



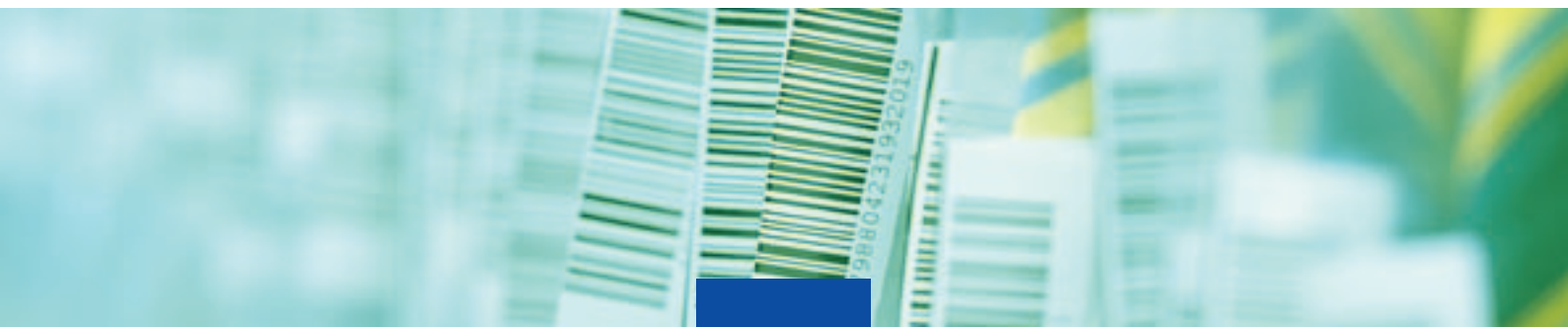
Europska  
komisija

POLITIKE  
EUROPSKE UNIJE

# Potrošači

Potrošač na  
prvome mjestu

Zaštita sigurnosti i prava potrošača  
prioritet je svih politika EU-a.



# POLITIKE EUROPSKE UNIJE

*Ova publikacija dio je serije u kojoj se objašnjava što EU čini u različitim područjima politika, zašto je EU uključen i koji su rezultati.*

*Sve dostupne publikacije možete vidjeti i preuzeti na:*

[http://europa.eu/pol/index\\_en.htm](http://europa.eu/pol/index_en.htm)

Kako funkcionira Europska unija  
Europa 2020.: Europska strategija rasta  
Osnivači EU-a

Borba protiv prijevara  
Carina  
Digitalna agenda  
Ekonomska i monetarna unija i euro  
Energetika  
Granice i sigurnost  
Humanitarna pomoć i civilna zaštita  
Istraživanje i inovacije  
Javno zdravstvo  
Klimatska akcija  
Kultura i audiovizualna djelatnost  
Migracije i azil  
Obrazovanje, osposobljavanje, mladi i sport  
Okoliš  
Poduzetništvo  
Poljoprivreda  
Porezi  
**Potrošači** ✖  
Pravosuđe, građanstvo, temeljna prava  
Prijevoz  
Proračun  
Proširenje  
Razvoj i suradnja  
Regionalna politika  
Ribarstvo i pomorstvo  
Sigurnost hrane  
Trgovina  
Tržišno natjecanje  
Unutarnje tržište  
Vanjski poslovi i sigurnosna politika  
Zapošljavanje i socijalna pitanja

## SADRŽAJ

1. Zašto nam je potrebna politika EU-a za zaštitu potrošača ..... 3
2. Pristup EU-a ..... 4
3. Glavna postignuća politike EU-a za zaštitu potrošača ..... 5
4. Put naprijed ..... 11
5. Više o temi ..... 12

---

### Politike Europske unije:

#### Potrošači

Europska komisija  
Glavna uprava za komunikaciju  
Publikacije  
1049 Bruxelles  
BELGIJA

Rukopis ažuriran u svibnju 2014.

Naslovnica i fotografija na stranici 2.: © Monty Rakusen/  
Digital Vision/Getty Images

12 str. – 21 x 29,7 cm  
ISBN 978-92-79-38129-4  
doi:10.2775/70932

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2014.

© Europska unija, 2014.

Umnožavanje je dopušteno. Za uporabu i umnožavanje pojedinih fotografija potrebno je zatražiti dopuštenje izravno od nositelja autorskih prava.

---

# 1. Zašto nam je potrebna politika EU-a za zaštitu potrošača

## Potrošač na prvome mjestu

Kao jedan od 500 milijuna potrošača koji žive u današnjoj Europskoj uniji (EU), nedvojbeno očekujete bogatu i kvalitetnu ponudu te vrijednost za svoj novac. Očekujete i točne informacije o onome što kupujete i želite biti sigurni da su vaša potrošačka prava zaštićena. Osim toga, svojim potrošačkim odlukama pridonosite inovacijama, učinkovitosti i gospodarskom rastu.

Politika EU-a za zaštitu potrošača obuhvaća četiri glavna cilja:

- zaštita od ozbiljnih rizika i prijetnji koje ne možete riješiti kao pojedinac;
- omogućivanje izbora na temelju jasnih, točnih i dosljednih informacija;
- zaštita vaših potrošačkih prava i pristup brzim i učinkovitim načinima rješavanja sporova s trgovcima;
- usklađenost vaših prava s gospodarskim i društvenim promjenama, posebno na tržištima hrane, energije, financija, prometa i digitalnih proizvoda.

