POTROŠNIŠKA POLITIKA: NAČELA IN INSTRUMENTI

V tem poglavju kratkega vodnika so opisana ključna načela in orodja potrošniške politike. Učinkovito varstvo potrošnikov zagotavlja nemoteno delovanje enotnega trga, spodbuja pošteno konkurenco in varuje pravice potrošnikov. Potrošniška politika z izboljšanjem dostopa do informacij potrošnikom omogoča tudi bolj ozaveščeno in trajnostno izbiro. Večanje vloge potrošnikov in varovanje njihovih interesov sta glavna cilja politike EU.

PRAVNA PODLAGA

— Pogodba o delovanju Evropske unije (PDEU): členi 4(2)(f), 12, 114 in 169 določajo pravni okvir za potrošniško politiko EU, pri čemer poudarjajo deljeno odgovornost EU z državami članicami in opredeljujejo njene cilje.

— Listina Evropske unije o temeljnih pravicah: člen 38 zagotavlja ohranjanje visoke ravni varstva na vseh področjih politike EU.

CILJI

Unija mora varovati zdravje, varnost in ekonomske interese potrošnikov, da bi spodbujala njihove interese in jim omogočala visoko raven varstva. V ta namen je treba:

— povečati sposobnost potrošnikov, da sprejemajo ozaveščene odločitve in

— spoštujejo svojo pravico do obveščenosti in izobraževanja.

Varstvo potrošnikov bi moralo biti del vseh ustreznih področij politike EU.

UKREPI

A. Splošno

Komisija je novembra 2025 objavila agendo za potrošnike do leta 2030 in akcijski načrt za potrošnike na enotnem trgu s posebnimi ukrepi za izboljšanje varstva potrošnikov v EU. Agenda določa strateške vizije EU o potrošniški politiki s štirimi ključnimi prednostnimi področji:

— Akcijski načrt za potrošnike: odpravljanje ovir, ki potrošnikom preprečujejo izkoriščanje prednosti enotnega trga, zlasti na področjih, kot so dostop do blaga in storitev ter prevoz.

— Digitalna pravičnost in varstvo potrošnikov na spletu: zagotavljanje, da pravni okvir EU ustreza svojemu namenu v digitalni dobi ter bolje ščiti mladoletnike in ranljivejše potrošnike na spletu in zunaj njega.

— Trajnostna potrošnja: zagotavljanje dostopa potrošnikov do trajnostnih proizvodov in storitev ter njihova boljša zaščita pred zelenim zavajanjem.

— Učinkovito izvrševanje in pravna sredstva: varstvo potrošnikov pred udeleženci na trgu, ne glede na njihov sedež. Medtem ko so za uveljavljanje pravic potrošnikov

v glavnem pristojni nacionalni organi, ima EU pomembno vlogo pri usklajevanju preiskav in ukrepov v primerih domnevnih kršitev z vseevropsko razsežnostjo.

Za spremljanje potrošniške politike in ocenjevanje razmer za potrošnike na področjih, kot so poznavanje, zaupanje, skladnost in izvrševanje, institucije EU uporabljajo pregled stanja razmer za potrošnike. V njem se na podlagi čezmejnih transakcij in rasti e-trgovanja analizira tudi povezovanje maloprodajnega trga EU. Na podlagi anket med nedavnimi kupci se z njim meri uspešnost več kot 40 trgov, in sicer s kazalniki, kot so zaupanje, primerljivost, izbira in zadovoljstvo potrošnikov.

B. Sektorski ukrepi (2.2.2.)

1. Skupine potrošnikov

Vključevanje skupin, ki zastopajo interese potrošnikov, je za institucije EU prednostna naloga. Svetovalna skupina za potrošniško politiko (CPAG) je glavni forum Komisije za posvetovanje z nacionalnimi in evropskimi deležniki na področju potrošniške politike o izvajanju nove agende za potrošnike.

Skupina dopolnjuje delo drugih subjektov, ki jih podpira Komisija, na primer skupine za sodelovanje na področju varstva potrošnikov (CPC) in mreže potrošniške politike (CPN).

Je naslednica Evropske posvetovalne skupine za potrošnike (ECCG), ki je bila ustanovljena s Sklepom Komisije 2009/705/ES, a se ji je mandat iztekel julija 2019.

2. Obveščanje potrošnikov

Boljša seznanjenost s pravicami potrošnikov lahko poveča zaupanje. Unija je oblikovala mrežo evropskih potrošniških centrov (ECC-Net), ki svetujejo pri čezmejnih nakupih in pritožbah. Mreža obvešča potrošnike in jim svetuje o njihovih pravicah v Uniji ter jim pomaga pri sporih s trgovci v drugih državah EU. Komisija pa izvaja kampanje obveščanja potrošnikov in ponuja praktične napotke.

Pomembno vlogo ima portal Your Europe, saj omogoča dostop do boljših informacij o potrošniški politiki in združuje različne vire informacij v enotnem referenčnem informacijskem središču. Dostop do informacij se je zato izboljšal, kot je določeno v uredbi o vzpostavitvi enotnega digitalnega portala (Uredba (EU) 2018/1724).

V okviru svežnja o krožnem gospodarstvu je cilj nove direktive o krepitvi vloge potrošnikov za zeleni prehod z boljšim varstvom pred nepoštenimi praksami in boljšim obveščanjem (Direktiva (EU) 2024/825) izboljšati varstvo potrošnikov s spodbujanjem bolj trajnostnih vzorcev potrošnje in preprečevanjem zavajajočih okoljskih trditev.

