



Evropska komisija



Health & Consumer Protection
Directorate-General

Zaštita potrošača u Evropskoj uniji:

Deset temeljnih principa



Tekstove i ilustracije u ovoj brošuri pripremila je Evropska komisija. Oni su dostupni u obliku brošure na internet stranici Generalne direkcije za pitanja potrošača. Evropska komisija ne snosi odgovornost za korištenje tekstova i ilustracija, niti daje odobrenje ili garancije za organizacije koje mogu skinuti brošuru s interneta i distribuirati je kao štampanu brošuru.

Verzije za skidanje s interneta dostupne su na dvadeset evropskih jezika na:

http://europa.eu.int/comm/cmsumers/cons_info/10principles_en.htm

Ova brošura namijenjena je za informiranje i ne predstavlja zvanične smjernice Evropske komisije o tumačenju zakona ili politika rada Evropske unije.

Tekst i ilustracije: © Evropske zajednice, 2005. godine.

ISBN 978-92-79-12998-8

Umnožavanje je dozvoljeno, osim u komercijalne svrhe, uz odobrenje Evropske komisije.

Generalna direkcija za zdravlje
i zaštitu potrošača

Evropska komisija
B-1049 Bruxelles

http://europa.eu.int/dgs/health_consumer/index_en.htm

Prijevod i štampa:

Delegacija Evropske komisije u Bosni i Hercegovini

Skenderija 3a, 71000 Sarajevo

Telefon: + 387 33 254 700

Faks: + 387 33 666 037

E-mail: delegation-bih@ec.europa.eu

Internet: www.europa.ba

Zaštita potrošača u Evropskoj uniji: Deset temeljnih principa

| | |
|--|----|
| Uvod..... | 2 |
| 1. Kupite šta god želite, gdje god želite..... | 3 |
| 2. Ukoliko ne radi, vratite proizvod..... | 4 |
| 3. Visoki sigurnosni standardi hrane i ostalih potrošačkih dobara..... | 5 |
| 4. Trebate znati šta jedete..... | 6 |
| 5. Ugovori moraju biti tako sačinjeni da budu pravedni prema potrošačima..... | 7 |
| 6. Nekada se potrošači mogu predomisлити..... | 8 |
| 7. Lakše upoređivanje cijena..... | 9 |
| 8. Potrošači se ne smiju obmanjivati..... | 10 |
| 9. Zaštita dok ste na godišnjem odmoru..... | 11 |
| 10. Djelotvorno rješavanje prekograničnih sporova..... | 12 |

Uvod

Unapređenje prava potrošača, prosperitet i blagostanje suštinske su vrijednosti Evropske unije (EU), i to se odražava u njenim zakonima. Članstvo u Evropskoj uniji osigurava dodatnu zaštitu za potrošače. U ovoj brošuri opisano je deset temeljnih principa u kojima se objašnjava na koji način zakoni Evropske unije štite vas kao potrošače, bez obzira na to gdje živite unutar EU.

Ono što je opisano u ovom dokumentu najniži je nivo zaštite koje sve države članice Evropske unije, shodno zakonima EU, trebaju pružiti potrošačima. Detalji o tome koja su zapravo vaša prava i kako ih možete primijeniti razlikovat će se od države do države, ovisno o tome kako su pojedine države uvrstile pravila Evropske unije u svoje državne zakone. Obratite pažnju da vam državni zakoni o zaštiti potrošača mogu u nekim slučajevima pružiti viši nivo zaštite. Informacije o tome kako naučiti više o vašim pravima kao potrošača nalaze se na kraju ovog dokumenta.



1. Kupite šta god želite, gdje god želite

Želite otići u kupovinu u nekom gradu u Evropskoj uniji? Zakoni Evropske unije vam omogućavaju da "kupujete dok ne padnete s nogu", a da pri tome ne brinete o plaćanju carinskih dažbina ili dodatnog PDV-a po povratku kući. Ovaj princip primjenjuje se bilo da fizički odete u kupovinu u drugu državu ili da naručujete robu preko interneta, putem kataloga ili putem telefona.

Uopćeno, vlasti vaše države ne mogu vas spriječiti da uvezete proizvod koji ste na zakonski način kupili u drugoj državi članici EU.

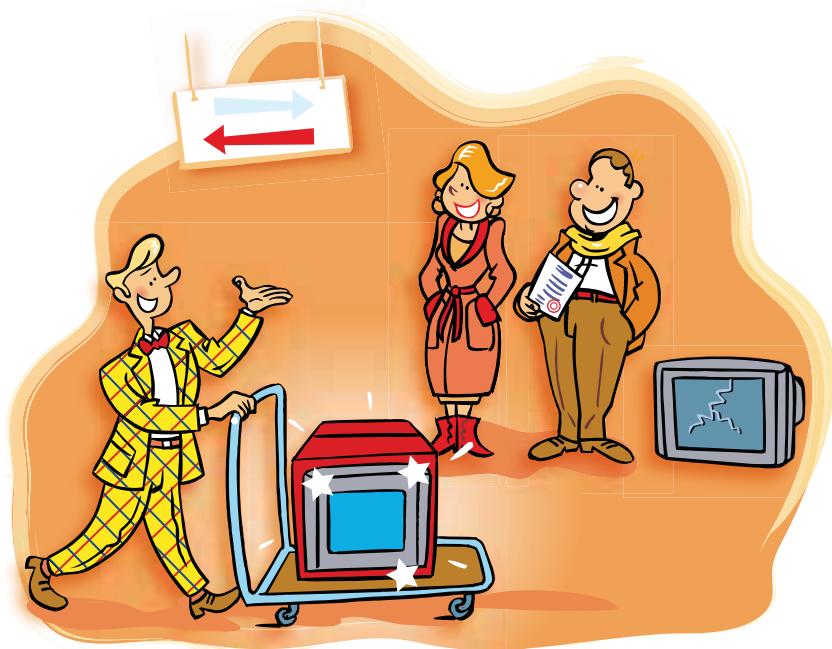
Međutim, postoji nekoliko izuzetaka koji se primjenjuju na proizvode, poput oružja ili moralno uvredljivih artikala.



2. Ukoliko ne radi, vratite proizvod

Šta se desi ukoliko kupite novi televizor koji se odmah pokvari? Prema zakonima Evropske unije, ukoliko proizvod koji ste kupili nije u skladu sa dogovorom koji ste napravili sa prodavačem tokom kupovine, možete ga vratiti i tražiti da vam ga zamijene ili poprave. Kao alternativu, možete tražiti popust na cijenu ili potpuni povrat vaših sredstava. Ovaj princip primjenjuje se u roku od dvije godine od datuma kada vam je proizvod isporučen.

A tokom prvih šest mjeseci od datuma kupovine proizvoda, dužnost je prodavača, a ne potrošača, da dokaže da je prodati proizvod u skladu s ugovorom o kupovini. Ovaj princip da "proizvod mora biti u skladu s ugovorom o kupovini", također, vas štiti ukoliko ono što ste dobili kupovinom nije u skladu s onim za što ste se suglasili da kupujete. Naprimjer, ukoliko ste se u vašem ugovoru o prodaji suglasili da kupite antikvitetni namještaj, a ono što vam je isporučeno je reprodukcija, taj proizvod možete vratiti prodavaču.



3. Visoki sigurnosni standardi hrane i ostalih potrošačkih dobara

Razgledajte vaš lokalni supermarket – vidjet ćete proizvode iz cijele Evrope. Jesu li svi ti proizvodi sigurni? Jesu, moraju biti. Evropska unija ima zakone kojima se osigurava da su svi proizvodi koje kupujete sigurni. Iako nijedan sistem reguliranja ne može garantirati potrošačima nula procenata rizika ili sto procenata sigurnosti, države članice Evropske unije imaju skoro najviše standarde sigurnosti u svijetu.

Sigurnost hrane zasniva se na principu praćenja cjelokupnog procesa "lanca hrane" kako bi se omogućila sigurnost. Stoga zakoni o sigurnosti hrane Evropske unije reguliraju kako poljoprivrednici uzgajaju hranu (uključujući i brigu o tome koje kemikalije koriste pri uzgoju biljaka i čime hrane životinje), kako se hrana prerađuje, koje se boje i aditivi

mogu koristiti i na koji način se prodaje. Evropska unija, također, ima zakone kojima se regulira sigurnost hrane, koja se od naših trgovinskih partnera iz cijelog svijeta uvozi u Evropsku uniju.

Zakoni EU o sigurnosti drugih potrošačkih proizvoda (kao što su igračke, kozmetika, električni aparati, i drugo) su, također, vrlo striktni. Opći je princip zakona EU da svi proizvodi koji se prodaju u Evropskoj uniji moraju biti sigurni. Ukoliko neka kompanija otkrije da je na tržište plasirala proizvod niskog stepena sigurnosti, ona je zakonski obavezna da o tome obavijesti nadležne vlasti u državama članicama EU u kojima se tako nešto desi. Ukoliko neki proizvod predstavlja veću opasnost, kompanija mora organizirati povlačenje proizvoda iz prodaje.



