



POTROŠNIŠKA POLITIKA: NAČELA IN INSTRUMENTI

Učinkovita politika varstva potrošnikov zagotavlja pravilno in učinkovito delovanje enotnega trga^[1]. Cilj te politike je zagotoviti pravice potrošnikov v odnosu do trgovcev in boljšo zaščito ranljivih potrošnikov^[2]. Pravila o varstvu potrošnikov lahko izboljšajo delovanje trgov za celotno gospodarstvo, saj prispevajo k bolj poštenemu delovanju trgov in večji kakovosti informacij za potrošnike, kar lahko prinese bolj zelene in socialne tržne rezultate. Krepitev vloge potrošnikov in učinkovita zaščita njihove varnosti in gospodarskih interesov sta postala bistvena cilja politike EU.

PРАВNA PODLAGA IN CILJI

Členi 4(2)(f), 12, 114 in 169 Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) in člen 38 Listine o temeljnih pravicah Evropske unije.

Člen 114 PDEU je pravna podlaga za harmonizacijske ukrepe, katerih namen je vzpostaviti notranji trg. V njem je poudarjen cilj visoke ravni varstva (vključno z varstvom potrošnikov), pri čemer je treba zlasti upoštevati nova dognanja na podlagi znanstvenih dejstev.

S členom 169 PDEU je bila uvedena pravna podlaga za vse vrste ukrepov na področju varstva potrošnikov na ravni EU. Ta člen določa, da „zato da bi podprli interese potrošnikov in zagotovili visoko raven varstva potrošnikov, Unija prispeva k varovanju zdravja, varnosti in ekonomskih interesov potrošnikov, pa tudi k spodbujanju njihove pravice do obveščенosti, izobraževanja in samoorganiziranja za zaščito njihovih interesov“. Določa tudi, da se morajo interesi potrošnikov v večji meri upoštevati tudi v drugih politikah EU. Člen 169 v tem smislu krepi člen 114 in širi njegovo področje uporabe prek meja enotnega trga, saj zajema blago in storitve, dostop do sodnega varstva, kakovost javnih storitev in nekatere vidike prehranske, živilske ter stanovanjske in zdravstvene politike. Določa tudi, da ukrepi EU državam članicam ne smejo preprečevati, da bi ohranile ali uvedle strožje zaščitne ukrepe, dokler so skladni s Pogodbama. Potrošniška politika je tako del strateškega cilja EU, da bi svojim državljanom čim bolj izboljšala kakovost življenja. Unija poleg neposrednih ukrepov za

[1]Študija o vidikih varstva potrošnikov pri finančnih storitvah, ki jo je pripravil tematski sektor za gospodarsko in znanstveno politiko ter kakovost življenja v generalnem direktoratu za notranje politike Evropskega parlamenta za Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov, februar 2014, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf)

[2]Študija z naslovom Contribution to Growth: Legal Aspects of Protecting European Consumers (Prispevek k rasti: pravni vidiki varstva evropskih potrošnikov), ki jo je pripravil tematski sektor za gospodarsko in znanstveno politiko ter kakovost življenja v generalnem direktoratu za notranje politike Evropskega parlamenta za Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov, april 2019, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU\(2019\)631066_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU(2019)631066_EN.pdf)



varstvo pravic potrošnikov zagotavlja, da so njihovi interesi vključeni v zakonodajo EU na vseh ustreznih področjih politike.

V skladu s členom 12 PDEU se morajo zahteve s področja varstva potrošnikov upoštevati tudi pri opredeljevanju in izvajanju drugih politik in dejavnosti EU. V Listini o temeljnih pravicah Evropske unije je v členu 38 glede varstva potrošnikov zapisano, da morajo politike EU zagotavljati visoko raven varstva potrošnikov.

UKREPI

A. Splošno

Program ukrepov EU na področju potrošniške politike temelji na [Novi agendi za potrošnike](#), sprejeti 13. novembra 2020. Agenda predstavlja posodobljeno vizijo potrošniške politike EU za obdobje 2020–2025 z naslovom Krepitev odpornosti potrošnikov za trajnostno okrevanje. Njen cilj je tudi obravnavati sedanjo zaskrbljenost potrošnikov nad pandemijo covid-19.

