



Europska  
komisija



## NOVA STRATEGIJA ZA POTROŠAČE

### PLAN DJELOVANJA ZA RAZDOBLJE OD 2020. DO 2025. RADI ZAŠTITE EUROPSKIH POTROŠAČA

Informativni članak – studeni 2020.  
#NewConsumerAgenda

*Tijekom proteklih pet desetljeća Europska unija uspostavila je djelotvoran skup politika i pravila kojima je osigurana visoka razina zaštite potrošača i njihovih prava. Nova strategija za potrošače nadovezuje se na taj okvir te se u njoj iznosi kako ta prava unaprijediti te zaštititi potrošače dok traje aktualna pandemija i nakon nje.*



Osobna potrošnja čini 54 % BDP-a u EU-u.

## Kako će Nova strategija za potrošače utjecati na potrošače u EU-u?

Cilj je Nove strategije za potrošače prilagoditi zaštitu potrebama potrošača tijekom i nakon pandemije bolesti COVID-19. U njoj se iznosi vizija do 2025. i konkretna djelovanja u pet ključnih područja usmjerena na zaštitu potrošača i omogućavanje da preuzmu aktivnu ulogu u zelenoj i digitalnoj tranziciji.

## Prava potrošača nakon pandemije bolesti COVID-19

Europska komisija poduzet će mjere za rješavanje glavnih problema za potrošače, koji su u pandemiji postali još izraženiji. To uključuje:

- ✓ kontinuiranu zaštitu prava potrošača u sektoru putovanja
- ✓ analizu dugoročnog utjecaja COVID-a 19 na potrošnju Europljana
- ✓ nastavak borbe protiv obmanjivanja potrošača, nepoštenih marketinških praksi i prijevara.

# Pet ključnih područja Nove strategije za potrošače



## 1. ZELENA TRANZICIJA

uz omogućavanje da potrošači preuzmu aktivnu ulogu

Potrošači su voljni platiti više za trajnije proizvode. U slučajevima kada se pružaju bolje informacije o trajnosti proizvoda, prodaja najdugovječnijih modela može se čak i utrostručiti.



Bolje informiranje potrošača o održivosti proizvoda u smislu utjecaja na okoliš, uključujući njihovu trajnost ili mogućnost popravka



Zaštita potrošača od praksi poput manipulativnog zelenog marketinga i ranog zastarijevanja te osiguravanje da imaju pristup pouzdanim informacijama



Promicanje dobrovoljnih obveza poduzeća koje premašuju pravom propisane obveze u smislu održivosti pri potrošnji



Popravak proizvoda i poticanje kupnje održivijih proizvoda odnosno proizvoda kružnog gospodarstva → preispitivanje [Direktive o prodaji robe](#) nakon 2022.



## 2. DIGITALNA TRANSFORMACIJA

uz osiguravanje da su prava potrošača na internetu zaštićena jednako kao i u fizičkim trgovinama

U usporedbi s 2009. udio potrošača koji kupuju na internetu gotovo se udvostručio, s 32 % na 60 %.



Poboljšavanje zaštite potrošača u kontekstu digitalizacije finansijskih usluga za građane → preispitivanje [Direktive o potrošačkim kreditima](#) i [Direktive o trgovanju na daljinu](#) finansijskim uslugama



Rješavanje novih problema koji se odnose na sigurnost proizvoda, a posljedica su novih tehnologija i internetske prodaje → preispitivanje [Direktive o općoj sigurnosti proizvoda](#)



Osiguravanje zaštite potrošača i njihovih temeljnih prava pri upotrebi umjetne inteligencije → prijedlog horizontalnog pravnog akta kojim se regulira područje umjetne inteligencije



Sprječavanje poslovnih praksi na internetu pri kojima se ne poštuju prava potrošača → ažuriranje dokumenata sa smjernicama koji se odnose na [Direktivu o nepoštenoj poslovnoj praksi](#) i [Direktivu o pravima potrošača](#) te analiziranje potrebe za dodatnim zakonodavnim ili drugim mjerama



### 3. PROVEDBA PROPISA I PRAVNA ZAŠTITA

čime se osigurava potpuno poštovanje prava svih potrošača

Europska komisija pomoći će državama članicama u provedbi [nedavno ažuriranih propisa o zaštiti potrošača](#) kako bi se njihova prava bolje zaštitila, osigurala veća pravednost u digitalnoj domeni, strože sankcije i djelotvoran mehanizam koji omogućuje kolektivne tužbe u slučaju masovne štete.



Koordinacija i podupiranje aktivnosti mreže za suradnju u području zaštite potrošača (CPC) u suzbijanju nezakonitih praksi



Potpora nadležnim tijelima osiguravanjem zajedničkih, inovativnih elektroničkih alata za istrage na internetu



Ocjena sredstava koja nadležna tijela imaju na raspolaganju za suzbijanje praksi pri kojima se krši zakonodavstvo EU-a o zaštiti potrošača -> evaluacija [Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača](#)

### 4. UGROŽENOST POTROŠAČA

jačanje svijesti potrošača, posvećivanje pažnje potrebama različitih skupina potrošača

Potpora potrošačima koji su relativno ugroženiji zbog nedostatka ciljanih informacija, što uključuje među ostalim djecu, starije i osobe s invaliditetom



Poboljšavanje dostupnosti usluga savjetovanja o upravljanju dugom u državama članicama



Poboljšavanje sigurnosti proizvoda za djecu -> revizija Direktive o općoj sigurnosti proizvoda i novih zahtjeva u pogledu standarda sigurnosti za proizvode za djecu



Potpora lokalnim savjetodavnim inicijativama za potrošače, uključujući u udaljenim područjima

### 5. ZAŠTITA POTROŠAČA U GLOBALNOM KONTEKSTU

promicanje visoke razine zaštite potrošača u inozemstvu

Udio prodavača izvan EU-a u ukupnom obujmu kupovine povećao se sa 17 % u 2014. na 27 % u 2019.



Uspostavljanje bolje suradnje s Kinom i akcijskog plana u cilju povećavanja sigurnosti proizvoda koji se prodaju na internetu



Pružanje regulatorne potpore zemljama partnerima EU-a