



Finansira
Evropska unija

TWINNING PROJEKAT PODRŠKA EU PARLAMENTIMA U BIH U POSLOVIMA EVROPSKIH INTEGRACIJA



INFORMATIVNI ČLANAK TWINNING PROJEKTA EU / UKRATKO O PROPISIMA U EU

POLITIKA EVROPSKE UNIJE U OBLASTI ZAŠTITE POTROŠAČA

► KOJI SU OSNOVNI CILJEVI I PRINCIPI EU U OBLASTI ZAŠTITE POTROŠAČA?

Politika zaštite potrošača Evropske unije ima za cilj garantirati prava potrošača u odnosu na trgovce i pružiti pojačanu zaštitu ugroženim potrošačima. Osnajivanje potrošača i zaštita njihove sigurnosti, zdravlja i ekonomskih interesa postali su ključni ciljevi politike EU. Učinkovita zaštita potrošača je ključni faktor privrednog rasta - potrošački izdaci domaćinstava čine 57% bruto domaćeg proizvoda EU, te stoga, u konačnici poboljšavaju opći životni standard i potiču ekonomski rast.

Građani EU imaju koristi od najstrožih standarda politike zaštite potrošača u svijetu.

Države članice su postepeno razvijale mjere usmjerene na zaštitu konkretnih interesa potrošača koji imaju vitalnu ekonomsku i političku ulogu u društvu. Počevši od sredine 1970-ih, EU je nastojala uskladiti te nacionalne mjere kako bi svojim građanima osigurala podjednako visok nivo zaštite na jedinstvenom tržištu.

Kako je utvrđeno članom 169 Ugovora o funkcioniranju Evropske unije, evropska politika u korist potrošača ima za cilj zaštititi zdravlje, sigurnost i interese potrošača. Ova politika promovira prava potrošača na obaviještenost i obrazovanje, kao i pravo na organiziranje u svrhu zaštite njihovih interesa.

Evropska politika zaštite potrošača počiva na sljedećim principima:

- kupujte šta želite, tamo gdje želite
- ako ne funkcioniše, vratite
- visoki sigurnosni standardi za hranu i druge proizvode
- znajte šta jedete
- ugovori trebaju biti pravični prema kupcima
- ponekad se kupci mogu predomisli
- mogućnost jednostavnijeg poređenja cijena
- potrošače se ne smije dovoditi u zabludu
- zaštita dok ste na odmoru
- učinkovita pravna zaštita u slučaju prekograničnih sporova

► KOJI SU KLJUČNI STRATEŠKI DOKUMENTI KOJI UREĐUJU POLITIKU ZAŠTITE POTROŠAČA EU?

Program Evropske unije u oblasti politike zaštite potrošača zasniva se na **Novoj (evropskoj) strategiji za potrošače**, koja predstavlja strategiju potrošačke politike Evropske unije usklađene sa strategijom rasta Evropske unije, koja je usvojena 13. novembra 2020. godine.

Projekat provodi konzorcij koji čine
Narodna skupština Mađarske, Parlament Austrije i Hrvatski sabor



REPUBLIK ÖSTERREICH
Parlament



ORSZÁGGYŰLÉS



HRVATSKI SABOR

Program predstavlja ažuriranu viziju politike zaštite potrošača EU za period 2020 - 2025. godine, pod nazivom „Jačanje otpornosti potrošača radi održivog oporavka“. Budući da su se s pandemijom COVID-19 pojavili značajni izazovi koji utječu na svakodnevni život potrošača, posebno u vezi s raspoloživošću i dostupnošću proizvoda i usluga, kao i putovanjima unutar i iz Evropske unije, cilj ove politike je i rješavanje problema sa kojima se potrošači neposredno suočavaju.

Globalna zdravstvena kriza utjecala je na mnoga područja života potrošača te je podcrtala presudni značaj visokog nivoa zaštite potrošača i bliske saradnje među vlastima u EU. Istovremeno su na vidjelo izašli određeni nedostaci okvira za zaštitu potrošača Evropske unije (pravo na puni povrat avansno uplaćenih sredstava za prijevoznike i turoperatore; prevare potrošača, obmanjujuće marketinške tehnike i prevare prilikom kupovine putem Interneta).

Novi Program za potrošače obuhvata pet ključnih prioriteta:

