

Bruxelles, 22. veljače 2021.
(OR. en)

6364/21

CONSOM 43	ENER 48
COMPET 116	DIGIT 26
MI 99	RELEX 129
TRANS 90	COMER 19
CLIMA 39	CHINE 4
ENV 89	DATAPROTECT 41
ENT 30	EDUC 57
JUSTCIV 31	EF 62

ISHOD POSTUPAKA

Od: Glavno tajništvo Vijeća

Za: Delegacije

Br. preth. dok.: 5947/21

Predmet: Zaključci Vijeća o novoj strategiji za potrošače

Za delegacije se u Prilogu nalaze Zaključci Vijeća o novoj strategiji za potrošače, koje je Vijeće odobrilo na sastanku održanom 22. veljače 2021.

Zaključci Vijeća o novoj strategiji za potrošače

PODSJEĆAJUĆI na čvrst zakonodavni okvir EU-a o zaštiti potrošača, koji se neprestano razvija već gotovo pedeset godina i snažno doprinosi integraciji jedinstvenog tržišta,

PODSJEĆAJUĆI na rezoluciju Vijeća usvojenu 11. listopada 2012.¹ kao odgovor na prethodnu naslovljenu „Europska strategija za potrošače: poticanje povjerenja i rasta”²,

PODSJEĆAJUĆI na komunikacije Komisije naslovljene:

- „Europski zeleni plan”³,
- „Izgradnja digitalne budućnosti Europe”⁴,
- „Novi akcijski plan za kružno gospodarstvo za čišću i konkurentniju Europu”⁵,
- „Utvrđivanje i uklanjanje prepreka na jedinstvenom tržištu”⁶,
- „Dugoročni akcijski plan za bolju provedbu i osiguravanje primjene pravila jedinstvenog tržišta”⁷,
- „Dodatne mjere za odgovor na bolest COVID-19”⁸,

¹ Dok. 14464/12.

² Dok. 10420/12 + ADD 1.

³ Dok. 15051/19 + ADD 1.

⁴ Dok. 6237/20.

⁵ Dok. 6766/20 + ADD 1.

⁶ Dok. 6779/20.

⁷ Dok. 6778/20.

⁸ Dok. 12636/20.

PODSJEĆAJUĆI na zaključke Vijeća usvojene 17. prosinca 2020. naslovljene „Osigurati da oporavak bude kružan i zelen”⁹,

PODSJEĆAJUĆI na ciljeve održivog razvoja Ujedinjenih naroda i Program održivog razvoja do 2030.,

ISTIČUĆI da ciljevi europskog zelenog plana za preobrazbu EU-a u pravedno i prosperitetno društvo s klimatski neutralnim, čistim i kružnim gospodarstvom koje učinkovito iskorištava resurse iziskuju mjere kojima se osnažuje i podupire aktivna uloga potrošača u okviru zelene tranzicije,

PODSJEĆAJUĆI na to da pandemija bolesti COVID-19, uz nezapamćene posljedice kao zdravstvena kriza, ima znatan utjecaj na mnoga područja života europskih potrošača,

PODSJEĆAJUĆI na mjere koje su Komisija i države članice poduzele kako bi se osiguralo da europski potrošači i dalje imaju koristi od jedinstvenog tržišta i da se njihova prava propisno provode kako bi ih se potaknulo da podupiru i pokreću gospodarski oporavak,

PODSJEĆAJUĆI na porast broja prijevara, obmanjujućih marketinških tehnika i prijevara prilikom internetske trgovine, posebno tijekom pandemije bolesti COVID-19, te na blisku i učinkovitu suradnju između Komisije i relevantnih nacionalnih tijela za izvršenje i nacionalnih pravosudnih tijela u borbi protiv takvih nepoštenih trgovačkih praksi,

PODSJEĆAJUĆI na inicijative koje su poduzele Komisija i države članice kako bi se i u sektoru putovanja osigurala zaštita prava potrošača u kontekstu raširenih poremećaja uzrokovanih pandemijom bolesti COVID-19¹⁰,

ISTIČUĆI potrebu za horizontalnim pristupom politici zaštite potrošača, koji je integriran s drugim politikama EU-a, s obzirom na odredbe Ugovorâ koje se odnose na zaštitu potrošača¹¹,

ISTIČUĆI da privatna potrošnja predstavlja više od polovine BDP-a EU-a,

⁹ Dok. 13852/20.

