



Centar za građansko obrazovanje



POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA U EVROPSKOJ UNIJI



Projekat "EU info Bus - na putu ka EU!" finansira se iz komunikacionog budžeta Delegacije Evropske unije u Crnoj Gori, a sprovodi ga Centar za građansko obrazovanje (CGO) u saradnji sa fondacijom Friedrich Ebert i NVO Natura.

Stalno unaprijeđivanje statusa potrošača, prosperitet i rast životnog standarda predstavljaju jedan od osnovnih ciljeva EU. Oni su ugrađeni u osnivačke ugovore EU, a politika zaštite potrošača je jedna od osnovnih politika EU, bez koje je danas gotovo nezamislivo funkcionisanje jedinstvenog tržišta EU.

Ugovorom o Evropskoj uniji, kojim je izmijenjen Ugovor o osnivanju EZ, politika zaštite potrošača postaje zvanična politika EU. Ugovorom iz Amsterdama i članom 153. definisan je sadašnji minimalni nivo zaštite potrošača u EU kroz prava kao što su: zaštita zdravlja i sigurnost potrošača; zaštita ekonomskih interesa potrošača; pravo potrošača da budu informisani i obrazovani; pravo na naknadu štete i udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava.

Politika zaštite potrošača EU počiva na 10 osnovnih principa:

- 1. Kupuj što želiš i gdje želiš** – podrazumjeva da slobodno možete kupovati u bilo kojoj državi EU, u saznanju da vam na povratku kući neće biti naplaćena carina ili PDV.



2. **Ukoliko ne valja, vrati** – ukoliko proizvod ne odgovara opisu koji je sačinjen u ugovoru sa prodavcem, moguće ga je vratiti. Moguće je i tražiti popravku ili popust na drugačiji proizvod od onog koji je naveden u ugovoru.
3. **Visoki standardi bezbjednosti hrane i robe široke potrošnje** – bezbjednost hrane se prati duž cijelog lanca proizvodnje i potrošnje, odnosno od „njive do trpeze“. Ukoliko kompanija primjeti da je plasirala proizvod koji se ne može smatrati bezbjednim, ima zakonsku obavezu da povuče taj proizvod.
4. **Imaj u vidu čime se hraniš** – sastav hrane mora da bude utisnut na etiketi ili informaciji uz proizvod. Svi sastojci se moraju naći na etiketi, zajedno sa eventualnim zaslađivačima, bojama ili hemijskim dodacima ukoliko ih ima.
5. **Ugovorni uslovi bi trebalo da budu poštteni prema potrošačima** – pravom EU su zabranjeni svaki akt ili ugovorni uslovi koji dovode u zabunu potrošače.
6. **Potrošač ima pravo da se predomisli** – pravo EU o prodaji na daljinu određuje period od po pravilu sedam dana da potrošač odluči da li želi da zadrži proizvod. Slični vidovi zaštite prava potrošača postoje i u slučaju kupovine poštom, telefonske, televizijske, kao i internet trgovine.
7. **Učinimo cijene lakšim za poređenje** – propisi EU uvode obavezu supermarketima da proizvode svrstavaju prema cjenovnim jedinicama. To znači da treba biti navedeno koliko proizvod košta prema svojoj jedinici mjere, kilogramu, litru, itd. Kada je riječ o finansijskim uslugama, važi isto pravilo. Prilikom uzimanja kredita ili kreditne kar-



tice, banka je dužna da vam saopšti konačan iznos kamatne stope koju treba da platite na godišnjem nivou.

- 8. Potrošači se ne smiju obmanjivati** – nagradne igre koje zahtijevaju da kupite odgovarajući proizvod da biste u njima učestvovali su zabranjene evropskim zakonodavstvom.
- 9. Zaštita dok ste na godišnjem odmoru** – podrazumjeva obavezu agencije prema potrošaču koja mora biti precizno navedena u ugovoru o putovanju.
- 10. Obeštećenje u slučaju prekograničnih sporova** – potrošači imaju pravo da naprave izbor tek nakon što im je omogućeno da uvide šta je najbolje za njih i kolika je cijena željenog proizvoda u većem broju država. Zbog toga na nivou EU postoji mreža centara za informisanje i savjetovanje potrošača.

Navedenih 10 principa, uključujući i veliki broj evropskih propisa, mogu biti grupisani u 3 osnovne grupe normi.

Jedna grupa uređuje kontrolu proizvoda i usluga namjenjenih potrošačima. Potrošač očekuje da roba koju kupuje, odnosno usluga koju pribavlja ima određeni kvalitet. Kvalitet podrazumjeva korisnost robe i djelotvornost usluge, pogodnost za upotrebu, ispravnost, sigurnost, pouzdanost, odsustvo mana.

Druga grupa uređuje obavještanje potrošača. Potrošaču su potrebna obavještenja, jer se njima najbolje brani od nepovoljnosti robe ili usluge. Veoma često potrošač nije u mogućnosti da dođe do svih njemu važnih informacija. Razlozi mogu da budu brojni, od neisticanja određenih informacija do nedostatka vremena za pribavljanje istih. Zbog toga je obavještanje potrošača postala dužnost drugih: trgovca sa kojim potrošač zaključuje ugovor, organizacija za zaštitu potrošača i organa javne vlasti.

Treća grupa pravnih normi reguliše ugovor između trgovca i potrošača. Na osnovu ugovora sa trgovcem potrošač pribavlja proizvode i usluge koji su mu neophodni. Njegova specifičnost je u tome što ga zaključuju dvije nejednake strane. Trgovac je jača, a potrošač slabija strana. Zaštita potrošača u ugovoru sa trgovcem obuhvata specijalna pravila propisana u korist potrošača koja teže da otklone ovu nejednakost. Takva pravila su obuhvaćena evropskim zakonodavstvom, a države koje žele u EU su dužne da ih primjenjuju.

Važan dio korpusa evropskog zakonodavstva predstavlja i oko 80 presuda Suda pravde u oblasti zaštite potrošača EU.

EU je u svom strateškom dokumentu o zaštiti potrošača za period 2007-2010. naglasila nekoliko važnih prioriteta za koje smatra da je neophodno pojačati aktivnosti. U takve oblasti spadaju: jačanje prekograničnih rješavanja potrošačkih sporova; stavljanje naglaska na prava putnika u pogledu vazdušnog i željezničkog saobraćaja; utemeljenje interesa potrošača u pogledu elektronske trgovine. Veću pažnju treba posvetiti i zaštiti prava potrošača u oblasti usluga od opšteg interesa (UOI) kao što su snabdijevanje strujom, gasom, lokalni javni prevoz, telekomunikacije, poštanske usluge, vodosnabdjevanje, itd.

Korisni linkovi

Opšta pitanja politike zaštite potrošača:

http://europa.eu/pol/cons/index_en.htm
ili http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm

Osnovni pravni akti:

http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/general_framework_and_priorities/index_en.htm



Centar za građansko obrazovanje

Njegoševa 36, I sprat
81 000 Podgorica
Tel/faks: 020 665 112, 665 327
email: info@cgo-cce.org
www.cgo-cce.org

Izradu ovog lifleta finansirala je Evropska unija, preko Delegacije EU u Crnoj Gori. Stavovi iznijeti u ovom lifletu predstavljaju stavove autora, i ne mogu se smatrati stavovima donatora koji su finansijski podržali projekat.