Agenda zajema pet ključnih prednostnih področij:

- zeleni prehod: obravnavanje novih izzivov na področju pravic potrošnikov in priložnosti za krepitev njihove vloge, ki jih prinaša prehod na zeleno gospodarstvo, pri čemer je treba zagotoviti, da so trajnostni proizvodi in življenjski slogi dostopni vsakomur ne glede na geografsko lego ali dohodek;
- digitalna preobrazba: oblikovanje varnejšega digitalnega prostora za potrošnike, kjer so njihove pravice zaščitene, ter zagotavljanje enakih konkurenčnih pogojev, da se bo lahko na podlagi inovacij zagotavljalo novejša in boljše storitve za vse Evropejce;
- pravna sredstva in izvrševanje pravic potrošnikov: obravnavanje vpliva covid-19 na pravice potrošnikov ter zavajajočih trditev o prijaznosti do okolja in nepoštenih poslovnih praks v zvezi s spletnimi tehnikami vplivanja in prilagajanjem posamezniku. Izvrševanje pravic potrošnikov je v prvi vrsti naloga nacionalnih organov, vendar pa ima EU pomembno usklajevalno in podporno vlogo, ki je podkrepljena z [uredbo o sodelovanju na področju varstva potrošnikov](#);
- posebne potrebe nekaterih skupin potrošnikov: upoštevanje potreb potrošnikov, ki so v določenih razmerah ranljivi in potrebujejo dodatno zaščito. Razlog so lahko posebne socialne okoliščine ali določene značilnosti posameznikov ali skupin potrošnikov;
- varstvo potrošnikov v svetovnem okviru: zagotavljanje varnosti uvoza in varstva potrošnikov v EU pred nepoštenimi poslovnimi praksami s strani subjektov izven EU z nadzorom trga in tesnejšim sodelovanjem s pristojnimi organi v partnerskih državah EU.

Institucije EU sistematično spremljajo potrošniško politiko s [pregledom stanja na področju razmer za potrošnike](#), s katerim nadzorujejo nacionalne potrošniške razmere na treh področjih (poznavanje in zaupanje, skladnost in izvrševanje ter pritožbe in reševanje sporov) in preverjajo napredek pri integraciji maloprodajnega trga EU glede na raven čezmejnih transakcij med podjetji in potrošniki ter razvoja e-trgovanja.



Potrošniška politika se sistematično spremlja tudi s [pregledom stanja potrošniških trgov](#), kjer se z anketo med potrošniki, ki so pred nedavnim kupovali, spremljajo ključni kazalniki za delovanje več kot 40 potrošniških trgov. Med drugim merijo zaupanje, da prodajalci spoštujejo predpise o varstvu potrošnikov, primerljivost ponudbe, izbiro na trgu, raven izpolnjevanja pričakovanj potrošnikov in škodo zaradi težav, na katere naletijo potrošniki.

B. Sektorski ukrepi (2.2.2.)

1. Skupine potrošnikov

Vključevanje skupin, ki zastopajo interese potrošnikov v EU, je za institucije EU prednostna naloga. Glavni forum Komisije za posvetovanje z nacionalnimi in evropskimi potrošniškimi organizacijami je Evropska posvetovalna skupina za potrošnike, ki je bila ustanovljena na podlagi [Sklepa Komisije 2009/705/ES](#) in lahko obvešča Komisijo o vseh vprašanih v zvezi z interesi potrošnikov na ravni EU ter ji pri tem svetuje. Parlament in Svet sta leta 2017 sprejela uredbo o vzpostavitvi programa Unije za podpiranje specifičnih dejavnosti za večje vključevanje potrošnikov in drugih končnih uporabnikov finančnih storitev v oblikovanje politike Unije na področju finančnih storitev^[3].