¹⁰ Preporuka Komisije (EU) 2020/648 od 13. svibnja 2020. o vaučerima koji se nude turistima i putnicima kao alternativa povratu novca za otkazane paket aranžmane i usluge prijevoza u kontekstu pandemije bolesti COVID-19 (SL L 151, 14.5.2020.).

¹¹ Posebno glava XV. trećeg dijela Ugovora o funkcioniranju Europske unije (Zaštita potrošača).

VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

1. POZDRAVLJA donošenje komunikacije Komisije od 13. studenoga 2020. naslovljene *f* „Nova strategija za potrošače: jačanje otpornosti potrošača za održivi oporavak” („Nova strategija za potrošače”), koja predstavlja viziju potrošačke politike EU-a od 2020. do 2025.;
2. PODRŽAVA prioritetna područja i ključna djelovanja usmjerena na definiranje i uspostavu mjera za visoku i učinkovitu razinu zaštite potrošača te osnaživanje potrošača u EU-u u okviru zelene i digitalne tranzicije;
3. NAGLAŠAVA iskustva stečena tijekom pandemije bolesti COVID-19 i važnost održavanja visoke razine zaštite potrošača i u kriznim vremenima; ISTIČE da je važno ispitati učinkovitost postojećih mehanizama i prenijeti ta iskustva u ambiciozne i sveobuhvatne dugoročne potrošačke politike na razini EU-a i na nacionalnoj razini kako bi se zaštitili interesi potrošača u budućim krizama i povećala njihova otpornost;
4. SLAŽE SE s ciljem procjene dugoročnog učinka bolesti COVID-19 na obrasce potrošnje i mobilnosti ljudi u EU-u kao temelja za buduće inicijative politike kako bi se povećala otpornost i spremnost EU-a na slične prijetnje u budućnosti; POZDRAVLJA namjeru Komisije da se služi prognostikom kako bi bolje predvidjela i ublažila utjecaj budućih kriza na potrošače;
5. PODRŽAVA holistički pristup potrošačkoj politici koji se odražava u novoj strategiji za potrošače, ističući potrebu za suradnjom i koordinacijom između Komisije i država članica, što se pokazalo ključnim za osiguravanje zaštite potrošača; ISTIČE potrebu za integracijom interesa potrošača u osmišljavanje i provedbu sektorskih politika; PREPOZNAJE važnost bihevioralnog pristupa pri utvrđivanju djelovanja u okviru politika;
6. PRIMA NA ZNANJE prednosti sveobuhvatnih nacionalnih potrošačkih politika koje djeluju u sinergiji s novom strategijom za potrošače, uz istodobno očuvanje autonomije nacionalnih odluka, kako bi se doprinijelo potpuno funkcionalnom jedinstvenom tržištu; POZIVA Komisiju da podrži takve sinergije;