3. Uveljavljanje pravic potrošnikov

Za izvrševanje potrošniškega prava so pristojni nacionalni organi. Pri čezmejnih vprašanjih je mogoče usklajevati njihove ukrepe na ravni EU. Enako pomembno kot obstoj pravic potrošnikov je njihovo učinkovito uveljavljanje. Uredba o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uredba (EU) 2017/2394) povezuje te organe v mrežo EU ter omogoča izmenjavo informacij in skupno ukrepanje proti kršitvam zakonodaje o varstvu potrošnikov. Mreža izvaja usklajene preiskave, tudi internetne, da bi zagotovila skladnost spletišč.

Cilj direktive o posodobitvi (Direktiva (EU) 2019/2161), ki je bila sprejeta leta 2019, je okrepiti izvrševanje pravil EU o varstvu potrošnikov in posodobiti obstoječa pravila v skladu z razvojem digitalizacije.

Potrošniki lahko poleg tega zahtevajo varstvo svojih kolektivnih interesov v EU prek zastopniških tožb, tj. tožb, ki jih vložijo zastopniški subjekti v skladu z direktivo o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov (Direktiva (EU) 2020/1828).

VLOGA EVROPSKEGA PARLAMENTA

A. Splošno

Parlament se dosledno zavzema za krepitev pravic potrošnikov in si prizadeva za izboljšanje pravil EU o varstvu potrošnikov. Pri tem posebno pozornost namenja novim temam, ki lahko vplivajo na potrošnike, kot sta zeleni in digitalni prehod.

Parlament poleg vloge sozakonodajalca pri sprejemanju zakonodaje tudi:

— sprejema samoiniciativna poročila, s katerimi usmerja politiko za varstvo potrošnikov in

— redno organizira javne predstavitve in izmenjave z ustreznimi deležniki, da bi podprl učinkovito izvajanje in izvrševanje pravil EU ter javno pregledal podjetja, katerih poslovni modeli in prakse lahko znatno vplivajo na potrošnike in tržno dinamiko.

Študija iz leta 2024, ki jo je naročil Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov (IMCO), ponuja celovit pregled temeljne zakonodaje na področju varstva potrošnikov[1].

B. Trajnostni in varni proizvodi za potrošnike

Parlament je aprila 2022 sprejel resolucijo o pravici do popravila, v kateri se je osredotočil na trajnostne in popravljive proizvode. Junija 2024 je bila sprejeta direktiva o skupnih pravilih za spodbujanje popravila blaga (Direktiva (EU) 2024/1799), ki je začela veljati mesec kasneje.

Parlament je julija 2025 sprejel resolucijo o varnosti proizvodov in skladnosti z zakonodajo pri e-trgovanju in uvozu iz držav, ki niso članice EU. V resoluciji so predlagani ukrepi za zagotovitev varnejšega in pravičnejšega trga za potrošnike in podjetja ter prizadevanja za obravnavanje izzivov, ki jih prinaša vse večja količina neskladnega blaga, ki vstopa v EU.

Glede na navedeno se je Parlament s sozakonodajalcema pogajal tudi o novi uredbi o varnosti igrač, katere cilj je zagotoviti, da igrače izpolnjujejo najvišje varnostne standarde, in zmanjšati prisotnost nevarnih igrač na trgu EU.

C. Ukrepi za varstvo potrošnikov v digitalnem svetu

Parlament in zlasti Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov (IMCO) sta se osredotočila na potrošniško politiko v zvezi s spletnimi in digitalnimi storitvami.

---

[1]*Pregled EU: pregled zakonodaje na področju notranjega trga in varstva potrošnikov*, publikacija, ki jo je za Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov pripravil Tematski sektor za gospodarsko in znanstveno politiko ter kakovost življenja, Evropski parlament, Luxembourg, 2024, str. 38–41.

Parlament je oktobra 2020 sprejel tri resolucije, in sicer o aktu o digitalnih storitvah: izboljšanje delovanja enotnega trga, aktu o digitalnih storitvah in vprašanjih, ki se zastavljajo na področju temeljnih pravic, in aktu o digitalnih storitvah: prilagoditev pravil poslovnega in civilnega prava za poslovne subjekte, ki poslujejo na spletu, v katerih je predstavil svoja stališča o tem, kako izboljšati delovanje enotnega digitalnega trga, vključno z močnejšim varstvom potrošnikov na spletu. Večina vsebine resolucij Parlamenta je bila vključena v predloge Komisije, ki so bili spremenjeni in o katerih je Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov (IMCO) decembra 2021 uspešno glasoval (2.1.7.). Akt o digitalnih trgih in akt o digitalnih storitvah sta bistvenega pomena za varstvo potrošnikov v digitalnem okolju, saj vzpostavljata celovit regulativni okvir, namenjen zagotavljanju poštene konkurence, povečanju preglednosti ter zaščiti uporabnikov pred škodljivimi ali nezakonitimi spletnimi praksami in proizvodi.

Aprila 2025 je odbor IMCO organiziral javno predstavitev o zaščiti mladoletnikov na spletu. Seja je bila osredotočena na različna vprašanja, s katerimi se mladoletniki srečujejo kot ranljivi potrošniki, ko so izpostavljeni družbenim medijem in spletnim platformam.

Podobno je organizirala izmenjavo mnenj o vzpostavitvi neodvisnega, odprtega in zdravega digitalnega okolja za evropske potrošnike, ki je bila osredotočena na glavne izzive, s katerimi se srečujejo potrošniki v platformnem gospodarstvu.

To poglavje kratkega vodnika je pripravil tematski sektor Evropskega parlamenta za gospodarstvo in rast. Za več informacij o tej temi obiščite spletišče Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov.

Fabiola VALENTINI / Maria Clara PESSOA FERREIRA
04/2026