2. Izobraževanje potrošnikov

Evropska unija pripravlja dejavnosti za izobraževanje potrošnikov na različnih stopnjah, kot je postopno vključevanje izobraževanja potrošnikov v učne načrte v osnovnih in srednjih šolah. Ena od pobud v ta namen je Consumer Classroom, večjezično vseevropsko spletno mesto za učitelje. Združuje obsežno knjižnico o izobraževanju potrošnikov iz vse EU ter zagotavlja interaktivna in skupna orodja za pomoč učencem in drugim učiteljem pri pripravi in izmenjavi učnih ur. Interaktivno spletno orodje „Dolceta“ (<http://europeanconsumersunion.eu/progetti/dolceta/?lang=en/>) za izobraževanje potrošnikov je bilo tako na voljo v vseh državah članicah in v vseh uradnih jezikih EU. Namenjeno je bilo vodjem usposabljanja in učiteljem, pa tudi potrošnikom, med drugim je zajemalo osnovne pravice potrošnikov, varnost proizvodov in finančno pismenost.

3. Informacije za potrošnike

Boljša obveščenost in poznavanje pravic potrošnikov lahko krepi njihovo zaupanje. Evropska unija je oblikovala mrežo evropskih centrov za potrošnike, ki obveščajo in svetujejo o čezmejnih nakupih in obravnavajo pritožbe potrošnikov. Vzporedna mreža FIN-NET ima podobno vlogo pri obravnavanju pritožb v zvezi s čezmejnimi finančnimi storitvami. Komisija vodi tudi kampanje za obveščanje potrošnikov v državah članicah in objavlja praktične vodnike za potrošnike. Reševanju sporov zaradi kršitev prava EU pa je namenjena mreža SOLVIT.

Komisija je med pomladjo 2014 in začetkom leta 2016 vodila kampanjo ozaveščanja o pravicah potrošnikov, s katero je državljane obveščala o njihovih pravicah iz prava EU na področju varstva potrošnikov in jih napotila na ustrezne organe, kjer

[3]Uredba (EU) 2017/826 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. maja 2017 o vzpostavitvi programa Unije za podpiranje specifičnih dejavnosti za večje vključevanje potrošnikov in drugih končnih uporabnikov finančnih storitev v oblikovanje politike Unije na področju finančnih storitev za obdobje 2017-2020 – <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=CELEX:32017R0826>



lahko dobijo nasvete in pomoč v primeru vprašanj ali težav. Cilj kampanje je bil izboljšati ozaveščenost trgovcev in potrošnikov o pravicah potrošnikov v EU, ki izhajajo večinoma iz prenosa direktiv EU v nacionalno pravo. Poudarek je bil zlasti na direktivi o pravicah potrošnikov, direktivi o nepoštenih poslovnih praksah podjetij, direktivi o nedovoljenih pogojih v pogodbah ter direktivi o prodaji potrošniškega blaga in z njim povezanimi garancijami.

Raziskave, ki jih je naročil Evropski parlament, kažejo, da je v spletu na voljo zelo veliko informacij o pravicah potrošnikov, ki pa so razpršene med številnimi evropskimi in nacionalnimi viri^[4]. Pomembno vlogo pri tem ima portal Tvoja Evropa (Your Europe)^[5], saj omogoča dostop do boljših informacij o potrošniški politiki in združuje različne vire informacij v enotnem referenčnem informacijskem središču. Dostop do informacij se je izboljšal z enotnim digitalnim portalom^[6].

4. Izvrševanje pravic potrošnikov

Učinkovito in pravilno izvrševanje pravic potrošnikov je ravno tako pomembno kot sam obstoj teh pravic. Za njihovo izvrševanje so v prvi vrsti pristojni nacionalni javni organi. [Uredba \(EU\) št. 2017/2394](#) o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, povezuje te nacionalne organe v vseunijsko mrežo, v okviru katere lahko izmenjujejo informacije in sodelujejo pri odpravljanju kršitev zakonodaje o varstvu potrošnikov (npr. o zavajajočem oglaševanju, organiziranih počitniških paketih ali prodaji na daljavo). Mreža izvaja tudi usklajene preiskave in dejavnosti izvrševanja (npr. v obliki internetnih pregledov, pri čemer organi preverjajo, ali so spletna mesta usklajena z zakonodajo).