4. Trebate znati šta jedete

Kako možete saznati šta se nalazi u hrani koju jedete? Samo pogledajte šta piše na pakovanju! Zakoni EU o obilježavanju prehrambenih proizvoda omogućavaju vam da znate tačno šta jedete. Na deklaraciji proizvoda mora biti navedena detaljna lista sastojaka koji su korišteni pri proizvodnji određenog prehrambenog proizvoda, kao i detaljne informacije o tome koje su boje korištene, konzervansi, zaslađivači ili neki drugi kemijski aditivi. Ukoliko se među sastojcima nalazi nešto na što su pojedini potrošači alergični – kao, naprimjer, orasi – to mora biti jasno navedeno na deklaraciji, čak i ako su u pitanju male količine.

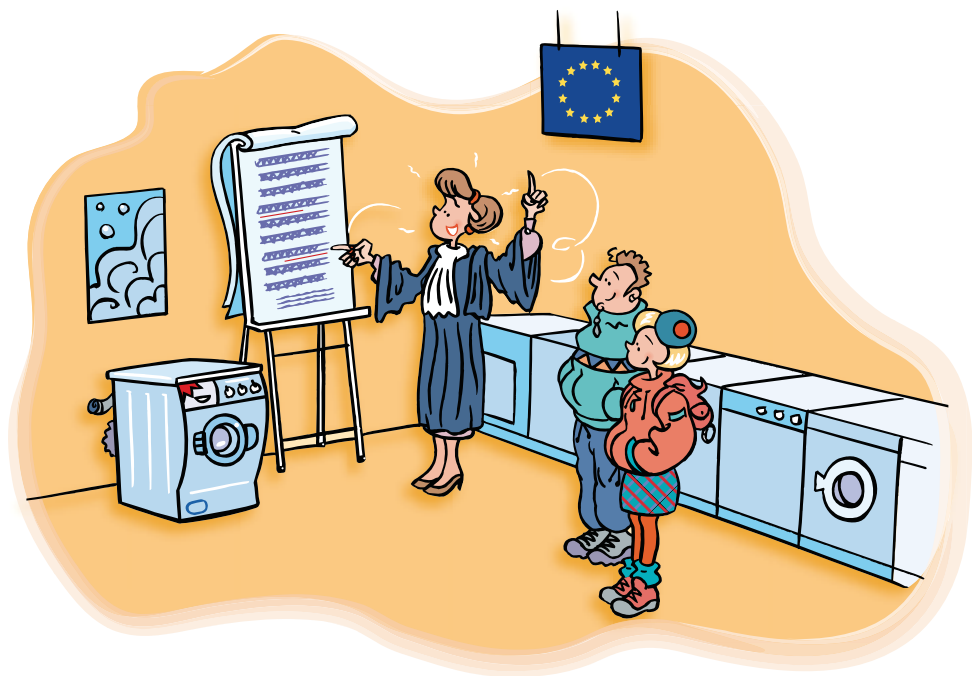
Zakoni EU o deklariranju proizvoda reguliraju koji se proizvodi mogu označiti kao "organski" i koji proizvodi u svom nazivu nose ime koje se povezuje sa kvalitetom proizvoda iz određene evropske regije – kao, naprimjer, ukoliko na deklaraciji piše "Prosciutto di Parma" (pršut iz Parme), možete biti sigurni da taj pršut zaista potječe iz Parme. Ukoliko na deklaraciji stoji "Kalamata", tada možete biti sigurni da su to masline iz Kalamate. EU zakoni vam, također, omogućavaju da budete informirani o tome je li hrana genetski modificirana (GM) ili sadrži genetski modificirane elemente. Ukoliko je to slučaj, onda taj proizvod mora biti označen kao genetski modificiran.



5. Ugovori moraju biti sačinjeni tako da budu pravedni prema potrošačima

Jeste li ikada potpisali ugovor a da niste pročitali dio štampan sitnim slovima? Šta u slučaju da je tim sitnim štampanim slovima napisano da nemate pravo na povrat depozita koji ste upravo uplatili – čak iako kompanija ne ispuni svoj dio dogovora? Šta ako piše da ugovor sa tom kompanijom možete otkazati samo ako platite prekomjeran iznos odštete?

Zakoni Evropske unije zabranjuju ovako nepravedne ugovorne uvjete. Bez obzira na to u kojoj državi članici EU potpisujete ugovor, zakon EU vas štiti od ovakve vrste zloupotrebe.

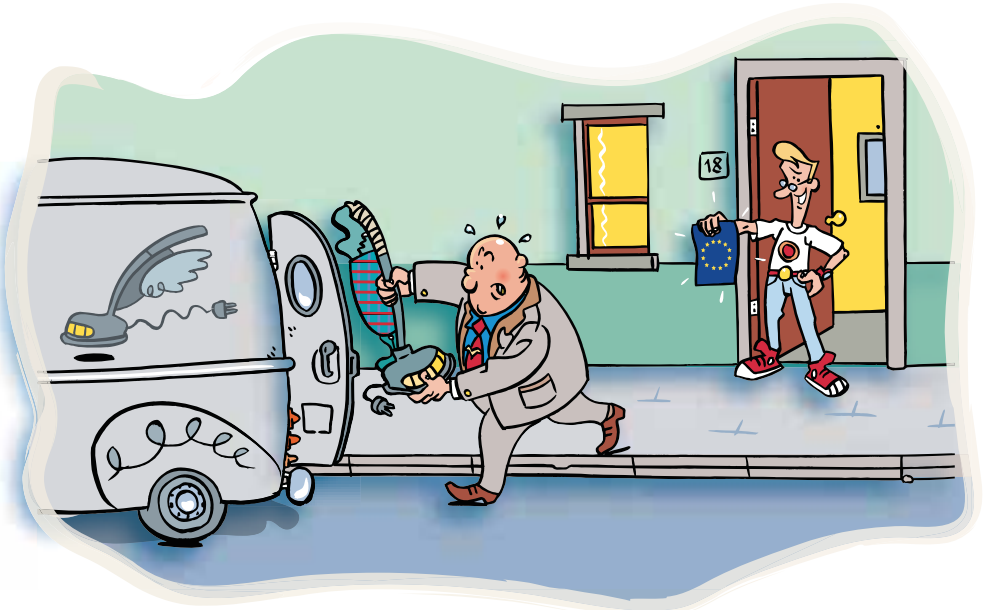


6. Nekada se potrošači mogu predomisлити

Šta u slučaju da se trgovački putnik neočekivano ukaže na vašim vratima i nekako vas ubijedi da potpišete ugovor kojim kupujete prozore sa duplim staklima, ili nove tepihe, koji koštaju stotine eura? EU zakoni vas štite od ovakve vrste prodaje na "kućnom pragu". Kao opći princip, takav ugovor možete otkazati u roku od sedam dana. Međutim, postoji nekoliko izuzetaka: naprimjer, ugovori o osiguranju, i u nekim državama članicama EU, kupovine u vrijednosti od preko 60 eura.

EU zakoni vas takođe štite kao potrošača i u slučaju da kupujete putem interneta,

naručujete putem pošte, kataloga, telemarketinga i druge vrste "kupovine na daljinu". Organizirane prevare, kao što su "inertna prodaja" – kada vam šalju proizvode koje niste naručili, a potom traže da te proizvode platite – zabranjene su zakonima EU. Ukoliko kupite neki proizvod ili zatražite uslugu posredstvom interneta, telemarketinga ili putem pošte, takav ugovor možete otkazati, bez davanja obrazloženja, u roku od sedam (7) radnih dana. U slučaju finansijskih usluga, ugovor možete otkazati u roku od četrnaest (14) kalendarskih dana.



7. Lakše upoređivanje cijena

Kako možete uporediti cijene pahuljica za doručak od dva različita proizvođača, ukoliko je jedna u pakovanju od 375 g, a druga od 500 g? Zakoni Evropske unije nalažu supermarketima da svoje proizvode izlažu sa “jediničnim cijenama” – naprimjer, koliko određeni proizvod košta na kilogram ili na litar – kako bi olakšali kupcima da odluče koji proizvod im daje najbolju vrijednost za njihov novac.

Zakoni Evropske unije, također, nalažu kompanijama koje se bave pružanjem finansijskih usluga da vam određene informacije predoče na standardiziran način. Naprimjer, kompanije koje se bave davanjem zajmova ili kreditnih kartica moraju vas obavijestiti o procentu godišnje kamate koju morate platiti, a ne samo o tome kolika je mjesečna otplata.



8. Potrošači se ne smiju obmanjivati

Dobili ste pismo od kompanije koja se bavi prodajom putem kataloga i koja vam čestita na osvojenoj prvoj nagradi u lutriji koju je organizirala. Međutim, ispostavi se da je to samo prevara kako bi vas naveli da ih kontaktirate i kako bi mogli razgovarati sa vama i uvjeriti vas da kupite njihove proizvode. Vi, ustvari, niste dobili nikakvu nagradu.

Je li ovakva vrsta marketinga legalna?

Nije. Marketing kojim se potrošači obmanjuju ili varaju zabranjena je zakonima Evropske unije. Osim toga, ukoliko se radi o telemarketingu, kupovini putem kataloga ili on-line maloprodaji, prodavači moraju biti iskreni i otvoreni sa vama. Zakoni Evropske unije od njih traže da vam daju detaljne upute o tome ko su oni, šta prodaju, koliko proizvodi zaista

koštaju (uključujući porez i troškove dostave) i koji je vremenski rok za isporuku proizvoda.

