



POTROŠNIŠKA POLITIKA – NAČELA IN INSTRUMENTI

Z učinkovito politiko varstva potrošnikov se zagotavlja pravilno delovanje enotnega trga, varujejo pravice potrošnikov v odnosu do trgovcev in bolje ščitijo ranljivi potrošniki. Predpisi o varstvu potrošnikov lahko na splošno izboljšajo rezultate na trgu, saj spodbujajo pravičnejše trge, z boljšimi informacijami za potrošnike pa tudi bolj zelene in socialne rezultate. Večanje vloge potrošnikov in varovanje njihovih interesov sta glavna cilja politike EU.

PRAVNA PODLAGA

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

CILJI

Unija mora varovati zdravje, varnost in ekonomske interese potrošnikov, da bi spodbujala njihove interese in jim zagotavljala visoko varnost. Poleg tega bi morala spodbujati njihove pravice do obveščenosti, izobrazbe in samoorganiziranja, da bi zaščitila njihove interese. Varstvo potrošnikov bi moralo biti del vseh ustreznih področij politike EU.

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 bodo lahko na podlagi inovacij zagotavljale 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 Unija 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 Uniji pred nepoštenimi poslovnimi praksami subjektov izven Evropske unije z nadzorom trga in tesnejšim sodelovanjem s pristojnimi organi v partnerskih državah EU.

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 je na podlagi čezmejnih transakcij in rasti e-trgovanja analizirano 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.

28. aprila 2021 se je začel izvajati [program Enotni trg](#), da bi okrepili enotni trg in Evropi pomagali okrevali po pandemiji covid-19. Proračun za obdobje 2021–2027 znaša 4,2 milijarde EU, program pa nudi obsežen sveženj za izboljšanje upravljanja enotnega trga, tudi finančnih storitev.

B. Sektorski ukrepi (2.2.2.)

1. Skupine potrošnikov

Vključevanje skupin, ki zastopajo interese potrošnikov, 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 s [Sklepom Komisije 2009/705/ES](#) in lahko Komisiji svetuje o vseh vprašanih v zvezi z interesi potrošnikov na ravni EU. Unija je leta 2017 sprejela [Uredbo \(EU\) 2017/826](#), da bi povečala vključevanje potrošnikov v oblikovanje politik na ravni Unije na področju finančnih storitev za obdobje 2017–2020.

2. Izobraževanje potrošnikov

Unija je izobraževanje potrošnikov vključila v učne načrte v osnovnih in srednjih šolah, primer tega pa je večjezično evropsko spletišče za učitelje Consumer Classroom, ki nudi veliko zbirko del o izobraževanju potrošnikov in orodja za poučevanje študentov in vrstnikov. Vodjem usposabljanj, učiteljem in potrošnikom je namenjeno spletno orodje [Dolceta](#), ki obravnava pravice potrošnikov, varnost izdelkov in finančno pismenost.



3. Informacije za potrošnike

Boljša seznanjenost s pravicami potrošnikov lahko poveča zaupanje. Unija je oblikovala mrežo evropskih potrošniških centrov, ki svetujejo pri čezmejnih nakupih in pritožbah. Mreža FIN NET se ukvarja s pritožbami o čezmejnih finančnih storitvah, Komisija pa izvaja kampanje obveščanja potrošnikov in nudi praktične napotke. Poleg tega mreža SOLVIT rešuje spore zaradi kršitev prava Unije.

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 izboljšal z enotnim digitalnim portalom ([Uredba \(EU\) 2018/1724](#)).

Komisija je 30. marca 2022 v okviru svežnja ukrepov za krožno gospodarstvo objavila [predlog direktive](#) o krepitvi vloge potrošnikov za zeleni prehod z boljšim varstvom pred nepoštenimi praksami in boljšim obveščanjem. Glavni cilj predloga je, da se z zagotavljanjem potrebnih informacij potrošniki spodbujajo k okolju prijaznim izbaram.