- ▶ **Zelena tranzicija:**
rješavanje novih izazova za prava potrošača i mogućnosti za osnaživanje koje su predstavljene u okviru zelene tranzicije, uz osiguravanje da su održivi proizvodi i stilovi života dostupni svima, bez obzira na geografski položaj ili prihode;
- ▶ **Digitalna transformacija:**
stvaranje sigurnijeg digitalnog prostora za potrošače u kojem su njihova prava zaštićena i osiguravanje ravnopravnih uvjeta u kojima se omogućavaju inovacije radi pružanja novijih i boljih usluga svim Evropljanima;
- ▶ **Učinkovito provođenje prava potrošača i naknada:**
pristupanje pitanju utjecaja pandemije bolesti COVID-19 na prava potrošača i suzbijanje obmanjujućih tvrdnji o prihvatljivosti proizvoda za okoliš te nelojalne komercijalne prakse u primjeni tehnika i personalizaciji utjecaja na mreži. Iako je provođenje prava potrošača prije svega odgovornost vlasti pojedinačnih država, Evropska unija ima važnu ulogu u koordinaciji i pružanju podrške u tom smislu, a u skladu sa Uredbom o saradnji u zaštiti potrošača;
- ▶ **Pristupanje posebnim potrebama određenih grupa potrošača:**
uzimanje u obzir potrebe potrošača koji u određenim situacijama mogu biti ranjivi i trebati dodatne zaštitne mjere. To može biti posljedica društvenih okolnosti ili posebnih karakteristika pojedinaca ili grupa potrošača; i
- ▶ **Zaštita potrošača u globalnom kontekstu (međunarodna saradnja):**
osiguravanje sigurnosti uvoza i zaštita potrošača iz EU od nepoštenih praksi koje primjenjuju subjekti koji nisu iz EU, putem nadzora tržišta i bliže saradnje sa relevantnim vlastima u partnerskim zemljama Evropske unije.

Program primjenjuje holistički pristup koji obuhvata druge politike EU koje su od posebnog značaja za potrošače. On odražava potrebu da se prilikom formuliranja i provedbe drugih politika i aktivnosti u obzir uzmu i zahtjevi koji se odnose na zaštitu potrošača. Dopunjuje druge inicijative Evropske unije, poput Evropskog zelenog sporazuma, Akcionog plana za kružnu ekonomiju i Saopštenja o oblikovanju evropske digitalne budućnosti, a također podržava relevantne međunarodne okvire, poput Programa Ujedinjenih nacija za održivi razvoj do 2030. godine i Konvencije Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom.

Učinkovit odgovor na sve ove prioritete zahtijeva blisku saradnju između Evropske unije i država članica te pravilno prenošenje, provedbu i izvršavanje stabilnog okvira za zaštitu potrošača koji se razvijao tokom niza godina. Zbog toga se u Programu iznose prioriteta i ključne mjere koje treba zajedno razvijati na evropskom i nacionalnom nivou.

▶ ŠTA PORAZUMIJEVA TERMIN PRAVNA STEČEVINA U OBLASTI ZAŠTITE POTROŠAČA?

U vrijeme uspostavljanja Evropskih zajednica 1957. godine nije postojala posebna odredba o potrošačkoj politici za cijelu Evropu. Tada su individualne potrošačke politike država članica odražavale različite nacionalne kulture, tradicije, administrativne sisteme i prioritete. Potrošačima je politika na nivou Evrope postala neophodna kako bi imali adekvatnu zaštitu prilikom trgovanja na jedinstvenom tržištu. Evropsko vijeće donijelo je svoj prvi posebni program za zaštitu potrošača i informacijsku politiku 1975. godine, što je bio temelj za sve veći korpus direktiva i propisa u oblasti zaštite potrošača. Trenutno oko 90 direktiva Evropske unije pokriva pitanja zaštite potrošača, zbog čega je pravna stečevina koja se odnosi na potrošače i dalje složena.

Najveći dio zakona o zaštiti potrošača EU ostaje na **minimalnom nivou usklađenosti** te postavlja samo minimalne standarde. To znači da zemlje koje prenose zakonodavstvo EU imaju pravo postavljati više standarde od onih koji su postavljeni u direktivama EU.

Politika zaštite potrošača je **transverzalna politika**, što znači da se zakonodavstvo EU u ovoj oblasti bavi isključivo određenim pitanjima (poput pružanja predugovornih informacija ili prava na odustajanje od ugovora zaključenog na daljinu ili u domu potrošača), pri čemu su interesi potrošača sistemski ugrađeni u sve relevantne domene politike EU, uključujući konkurenciju, trgovinu i unutrašnje tržište.

Ključne oblasti politike EU koje se odnose na zaštitu potrošača

Zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača

- ▶ Javno zdravlje i duhan
- ▶ Hrana
- ▶ Medicinski proizvodi
- ▶ Opći sistem sigurnosti proizvoda i nadzor nad tržištem
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.
- ▶ Sigurnost kozmetičkih proizvoda, eksploziva za civilnu upotrebu i igračaka
- ▶ Evropski sistemi za nadzor i razmjenu informacija

Zaštita ekonomskih interesa potrošača

- ▶ Usluge informacionog društva, elektronska trgovina te elektronska i prekogranična plaćanja
- ▶ Prodajni ugovori na daljinu i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora, prodaja robe i garancije, nepošteni uvjeti u ugovorima
- ▶ Nepoštene poslovne prakse, komparativno i zavaravajuće oglašavanje
- ▶ Odgovornost za neispravne proizvode i isticanje cijena
- ▶ Potrošački i hipotekarni krediti
- ▶ Odmori i putovanja u paket aranžmanima i nekretnine s vremenski ograničenom upotrebom
- ▶ Zračni saobraćaj
- ▶ Energetska tržišta
- ▶ Mreža evropskih centara za potrošače koja potrošačima pruža informacije i pomoć u vezi s prekograničnim transakcijama.