*Politika EU-a za zaštitu potrošača pomaže vam da na najbolji mogući način iskoristite mogućnosti koje vam nudi jedinstveno tržište EU-a.*



## Potpore gospodarskom rastu

„Jedinstveno tržište” Europske unije jedno je od najvećih maloprodajnih tržišta na svijetu. Građanima i poduzetnicima omogućuje slobodno trgovanje izvan nacionalnih granica u svim državama članicama EU-a te na Islandu, u Lihtenštajnu i Norveškoj, a potrošačima unutar EU-a daje bogatu, fleksibilnu i kvalitetnu ponudu te vrijednost za novac.

Temeljna je uloga politike EU-a za zaštitu potrošača pomoći potrošačima da iskoriste te mogućnosti na najbolji mogući način. Njome se, osim toga, potiču gospodarski rast i društvene promjene. Izdatci potrošača čine 57 % bruto domaćeg proizvoda (BDP) EU-a. Davanjem aktivne uloge potrošačima na jedinstvenom tržištu može se potaknuti gospodarski razvoj i EU-u pomoći pri oporavku od gospodarske krize.

Politika EU-a za zaštitu potrošača jamstvo je određenih prava i visoke razine zaštite i potpore diljem EU-a.

Njome se omogućuje sljedeće:

- skup zajedničkih pravila koja se primjenjuju na sve proizvode i usluge široke potrošnje koji se prodaju na internetu i izvan njega diljem EU-a;
- jednaki uvjeti za poduzetnike i zabrana nepoštenih poslovnih prakse;
- pristup povoljnim, brzim i jednostavnim mehanizmima za rješavanje sporova;
- smanjenje rizika za zdravlje i sigurnost diljem Europe zahvaljujući učinkovitijoj suradnji i nadzoru tržišta;
- informacije, savjeti i potpora u vezi s potrošačkim pitanjima;
- zaštita osjetljivih potrošačkih skupina, poput djece i starijih osoba.

## 2. Pristup EU-a

Europska politika za zaštitu potrošača partnerstvo je EU-a, država članica i građana. Temelji se na dvama glavnim načelima utvrđenima Ugovorom o funkcioniranju Europske unije:

- potreba za poduzimanjem niza postupaka na razini EU-a radi zaštite zdravlja, sigurnosti i gospodarskih interesa potrošača te promicanja njihova prava na informiranje i obrazovanje;
- uzimanje u obzir zahtjeva zaštite potrošača pri utvrđivanju i provedbi drugih politika i aktivnosti EU-a.

Politika EU-a za zaštitu potrošača redovito se ažurira kako bi se u obzir uzele društvene i gospodarske promjene, promjene okoliša te nove znanstvene preporuke i spoznaje. Europska komisija predlaže nove propise nakon što procijeni mogući učinak njihove provedbe i provede opsežni postupak savjetovanja s ključnim dionicima.

Na temelju propisa EU-a svim potrošačima s boravištem u Europskoj uniji omogućuje se minimalna razina zaštite bez obzira na to odakle su i koji se nacionalni zakoni primjenjuju. Načini davanja te zaštite mogu se razlikovati među državama članicama: pri prenošenju određene direktive EU-a u svoje nacionalno zakonodavstvo i kontekst, države često odluče izići iz okvira osnovnih zahtjeva EU-a. Neki od temeljnih propisa o zaštiti potrošača u potpunosti su usklađeni, na primjer propisi o nepoštenoj poslovnoj praksi i o temeljnim potrošačkim pravima, kao što je pravo odustajanja od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od obavljanja usluge ili dostave proizvoda.

EU surađuje s nadležnim nacionalnim tijelima na licu mjesta kako bi se osigurala ispravna provedba i primjena zakona o zaštiti potrošača. Trgovci koji ne poštuju odgovarajuće propise podliježu kaznama.

Ako država članica EU-a otkrije proizvode koji mogu ozbiljno ugroziti zdravlje i sigurnost potrošača, ona o tome obavješćuje Europsku komisiju s pomoću sustava EU-a za brzo uzbunjivanje (RAPEX). Time se omogućuje brz prijenos informacija diljem Europe i poduzimanje odgovarajućih mjera.

### Tko radi što

**Europska komisija** predlaže propise.

O tim prijedlozima raspravljaju **nacionalni stručnjaci i nadležna tijela**.

O njima zajednički odlučuju **Europski parlament i Vijeće (gdje su države članice zastupljene)**.

**Države članice** provode zakonodavstvo EU-a i brinu se za to da se nadležna tijela, proizvođači i poduzeća drže pravila.

**Udruge potrošača** zastupaju potrošače na razini EU-a i na nacionalnoj razini.

**Sektori industrije i poduzetništva** moraju se držati pravila EU-a tijekom proizvodnje, obrade i distribucije.

**Neovisne agencije i znanstveni odbori** daju znanstveno utemeljene savjete pri procjeni rizika povezanih s hranom, hranom za životinje, zdravljem životinja i lijekovima te prijetnji zdravlju.