VLOGA EVROPSKEGA PARLAMENTA

Parlament nenehno izboljšuje predpise EU o varstvu potrošnikov. Politika varstva potrošnikov je tako iz politike usklajevanja tehničnih standardov za boljše delovanje notranjega trga prerasla v del prizadevanj za doseg cilja oblikovanja „Evrope državljanov“. Na podlagi zakonodajnih prizadevanj Parlamenta države članice že od 13. junija 2014 uporabljajo nacionalno zakonodajo, s katero se izvaja [direktiva o pravicah potrošnikov](#), ki jo je Evropski parlament sprejel z veliko večino.

Parlament je dne 12. decembra 2017 sprejel Uredbo (EU) 2017/2394 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov^[7], katere namen je bil izboljšati učinkovitost pravil in postopkov za sodelovanje med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov.

[4]Študija z naslovom „European Single Point of Contact“ (Evropska enotna kontaktna točka), ki jo je za Odbor Evropskega parlamenta za notranji trg in varstvo potrošnikov pripravil tematski sektor za gospodarsko in znanstveno politiko ter kakovost življenja v generalnem direktoratu za notranje politike Evropskega parlamenta, julij 2013, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2013/507453/IPOL-IMCO_ET\(2013\)507453_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2013/507453/IPOL-IMCO_ET(2013)507453_EN.pdf)

[5]Portal Your Europe – <https://europa.eu/youreurope/index.htm#sl>

[6]Uredba (EU) 2018/1724 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 2. oktobra 2018 o vzpostavitvi enotnega digitalnega portala za zagotavljanje dostopa do informacij, do postopkov ter do storitev za pomoč in reševanje težav ter o spremembi Uredbe (EU) št. 1024/2012 (UL L 295, 21.11.2018, str. 1).

[7]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 o razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 345, 27.12.2017, str. 1).



Parlament je na podlagi predloga Komisije z dne 27. novembra 2019 [o novem dogovoru za potrošnike](#) sprejel Direktivo (EU) 2019/2161 o boljšem izvrševanju in posodobitvi pravil Unije o varstvu potrošnikov^[8]. Parlament je 25. novembra 2020 sprejel direktivo (EU) 2020/1828 o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov^[9].

Parlament pripravlja zakonodajo EU, obenem pa s sprejemanjem samoiniciativnih poročil usmerja politični program na področju varstva potrošnikov. Še zlasti je bil dejaven pri zagotavljanju večjih proračunskih sredstev za ukrepe na področju varstva potrošnikov in razvoj zastopanja potrošnikov v državah članicah, zlasti tistih, ki so v EU vstopile po letu 2004. Parlament je 13. septembra 2018 sprejel samoiniciativno [poročilo](#) Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov o neenotni kakovosti proizvodov na enotnem trgu, v katerem je takšno prakso označil kot diskriminatorno in v nasprotju s pričakovanji potrošnikov.

Parlament je na podlagi samoiniciativnega poročila z naslovom K trajnostnemu enotnemu trgu za podjetja in potrošnike 25. novembra 2020 sprejel [resolucijo](#), v kateri je poudaril pomen trajnosti in popravljivosti potrošniškega blaga ter pomen, ki ga ima večje zagotavljanje pravic in informacij potrošnikom za sprejemanje bolj trajnostnih odločitev^[10].