Prema zakonima Evropske unije, kompanije koje se bave davanjem zajmova i izdavanjem kreditnih kartica moraju vam pružiti detaljne informacije o svim uvjetima ugovora o kreditnom poslovanju koji potpisujete, uključujući i informacije o tome koliki je iznos kamate koju plaćate, na koji vremenski rok se ugovor potpisuje i kako ga možete otkazati.



9. Zaštita dok ste na godišnjem odmoru

Šta uraditi u slučaju da odete na godišnji odmor preko tour operatera koji u međuvremenu bankrotira? Šta u slučaju da ste preko ponude u brošuri uplatili paket-aranžman za ljetovanje u luksuznom hotelu, a dobili ste hotel koji liči na gradilište? U oba slučaja zakon Evropske unije vas štiti. Tour operatori koji nude turističke paket-aranžmane moraju vam omogućiti siguran povratak kući u slučaju da bankrotiraju. Također vam moraju ponuditi kompenzaciju u slučaju da aranžman koji ste dobili ne odgovara onome što su vam obećali u brošuri. Ukoliko tour operator pokuša podići cijenu aranžmana za godišnji odmor ili promijeni mjesto odmora bez vaše suglasnosti, zakoni Evropske unije vam omogućavaju da takav aranžman otkazete. Također, ukoliko, se pojavite na aerodromu i ne možete dobiti mjesto u avionu, jer je avionska kompanija ili tour operator popunio sva mjesta, prema zakonima Evropske unije imate pravo na kompenzaciju.

Dok ste na godišnjem odmoru – ili čak i kada se vratite kući – zakoni Evropske unije vas štite od beskrupuloznih prodavača sheme suvlasništva turističkog objekta s pravom vremenskog korištenja.

Shema suvlasništva turističkog objekta s pravom vremenskog korištenja nudi vam pravo na korištenje apartmana ili vile u ljetovalištu na određeni vremenski period svake godine. Prodavači ovakvog aranžmana u pojedinim ljetovalištima se usredsređuju na turiste iz drugih država i pokušavaju ih nagovoriti na potpisivanje skupih ugovora koje ne razumiju u potpunosti. Zakoni Evropske unije vas štite od toga. Prema zakonima imate pravo dobiti primjerak brošure o shemi suvlasništva turističkog objekta s pravom vremenskog korištenja – kao i prijevod ugovora koji vam se nudi – na vašem maternjem jeziku. Ukoliko zaista potpišete ugovor, imate na raspolaganju period od deset (10) dana “da na miru razmislite” o aranžmanu i tokom tog perioda aranžman možete otkazati bez davanja obrazloženja.

Na kraju, ali ne i najmanje važno, zakoni Evropske unije vam olakšavaju da na godišnji odmor povedete i svog “krznenog” prijatelja. Kada vam veterinar izda jedan od novih pasoša za kućne ljubimce, možete sa sobom povesti svog psa, mačku ili pitomog bijelog tvora na godišnji odmor u bilo koju državu Evropske unije.



10. Djelotvorno rješavanje prekograničnih sporova

Prepoznavanje potrošača kao najvažnijih, odgovornih ekonomskih faktora u unutarnjem tržištu, jedan je od ključnih principa evropske potrošačke politike. Potrošačima se mora omogućiti da na temelju dobre informiranosti odlučuju o kupovini proizvoda i usluga. Njihove interese treba unapređivati i braniti, posebno s aspekta rastuće složenosti tržišta u kojem djeluju. Obim i veličina tržišta snažno su porasli u nekoliko proteklih godina, ne samo zbog uvođenja eura, razvoja elektronske trgovine i povećane mobilnosti unutar Evropske unije. Pored toga što je korisno za poslovanje, unutarnje tržište Evropske unije, također, nudi veći izbor i bolju vrijednost za vaš novac. To znači da potrošači moraju vjerovati kako mogu dobiti najbolje moguće uvjete bilo gdje u Evropi.

Evropska mreža centara za zaštitu potrošača (ECC-Net) (European Consumer Centres Network) je mreža koja pokriva sve države članice Evropske unije, čiji je cilj unapređenje povjerenja potrošača kroz aktivnosti davanja savjeta građanima o njihovim potrošačkim pravima i pružanju pomoći u rješavanju sporova. Ovi Centri vas mogu savjetovati o vašim pravima prilikom kupovine izvan granica svoje države i mogu vam pomoći u rješavanju sporova sa trgovcima i prodavačima iz druge države članice Evropske unije.

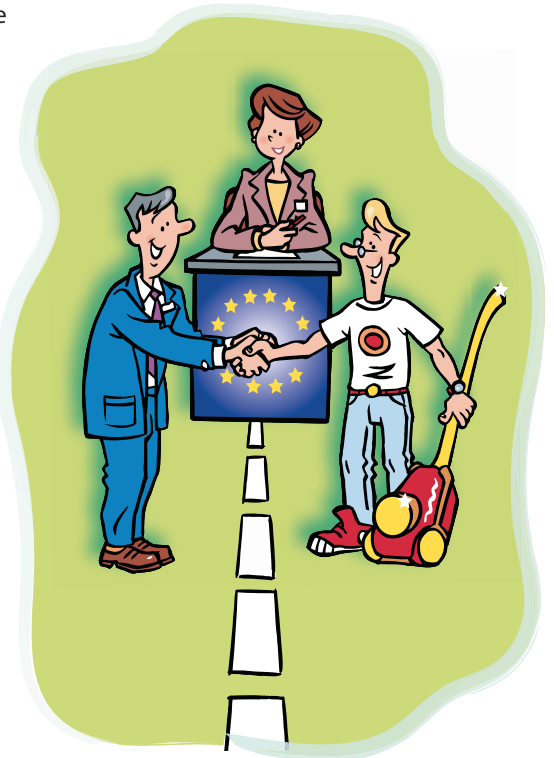


Podatke za kontakt Evropske mreže centara za zaštitu potrošača (ECC-Net) možete naći na:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf

Za opće informacije o Evropskoj mreži centara za zaštitu potrošača (ECC-Net) idite na:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm



Više informacija o Evropskoj uniji



Europe Direct je služba koja će vam pružiti odgovore na pitanja o Evropskoj uniji. Besplatni telefon unutar Evropske unije je: 00 800 6 7 8 9 10 11



Europa – pruža on-line informacije o Evropskoj uniji na dvadeset evropskih jezika na: <http://www.europa.eu.int>



Your Europe – pruža informacije o vašim pravima u Evropskoj uniji na dvadeset evropskih jezika, na: http://europa.eu.int/youreurope/index_en.htm

Zaštita potrošača u Evropskoj uniji: Deset temeljnih principa



Unapređenje prava potrošača, prosperitet i blagostanje suštinske su vrijednosti Evropske unije, i to se odražava u njenim zakonima. Članstvo u Evropskoj uniji osigurava dodatnu zaštitu za potrošače. U ovoj brošuri opisano je deset temeljnih principa kojima Evropska unija štiti vas kao potrošače, bez obzira na to gdje živite unutar Evropske unije.

ISBN 978-92-79-12998-8



9 789279 1001932



Zaštita potrošača u Europskoj uniji:

Deset temeljnih načela



Tekstove i ilustracije u ovoj je brošuri pripremila Europska komisija. Oni su dostupni u obliku brošure na internet stranici Glavne direkcije za pitanja potrošača. Europska komisija ne snosi odgovornost za korištenje tekstova i ilustracija, niti daje odobrenje ili garancije za organizacije koje mogu skinuti brošuru s interneta i distribuirati je kao tiskanu brošuru.

Verzije su za skidanje s interneta dostupne na dvadeset europskih jezika na:

http://europa.eu.int/comm/cmsumers/cons_info/10naçelles_en.htm

Ova je brošura namijenjena za informiranje i ne predstavlja službene smjernice Europske komisije o tumačenju zakona ili politika rada Europske unije.

Tekst i ilustracije: © Europske zajednice, 2005. godine

ISBN 978-92-79-12998-8

Umnožavanje je dozvoljeno, osim u komercijalne svrhe, uz odobrenje Europske komisije.

Glavna direkcija za zdravlje

i zaštitu potrošača

Europska komisija

B-1049 Bruxelles

http://europa.eu.int/dgs/health_consumer/index_en.htm

Prijevod i tisak:

Delegacija Europske komisije u Bosni i Hercegovini

Skenderija 3a, 71000 Sarajevo

Telefon: + 387 33 254 700

Faks: + 387 33 666 037

E-mail: delegation-bih@ec.europa.eu

Internet: www.europa.ba

Zaštita potrošača u Europskoj uniji: Deset temeljnih načela

| | |
|--|----|
| Uvod..... | 2 |
| 1. Kupite što god želite, gdje god želite..... | 3 |
| 2. Ukoliko ne radi, vratite proizvod..... | 4 |
| 3. Visoki sigurnosni standardi hrane i ostalih potrošačkih dobara..... | 5 |
| 4. Trebate znati što jedete..... | 6 |
| 5. Ugovori moraju biti formulirani tako da su pravedni prema potrošačima..... | 7 |
| 6. Nekada se potrošači mogu predomisлити..... | 8 |
| 7. Lakša usporedba cijena..... | 9 |
| 8. Potrošači se ne smiju obmanjivati..... | 10 |
| 9. Zaštita dok ste na godišnjem odmoru..... | 11 |
| 10. Učinkovito rješavanje prekograničnih sporova..... | 12 |

Uvod

Promicanje prava potrošača, prosperitet i blagostanje su bitne vrijednosti Europske unije (EU), i to se odražava u njezinim zakonima. Članstvo u Europskoj uniji osigurava dodatnu zaštitu za potrošače. U ovoj je brošuri opisano deset temeljnih načela koji pojašnjavaju na koji način zakoni Europske unije štite vas kao potrošače, bez obzira na to gdje živite unutar EU.