4. Izvrševanje pravic potrošnikov

Učinkovito izvrševanje pravic potrošnikov je tako pomembno kot sam obstoj teh pravic, izvršujejo pa jih zlasti nacionalni javni organi. [Uredba \(EU\) 2017/2394](#) povezuje te organe v mrežo ter olajšuje izmenjavo informacij in skupno ukrepanje proti kršitvam zakonodaje o varstvu potrošnikov. Mreža izvaja usklajene preiskave, npr. internetne, da bi zagotovila skladnost spletišč.

VLOGA EVROPSKEGA PARLAMENTA

Parlament stalno izpopolnjuje predpise Unije o varstvu potrošnikov. Varstvo potrošnikov se je razvilo iz zgolj standardizacije tehničnih standardov v spodbujanje cilja oblikovanja Evrope za državljane. Države članice od 13. junija 2014 izvajajo nacionalno zakonodajo, s katero se izvaja [direktiva o pravicah potrošnikov](#), ki so jo poslanci sprejeli z veliko večino.

Parlament je 12. decembra 2017 odobril [Uredbo \(EU\) 2017/2394](#), da bi izboljšali sodelovanje med nacionalnimi organi, ki izvršujejo zakonodajo o varstvu potrošnikov.

Po [Novem dogovoru za potrošnike](#), ki ga je objavila Komisija, je Parlament 27. novembra 2019 sprejel [Direktivo \(EU\) 2019/2161](#) za boljše izvrševanje in posodobitev pravil o varstvu potrošnikov. 25. novembra 2020 je bila sprejeta [Direktiva \(EU\) 2020/1828](#) za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov.

Parlament poleg zakonodaje EU sprejema samoiniciativna poročila, s katerimi usmerja politiko za varstvo potrošnikov. Poudaril je, da so potrebna večja proračunska sredstva za ukrepe za varstvo potrošnikov in da je treba razviti zastopanje potrošnikov, zlasti v državah, ki so v Unijo vstopile po letu 2004. 13. septembra 2018 je sprejel [resolucijo](#), v kateri je navedel, da je neenotna kakovost izdelkov na enotnem trgu diskriminatorna.

Poslanci so 25. novembra 2020 sprejeli [resolucijo](#) o trajnostnem enotnem trgu, v kateri so poudarili trajnost in popravljivost izdelkov ter da je treba potrošnike poučiti, da bodo sprejemali trajnostne odločitve. Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov je



28. marca 2023 sprejel [poročilo](#) o krepitvi vloge potrošnikov za zeleni prehod z boljšim varstvom pred nepoštenimi praksami in boljšim obveščanjem.

Med pandemijo covida-19 je postalo varstvo potrošnikov izredno pomembno za povračilo storitev ter boj proti napačnim informacijam in prodaji okvarjene medicinske opreme. Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov je 23. marca 2020 naslovil pismo na uslužbenke EU, v katerem je pozval k ukrepanju zaradi krize zaradi covida-19 in poudaril demokratični nadzor. 9. novembra 2020 je organiziral [spletni seminar](#)^[1], na katerem so razpravljali o posledicah covida-19 na notranji trg, sprejetih ukrepih in prihodnjih pripravah. Komisar Didier Reynders je v odboru 19. novembra predstavil novo [agendo za potrošnike](#), v kateri je proučen vpliv pandemije covida-19 na potrošnike, poleg tega pa so obravnavne teme dolgoročne politike, vključno z zelenim in digitalnim prehodom, ranljivimi potrošniki, izvrševanjem pravic in mednarodnim sodelovanjem.

