja kvalificiranom većinom u Vijeću dali su Parlamentu ovlasti da bude aktivno uključen u izradu i jačanje zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača, a on pritom vodi brigu o postizanju ravnoteže između interesa tržišta i potrošača. Na primjer, 23. lipnja 2011. Parlament je velikom većinom usvojio Direktivu o zaštiti potrošača, kojom su ojačana prava potrošača u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija, uvedena je veća transparentnost cijena, zabranjena unaprijed označena polja te pojašnjeno pružanje informacija o digitalnom sadržaju u cilju jačanja povjerenja europskih potrošača. Dana 15. travnja 2014. na snagu je stupio Paket o sigurnosti proizvoda i nadzoru nad tržištem, koji je Komisija na zahtjev Parlamenta predstavila u veljači 2013.

Parlament je također imao ključnu ulogu u širenju područja primjene Uredbe o *online* rješavanju sporova kako bi Europljanima pružio iznimno pristupačan i jeftin način rješavanja pravnih sporova.

Uz donošenje propisa, Parlament redovito raspravlja o pitanjima zaštite potrošača te donosi nezakonodavne rezolucije poput one od 4. veljače 2014. o provedbi Direktive



o nepoštenoj poslovnoj praksi i one od 23. listopada 2012. o pravima putnika u svim vrstama prijevoznih sredstava.

Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff / Andreea Dobrita
05/2019