Ono što je opisano u ovome dokumentu najniža je razina zaštite koje sve države članice Europske unije, shodno zakonima EU, trebaju pružiti potrošačima. Detalji o tomu koja su zapravo vaša prava i kako ih možete primijeniti razlikovat će se od države do države, ovisno o tomu kako su pojedine države uvrstile pravila Europske unije u svoje državne zakone. Obratite pozornost da vam državni zakoni o zaštiti potrošača mogu u nekim slučajevima pružiti višu razinu zaštite. Informacije o tomu kako naučiti više o vašim pravima kao potrošača nalaze se na kraju ovoga dokumenta.



1. Kupite što god želite, gdje god želite

Želite otići u kupovinu u nekom gradu u Europskoj Uniji? Zakoni vam Europske unije omogućavaju da "kupujete dok ne padnete s nogu", a da pri tomu ne brinete o plaćanju carinskih pristojbi ili dodatnoga PDV-a po povratku kući. Ovo se načelo primjenjuje bilo da fizički odete u kupovinu u drugu državu ili da naručujete robu internetom, putem kataloga ili telefonski.

Uopćeno, vlasti vas vaše države ne mogu spriječiti da uvezete proizvod koji ste na zakonit način kupili u drugoj državi članici EU.

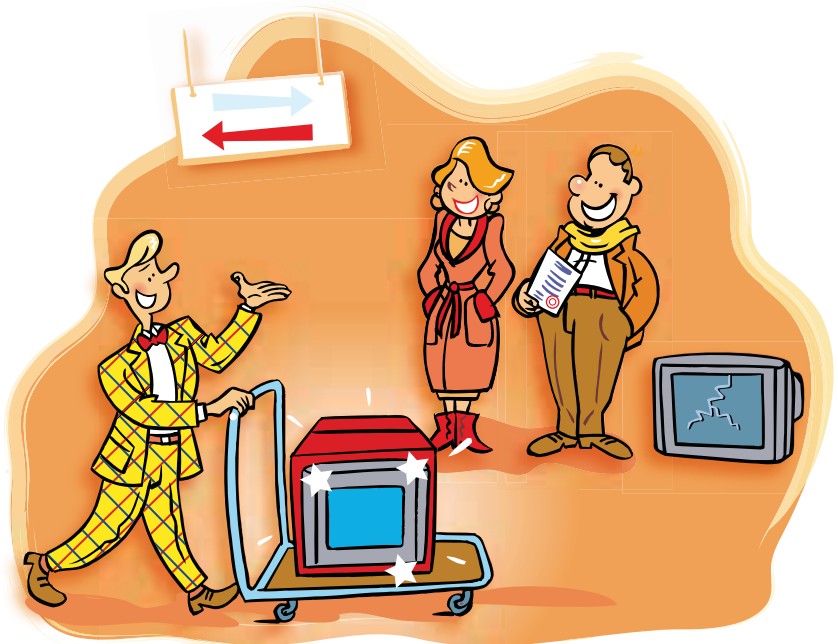
Međutim, postoji nekoliko izuzetaka koji se primjenjuju na proizvode, poput oružja ili moralno uvrijedljivih artikala.



2. Ukoliko ne radi, vratite proizvod

Što se desi ukoliko kupite novi televizor koji se odmah pokvari? Prema zakonima Europske unije, ukoliko proizvod što ste ga kupili nije sukladan dogovoru koji ste napravili sa prodavačem tijekom kupovine, možete ga vratiti i tražiti da vam ga zamijene ili poprave. Kao alternativu, možete tražiti popust na cijenu ili potpuni povrat vaših sredstava. Ovo se načelo primjenjuje u roku od dvije godine od datuma kada vam je proizvod isporučen.

A tijekom je prvih šest mjeseci od datuma kupovine proizvoda, dužnost prodavača, a ne potrošača, dokazati kako je prodani proizvod sukladan ugovoru o kupovini. Ovo vas načelo kako "proizvod mora biti sukladan ugovoru o kupovini" također štiti, ukoliko ono što ste dobili kupovinom nije sukladno onomu što ste se suglasili da kupujete. Primjerice, ukoliko ste se u vašemu ugovoru o prodaji suglasili da kupite antikvitetni namještaj, a ono što vam je isporučeno je reprodukcija, taj proizvod možete vratiti prodavaču.



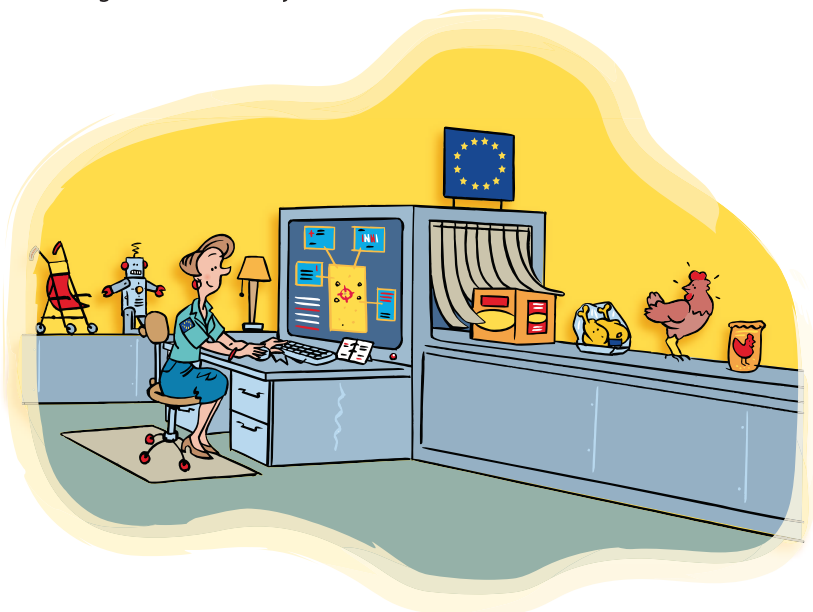
3. Visoki sigurnosni standardi hrane i ostalih potrošačkih dobara

Razgledajte vaš lokalni supermarket – vidjet ćete proizvode iz cijele Europe. Jesu li svi ti proizvodi sigurni? Jesu, moraju biti. Europska unija ima zakone kojima se osigurava da su svi proizvodi koje kupujete sigurni. Iako nijedan sustav reguliranja ne može garantirati potrošačima nula procenata rizika ili stotinu procenata sigurnosti, države članice Europske unije imaju skoro najviše standarde sigurnosti u svijetu.

Sigurnost se hrane temelji na načelu praćenja cjelokupnoga procesa "lanca hrane" kako bi se omogućila sigurnost. Stoga zakoni o sigurnosti hrane Europske unije reguliraju kako poljodijelci uzgajaju hranu (uključujući i brigu o tomu koje kemikalije koriste pri uzgoju biljaka i čime hrane životinje), kako se hrana prerađuje, koje se boje i aditivi mogu koristiti i na koji

način se prodaje. Europska unija također ima zakone kojima se regulira sigurnost hrane, koja se od naših trgovinskih partnera iz cijeloga svijeta uvozi u Europsku uniju.

Zakoni EU o sigurnosti drugih potrošačkih proizvoda (kao što su igračke, kozmetika, električni aparati, i drugo) su također vrlo strogi. Opće je načelo zakona EU kako svi proizvodi što se prodaju u Europskoj uniji moraju biti sigurni. Ukoliko neka tvrtka otkrije kako je na tržište plasirala proizvod niskoga stupnja sigurnosti, ona je zakonski obvezna o tomu obavijestiti nadležna tijela vlasti u državama članicama EU u kojima se tako što desi. Ukoliko neki proizvod predstavlja veću opasnost, tvrtka mora organizirati povlačenje proizvoda iz prodaje.



4. Trebate znati što jedete

Kako možete saznati što se nalazi u hrani koju jedete? Samo pogledajte što piše na pakovanju! Zakoni EU o obilježavanju prehrambenih proizvoda omogućavaju vam da točno znate što jedete. Na deklaraciji proizvoda mora biti naveden detaljni popis sastojaka koji su korišteni pri proizvodnji određenoga prehrambenog proizvoda, kao i detaljne informacije o tomu koje su boje korištene, konzervansi, zaslađivači ili neki drugi kemijski aditivi. Ukoliko se među sastojcima nalazi nešto na što su pojedini potrošači alergični – kao, primjerice, orasi – to mora biti jasno navedeno na deklaraciji, čak i ako su u pitanju male količine.