7. ISTIČE političku viziju osnaživanja i uključivanja potrošača u gospodarstvo nakon pandemije tako da oni postanu ključni akteri održivog oporavka, čime se jača konkurentnost gospodarstva EU-a i jedinstvenog tržišta; NAGLAŠAVA doprinos potrošačke politike oporavku, jačajući intrinzičnu vezu između povjerenja potrošača i gospodarskog rasta;
8. POTIČE države članice da podrže potrošače kako bi postali relevantni akteri u okviru zelene tranzicije, promičući održivu proizvodnju i potrošnju, među ostalim usvajanjem inovativnih rješenja koja doprinose jačanju konkurentnosti EU-a i globalnog vodstva te obrazovanjem i informiranjem potrošača; ISTIČE da bi održivi proizvodi trebali biti raspoloživi, cjenovno pristupačni i dostupni svim potrošačima;
9. NAGLAŠAVA potrebu za osnaživanjem potrošača pružanjem ciljanih, jasnih, usklađenih i pouzdanih informacija o utjecaju na okoliš, na primjer o ugljičnom otisku i kružnim značajkama robe, uključujući hranu i usluge, pri čemu se daje prednost oblikovanju informacija prilagođenom potrošačima te istodobno izbjegavaju preopterećenost informacijama i nerazumna opterećenja za poduzeća; POZDRAVLJA namjeru Komisije da predloži mjere za promicanje održive potrošnje poboljšanjem prava potrošača na točne i učinkovite informacije te da ih bolje zaštiti od određenih praksi kao što su nepotkrijepljene tvrdnje o ekološkoj prihvatljivosti i manipulativni zeleni marketing;
10. ISTIČE da je potrebno smanjiti ekološki otisak potrošača promicanjem dugog vijeka trajanja proizvoda i trajnosti proizvoda, pravilnog održavanja, mogućnosti popravka i recikliranja, uz istodobno sprečavanje preuranjenog zastarijevanja, među ostalim i u pogledu softvera; Pozdravlja namjeru Komisije da pristupi rješavanju tih pitanja u okviru relevantnih predstojećih zakonodavnih prijedloga;
11. PREPOZNAJE ulogu potrošača u novim poslovnim modelima koji bi mogli optimizirati učinkovitost i održivost robe i usluga kao što su dijeljenje, *leasing* ili ponovna proizvodnja robe ili pružanje proizvoda u obliku usluga ili pružanje rabljenih proizvoda, u skladu s ciljevima kružnog gospodarstva; POZDRAVLJA namjeru Komisije da pojača „pravo na popravak” kako bi se omogućilo sustavnije i lakše popravljjanje robe, među ostalim i nakon isteka razdoblja jamstva, uz trošak i u vremenskom roku koji su razumni za potrošače;

12. ISTIČE da je potrebno osigurati pouzdano, sigurno i pravedno digitalno okruženje za potrošače putem odgovarajućih politika, zakonodavstva koje je otporno na buduće promjene, provedbenih kapaciteta i alata kojima se uzimaju u obzir izazovi digitalnog doba, omogućuju inovacije kako bi se osigurale zelena i sigurnija roba i usluge te osigurava jednaka razina zaštite potrošača na internetu i izvan njega;
13. PODRŽAVA namjeru Komisije da revidira Direktivu o općoj sigurnosti proizvoda¹² u cilju stvaranja jednakih uvjeta za sigurnost proizvoda na internetu i izvan njega poboljšanjem sustavâ opoziva, izvršenja i sljedivosti kako bi se osigurala sigurnost svih proizvoda koji se stavljaju na jedinstveno tržište;
14. ISTIČE važnost uspostave jasnog okvira odgovornosti i obveze za internetske platforme, uključujući donošenje odgovarajućih mjera za učinkovito rješavanje problema prijevanih, nepoštenih i zavaravajućih poslovnih praksi te prodaje nesukladne i opasne robe i usluga putem internetskih platformi; u tom pogledu POZDRAVLJA i POTIČE redoviti dijalog između Komisije i tih platformi;
15. ISTIČE potrebu za dosljednošću i jasnim međudjelovanjem prava EU-a o zaštiti potrošača i prava EU-a o digitalnim tržištima, posebno uzimajući u obzir predloženi Akt o digitalnim uslugama¹³ i Akt o digitalnim tržištima¹⁴, kako bi se uspostavila visoka razina zaštite potrošača u pogledu prava potrošača, pristupa rob i uslugama, uključujući prekograničnu transparentnost, odgovornost i sigurno digitalno okruženje, te kako bi se pojasnila i povećala odgovornost internetskih posrednika, posebno internetskih platformi;

¹² Direktiva 2001/95.

