



Bruxelles, 20. rujna 2023.  
(OR. en)

13181/23

CONSOM 321

#### NAPOMENA

---

Od: Predsjedništvo

Za: Vijeće

---

Predmet: Izvješće s Iberoameričkog foruma vladinih agencija za zaštitu potrošača  
(Madrid, 13. i 14. rujna 2023.)  
– *informacije predsjedništva*

---

Za delegacije se u prilogu nalazi informativna napomena predsjedništva s izvješćem s Iberoameričkog foruma vladinih agencija za zaštitu potrošača održanog u Madridu 13. i 14. rujna 2023., pripremljena za točku Razno na sastanku Vijeća za konkurentnost 25. rujna 2023.

U okviru španjolskog predsjedanja Vijećem Europske unije tijekom druge polovice 2023. Europska komisija i Iberoamerički forum vladinih agencija za zaštitu potrošača (FIAGC) 14. rujna 2023. u Madridu su održali Forum o politici zaštite potrošača u cilju promicanja zaštite prava potrošača i jačanja suradnje između tih dviju regija, s posebnim naglaskom na odnosima s potrošačima u digitalnom okružju.

Sudionici Foruma istaknuli su važnost intenzivnije multilateralne suradnje na potrošačkim pitanjima kao nužnog preduvjeta za unaprjeđenje zaštite i sigurnosti potrošača u cijelom svijetu, izazove i poteškoće na koje potrošači nailaze zbog sve veće globaliziranosti i sofisticiranosti poslovnih praksi, što se, primjerice, vidi u internetskoj potrošnji, te zajedničke izazove s kojima se pri osiguravanju zaštite prava potrošača suočavaju tijela za zaštitu potrošača u Europskoj uniji i zemljama Latinske Amerike.

Na Forumu su doneseni sljedeći glavni zaključci:

1. Zaštita prava potrošača temeljna je sastavnica održivog gospodarskog i društvenog razvoja u obje naše regije. Stoga je nužno da institucije promiču politike i djelovanja kojima se štite prava i dobrobit potrošača, uzimajući u obzir različite kontekste u kojima se odvijaju potrošačke aktivnosti.
2. U tu je svrhu potrebno promicati jednak pristup potrošnji i stoga uviđamo koliko je važno osigurati da ranjivi potrošači imaju jednak pristup osnovnim proizvodima i uslugama koji su im potrebni za kvalitetu života. Zbog toga i u javnoj i u privatnoj sferi treba raditi na uklanjanju gospodarskih, fizičkih i društvenih prepreka koje bi potrošačima mogle ometati pristup tim dobrima i uslugama i sprečavati ih u tome da u potpunosti ostvare svoja prava, pri čemu posebnu pozornost treba posvetiti digitalnom jazu.
3. Ključno je promicati obrazovanje i osviještenost potrošača kao temeljne alate za osnaživanje građana te osigurati poštene, pravedne i održive komercijalne transakcije, posebno kad su u pitanju djeca.

4. Stoga se, imajući na umu globalnu ekološku krizu i rastuću želju potrošača da osobno doprinesu postizanju klimatske neutralnosti, u institucijskom djelovanju povezanom s potrošačkim pitanjima mora dati prioritet odgovornoj i održivoj potrošnji kako bi poduzeća provela potrebne promjene i kako bi potrošači mogli donositi informirane odluke, uzimajući u obzir utjecaj svojih potrošačkih odabira na okoliš.
5. Zaštita potrošača trebala bi se, osobito u područjima kao što je oglašavanje, usmjeriti i na zaštitu od seksističkih praksi, kojima se diskriminira i koje održavaju rodne stereotipe, negativno utječu na ljude te potkopavaju njihovo dostojanstvo i prava.
6. Potrebno je zajamčiti sigurnost robe i usluga koje se nude na tržištu, kao i zaštitu osobnih podataka potrošača, i stoga je primjereno ojačati suradnju u području nadzora kako bi se zajamčili visoki standardi kvalitete i sigurnosti te zaštita privatnosti potrošača.
7. Ključni su mehanizmi za rješavanje sukoba i pristup pravosuđu za potrošače. Stoga moramo raditi na razmjeni iskustava o učinkovitosti i djelotvornosti tih mehanizama, uključujući promicanje mirenja i arbitraže kao alternativnih načina rješavanja sporova.
8. Međunarodna suradnja u području zaštite potrošača neizostavna je u globaliziranom svijetu. S obzirom na to da su mnogi izazovi s kojima se suočavamo transnacionalne prirode i da su neki problemi preveliki i presloženi da bi ih se moglo riješiti na razini jedne zemlje, ključna je suradnja između Europske unije i država i organizacija u drugim regijama, poput Latinske Amerike. Europsko zakonodavstvo često se smatra referentnom točkom i djeluje kao pokretačka snaga, ali i EU može učiti iz iskustava drugih regija. Razmjena primjera dobre prakse, iskustava i znanja između Europske unije i Latinske Amerike može biti vrlo plodonosna, posebno kada je riječ o novim poslovnim praksama i novim sudionicima na tržištu, kojima zbog njihove disruptivne prirode treba posvetiti više pozornosti.

9. Državna tijela i agencije za zaštitu potrošača imaju ključnu ulogu u provedbi i izvršavanju politika zaštite potrošača. Presudno je da budu neovisni te da imaju kapacitete i resurse za učinkovito obavljanje svojih funkcija.
  10. Važno je da na zaštitu potrošača surađuju javni i privatni sektor. Za rješavanje novih izazova i promicanje zajedničkih rješenja potrebni su dijalog i suradnja s relevantnim dionicima u tom području, koji uključuju industriju, organizacije potrošača i druge ključne aktere.
-