### Trošak potrošačke politike EU-a

*Komisija raspolaže proračunom od 188,8 milijuna eura za cjelokupno trajanje programa zaštite potrošača (2014.–2020.). To iznosi otprilike 5 eurocenti po potrošaču godišnje.*

## 3. Glavna postignuća politike EU-a za zaštitu potrošača

### Zaštita vaše sigurnosti

Otkad je 1975. donio prve mjere namijenjene potrošačima, EU stalno radi na omogućivanju visoke razine zaštite zdravlja i sigurnosti svih potrošača u EU-u od trenutka proizvodnje do krajnje uporabe proizvoda u kućanstvu.

- **SIGURNOST PROIZVODA:** U skladu s pravilima EU-a, na tržište EU-a mogu se staviti samo sigurni proizvodi. Pravila EU-a nalažu da se na mnogim kategorijama proizvoda mora istaknuti oznaka o sukladnosti „CE”. Njome proizvođač izjavljuje da je proizvod provjeren u skladu s temeljnim sigurnosnim mjerilima EU-a te da zadovoljava sve odgovarajuće zahtjeve.

Pravila o sigurnosti proizvoda često se proširuju ili prilagođuju kako bi uključila nove proizvode ili kako bi se u obzir uzeli novi znanstveni dokazi. Primjerice, 2011. godine uvedeni su novi europski sigurnosni zahtjevi za osobne glazbene uređaje kako bi se smanjila opasnost od gubitka sluha povezana s prekomjernom glasnoćom zvuka.

Sigurnost igraćaka, elektroničkih uređaja i vozila samo su tri primjera EU-ovih pravila o sigurnosti proizvoda koja su dala velik doprinos u Europi.

Igračke koje kupujete u Europi među najsigurnijima su u svijetu. Prije nego što se stave na tržište EU-a,

*Oznakom o sukladnosti CE proizvođač izjavljuje da je proizvod provjeren prema svim glavnim sigurnosnim mjerilima EU-a.*



*Smrtnost u prometnim nesrećama u EU-u od 2001. se smanjila za 43 %.*

igračke podliježu rigoroznim sigurnosnim provjerama u pogledu izrade i malih dijelova, zapaljivosti, kemijskih svojstava, električnih svojstava, higijene i radioaktivnosti.

Pravilima EU-a o sigurnosti elektroničkih uređaja osigurava se da sva niskonaponska električna oprema bude sigurna za uporabu u skladu s namjenom. Pokazalo se da je broj nesreća povezanih s niskonaponskom opremom u Europi postojano niži nego u drugim usporedivim trgovinskim regijama.

Naposljetku, smrtnost u prometnim nesrećama u EU-u smanjila se za 43 % od 2001., djelomično i zbog uvođenja novih europskih propisa o normama za zaštitu pri sudaru. Zadnjih su godina u najvažnija sigurnosna pravila EU-a za sigurnost vozila uvedeni testovi sudara za zaštitu putnika u vozilu pri frontalnom i bočnom udarcu te dodatni testovi za zaštitu pješaka. Bolja informiranost potrošača o npr. razini sigurnosti vozila u testovima sudara potaknula je proizvođače i na uvođenje znanstveno utemeljenih sigurnosnih konstrukcija koje nadilaze okvire zakonskih propisa EU-a.

## • SUSTAV BRZOG UZBUNJIVANJA DESET GODINA RAPEX-a U PROŠIRENOJ EUROPSKOJ UNIJI: DOBITNA KOMBINACIJA ZA SVE

Sustavom EU-a za brzo uzbuđivanje RAPEX inspektori u svim državama članicama obavješćuju se o mjerama koje određena država članica poduzima u pogledu opasnih proizvoda. Time se pokreće lančana reakcija, pri čemu se proizvod o kojem država članica obavješćuje preko RAPEX-a uklanja i s drugih nacionalnih tržišta u EU-u.

RAPEX djeluje od 2004., a broj razmijenjenih informacija o opasnim proizvodima na nacionalnim tržištima tijekom godina se eksponencijalno povećao od približno 400 obavijesti u 2004. na više od 2000 u 2013.

Na tržištu EU-a tijekom zadnjih 10 godina pronađeno je više od 16 658 opasnih proizvoda. Broj obavijesti znatno se povećao u kontekstu proširene Europske unije, a brojke su se od 2007. udvostručile: do 2006. bilo je manje od 1 000 obavijesti godišnje, dok ih je u sljedećem razdoblju bilo približno 2 000.

Taj povećani broj razmijenjenih informacija o opasnim proizvodima u Europi u proteklom desetljeću mora se promatrati u odnosu na pozitivne učinke usklađenog zakonodavstva i zahtjeva u pogledu sigurnosti u širem kontekstu EU-28: stroga sigurnosna pravila koja se primjenjuju u proširenoj jurisdikciji dovela su do većeg stupnja sigurnosti za širu zajednicu potrošača.