¹³ Dok. 14124/20 + ADD 1 – 3 + REV 1.

¹⁴ Dok. 14172/20 + ADD 1 – 4.

16. POTIČE reviziju smjernica za provedbu i primjenu Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi¹⁵ i Direktive o pravima potrošača¹⁶ kako bi se pojasnila njihova primjena na nove poslovne prakse, posebno u digitalnom gospodarstvu i društvenim medijima; POZDRAVLJA namjeru Komisije da uvede paket inovativnih e-alata koji bi trebao podupirati relevantna tijela, kao što su nacionalna tijela i udruge potrošača, u otkrivanju nezakonitih poslovnih praksi na internetu;
17. SNAŽNO PODUPIRE pristup Komisije rješavanju posebnih potrošačkih potreba, uzimajući u obzir osjetljivosti potrošača, kako bi se osiguralo da nitko ne bude zapostavljen; NAGLAŠAVA potrebu za promicanjem uključivih kampanja za podizanje svijesti i savjeta na lokalnoj razini kako bi se ojačala zaštita potrošača na internetu i izvan njega; Naglašava važnost podupiranja usluga savjetovanja o upravljanju dugom i preventivnog financijskog savjetovanja, kao i razmatranja mehanizama pomoći;
18. NAGLAŠAVA da su za dinamičnu i brzu transformaciju maloprodajnih financijskih usluga, kojom se potrošačima stavljaju na raspolaganje novi digitalni kanali i proizvodi, potrebni zakonodavni i bihevioralni pristupi kako bi se zaštitili interesi potrošača; ISTIČE potrebu za jačanjem zaštite osjetljivih potrošača kojima je potreban kredit za kupnju osnovne robe i usluga, kao što su zdravstvena zaštita, obrazovanje i komunalne usluge;
19. PODRŽAVA namjeru Komisije da revidira Direktivu o potrošačkim kreditima¹⁷ i Direktivu o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima¹⁸, posebno s ciljem jačanja zaštite potrošača provedbom posebnih mjera za sprečavanje pogrešnog informiranja potrošača, prezaduženosti i društvene isključenosti, primjerice pojašnjenjem zahtjeva u pogledu kreditne sposobnosti; POTIČE Komisiju da razmotri kako zaštititi potrošače od prezaduživanja kada uzimaju određene vrste zajmova; ISTIČE potrebu za time da potrošači dobiju jasne, potrebne i odgovarajuće predugovorne informacije kako bi mogli donijeti informirane odluke, pri čemu se izbjegava preopterećenost informacijama;

¹⁵ Direktiva 2005/29.

¹⁶ Direktiva 2011/83.

¹⁷ Direktiva 2008/48.

¹⁸ Direktiva 2002/65.