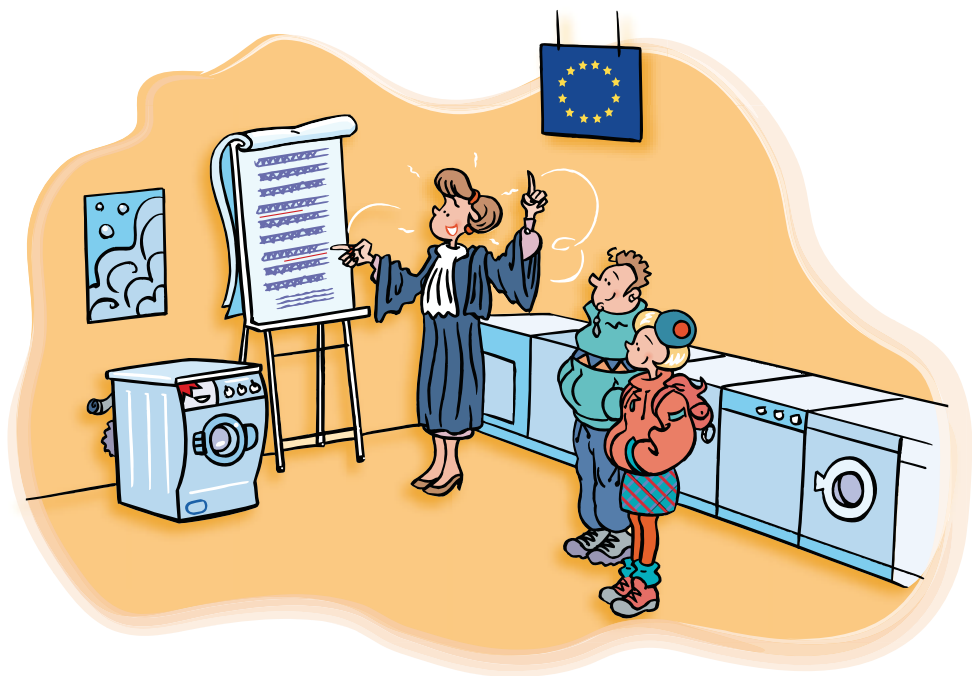
Zakoni EU o deklariranju proizvoda reguliraju koji se proizvodi mogu označiti kao "organski" i koji proizvodi u svom nazivu nose ime koje se povezuje s kvalitetom proizvoda iz određene europske regije – kao, primjerice, ukoliko na deklaraciji piše "Prosciutto di Parma" (pršut iz Parme), možete biti sigurni da taj pršut zaista potječe iz Parme. Ukoliko na deklaraciji stoji "Kalamata", tada možete biti sigurni kako su to masline iz Kalamate. EU vam zakoni također omogućavaju da budete informirani o tomu je li hrana genetski modificirana (GM) ili sadrži genetski modificirane elemente. Ukoliko je to slučaj, onda taj proizvod mora biti označen kao genetski modificiran.



5. Ugovori moraju biti tako formulirani kako bi bili pravedni prema potrošačima

Jeste li ikada potpisali ugovor a da niste pročitali dio tiskan sitnim slovima? Što u slučaju da je tim sitnim tiskanim slovima napisano kako nemate pravo na povrat depozita što ste upravo uplatili – čak i ako tvrtka ne ispuni svoj dio dogovora? Što ako piše kako ugovor s tom tvrtkom možete otkazati samo ako platite prekomjeran iznos odštete?

Zakoni Europske unije zabranjuju ovako nepravedne ugovorne uvjete. Bez obzira na to u kojoj državi članici EU potpisujete ugovor, zakon vas EU štiti od ovakve vrste zlouporabe.

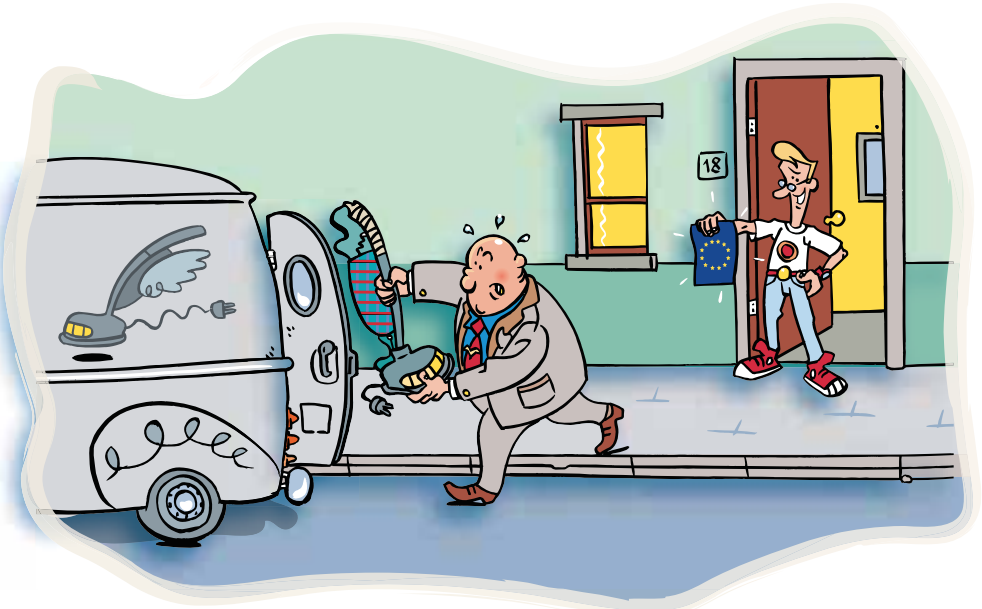


6. Nekada se potrošači mogu predomisлити

Što u slučaju da se trgovački putnik neočekivano ukaže na vašim vratima i nekako vas ubijedi da potpišete ugovor kojim kupujete prozore s duplim staklima, ili nove tepihe, koji koštaju stotine eura? EU zakoni vas štite od ovakve vrste prodaje na "kućnome pragu". Kao opće načelo, takav ugovor možete otkazati u roku od sedam dana. Međutim, postoji nekoliko izuzetaka: primjerice, ugovori o osiguranju, i u nekim državama članicama EU, kupovine u vrijednosti od preko 60 eura.

EU zakoni vas štite kao potrošača također u slučaju kada kupujete internetom,

naručujete poštom, putem kataloga, telemarketingom i drugom vrste "kupovine na daljinu". Organizirane prijevare, kao što su "inertna prodaja" – kada vam šalju proizvode koje niste naručili, a potom traže da te proizvode platite – zabranjene su zakonima EU. Ukoliko kupite neki proizvod ili zatražite uslugu internetom, telemarketingom ili ste proizvod naručili putem kataloga, takav ugovor možete otkazati, bez davanja obrazloženja, u roku od sedam (7) radnih dana. U slučaju finansijskih usluga, ugovor možete otkazati u roku od četrnaest (14) kalendarskih dana.



7. Lakša usporedba cijena

Kako možete usporediti cijene pahuljica za domjenak od dva različita proizvođača ukoliko je jedna u pakovanju od 375 g, a druga od 500 g? Zakoni Europske unije nalažu supermarketima da svoje proizvode izlažu sa "jediničnim cijenama" – primjerice, koliko određeni proizvod košta na kilogram ili na litar – kako bi olakšali kupcima da odluče koji proizvod im daje najbolju vrijednost za njihov novac.

Zakoni Europske unije također nalažu tvrtkama koje se bave pružanjem financijskih usluga da vam određene informacije predoče na standardni način. Primjerice, tvrtke što se bave davanjem zajmova ili kreditnih kartica moraju vas obavijestiti o procentu godišnje kamate koju morate platiti, a ne samo o tomu kolika je mjesečna otplata.



8. Potrošači se ne smiju obmanjivati

Dobili ste pismo od tvrtke koja se bavi kataloškom prodajom i koja vam čestita na osvojenoj prvoj nagradi u lutriji koju je ta tvrtka organizirala. Međutim, ispostavi se kako je to samo prijevara kako bi vas naveli da ih kontaktirate i kako bi mogli razgovarati s vama i uvjeriti vas da kupite njihove proizvode. Vi, ustvari, niste dobili nikakvu nagradu.

Je li ovakva vrsta marketinga legalna?

Nije. Marketing kojim se potrošači obmanjuju ili varaju zabranjena je zakonima Europske unije. Osim toga, ukoliko se radi o telemarketingu, kataloškoj kupovini ili

on-line maloprodaji, prodavači moraju biti iskreni i otvoreni s vama. Zakoni Europske unije od njih traže da vam daju detaljne upute o tomu tko su oni, što prodaju, koliko proizvodi zaista koštaju (uključujući porez i troškove dostave) i koji je vremenski rok za isporuku proizvoda.

Prema zakonima Europske unije, tvrtke što se bave davanjem zajmova i izdavanjem kreditnih kartica moraju vam pružiti detaljne informacije o svim uvjetima ugovora o kreditnom poslovanju koji potpisujete, uključujući i informacije o tomu koliki je iznos kamate koju plaćate, na koji vremenski rok se ugovor potpisuje i kako ga možete otkazati.