*Propisima EU-a o sigurnosti hrane nadziru se higijena hrane, zdravlje i dobrobit životinja, zdravlje bilja i rizik od onečišćenja hrane.*



© Morgan Lane Photography/Shutterstock, Inc



© kadmy/istockphoto.com

*EU je 2013. obustavio stavljanje na tržište svih kozmetičkih proizvoda testiranih na životinjama u EU-u.*

- **SIGURNOST HRANE:** Propisima EU-a o sigurnosti hrane potrošačima se jamči visoka razina zaštite za sve vrste hrane i prehrambenih proizvoda namijenjenih prodaji u EU-u u svim fazama proizvodnje i distribucije. Tim se propisima nadziru higijena hrane, zdravlje i dobrobit životinja, zdravlje bilja te rizik od kontaminacije hrane. Glavni im je cilj osigurati da svi potrošači dobiju pristup sigurnoj, visokokvalitetnoj hrani prilagođenoj pojedinačnim potrebama i kupljenoj po dostupnim cijenama na otvorenom i transparentnom tržištu.

Propisima EU-a obuhvaćene su i tvari poput prehrambenih aditiva. One imaju važnu ulogu u proizvodnji i distribuciji hrane, na primjer tako što održavaju higijenu hrane ili joj produljuju rok valjanosti. Takve tvari mora odobriti Europska komisija nakon neovisne znanstvene procjene njihove sigurnosti.

- **KOZMETIČKI PROIZVODI:** EU jamči sigurnost kozmetičkih proizvoda zajedničkim pravilima o sastavu, označavanju i ambalaži kozmetičkih proizvoda. Ta su pravila produžena 2013., što znači kraj testiranja kozmetike na životinjama i stavljanja takvih proizvoda na tržište u EU-u.

## Zaštita vaših prava

Propisi EU-a štite vas od niza nepoštenih poslovnih praksi. To se postiže sljedećim mjerama:

- **ZABRANA NAMETLJIVIH/AGRESIVNIH METODA PRODAJE:** U EU-u su od 2005. zabranjeni zavaravajuće oglašavanje i nepoštena poslovna praksa, primjerice agresivne metode prodaje. To znači da ne smije biti skrivenih troškova, varki, lažnih tvrdnji, zavaravajućih informacija ni oglašavanja usmjerenog djeci. Ako se navodi da je nešto besplatno, onda to tako treba i biti.



Pravila EU-a omogućuju pravnu zaštitu potrošačima ako kupe neispravan proizvod ili proizvod koji nije u skladu s oglasom.

- UGOVORI NA DALJINU:** Pravila EU-a štite vas kada kupujete proizvode ili usluge na daljinu, poštom ili internetom. Zahvaljujući tim pravilima možete dobiti dovoljno informacija prije kupnje, imate pravo na otkazivanje ugovora u roku od 14 radnih dana bez posljedica ili kazni te vam se pruža zaštita od zloporabe vaše platne kartice.
- POPRAVAK PROIZVODA:** Pravila EU-a omogućuju pravnu zaštitu potrošačima ako kupe neispravni proizvod ili proizvod koji nije u skladu s oglasom. Svaki proizvod koji kupite obuhvaćen je jamstvom od dvije godine. Ako tijekom tog razdoblja prestane ispravno funkcionirati zbog pogreške koja je postojala u vrijeme isporuke, imate pravo na popravak. Ako to nije moguće učiniti u razumnom roku, imate pravo tražiti povrat novca ili smanjenje cijene. Komercijalna jamstva koja nude prodavatelji ne mogu zamijeniti najmanje dvogodišnje besplatno zakonsko jamstvo, ali ga mogu dopuniti.
- RJEŠAVANJE SPOROVA:** Ako imate problema s trgovcem povezanih s proizvodom ili uslugom koje ste kupili, novim pravilima EU-a omogućit će vam se da svoj spor riješite izvansudski, s pomoću alternativnih postupaka rješavanja sporova. To su povoljni, brzi postupci koji su obično znatno jednostavniji za potrošače od sudskih postupaka. Oni se mogu primijeniti za pritužbe u zemlji i za prekogranične pritužbe. Nova internetska platforma bit će 2016. dostupna diljem EU-a, omogućujući potrošačima da na jednome mjestu na internetu rješavaju sporove povezane s internetskom kupnjom.

- SPOROVI MALE VRIJEDNOSTI:** Od 2009. dostupan je europski postupak za sporove male vrijednosti koji se primjenjuje na sve građanske i trgovinske prekogranične sporove u kojima je vrijednost potraživanja manja od 2 000 eura. Nisu potrebni odvjetnici, a odluke donesene u okviru tog postupka priznane su i izvršive u svakoj državi članici. Komisija je predložila reviziju pravila kako bi postupak postao još učinkovitiji, među ostalim podizanjem gornje granice na 10 000 eura.

## Nadzor tržišta i ostvarivanje prava potrošača

Nadzor tržišta i primjena odgovarajućih propisa za zaštitu potrošača važan su dio potrošačke politike EU-a. Države članice EU-a potrošile su 2011. više od 100 milijuna eura na provedbu sigurnosti proizvoda te zaposlile više od 5 600 inspektora.

Mrežom za suradnju u zaštiti potrošača povezuju se nacionalna tijela svih država članica radi otkrivanja, istrage i zaustavljanja nezakonite prekogranične poslovne prakse. Njome se državama članicama EU-a olakšava i zajedničko rješavanje svih povreda propisa o zaštiti potrošača.