20. NAGLAŠAVA da, zajedno s nacionalnim tijelima, civilno društvo, posebno udruge potrošača i predstavnici poduzeća, imaju važnu ulogu u oblikovanju politike zaštite potrošača, s ciljem postizanja uzajamno korisnog odnosa, posebno u pogledu zelene tranzicije i digitalne transformacije, te jamčenja šireg sudjelovanja u oblikovanju i provedbi zaštite potrošača na razini EU-a i na nacionalnoj razini; ISTIČE potrebu za potpunim iskorištavanjem potencijala udruga potrošača kako bi se bolje zaštitili kolektivni interesi potrošača i suzbili rašireni rizici od štete za potrošače;
21. ISTIČE važnost učinkovitog sustava suradnje pri izvršenju i odgovarajućih mehanizama pravne zaštite kako bi se potrošačima omogućilo da transakcije na jedinstvenom tržištu, uključujući prekogranične transakcije, obavljaju bez prepreka i s povjerenjem;
22. POZIVA na aktivno sudjelovanje u mreži za suradnju u području zaštite potrošača¹⁹, učinkovitom mehanizmu za alternativno rješavanje sporova, uključujući platformu za internetsko rješavanje sporova, te na kontinuiranu potporu mreži europskih potrošačkih centara;
23. POZIVA na snažno i učinkovito izvršavanje pravila EU-a o zaštiti potrošača kako bi se osiguralo povjerenje potrošača borbom protiv raznih diskriminacijskih praksi kojima se potrošačima ograničava izbor i pristup robi i uslugama;
24. POZIVA na pravilnu provedbu nedavno donesenih pravila EU-a o zaštiti potrošača, kao što su Direktiva o prodaji robe²⁰, Direktiva o digitalnim ugovorima²¹, Direktiva o boljem izvršavanju i modernizaciji²² te Direktiva o predstavničkim tužbama²³, što će doprinijeti pravilnom funkcioniranju jedinstvenog tržišta;
25. POZIVA na razvoj učinkovite suradnje s trećim zemljama kako bi se zajamčilo sigurno stavljanje proizvoda na jedinstveno tržište i potrošačima osigurao pristup sigurnim proizvodima koji se prodaju na internetu i izvan njega;

¹⁹ Uspostavljena na temelju Uredbe (EU) 2017/2394.

²⁰ Direktiva 2019/771.

²¹ Direktiva 2019/770.

²² Direktiva 2019/2161.

²³ Direktiva 2020/1828.

26. POZIVA Komisiju da iznese konkretne prijedloge o umjetnoj inteligenciji koji su u skladu s razmjernim pristupom koji se temelji na riziku te jamče visoku razinu zaštite potrošača, s ciljem transparentnosti, odgovornosti, razumljivosti i provjerljivosti te sigurnosti; ZAHITIJEVA mehanizme za osiguravanje učinkovite provedbe koju vrše nadležna tijela, kao i odgovarajuće mjere za sigurnu, pouzdanu i etičku upotrebu algoritamskih sustava, uzimajući u obzir nacionalne strategije; u ovom konkretnom kontekstu PODRŽAVA usredotočenost Komisije na zaštitu temeljnih prava, kao što je nediskriminacija;
27. POZIVA na opsežnu i učinkovitu suradnju nacionalnih tijela i svih dionika potrošačke politike, uključujući civilno društvo, te suradnju nacionalnih i europskih udruga potrošača i Komisije; POTVRĐUJE ključnu ulogu udruga potrošača i njihove temeljne zadaće savjetovanja, podupiranja i zagovaranja posebnih potreba potrošača i obrane njihovih interesa, među ostalim putem postupka normizacije, kako bi se postiglo uravnoteženije socijalno tržišno gospodarstvo;
28. PODRŽAVA namjeru Komisije da uspostavi novi sustav upravljanja za usmjeravanje provedbe nove strategije za potrošače uključivanjem država članica i svih drugih relevantnih dionika u godišnji ciklus; POZDRAVLJA osnivanje nove savjetodavne skupine za potrošačku politiku koja okuplja civilno društvo, uključujući udruge potrošača, industriju i akademsku zajednicu; SA ZANIMANJEM OČEKUJE novi pregled stanja potrošačkih uvjeta za 2021., kojim će se osigurati bolje upravljanje novom strategijom za potrošače;
29. PREPOZNAJE potrebu za dodjelom resursa potrebnih za provedbu nove strategije za potrošače i nacionalnih potrošačkih politika, osobito u okviru Programa za jedinstveno tržište za razdoblje 2021. – 2027., a posebno njegova cilja koji se odnosi na potrošače;
30. POZIVA sve strane da učinkovito surađuju kako bi se osigurala brza provedba i učinkovito praćenje nove strategije za potrošače i, prema potrebi, redovito promišljalo o tome kako je prilagoditi novim okolnostima i potrebama.