9. Zaštita dok ste na godišnjem odmoru

Što uraditi u slučaju kada odete na godišnji odmor preko tour operatera koji u međuvremenu bankrotira? Što u slučaju da ste preko ponude u brošuri uplatili paket-aranžman za ljetovanje u luksuznome hotelu, a dobili ste hotel koji liči na gradilište? U oba vas slučaja zakon Europske unije štiti. Tour operatori koji nude turističke paket-aranžmane moraju vam omogućiti siguran povratak kući u slučaju da bankrotiraju. Također vam moraju ponuditi naknadu u slučaju da aranžman koji ste dobili ne odgovara onome što su vam obećali u brošuri. Ukoliko tour operator pokuša podići cijenu aranžmana za godišnji odmor ili promijeni mjesto odmora bez vaše suglasnosti, zakoni vam Europske unije omogućavaju da takav aranžman otkazete. Također, ukoliko, se pojavite u zračnoj luci i ne možete dobiti mjesto u zrakoplovu, jer je zrakoplovna tvrtka, ili tour operator, popunila sva mjesta, sukladno zakonima Europske unije imate pravo na odštetu.

Dok ste na godišnjem odmoru – ili čak i kada se vratite kući – zakoni vas Europske unije štite od beskrupuloznih prodavača sheme suvlasništva turističkoga objekta s pravom vremenskoga korištenja.

Shema suvlasništva turističkoga objekta s pravom vremenskoga korištenja nudi pravo na korištenje apartmana ili vile u ljetovalištu na određeno vremensko razdoblje svake godine. Prodavači se ovakvoga aranžmana u pojedinim ljetovalištima usredotočuju na turiste iz drugih država i pokušavaju ih nagovoriti na potpisivanje skupih ugovora koje ne razumiju u potpunosti. Zakoni vas Europske unije štite od toga. Prema zakonima imate pravo dobiti primjerak brošure o shemi suvlasništva turističkoga objekta s pravom vremenskoga korištenja – kao i prijevod ugovora koji vam se nudi – na vašem maternjem jeziku. Ukoliko zaista potpišete ugovor, imate na raspolaganju razdoblje od deset (10) dana “da na miru razmislite” o aranžmanu i tijekom toga razdoblja aranžman možete otkazati bez davanja obrazloženja.

Na kraju, ali ne i najmanje važno, zakoni vam Europske unije olakšavaju da na godišnji odmor povedete i svog “krznenoga” prijatelja. Kada vam veterinar izda jednu od novih putovnica za kućne ljubimce, možete sa sobom na godišnji odmor u bilo koju državu Europske unije povesti svoga psa, mačku ili pitomu vreticu.



10. Učinkovito rješavanje prekograničnih sporova

Prepoznavanje je potrošača kao najvažnijih, odgovornih ekonomskih faktora u unutarnjem tržištu jedan od ključnih načela europske potrošačke politike. Potrošačima se mora omogućiti da na temelju dobre informiranosti odlučuju o kupovini proizvoda i usluga. Njihove interese treba promicati i braniti, posebice s aspekta rastuće složenosti tržišta u kojem djeluju. Obujam i veličina tržišta snažno su porasli u nekoliko proteklih godina, ne samo zbog uvođenja eura, razvoja elektronske trgovine i povećane mobilnosti unutar Europske unije. Pored toga što je korisno za poslovanje, unutarnje tržište Europske unije također nudi veći izbor i bolju vrijednost za vaš novac. To znači kako potrošači moraju vjerovati kako mogu dobiti najbolje moguće uvjete bilo gdje u Europi.

Europska je mreža centara za zaštitu potrošača (ECC-Net) (European Consumer Centres Network) mreža koja pokriva sve države članice Europske unije, čiji je cilj promicanje povjerenja potrošača kroz aktivnosti davanja savjeta građanima o njihovim potrošačkim pravima i pružanju pomoći u rješavanju sporova. Ovi vas Centri mogu savjetovati o vašim pravima prigodom kupovine izvan granica svoje države i mogu vam pomoći u rješavanju sporova sa trgovcima i prodavačima iz druge države članice Europske unije.



Podatke za kontakt Europske mreže centara za zaštitu potrošača (ECC-Net) možete naći na:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf

Za opće informacije o Europskoj mreži centara za zaštitu potrošača (ECC-Net) idite na:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm



Više informacija o Europskoj uniji



Europe Direct je služba koja će vam pružiti odgovore na pitanja o Europskoj Uniji. Besplatni telefon unutar Europske unije je: 00 800 6 7 8 9 10 11



Europa – pruža on-line informacije o Europskoj uniji na dvadeset europskih jezika na: <http://www.europa.eu.int>



Your Europe – pruža informacije o vašim pravima u Europskoj uniji na dvadeset europskih jezika, na: http://europa.eu.int/youreurope/index_en.htm

Zaštita potrošača u Europskoj uniji: Deset temeljnih načela



Promicanje prava potrošača, prosperitet i blagostanje bitne su vrijednosti Europske unije, i to se odražava u njezinim zakonima. Članstvo u Europskoj uniji osigurava dodatnu zaštitu za potrošače. U ovoj je brošuri opisano deset temeljnih načela kojima Europska unija štiti vas kao potrošače, bez obzira na to gdje živite unutar Europske unije.

ISBN 978-92-79-12998-8



9 789279 1001932



Заштита потрошача у Европској унији:

Десет основних принципа



Текстове и илустрације у овој брошури припремила је Европска комисија. Они су доступни у облику брошуре на интернет страници Генералне дирекције за питања потрошача. Европска комисија не сноси одговорност за коришћење текстова и илустрација, нити даје одобрење или гаранције за организације које могу да скину брошуру с интернета и дистрибуирају је као штампану брошуру.

Верзије за скидање с интернета доступне су на двадесет европских језика на:

http://europa.eu.int/comm/cmsumers/cons_info/10naçelles_en.htm

Ова брошура намијењена је за информисање и не представља званичне смјернице Европске комисије о тумачењу закона или политика рада Европске уније.

Текст и илустрације: © Европске заједнице, 2005. године

ISBN 978-92-79-12998-8

Умножавање је дозвољено, осим у комерцијалне сврхе, уз одобрење Европске комисије.

Генерална дирекција за здравље
и заштиту потрошача

Европска комисија

Б-1049 Брисел

http://europa.eu.int/dgs/health_consumer/index_en.htm

Превод и штампа:

Делегација Европске комисије у Босни и Херцеговини

Скендерија За, 71000 Сарајево

Телефон: + 387 33 254 700

Факс: + 387 33 666 037

И-мејл: delegation-bih@ec.europa.eu

Internet: www.europa.ba

Заштита потрошача у Европској унији: Десет основних принципа

| | |
|--|----|
| Увод | 2 |
| 1. Купите шта год желите, гдје год желите..... | 3 |
| 2. Уколико не ради, вратите производ..... | 4 |
| 3. Високи сигурносни стандарди хране и осталих потрошачких добара..... | 5 |
| 4. Треба да знате шта једете | 6 |
| 5. Уговори морају да буду сачињени тако да буду праведни према потрошачима..... | 7 |
| 6. Некада потрошачи могу да се предомисле..... | 8 |
| 7. Лакше упоређивање цијена..... | 9 |
| 8. Потрошачи не смију да се обмањују..... | 10 |
| 9. Заштита док сте на годишњем одмору..... | 11 |
| 10. Дјелотворно рјешавање прекограничних спорова..... | 12 |

Увод

Унапређење права потрошача, просперитет и благостање суштинске су вриједности Европске уније (ЕУ), и то се одражава у њеним законима. Чланство у Европској унији обезбјеђује додатну заштиту за потрошаче. У овој брошури описано је десет основних принципа у којима се објашњава на који начин закони Европске уније штите вас као потрошачи, без обзира на то гдје живите унутар ЕУ.

Оно што је описано у овом документу најнижи је ниво заштите које све државе чланице Европске уније, сходно законима ЕУ, треба да пруже потрошачима. Детаљи о томе која су, заправо, ваша права и како можете да их применисте разликоваће се од државе до државе, зависно од тога како су поједине државе уврстиле правила Европске уније у своје државне законе. Обратите пажњу да вам државни закони о заштити потрошача могу у неким случајевима да пруже виши ниво заштите. Информације о томе како да научите више о вашим правима као потрошача налазе се на крају овог документа.



1. Купите шта год желите, гдје год желите

Желите да одете у куповину у неком граду у Европској унији? Закони Европске уније омогућавају вам да “купујете док не паднете с ногу”, а да при том не бринете о плаћању царинских дажбина или додатног ПДВ-а по повратку кући. Овај принцип примјењује се било да физички одете у куповину у другу државу или да наручујете робу преко интернета, путем каталога или путем телефона.

Уопштено, власти ваше државе не могу да вас спријече да увезете производ који сте на законски начин купили у другој држави чланици ЕУ.