Mreža za suradnju u zaštiti potrošača obavlja i redovit nadzor nad tržištem i provedbene mjere pod nazivom „sustavna provjera” tijekom kojih provjerava pridržavaju li se odabrane internetske stranice u određenom sektoru pravila EU-a o zaštiti potrošača. U razdoblju 2010.–2013. nacionalna provedbena tijela provjerila su više od 1 500 internetskih stranica na kojima se nude električna roba, internetska kupnja karata, potrošački krediti te preuzimanje glazbenih proizvoda, igara, videozapisa i knjiga. Kao rezultat navedene aktivnosti, koju je koordinirala Europska komisija, 82 % tih internetskih stranica promijenilo je svoju praksu u roku od najviše jedne godine kako bi se bolje uskladili sa zahtjevima EU-a.

## Zaštita vaših financijskih interesa

Financijske usluge u velikoj mjeri utječu na živote potrošača. Pravilima EU-a štite se interesi potrošača omogućivanjem visokog stupnja transparentnosti u sektoru financijskih usluga te jasnog i sveobuhvatnog informiranja o konkurentskim financijskim proizvodima.

- **UGOVORI O POTROŠAČKIM KREDITIMA:** Pravilima o potrošačkim kreditima osigurava se, među ostalim, sljedeće:
  - pravila EU-a o potrošačkim kreditima omogućuju potrošačima skup prava pri uzimanju kredita u iznosu od 250 do 75 000 eura;
  - potrošačima se u standardiziranom europskom obliku prije sklapanja ugovora daju jasne i pravodobne informacije;
  - uz stopu zaduživanja uvijek se navodi godišnja kamatna stopa;
  - prije potpisivanja ugovora potrošaču se daju informacije o svim naknadama i ograničenjima vjerovnika;
  - potrošači imaju pravo otkazati ugovor o kreditu u roku od 14 dana od potpisivanja ugovora bez navođenja razloga;
  - potrošači mogu prijevremeno otplatiti kredit, a svaka naknada koju traži davatelj kredita mora biti pravedna i objektivno opravdana.
- **INVESTICIJSKE USLUGE:** Ulaganja potrošača zaštićena su na nekoliko razina. Postoje, primjerice, europska pravila kojima se osigurava prikladnost investicijskih proizvoda koji se prodaju potrošačima; na primjer, razina rizika za te proizvode ne smije biti pretjerana.

Za uobičajene „maloprodajne“ investicijske proizvode, poput različitih vrsta investicijskih fondova, postoje posebna dodatna pravila kojima se uređuje način prodaje tih proizvoda; primjerice, informacije o tim proizvodima moraju biti jasne, sažete i u standardiziranom obliku koji potrošačima omogućuje usporedbu proizvoda.

- **SUSTAVI OSIGURANJA I MIROVINE:** pravila kojima se uređuju osiguravateljske usluge već postoje, ali se preispituju radi poboljšanja transparentnosti informacija za potrošače i postupka prodaje osiguravateljskih proizvoda. Nadalje, nova pravila o osiguravateljskim proizvodima u području ulaganja uskladit će se s propisima o investicijskim uslugama. Na primjer, davatelj usluge morat će procijeniti jesu li proizvodi koji se prodaju prikladni za potrošače.

## Vaša zaštita na odmoru i u inozemstvu

Sloboda kretanja jedna je od najvažnijih individualnih sloboda za građane EU-a i kao potrošač dobro ste zaštićeni kada putujete.

- **PRAVA PUTNIKA:** EU je jedini dio svijeta u kojem su minimalne norme za **prava putnika** utvrđene za sve načine prijevoza: u zračnom, željezničkom, vodnom i autobusnom prometu. Putnici imaju određena minimalna prava koja obuhvaćaju pravo na informacije,



*Putnici u EU-u imaju određena minimalna prava koja uključuju pravo na informacije, pomoć i zamjenske mjere u slučaju otkazivanja ili dugih kašnjenja.*

pomoć i zamjenske mjere u slučaju otkazivanja ili dugih kašnjenja. Propisi EU-a o pravima putnika korisni su i za invalide i osobe smanjene pokretljivosti.

- **PAKET-PUTOVANJA:** Propisima EU-a zaštićeni su interesi potrošača koji kupuju paket-putovanja tako što se utvrđuje raspon obveza organizatora i trgovaca na malo te posebna prava potrošača. Na primjer, to su sustav sa središnjom točkom nadležnom za pružanje svih usluga, dobivanje svih potrebnih informacija prije potpisivanja ugovora, postojanje osobe za kontakt kako bi se zatražila pravodobna pomoć, pravo prijenosa rezervacije na drugu osobu, pravo na povrat novca ako su se promijenili ključni elementi paketa i pravo na alternativna rješenja bez naknade ako nije moguće pružiti dogovorene usluge. Europska komisija predložila je u srpnju 2013. reformu pravila. Među ostalim, reformom će se osigurati da dodatnih 120 milijuna potrošača koji kupuju takve putne aranžmane prilagođene osobnim potrebama bude zaštićeno direktivom o paket-putovanjima.
- **VREMENSKI OGRANIČENA UPORABA NEKRETNINE (TIME-SHARE):** Propisima EU-a osigurava se da osobe koje kupe vremenski ograničenu uporabu nekretnine po

*Primjenom pravila EU-a o roamingu od 2007. znatno su smanjeni troškovi telefoniranja mobilnim telefonima u inozemstvu.*





načelu *time-share* (ili slični proizvod) imaju pravo na pravodobne detaljne informacije prije nego što preuzmu bilo kakvu ugovornu obvezu. Potrošači mogu odstati u razdoblju od najmanje 14 dana nakon potpisivanja ugovora te se do kraja tog razdoblja ne može tražiti polog ili avans.

