



Nove pogodnosti za potrošače: Komisija jača prava potrošača u EU-u i provedbu

Bruxelles, 11. travnja 2018.

Europska komisija predlaže nove pogodnosti za potrošače kako bi osigurala da svi europski potrošači u potpunosti ostvaruju svoja prava prema zakonodavstvu Unije.

EU već ima neka od najjačih pravila o zaštiti potrošača u svijetu, no iz nedavnih slučajeva, kao što je *Dieseldgate*, vidljive su poteškoće povezane s punom provedbom tih pravila u praksi. Novim pogodnostima za potrošače kvalificiranim će se tijelima omogućiti pokretanje reprezentativnih postupaka u ime potrošača, a tijela za zaštitu potrošača u državama članicama dobit će veće ovlasti za izricanje sankcija. Ujedno će se proširiti zaštita potrošača na internetu, a u zakonodavstvu EU-a preciznije će se definirati zabrana dvojne kvalitete proizvoda kojom se zavaravaju kupci.

Prvi potpredsjednik **Timmermans** izjavio je: *Danas uvodimo nove pogodnosti za potrošače kako bismo ostvarili pravednije jedinstveno tržište od kojeg koristi imaju potrošači i poduzeća. Uvodimo kolektivnu pravnu zaštitu za skupine europskih potrošača kada pretrpe štetu, kao u nedavnim slučajevima. Pravilnim zaštitnim mjerama osigurat ćemo da nema zloupotrebe. Potrošači će znati od koga kupuju na internetu. Znat će i ako su prodavači platili svoje mjesto u rezultatima pretraživanja. Većina trgovaca koji posluju pošteno poslovat će lakše. Manji broj trgovaca koji namjerno zloupotrebljavaju povjerenje europskih potrošača dobit će strože kazne.*

Věra **Jourová**, povjerenica EU-a za pravosuđe, zaštitu potrošača i ravnopravnost spolova, dodala je: *U globaliziranom svijetu u kojem velika poduzeća imaju golemu prednost nad pojedinačnim potrošačima moramo uravnotežiti njihove pozicije. Reprezentativnim postupcima osigurat će se veća pravednost za potrošače, a ne više posla za odvjetnička društva. Budući da će sankcije biti vezane uz godišnji promet poduzeća, tijela za zaštitu potrošača konačno će imati ovlasti za kažnjavanje prekršitelja. Kršenje prava ne može biti jeftino.*

Nove pogodnosti za potrošače donose:

1. Jačanje prava potrošača na internetu

- **Više transparentnosti na internetskim portalima za prodaju** – Kada kupuju na internetskom portalu za prodaju, potrošači će morati dobiti preciznu informaciju kupuju li proizvode ili usluge od trgovca ili privatne osobe te jesu li njihova prava zaštićena ako nešto pođe po zlu.
- **Transparentniji rezultati pretraživanja na internetskim portalima za prodaju** – Potrošači će dobiti jasnu informaciju o tome je li trgovac platio svoje mjesto u rezultatima pretraživanja. Štoviše, internetski portali za prodaju morat će obavijestiti potrošače o glavnim parametrima s pomoću kojih se utvrđuje redoslijed rezultata. **Nova prava potrošača na „besplatne“ digitalne usluge** – Kada plaćaju za digitalnu uslugu, potrošači uživaju određena prava na informacije i mogu otkazati ugovor u roku od 14 dana (pravo na povlačenje). U okviru novih pogodnosti to će se pravo proširiti na „besplatne“ digitalne usluge za koje potrošači daju osobne podatke, no ne plaćaju nikakve naknade. To se obično odnosi na usluge pohrane podataka u oblaku, društvene mreže ili račune e-pošte.

2. Pružanje alata potrošačima za ostvarivanje njihovih prava i dobivanje naknade

- **Reprezentativni postupak na europski način** – U okviru novih pogodnosti za potrošače kvalificirano tijelo, kao što je organizacija za zaštitu potrošača, moći će tražiti pravnu zaštitu, primjerice naknadu, zamjenu ili popravak, u ime skupine potrošača kojima je naštetila nezakonita trgovačka praksa. U nekim državama članicama potrošači mogu pokretati zajedničke postupke na sudovima, a ta će se mogućnost sada uvesti diljem EU-a.

Primjerice, u slučaju kao što je *Dieseldgate*, žrtve nepravednih trgovačkih praksi, kao što je zavaravajuće oglašavanje proizvođača automobila koji ne poštuju regulatorni okvir Unije za homologaciju vozila ili zakonodavstvo o zaštiti okoliša, moći će dobiti pravni lijek zajednički u okviru reprezentativnog postupka predviđenog ovom Direktivom. Takva zajednička pravna zaštita prije nije postojala u pravu Unije.

Taj model obuhvaća snažne zaštitne mehanizme i jasno se razlikuje od zajedničkih tužbi kakve postoje u SAD-u. On neće biti dostupan odvjetničkim društvima, nego samo tijelima kao što su organizacije za

zaštitu potrošača koje posluju neprofitno i ispunjavaju stroge kriterije, a nadzire ih javno tijelo. Novim sustavom europskim će se potrošačima osigurati da u potpunosti mogu ostvariti svoja prava i dobiti naknadu, a izbjeći će se opasnost od zlonamjernog ili neutemeljenog parničenja.

- **Bolja zaštita od nepoštenih trgovačkih praksi**– Novim pogodnostima za potrošače svim će se potrošačima u svim državama članicama osigurati pravo na pojedinačni pravni lijek (npr. financijsku zaštitu i raskid ugovora) kada su pogođeni nepoštenim trgovačkim praksama, kao što je agresivno ili zavaravajuće oglašavanje. Ta se zaštita trenutačno znatno razlikuje u državama članicama.