Odboru za notranji trg in varstvo potrošnikov je bila 22. februarja 2021 predstavljena obsežna [študija](#)^[2] o vplivu covida-19 na notranji trg, v kateri je opisan vpliv omejitev na prosti pretok blaga, storitev in oseb na ravni držav članic in ravni EU. Vsebuje politična priporočila o tem, kako bi bilo mogoče obravnavati prihodnje krize, da bi omogočili nadaljnji prosti pretok, kot sta zagotavljanje sredstev za razvoj in nabavo prihodnjih cepiv ter nadaljnje usklajevanje ustreznih pravil na ravni EU.

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 v [študiji](#)^[3] po naročilu odbora o praksah moderiranja nezakonitih vsebin, ki jih uporabljajo spletne platforme, ugotovljeno, da bi bilo treba poleg vsebin, ki jih upravljajo spletne platforme, izboljšati pravni okvir EU, da bi potrošnike zaščitili pred nezakonitimi ali škodljivimi spletnimi vsebinami. V študiji, ki je bila objavljena junija 2021, je bil proučen učinek ciljno usmerjenega oglaševanja na oglaševalce, dostop do trga in izbiro potrošnikov.

Parlament je 20. 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 njih je določen načrt o tem, kako bi bilo treba poskrbeti za prihodnje delovanje enotnega digitalnega trga, tudi z boljšim varstvom varstva potrošnikov na spletu. Večina vsebine samoiniciativnih poročil je bila vključena v predloge Komisije, ki so bili spremenjeni in o katerih je Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov decembra 2021 uspešno glasoval ([2.1.7.](#)). Sozakonodajalca sta 14. septembra in 19. oktobra 2022 sprejela

[1]Milieu Consulting SRL, The impact of COVID-19 on the Internal Market and consumer protection – IMCO Webinar Proceedings (Vpliv covida-19 na notranji trg in varstvo potrošnikov – zapisnik spletnega seminarja odbora IMCO), 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, 2020.

[2]Marcus, J. S. in drugi., The Impact of COVID-19 on the Internal Market (Vpliv covida-19 na notranji trg), 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, 2021

[3]De Streef, A. in drugi., Online Platforms' Moderation of Illegal Content Online (Prakse moderiranja nezakonitih vsebin, ki jih uporabljajo spletne platforme), 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, Luksemburg, 2020.



[akt o digitalnih trgih](#) in [akt o digitalnih storitvah](#), ki sta izjemno pomembna za varstvo potrošnikov v digitalnem okolju.

Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov je 27. septembra 2021 organiziral [predstavitev](#) o varstvu potrošnikov in orodjih za avtomatizirano sprejemanje odločitev. Osredotočena je bila na to, kako bi potrošnike zaščitili pred tveganji, ki jih prinaša umetna inteligenca, in izboljšali kakovost informacij, ki jih prejmejo. Predstavniki skupin potrošnikov, podjetij, akademskih krogov in certifikacijskih organov so izmenjali svoje poglede na veljavni okvir EU, potrebne spremembe in izzive pri izvrševanju. Člani odbora so poudarili, da je regulativno okolje zaupanja vredno. Maja 2022 pa je odbor organiziral [predstavitev](#) o digitalnih potnih listih za izdelke, s katerimi bi povečali preglednost in varstvo potrošnikov v digitalni dobi.

Parlament je 7. aprila 2022 sprejel [resolucijo](#) o pravici do popravila, v kateri se je osredotočil na trajnostne in popravljive izdelke, 8. decembra pa so poslanci v Odboru za notranji trg in varstvo potrošnikov [razpravljali](#) o prihodnjem predlogu Komisije o tej pravici in o tem, kako bi izboljšali potrošniške garancije za sistematična, stroškovno učinkovita popravila.

Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov je 20. aprila 2022 [razpravljaj](#) tudi o pravicah potrošnikov, ko kupujejo zunaj Unije, in sicer o predpogodbenih informacijah in varstvu pred nepoštenimi praksami in pogoji.

Za več informacij o tej temi obiščite spletišče [Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov](#).

Christina Ratcliff / Jordan De Bono / Barbara Martinello
11/2023