- **ROAMING:** Primjenom pravila EU-a o *roamingu* znatno su smanjeni troškovi uporabe vaših mobilnih telefona u inozemstvu od 2007. U usporedbi s cijenama iz 2007. troškovi u nizu mobilnih usluga u *roamingu* (pozivi, tekstovne poruke, mobilni internet) smanjili su se za 80 %. U istom se razdoblju trošak prijenosa podataka u *roamingu* smanjio za 91 %.

Za tipičnoga poslovnog čovjeka koji putuje unutar EU-a to donosi uštedu od više od 1 000 eura godišnje. Obitelj na godišnjem odmoru u drugoj državi članici EU-a može očekivati uštedu od najmanje 200 eura.

Prvim pravilima EU-a o *roamingu* pod nazivom „eurotarifa”, donesenima 2007., uvedene su gornje granice cijena *roaminga*. Tim se pravilima osiguravaju povoljne i transparentne cijene *roaminga* za pretplatnike mobilnih telefona kada putuju EU-om. Eurotarifom su utvrđene maksimalne cijene za telefonske pozive uspostavljene i primljene u inozemstvu.

Te maksimalne cijene primjenjuju se na sve potrošače, osim ako izaberu posebne pakete koje nude operateri. U srpnju 2009. donesena su revidirana pravila kojima se dodatno smanjuju cijene *roaminga* za pozive i uvode nove gornje granice tarifa za SMS-ove. Od 2010. potrošače od neugodnih iznenađenja povezanih s računima za prijenos podataka u *roamingu* dodatno štiti automatska zaštita. U skladu s novim pravilima EU-a, cijene mobilnog interneta u *roamingu* smanjile su se 2012. gotovo šest puta. Stoga se Europljani tijekom boravka u inozemstvu mogu koristiti mobilnim internetom za pristup zemljovidima, videozapisima, fotografijama, društvenim mrežama i elektroničkoj pošti bez straha od prekomjerne naplate. Dodatna smanjenja provedena su 2013. i 2014.

## Pomoć kada se pojave teškoće

Što se događa ako vam se pokvari novo računalo, ne stigne proizvod naručen internetom ili želite naknadu za noć provedenu u hotelu kada vam je otkazan let? U skladu s potrošačkom politikom EU-a imate pravo na određena jamstva i potporu.

Ako trgovac odbije priznati vaša prava, možete stupiti u kontakt s jednom od potrošačkih udruga EU-a. One

imaju važnu ulogu u osiguravanju pravilne provedbe prava potrošača.

Mreža europskih centara za zaštitu potrošača (**ECC-Net**) ima centre u svakoj državi članici EU-a te na Islandu i u Norveškoj. Ona pruža besplatnu pomoć i savjete potrošačima u vezi s njihovim pravima pri kupnji robe i usluga od trgovaca sa sjedištem u drugoj državi članici EU-a, na Islandu ili u Norveškoj. Navedena mreža obradila je od 2010. do 2013. više od 120 000 pritužbi potrošača diljem EU-a, a dvije su trećine riješene mirnim putem između potrošača i trgovca. Ako imate problema s kupnjom iz druge zemlje, ECC-Net vam može pomoći da stupite u kontakt s trgovcem i nađete mimo rješenje. Ako se ispostavi da to nije moguće, također vam može dati savjet u pogledu alternativnih načina postupanja u slučaju vaše pritužbe, npr. izvansudskim putem.

ECC-Net zajednički financiraju Europska komisija i države sudionice.

## Informiranje potrošača

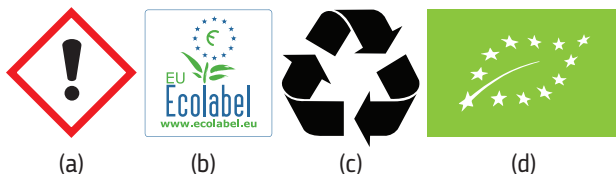
Omogućivanje potrošačima da pristupe informacijama koje su im potrebne pri odlučivanju važan je dio potrošačke politike koji utječe na odluke potrošača i izgradnju povjerenja pri kupnji robe i usluga u drugoj državi članici EU-a.

- **JASNE PRODAJNE CIJENE:** U skladu s pravilima EU-a, prodajna cijena i cijena po mjerne jedinici (kada je primjenjivo: npr. po kilogramu) moraju biti jasno navedene i lako prepoznatljive. Tako se potrošačima omogućuje jednostavna usporedba cijena u trgovinama i na internetu.
- **TOČNE INFORMACIJE O HRANI:** Pravilima EU-a jamči se i dobivanje preciznih informacija o sastavu i temeljnim prehrambenim vrijednostima proizvoda kako biste znali što jedete i pijete. Dodatnim pravilima EU-a podliježu i određeni prehrambeni proizvodi, poput hrane namijenjene djeci mlađoj od tri godine ili proizvoda za posebne prehrambene namjene te određenih pića, na primjer alkohola.