3. Uvođenje djelotvornih sankcija za kršenje zakona EU-a o zaštiti potrošača

Tijela EU-a za zaštitu potrošača nisu dobro opremljena za sankcioniranje praksi kojima nastaju situacije koje utječu na mnogo potrošača diljem EU-a. Razina se sankcija trenutačno znatno razlikuje ovisno o državi članici, a često je preniska da bi imala odvraćajući učinak, posebno na poduzeća koja posluju prekogranično i u mnogo država.

U okviru prijedloga nacionalnim se tijelima za zaštitu potrošača daje ovlast za izricanje djelotvornih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija na usklađen način. Ako je riječ o raširenom kršenju koje utječe na potrošače u nekoliko država članica EU-a, može se izreći **maksimalna sankcija u visini 4% godišnjeg prometa trgovca** u toj državi članici, a države članice mogu uvesti i veće kazne.

4. Suzbijanje dvojne kvalitete potrošačkih proizvoda

Prema [smjernicama](#) Komisije iz rujna 2017. novim pogodnostima za potrošače predlaže se ažuriranje Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi kako bi se izrijekom navelo da nacionalna tijela mogu procijeniti i iskorijeniti zavaravajuće trgovačke prakse koje obuhvaćaju oglašavanje identičnih proizvoda u nekoliko država članica, iako im se sastav ili značajke znatno razlikuju.

5. Poboljšanje uvjeta za poduzeća

Nove pogodnosti za potrošače znače ukidanje nepotrebnih opterećenja za poduzeća, uključujući uklanjanje obveza u pogledu prava potrošača na povlačenje. Primjerice, potrošačima se više neće omogućiti vraćanje proizvoda kojima su se već koristili umjesto da su ih samo isprobali, a trgovci više neće morati vratiti potrošačima novac prije nego što prime vraćene proizvode.

Novim pravilima uvodi se i **više fleksibilnosti** u komunikaciju trgovaca s potrošačima, što im omogućuje da se koriste novim sredstvima internetske komunikacije, a ne samo e-poštom, npr. web-obrascima ili razgovorima (chat), uz uvjet da potrošači mogu voditi evidenciju o svojoj komunikaciji s trgovcem.

Sljedeći koraci

Europski parlament i Vijeće raspravljat će o prijedlogu Komisije.

Kontekst

Nove pogodnosti za potrošače temeljit će se na onome što je Junckerova Komisija već ostvarila u pogledu poboljšanja zaštite potrošača. U okviru [Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta](#) Komisija je ostvarila mnoge inicijative kojima se pravila za potrošače prilagođavaju svijetu interneta, primjerice ukinula je naplatu roaminga i neopravdano geografsko blokiranje. Osim toga, moderniziranom Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača, koja je donesena 2017., poboljšat će se javna provedba i prekogranična suradnja potrošačkih tijela.

Međutim, revizijom pravila o zaštiti potrošača u EU-u i uslijed nedavnih kršenja tih pravila diljem EU-a tijekom prošle godine utvrđeno je da i dalje ima prostora za poboljšanje kako bi se bolje zaštitili potrošači.

Nove pogodnosti za potrošače obuhvaćaju dva prijedloga direktiva:

- Prijedlog o izmjeni [Direktive Vijeća o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima](#), [Direktive o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima](#), [Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču](#) i [Direktive o pravima potrošača](#). Prijedlogom se nastoji osigurati bolja provedba i modernizirati pravila EU-a o zaštiti potrošača, posebice s obzirom na kretanja u području digitalne tehnologije;
- Prijedlog o reprezentativnim postupcima za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage [Direktive 2009/22/EZ o sudskim nalogima](#). Tim se prijedlogom nastoji poboljšati alate za zaustavljanje nezakonitih praksi i pospješiti pravnu zaštitu za potrošače u slučajevima kada se na isti način krše prava velikog broja potrošača.

Popratna Komunikacija sadržava akcijski plan za razvoj i jačanje usklađenih aktivnosti provedbe među nadležnim tijelima i njihove međunarodne suradnje s tijelima ključnih trgovinskih partnera.

[U ispitivanju o transparentnosti internetskih portala za prodaju](#), koje se također danas objavljuje,

podržani su prijedlozi u okviru novih pogodnosti za potrošače koji se odnose na internetske portale za prodaju. Iz njega se vidi da se većom transparentnošću na internetu potrošačima olakšava donošenje odluka pri kupnji na internetu te se povećava njihovo povjerenje.

Dodatne informacije

[Prijedlog i pravni dokumenti o novim pogodnostima za potrošače](#)

[OBAVIJEST: Nove pogodnosti za potrošače: Česta pitanja](#)

[Informativni članci o novim pogodnostima za potrošače:](#)

Nove pogodnosti za potrošače

Nove pogodnosti za potrošače

Kako funkcionira kolektivna pravna zaštita

Rezultati Junckerove Komisije u području zaštite potrošača

Poboljšana javna provedba i ažurirana pravila o suradnji u području zaštite potrošača

[Dvojna kvaliteta hrane](#)

[Informacije o evaluaciji zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača](#)

[Informacije o kolektivnoj pravnoj zaštiti](#)

[Bihevioralno ispitivanje transparentnosti internetskih portala za prodaju](#)

IP/18/3041

Osobe za kontakt s medijima:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Upiti građana: [Europe Direct](#) telefonom na [00 800 67 89 10 11](#) ili [e-poštom](#)

Attachments

[New Deal benefits for the consumers.pdf](#)

[New Deal benefits for business.pdf](#)

[Achievements of the Juncker Commission.pdf](#)

[Improved public enforcement with updated rules.pdf](#)

[Functioning of the collective redress.pdf](#)