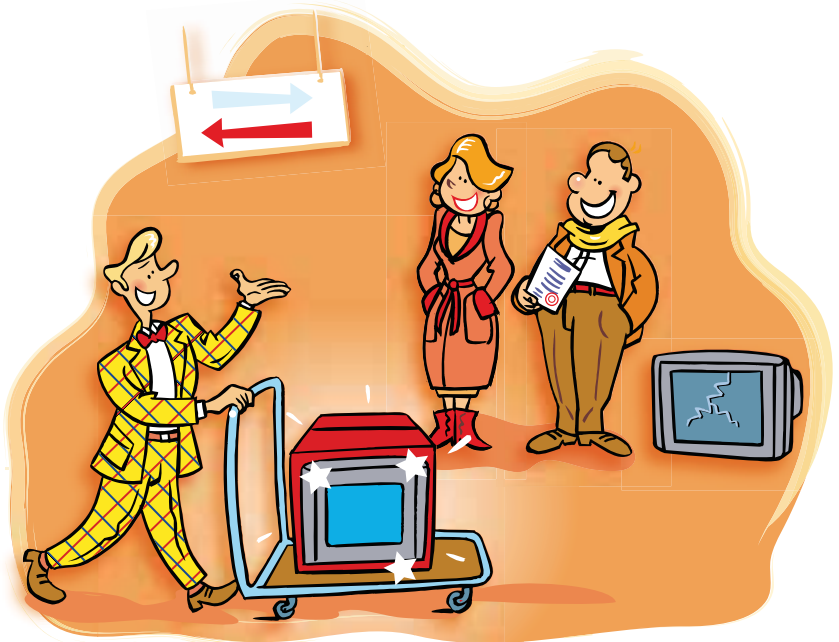
Међутим, постоји неколико изузетака који се примјењују на производе, попут оружја или морално увредљивих артикала.



2. Уколико не ради, вратите производ

Шта се деси уколико купите нови телевизор који се одмах поквари? Према законима Европске уније, уколико производ који сте купили није у складу са договором који сте направили са продавачем током куповине, можете да га вратите и тражите да вам га замијене или поправе. Као алтернативу, можете да тражите попуст на цијену или потпуни поврат ваших средстава. Овај принцип примјењује се у року од двије године од датума када вам је производ испоручен.

А током првих шест мјесеци од датума куповине производа, дужност је продавача, а не потрошача, да докаже да је продати производ у складу с уговором о куповини. Овај принцип да "производ мора да буде у складу с уговором о куповини" такође вас штити уколико оно што сте добили куповином није у складу с оним за шта сте се сагласили да купујете. На примјер, уколико сте се у вашем уговору о продаји сагласили да купите антиквитетни намјештај, а оно што вам је испоручено је репродукција, тај производ можете да вратите продавачу.



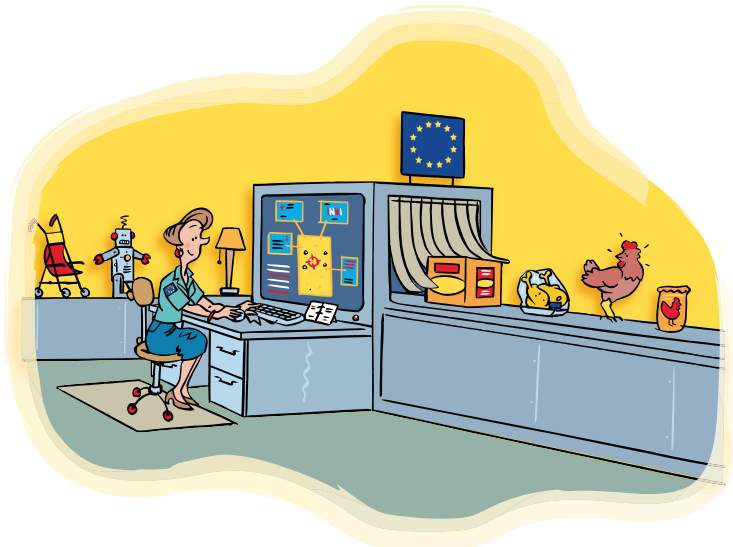
3. Високи сигурносни стандарди хране и осталих потрошачких добара

Разгледајте ваш локални супермаркет – видјећете производе из цијеле Европе. Да ли су сви ти производи безбједни? Да, морају да буду. Европска унија има законе којима се омогућава да су сви производи које купујете сигурни. Иако ниједан систем регулисања не може да гарантује потрошачима нула процената ризика или 100% сигурност, државе чланице Европске уније имају скоро највише стандарде безбједности у свијету.

Безбједност хране заснива се на принципу праћења целокупног процеса “ланца хране” да би се омогућила безбједност. Због тога закони о безбједности хране Европске уније регулишу како пољопривредници узгајају храну (укључујући и бригу о томе које хемикалије користе при узгоју биљака и чиме хране животиње), како се храна прерађује, које боје и адитиви могу да се

користе и на који начин се продаје. Европска унија такође има законе којима се регулише безбједност хране, која се од наших трговинских партнера из цијелог свијета увози у Европску унију.

Закони ЕУ о безбједности других потрошачких производа (као што су играчке, козметика, електрични апарати, и друго) су такође врло стриктни. Општи принцип закона ЕУ је да сви производи који се продају у Европској унији морају да буду безбједни. Уколико нека компанија открије да је на тржиште пласирала производ ниског степена безбједности, она је законски обавезна да о томе обавијести надлежне власти у државама чланицама ЕУ у којима се тако нешто деси. Уколико неки производ представља већу опасност, компанија мора да организује повлачење производа из продаје.



4. Треба да знате шта једете

Како можете да сазнате шта се налази у храни коју једете? Само погледајте шта пише на паковању! Закони ЕУ о обиљежавању прехранбених производа омогућавају вам да тачно знате шта једете. На декларацији производа мора да буде наведена детаљна листа састојака који су коришћени при производњи одређеног прехранбеног производа, као и детаљни подаци о томе које боје су коришћене, конзерванси, заслађивачи или неки други хемијски адитиви. Уколико се међу састојцима налази нешто на што су поједини потрошачи алергични – као, на примјер, ораси – то мора да буде јасно наведено на декларацији, чак и ако су у питању мале количине.

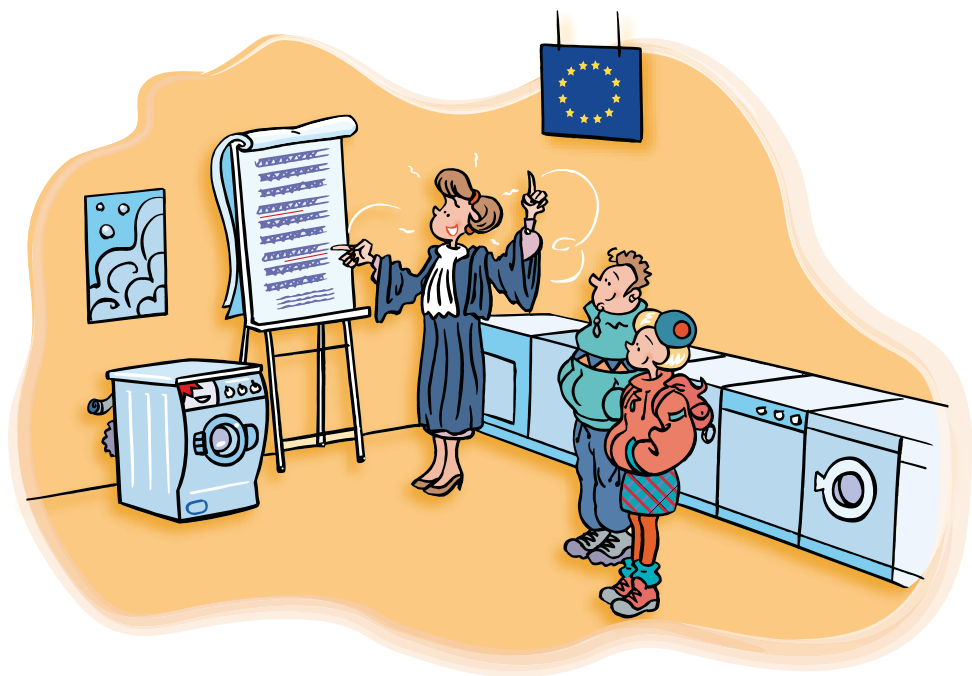
Закони ЕУ о декларисању производа регулишу који производи могу да се означе као “органски” и који производи у свом називу носе име које се повезује са квалитетом производа из одређеног европског региона – као, на примјер, уколико на декларацији пише “Prosciutto di Parma” (пршут из Парме), можете да будете сигурни да тај пршут заиста потиче из Парме. Уколико на декларацији стоји “Kalamata”, тада можете да будете сигурни да су то маслине из Каламате. ЕУ закони вам такође омогућавају да будете информисани о томе да ли је храна генетски модификована (ГМ) или садржи генетски модификоване елементе. Уколико је то случај, онда тај производ мора да буде означен као генетски модификован.



5. Уговори морају да буду сачињени тако да буду праведни према потрошачима

Да ли сте икада потписали уговор а да нисте прочитали дио штампан ситним словима? Шта у случају да је тим ситним штампаним словима написано да немате право на поврат депозита који сте управо уплатили – чак иако компанија не испуни свој дио договора? Шта ако пише да уговор са том компанијом можете да откажете само ако платите прекомјеран износ одштете?