Pravilima o označavanju olakšava se i prepoznavanje organske hrane, kvalitetnih proizvoda ili hrane proizvedene na određeni način.

Marketinške informacije o blagotvornim zdravstvenim prednostima određenih tvari u hrani dopuštene su samo nakon odobrenja i znanstvene procjene. Nepotkrijepljeni i zavaravajući navodi napokon će se ukloniti s policia u trgovinama.

## Označivanje i ambalaža proizvoda



Navodimo samo nekoliko oznaka koje možete pronaći na proizvodima EU-a, npr. oznaku određenoga sigurnosnog rizika ili oznaku o utjecaju na okoliš.

Oznakom (a) označuje se da proizvod ima nadražujuća svojstva, oznakom (b) da ispunjuje kriterije „ekooznake” EU-a koja se rabi za proizvode i usluge sa smanjenim učinkom na okoliš tijekom vijeka trajanja, oznakom (c) označuje se da se ambalaža proizvoda može reciklirati, a oznakom (d) da je proizvod usklađen s pravilima EU-a o ekološkom uzgoju. Druge posebne oznake rabe se za tekstilne proizvode i za navođenje potrošnje energije, emisija i sastava proizvoda.

## Savjeti i pomoć na internetu

- **VAŠA EUROPA I SAVJETI NA INTERNETSKOJ STRANICI „VAŠA EUROPA”:** Internetska stranica **Vaša Europa** bogat je izvor praktične pomoći i savjeta građanima i poduzetnicima u EU-u, na Islandu i u Norveškoj, a sadržava informacije o putovanju, radu i prekograničnoj kupnji te osnivanju poduzeća u drugoj državi.

Internetska stranica **Vaša Europa – savjeti** namijenjena je građanima i poduzetnicima kojima su potrebni pravni savjeti o njihovim pravima u EU-u. Ta se usluga dobiva besplatno u roku od jednog tjedna i dostupna je na svim službenim jezicima EU-a.

- **JE LI PRAVEDNO?:** Riječ je o posebnoj internetskoj stranici gdje se jednostavno i s pomoću živopisnih primjera opisuje koji postupci oglašavanja nisu dopušteni u EU-u.

## Praćenje i ocjenjivanje

EU redovno prati potrošačka tržišta radi mjerenja percepcije i iskustava potrošača na nacionalnim tržištima s namjerom da procijeni učinak politike na potrošače i utvrdi prepreke na unutarnjem tržištu kojima se ograničavaju inovacije i tržišno natjecanje.

U godišnjim pregledima potrošačkih tržišta, utemeljenima na anketama potrošača i trgovaca na malo, mjeri se položaj potrošača u državama i tržišni učinak potrošača u više od 50 sektora. Provode se temeljita istraživanja o tržištima sa slabijim rezultatima kako bi se utvrdilo gdje je potrebno političko djelovanje te ciljane studije ponašanja radi ispitivanja raznih političkih opcija.

## Međunarodna suradnja

Regulatorna i provedbena tijela diljem svijeta imaju zajednički interes otkrivanja rizika, nesigurnih proizvoda i nezakonite ili nepoštene poslovne prakse. Zbog rasta elektroničke trgovine suradnja s trećim zemljama važnija je nego ikad prije.

EU ima sporazume o suradnji namijenjene sigurnosti potrošačkih proizvoda sa Sjedinjenim Američkim Državama i Kinom.

Internetskim sustavom RAPEX-Kina omogućuje se redoviti i brzi prijenos podataka između uprava za sigurnost proizvoda EU-a i Kine. Od 2006. do 2013. istraženo je 2 549 obavijesti RAPEX-a te su poduzete korektivne mjere ako su nadležna tijela mogla pronaći odgovornog proizvođača. Poduzete su mjere namijenjene sprječavanju ili ograničavanju daljnjeg izvoza u EU prijavljenih opasnih potrošačkih proizvoda.

Višestrana suradnja postoji i u okviru Međunarodne skupine za sigurnost potrošačkih proizvoda i Radne skupine OECD-a za sigurnost potrošačkih proizvoda. Europska komisija pokrenula je 2011. i pilot-projekt s Australijom, Kanadom i Sjedinjenim Državama radi poboljšanja sigurnosti proizvoda.

## 4. Put naprijed

U brojnim se područjima potrošači nalaze u sve složenijem okruženju koje neće postupno postati jednostavnije. To obuhvaća izazove i mogućnosti navedene u nastavku, koje politika EU-a za zaštitu potrošača namjerava trajno rješavati.

- **TEHNOLOŠKI RAZVOJ:** U 2013. se približno 70 % građana EU-a koristilo internetom najmanje jedanput tjedno. U mehanizmima zaštite potrošača mora se uzeti u obzir digitalno gospodarstvo.
- **E-TRGOVINA:** Na internetu redovito kupuje 50 % potrošača EU-a. Budući da je izbor proizvoda na internetu do 16 puta veći, potrošači moraju imati povjerenja u sigurnu kupnju na internetu.
- **ODRŽIVA I ODGOVORNA POTROŠNJA:** Rastuće razine potrošnje pridonose glavnim ekološkim problemima, poput klimatskih promjena, onečišćenja zraka i vode te uporabe i uništavanja zemljišta. Samo otpadci hrane iz EU-a – koji prema trenutačnoj procjeni čine približno 90 milijuna tona godišnje – mogli

bi se učinkovitijim upravljanjem resursima smanjiti za 60 %. Stoga potrošače treba poticati na održivi i odgovorni izbor.

