



Financira
Europska unija

TWINNING PROJEKT

PODRŠKA EU PARLAMENTIMA U BIH U POSLOVIMA EUROPSKIH INTEGRACIJA



INFORMATIVNI ČLANAK TWINNING PROJEKTA EU / UKRATKO O PROPISIMA U EU

POLITIKA EUROPSKE UNIJE U PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA

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

Politika zaštite potrošača Europske unije ima za cilj zajamčiti prava potrošača u odnosu na trgovce i pružiti pojačanu zaštitu ugroženim potrošačima. Osaživanje potrošača i zaštita njihove sigurnosti, zdravlja i ekonomskih interesa postali su ključni ciljevi politike EU. Učinkovita zaštita potrošača je ključni čimbenik gospodarskog rasta - potrošački izdaci kućanstava čine 57% bruto domaćeg proizvoda EU, te stoga, u konačnici poboljšavaju opći životni standard i potiču gospodarski rast.

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

Države članice su postupno 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 visoku razinu zaštite na jedinstvenom tržištu.

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

Europska politika zaštite potrošača počiva na sljedećim načelima:

- kupujte što želite, tamo gdje želite
- ako ne funkcionira, vratite
- visoki sigurnosni standardi za hranu i druge proizvode
- znajte što jedete
- ugovori trebaju biti pravični prema kupcima
- ponekad se kupci mogu predomisli
- mogućnost jednostavnije usporedbe 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 Europske unije u području politike zaštite potrošača temelji se na **Novoj (europskoj) strategiji za potrošače**, koja predstavlja strategiju potrošačke politike Europske unije usuglašene sa strategijom rasta Europske unije, koja je usvojena 13. studenog 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 razdoblje 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 Europske 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 visoke razine zaštite potrošača i bliske suradnje među vlastima u EU. Istodobno su na vidjelo izašli određeni nedostaci okvira za zaštitu potrošača Europske 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 obuhvaća 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 Europljanima;
- **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, Europska unija ima važnu ulogu u koordinaciji i pružanju potpore u tom smislu, a u skladu sa Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača;
- **Pristupanje posebnim potrebama određenih skupina 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 skupina potrošača; i
- **Zaštita potrošača u globalnom kontekstu (međunarodna suradnja):**
osiguravanje sigurnosti uvoza i zaštita potrošača iz EU od nepoštenih praksi koje primjenjuju subjekti koji nisu iz EU, putem nadzora tržišta i bliže suradnje sa relevantnim vlastima u partnerskim zemljama Europske unije.

Program primjenjuje holistički pristup koji obuhvaća druge politike EU koje su od osobitog 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 Europske unije, poput Europskog zelenog sporazuma, Akcijskog plana za kružnu ekonomiju i Komunikacije o oblikovanju europske digitalne budućnosti, a također podržava relevantne međunarodne okvire, poput Programa Ujedinjenih naroda za održivi razvoj do 2030. godine i Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba sa invaliditetom.

Djelotvoran odgovor na sve te prioritete zahtijeva blisku suradnju između Europske unije i država članica te pravilno prenošenje, provedbu i izvršavanje stabilnog okvira za zaštitu potrošača koji se razvijao tijekom niza godina. Zbog toga se u Strategiji iznose prioriteta i ključne mjere koje treba zajedno razvijati na europskoj i nacionalnoj razini.

➤ ŠTO PORAZUMIJEVA POJAM PRAVNA STEČEVINA U OBLASTI ZAŠTITE POTROŠAČA?

U vrijeme uspostavljanja Europskih zajednica 1957. godine nije postojala posebna odredba o potrošačkoj politici za cijelu Europu. Tada su individualne potrošačke politike država članica odražavale različite nacionalne kulture, tradicije, administrativne sustave i prioritete. Potrošačima je politika na razini Europe postala neophodna kako bi imali adekvatnu zaštitu prilikom trgovanja na jedinstvenom tržištu.

Europsko 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 Europske 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 **minimalnoj razini 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 sustavno ugrađeni u sve relevantne domene politike EU, uključujući konkurenciju, trgovinu i unutarnje tržište.

Ključne oblasti politike EU koje se odnose na zaštitu potrošača:

Zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača

- ▶ Javno zdravlje i duhan
- ▶ Hrana
- ▶ Medicinski proizvodi
- ▶ Opći sustav 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 uporabu i igračaka
- ▶ Europski sustavi za nadzor i razmjenu informacija

Zaštita ekonomskih interesa potrošača

- ▶ Usluge informacijskog društva, elektronička trgovina te elektronička i prekogranična plaćanja
- ▶ Prodajni ugovori na daljinu i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora, prodaja robe i jamstava, 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 uporabom
- ▶ Zračni promet
- ▶ Energetska tržišta
- ▶ Mreža europskih 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
- ▶ Europska pravosudna mreža u civilnim i trgovinskim pitanjima te obveza nacionalnih vlasti na suradnju
- ▶ Udružne tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

▶ KOJI SU OSNOVNI IZAZOVI ZA BOSNU I HERCEGOVINU?

Komisija je 29. svibnja 2019. godine usvojila **Mišljenje o zahtjevu Bosne i Hercegovine za članstvo u EU**. Mišljenje i prateće **Analitičko izvješće** pružaju opsežne analize koje obuhvaćaju Kopenhaške kriterije i uključuju 33 poglavlja politike pravne stečevine EU. Poglavlje 28 bavi se zaštitom potrošača.

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

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

Prema ustavnom i zakonskom okviru, državna razina 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 državnoj razini, 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 državnoj razini. U ovoj oblasti je **potrebno osigurati potpuno usklađivanje zakonodavstva s pravnom stečevinom**.

Aksijski plan za provedbu prioriteta iz Mišljenja Europske komisije i Analitičkog izvješća

Ovaj dokument je razradila Direkcija za europske integracije Vijeća ministara BiH. Sadrži popis dokumenata koje trebaju usvojiti i mjera koje trebaju poduzeti nadležne državne, entitetske i kantonalne institucije u cilju provedbe prioriteta koje je postavila Europska komisija.

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

Osnovni zadaci i odgovornosti Parlamenata 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 nacrtu zakona i podnesenih amandmana.

Funkcija nadzora:

- ▶ političko praćenje aktivnosti vlada u tijeku procesa integracija i pregovora,
- ▶ redovita kontrola ispunjenja prioriteta iz Mišljenja Europske komisije i Analitičkog izvješća i zadataka utvrđenih u Aksijskom planu.

Informativna funkcija:

- ▶ promicanje otvorenosti i transparentnosti zakonodavnog postupka,
- ▶ redovito 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 sudjeluju stručnjaci, članovi akademske zajednice, predstavnici organizacija civilnog društva, itd.

Međunarodna i međuparlamentarna suradnja:

- ▶ suradnja 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 potpore članovima parlamenata kako bi mogli donositi neophodne odluke i zastupati interese građana.



ŽELITE LI SAZNATI VIŠE?

Dodatne informacije pronaći ćete na sljedećim poveznicama:

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

Europski 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

Analitičko izvješće Europske komisije:

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