Med koronavirusno krizo je varstvo potrošnikov postalo bistveno za zagotovitev povračil za odpovedane storitve ter za boj proti širjenju napačnih informacij in nepoštenim trgovcem, ki po napihnjenih cenah prodajajo ponarejeno ali neskladno medicinsko opremo. Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov je 23. marca 2020 na izvršno podpredsednico Evropske komisije Margrethe Vestager, komisarja Thierryja Bretona in Didierja Reyndersa ter hrvaško predsedstvo Sveta naslovil pismo, v katerem je pozval k nadaljnjim ukrepom za reševanje koronavirusne krize in opozoril na potrebo po demokratičnem nadzoru nad tem procesom. Tematski sektor za gospodarsko in znanstveno politiko ter kakovost življenja je za Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov 9. novembra 2020 organiziral [spletni seminar](#)^[11] o vplivu covida-19 na notranji trg in varstvo potrošnikov. Na seminarju so bili obravnavani učinki sprejetih ukrepov za ublažitev negativnih posledic pandemije na nacionalni ravni in ravni EU ter podani predlogi o tem, kaj bi še bilo mogoče storiti za zagotovitev nemotenega delovanja notranjega trga tako v sedanji kot v prihodnjih krizah. Komisar za pravosodje in potrošnike Didier Reynders je Odboru za notranji trg in varstvo potrošnikov 19. novembra 2020 predstavil novo [agendo za potrošnike](#). Agenda proučuje vpliv covida-19 na potrošnike in obravnava dolgoročnejša vprašanja potrošniške politike,

[8]Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. novembra 2019 o spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in direktiv 98/6/ES, 2005/29/ES ter 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta zaradi boljšega izvrševanja in posodobitve pravil Unije o varstvu potrošnikov (UL L 328, 18.12.2019, str. 7).

[9]Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2020 o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov in razveljavitvi Direktive 2009/22/ES (Besedilo velja za EGP), (UL L 409, 4. 12. 2020, str. 1).

[10]Ustrezne raziskave vključujejo poročilo, ki je bilo objavljeno aprila 2020 z naslovom „Sustainable Consumption and Consumer Protection Legislation“ (Trajnostna potrošnja in zakonodaja o varstvu potrošnikov) in ki ga je pripravil tematski sektor za gospodarsko in znanstveno politiko ter kakovost življenja v generalnem direktoratu za notranje politike Evropskega parlamenta za Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov.

[11]Spletni seminar o vplivu covida-19 na notranji trg in varstvo potrošnikov je na voljo na spletnem mestu Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov: <https://www.europarl.europa.eu/committees/sl/webinar-on-the-impact-of-covid-19-on-the/product-details/20201029WKS03041>



ki so povezana z zelenim prehodom in digitalno preobrazbo, odzivom na posebne potrebe nekaterih skupin potrošnikov, učinkovitim izvrševanjem pravic potrošnikov in mednarodnim sodelovanjem s partnerskimi državami.

V središču pozornosti Parlamenta, še zlasti Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov, je potrošniška politika na področju spletnih in digitalnih storitev. Junija 2020 je bilo s [študijo](#)^[12] o praksah moderiranja nezakonitih vsebin, ki jih uporabljajo spletne platforme, ki jo je naročil odbor, ugotovljeno, da bi bilo treba poleg upravljanja vsebin s strani spletnih platform okrepiti pravni okvir EU, da bi potrošnike zaščitili pred nezakonitimi ali škodljivimi spletnimi vsebinami.

Parlament hkrati pripravlja prihodnji [akt o digitalnih storitvah](#), s katerim naj bi povečali varnost elektronskega poslovanja, in sicer z izvajanjem strožjih izvršilnih ukrepov za učinkovito varstvo potrošnikov v digitalnem okolju. Parlament je 20. oktobra 2020 sprejel tri resolucije, v katerih je pozval Komisijo naj odpravi pomanjkljivosti svežnja o digitalnih storitvah: [akt o digitalnih storitvah: izboljšanje delovanja enotnega trga](#), [akt o digitalnih storitvah in vprašanjih, ki se zastavljajo na področju temeljnih pravic](#) in [akt o digitalnih storitvah: prilagoditev pravil poslovnega in civilnega prava za poslovne subjekte, ki poslujejo na spletu](#).

Amy McGourty / Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff
12/2020

[12]De Streef, A. in drugi., „Online Platforms' Moderation of Illegal Content Online“ (Prakse moderiranja nezakonitih vsebin, ki jih uporabljajo spletne platforme), študija Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov, Evropski parlament, Generalni direktorat za notranjo politiko, Tematski sektor za gospodarsko in znanstveno politiko ter kakovost življenja, Luksemburg. Dostopno na: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652718/IPOL_STU\(2020\)652718_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652718/IPOL_STU(2020)652718_EN.pdf)