- **SOCIJALNA ISKLJUČENOST, OSJETLJIVOST I DOSTUPNOST:** Dolazeće godine donose rizik od veće socijalne isključenosti i osjetljivosti potrošača zbog dugotrajnih učinaka gospodarske krize, starenja stanovništva, sve složenijih tržišta i izbora te teškoća koje bi neki ljudi mogli imati pri ovladavanju digitalnim okruženjem.
- **NEDOSTATAK POVJERENJA POTROŠAČA:** Kako bi imali cjelovitu i aktivnu ulogu na jedinstvenom tržištu, potrošači moraju imati povjerenje, no mnogi su građani EU-a i dalje oprezni:
  - 25 % potrošača smatra da znatan broj neprehranbenih proizvoda koji se prodaju u EU-u nije siguran;
  - 30 % smatra da nemaju odgovarajuće informacije;
  - gotovo 50 % smatra da njihova prava nisu zaštićena.

### EU nekad i danas: promjene u potrošnji i na tržištima

	1992.	2014.
Države članice EU-a	12	28
Potrošači EU-a	345 milijuna	508 milijuna
Države europodručja	Nije primjenjivo	18
Države u schengenskom prostoru (prostoru slobodnog kretanja)	Nije primjenjivo	25
Mogućnost osnovnog pristupa internetu	Nije primjenjivo	99,9 % (kraj 2012.)
Redovita uporaba interneta	Nije primjenjivo	72 % (2013.)
Internetsko bankarstvo	0 %	42 % (2013.) građana EU-a služi se internetskim bankarstvom
Stanovništvo koje kupuje na internetu	Nije primjenjivo	47 % (2013.)
Upotreba mobilnih telefona	Manje od 1 %:	Više od 100 %
Pristup internetu od kuće	Nije primjenjivo	79 % (2013.)
Internetsko pretraživanje robe i usluga	Nije primjenjivo	59 % (2013.)
Vlasništvo automobila	345/1 000 stanovnika	483/1 000 stanovnika (2011.)
Broj poduzeća	12 milijuna	21 milijun
Vrijednost robe kojom međusobno trguju države EU-a	800 milijardi eura	2 804 milijarde eura (2011.)
Vrijednost robe kojom EU trguje s ostatkom svijeta	500 milijardi eura	3 267 milijardi eura (2011.)

- **IZAZOVI GLOBALIZACIJE:** Proizvodnja i distribucija robe i usluga te trgovina njima zaista su globalne. Na primjer, 85 % svih igračaka kupljenih u EU-u danas se proizvodi u Kini. Zbog globalizacije teže je otkriti nesigurne proizvode koji ulaze u EU.

Stoga politika za zaštitu potrošača građanima mora pomoći u prilagodbi novoj stvarnosti. U tom je smislu Europska komisija donijela novu **agendu za potrošače** kojom se opisuje strateška vizija politike EU-a za zaštitu potrošača. Ona sadržava četiri prioriteta.

### 1. POBOLJŠANJE SIGURNOSTI POTROŠAČA

**2. UNAPRJEĐIVANJE ZNANJA** povećavanjem svijesti potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obvezama u EU-u i potporom potrošačkim udrugama.

**3. PROVEDBA, PRIMJENA I NAKNADA** na temelju suradnje s nadležnim nacionalnim tijelima radi učinkovite provedbe zakona o zaštiti potrošača. EU će provoditi ciljne provjere provedbe i pojačati napore uložene u uklanjanje nepoštene poslovne prakse.

**4. PRAĆENJE SOCIJALNIH I GOSPODARSKIH PROMJENA** prilagodbom propisa o zaštiti potrošača kako bi se ispunili zahtjevi tržišnih promjena. Pritom je važno potrošačima iz EU-a omogućiti jednostavan, zakonit i povoljan pristup digitalnim proizvodima i uslugama.

„Planom za potrošače” podupiru se interesi potrošača u pet ključnih sektora:

- **hrana:** osigurati održivost i sigurnost;
- **energija:** omogućiti potrošačima najbolju vrijednost za novac na liberaliziranom tržištu i bolje upravljanje potrošnjom energije;
- **financije:** zaštititi financijske interese potrošača i pružiti im instrumente potrebne za upravljanje financijama;
- **prijevoz:** prilagoditi propise modernim načinima putovanja i poduprijeti održivu mobilnost;
- **digitalni sektor:** rješavati probleme s kojima su suočeni potrošači i omogućiti njihovu zaštitu na internetu.

## Više o temi

- ▶ **Internetska stranica Vaša Europa – pomoć i savjeti za građane EU-a:** ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_hr.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_hr.htm))
- ▶ **Prava putnika:** (<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>)
- ▶ **Označivanje i ambalaža proizvoda:** ([http://europa.eu/legislation\\_summaries/consumers/product\\_labelling\\_and\\_packaging/index\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_en.htm))
- ▶ **Imate pitanja o Europskoj uniji?**  
Može vam pomoći informacijski centar Europe Direct: 00 800 6 7 8 9 10 11  
(<http://europedirect.europa.eu>)