Закони Европске уније забрањују овако неправедне уговорне услове. Без обзира на то у којој држави чланици ЕУ потписујете уговор, закон ЕУ вас штити од овакве врсте злоупотребе

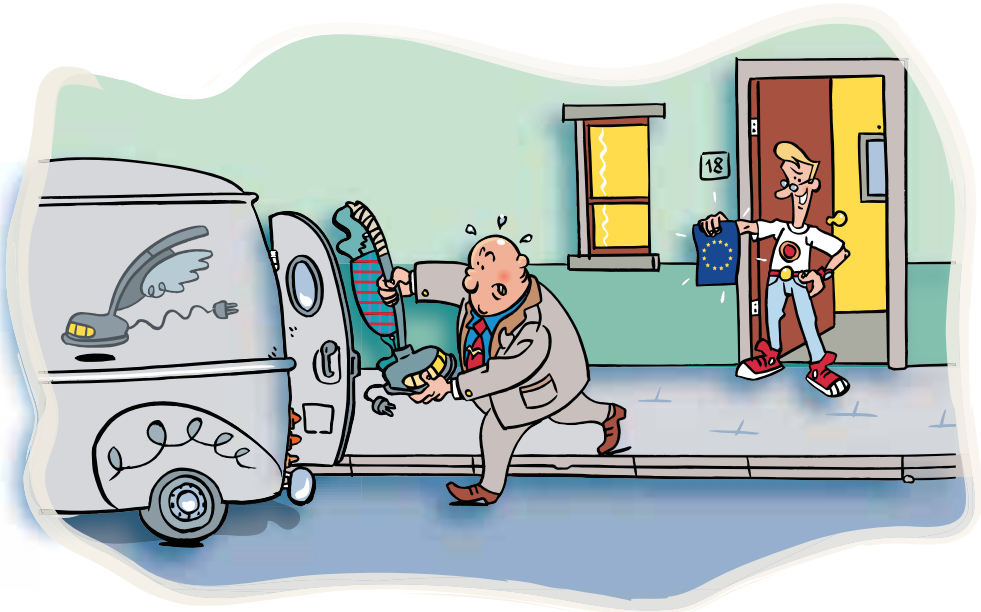


6. Некада потрошачи могу да се предомисле

Шта у случају да се трговачки путник неочекивано укаже на вашим вратима и некако вас убиједи да потпишете уговор којим купујете прозоре са дуплим стаклима, или нове тепихе, који коштају стотине евра? ЕУ закони вас штите од овакве врсте продаје на “кућном прагу”. Као општи принцип, такав уговор можете да откажете у року од седам дана. Међутим, постоји неколико изузетака: на примјер, уговори о осигурању, и у неким државама чланицама ЕУ, куповине у вриједности од преко 60 евра.

ЕУ закони вас штите као потрошача и у случају да купујете путем интернета,

наручујете путем поште, каталога, телемаркетинга и друге врсте “куповине на даљину”. Организоване преваре, као што су “инертна продаја” – када вам шаљу производе које нисте наручили, а потом траже да те производе платите – забрањене су законима ЕУ. Уколико купите неки производ или затражите услугу посредством интернета, телемаркетинга или путем каталога, такав уговор можете да откажете, без давања образложења, у року од седам (7) радних дана. У случају финансијских услуга, уговор можете да откажете у року од четрнаест (14) календарских дана.



7. Лакше упоређивање цијена

Како можете да упоредите цијене пахуљица за доручак од два различита произвођача, уколико је једна у паковању од 375 г, а друга од 500 г? Закони Европске уније налажу супермаркетима да своје производе излажу са "јединичним цијенама" – на примјер, колико одређени производ кошта на килограм или на литар – да би олакшали купцима да одлуче који производ им даје најбољу вриједност за њихов новац.

Закони Европске уније такође налажу компанијама које се баве пружањем финансијских услуга да вам одређене информације предоче на стандардан начин. На примјер, компаније које се баве давањем позајмица или кредитних картица морају да вас обавијесте о проценту годишње камате коју морате да платите, а не само о томе колика је мјесечна отплата.



8. Потрошачи не смију да се обмањују

Добили сте писмо од компаније која се бави продајом путем каталога и која вам честита на освојеној првој награди у лутрији коју је та компанија организовала. Међутим, испостави се да је то само превара да би вас навели да контактирате са њима и како би могли да разговарају са вама и увјере вас да купите њихове производе. Ви, у ствари, нисте добили никакву награду.

Да ли је оваква врста маркетинга легална?

Није. Маркетинг којим се потрошачи обмањују или varaју забрањена је законима Европске уније. Осим тога, уколико се ради о телемаркетингу, куповини путем каталога или on-line

малопродаји, продавачи морају да буду искрени и отворени са вама. Законима Европске уније од њих траже да вам дају детаљна упутства о томе ко су они, шта продају, колико производи заиста коштају (укључујући порез и трошкове доставе) и који је временски рок за испоруку производа.

Према законима Европске уније, компаније које се баве давањем позајмица и издавањем кредитних картица морају да вам пруже детаљне информације о свим условима уговора о кредитном пословању који потписујете, укључујући и информације о томе колики је износ камате коју плаћате, на који временски рок се уговор потписује и како можете да га откажете.



9. Заштита док сте на годишњем одмору

Шта урадити у случају да одете на годишњи одмор преко tour operatera који у међувремену банкротира? Шта у случају да сте преко понуде у брошури уплатили пакет-аранжман за љетовање у луксузном хотелу, а добили сте хотел који личи на градилиште? У оба случаја закон Европске уније вас штити. Tour operatori који нуде туристичке пакет-аранжмане морају да вам омогуће безбједан повратак кући у случају да банкротирају. Такође вам морају да понуде компензацију у случају да аранжман који сте добили не одговара ономе што су вам обећали у брошури. Уколико tour operator покуша да подгне цијену аранжмана за годишњи одмор или промијени мјесто одмора без ваше сагласности, закони Европске уније вам омогућавају да такав аранжман откажете. Такође, уколико, се појавите на аеродрому и не можете да добијете мјесто у авиону, јер је авионска компанија или tour operator попунио сва мјеста, према законима Европске уније имате

Док сте на годишњем одмору – или чак и када се вратите кући – закони Европске уније вас штите од бескрупулозних продавача шеме сувласништва туристичког објекта с правом временског коришћења.

Шема сувласништва туристичког објекта с правом временског коришћења нуди вам право на коришћење апартмана или виле у љетовалишту на одређени временски период сваке године. Продавачи оваквог аранжмана у појединим љетовалиштима се усредсређују на туристе из других држава и покушавају да их наговоре на потписивање скупих уговора које не разумију у потпуности. Закони Европске уније вас штите од тога. Према законима имате право да добијете примјерак брошуре о шеми сувласништва туристичког објекта с правом временског коришћења – као и превод уговора који вам се нуди – на вашем матерњем језику. Уколико заиста потпишете уговор, имате на располагању период од десет (10) дана “да на миру размислите” о аранжману и током тог периода аранжман можете да откажете без давања образложења.

На крају, али не и најмање важно, закони Европске уније олакшавају вам да на годишњи одмор поведете и свог “крзненог” пријатеља. Када вам ветеринар изда један од нових пасоша за кућне љубимце, можете са собом да поведете свог пса, мачку или питомог бијелог твора на годишњи одмор у било коју државу Европске уније.



10. Дјелотворно рјешавање прекограничних спорова

Препознавање потрошача као најважнијих, одговорних економских фактора у унутрашњем тржишту, један је од кључних принципа европске потрошачке политике. Потрошачима се мора омогућити да на основу добре информисаности одлучују о куповини производа и услуга. Њихове интересе треба унапређивати и бранити, посебно с аспекта растуће сложености тржишта у којем дјелују. Обим и величина тржишта снажно су порасли у неколико протеклих година, не само због увођења евра, развоја електронске трговине и повећане мобилности унутар Европске уније. Поред тога што је корисно за пословање, унутрашње тржиште Европске уније такође нуди већи избор и бољу вриједност за ваш новац. То значи да потрошачи морају да вјерују да могу добити најбоље могуће услове било гдје у Европи.

Европска мрежа центара за заштиту потрошача (ECC-Net) (European Consumer Centres Network) је мрежа која покрива све државе чланице Европске уније, чији је циљ унапређење повјерења потрошача кроз активности давања савјета грађанима о њиховим потрошачким правима и пружању помоћи у рјешавању спорова. Ови центри могу да вас савјетују о вашим правима приликом куповине изван граница своје државе и могу да вам помогну у рјешавању спорова са трговцима и продавачима из друге државе чланице Европске уније.



Податке за контакт Европске мреже центара за заштиту потрошача (ECC-Net) можете да нађете на:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf

За опште информације о Европској мрежи центара за заштиту потрошача (ECC-Net) идите на:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm



Више информација о Европској унији



Europe Direct је служба која ће вам пружити одговоре на питања о Европској унији. Бесплатни телефон унутар Европске уније је: 00 800 6 7 8 9 10 11



Europa – пружа on-line информације о Европској унији на двадесет европских језика на: <http://www.europa.eu.int>



Your Europe – пружа информације о вашим правима у Европској унији на двадесет европских језика, на: http://europa.eu.int/youreurope/index_en.htm

Заштита потрошача у Европској унији: Десет основних принципа



Унапређење права потрошача, просперитет и благостање суштинске су вриједности Европске уније, и то се одражава у њеним законима. Чланство у Европској унији омогућава додатну заштиту за потрошаче. У овој брошури описано је десет основних принципа којима Европска унија штити вас као потрошаче, без обзира на то гдје живите унутар Европске уније.

ISBN 978-92-79-12998-8



9 789279 1001932