Zaštita pravnih interesa potrošača

- ▶ Postupci za alternativno rješavanje sporova i rješavanje sporova na internetu
- ▶ Evropska pravosudna mreža u civilnim i trgovinskim pitanjima te obaveza nacionalnih vlasti na saradnju
- ▶ Udružne tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

▶ KOJI SU OSNOVNI IZAZOVI ZA BOSNU I HERCEGOVINU?

Komisija je 29. maja 2019. godine usvojila **Mišljenje o zahtjevu Bosne i Hercegovine za članstvo u EU**. Mišljenje i prateći **Analitički izvještaj** pružaju opsežne analize koje obuhvataju Kriterije iz Kopenhagena i uključuju 33 poglavlja politike pravne stečevine EU. Poglavlje 28 bavi se zaštitom potrošača.

Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju predviđa pojačanu saradnju između EU i BiH s ciljem usklađivanja standarda zaštite potrošača u BiH sa standardima EU, uključujući aktivnu zaštitu potrošača i učinkovito provođenje zakona.

Prema Analitičkom izvještaju, Bosna i Hercegovina je u **ranoj fazi pripremljenosti u oblasti zaštite potrošača**.

Prema ustavnom i zakonskom okviru, državni nivo vlasti, dva entiteta i Distrikt Brčko nadležni su za zaštitu potrošača. Pravni okvir za zaštitu potrošača sadržan je u Zakonu o zaštiti potrošača, usvojenom 2006. godine na državnom nivou, a primjenjuje se u entitetu Federacija BiH i u Distriktu Brčko, dok se u entitetu Republika Srpska primjenjuje poseban zakon o zaštiti potrošača. U oblasti zaštite potrošača još uvijek postoji potreba da se **osigura usklađenost sa značajnim promjenama u okviru pravne stečevine EU**.

Što se tiče sigurnosti proizvoda, pravni okvir se sastoji od Zakona o nadzoru nad tržištem i Zakona o općoj sigurnosti proizvoda koji su usvojeni na državnom nivou. U ovoj oblasti je **potrebno osigurati potpuno usklađivanje zakonodavstva s pravnom stečevinom**.

Akcion plan za realizaciju prioriteta iz Mišljenja Evropske komisije i Analitičkog izvještaja

Ovaj dokument je razradila Direkcija za evropske integracije Vijeća ministara BiH. Sadrži spisak dokumenata koje trebaju usvojiti i mjera koje trebaju poduzeti nadležne državne, entitetske i kantonalne institucije u cilju realizacije prioriteta koje je postavila Evropska komisija.

► ULOGA PARLAMENTA U RJEŠAVANJU PITANJA KOJA SE ODOSE NA ZAŠTITU POTROŠAČA

Osnovni zadaci i odgovornosti Parlamentata u BiH koji se odnose na zaštitu potrošača mogu se opisati kako slijedi:

Zakonodavna funkcija:

- razmatranje i usvajanje zakona u oblasti zaštite potrošača,
- harmonizacija zakonodavstva BiH s pravnom stečevinom EU – provjera usklađenosti nacrt zakona i podnesenih amandmana

Funkcija nadzora:

- političko praćenje aktivnosti vlada u toku procesa integracija i pregovora,
- redovna kontrola ispunjenja prioriteta iz Mišljenja Evropske komisije i Analitičkog izvještaja i zadataka utvrđenih u Akcionom planu.

Informativna funkcija:

- promoviranje otvorenosti i transparentnosti zakonodavnog postupka,
- redovno pružanje informacija široj javnosti o procesu pristupanja EU i s tim povezanim zadacima parlamenata,
- pružanje informacija u vezi s nacrtima zakona u oblasti zaštite potrošača,
- organiziranje događaja, kao što su javna saslušanja i okrugli stolovi o najvažnijim izazovima u oblasti zaštite potrošača na kojima učestvuju stručnjaci, članovi akademske zajednice, predstavnici organizacija civilnog društva, itd.

Međunarodna i međuparlamentarna saradnja:

- saradnja i koordinacija s institucijama EU, nacionalnim parlamentima zemalja članica EU i parlamentima zemalja Zapadnog Balkana,
- informiranje međunarodnih partnera o postignutom napretku i izazovima za BiH.

Administrativno osoblje parlamenata odgovorno je za pružanje neophodnog stručnog znanja i organizacijske podrške članovima parlamenata kako bi mogli donositi neophodne odluke i zastupati interese građana.



ŽELITE LI SAZNATI VIŠE?

Dodatne informacije pronaći ćete na sljedećim poveznicama:

Evropska unija: Potrošači: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_en

Evropski parlament: Politika zaštite potrošača:

<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/46/consumer-policy-principles-and-instruments>

[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA\(2015\)565904_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA(2015)565904_EN.pdf)

Nove pogodnosti (engl. New Deal) za potrošače:

https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en

Sažeci zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača:

https://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/consumers.html?root_default=SUM_1_CODED=09

Analitički izvještaj Evropske komisije:

<https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/sites/near/files/20190529-bosnia-and-herzegovina-analytical-report.pdf>