

ZROZUMIEĆ
POLITYKĘ
UNII EUROPEJSKIEJ



Komisja
Europejska

Konsumenci

Po pierwsze –
konsumenci

Ochrona bezpieczeństwa i praw
konsumentów to priorytety
we wszystkich obszarach polityki UE



ZROZUMIEĆ POLITYKĘ UNII EUROPEJSKIEJ

Ta publikacja jest częścią serii wydawniczej poświęconej działaniom, jakie podejmuje Unia w różnych obszarach, powodom ich podejmowania i osiąganym wynikom.

Publikacje z tej serii można znaleźć na stronie:

http://europa.eu/pol/index_en.htm

<http://europa.eu/!ud99qu>

Jak działa Unia Europejska
Europa w 12 lekcjach
„Europa 2020” – europejska strategia
na rzecz wzrostu gospodarczego
Założyciele Unii Europejskiej

Agenda cyfrowa
Badania i innowacje
Bankowość i finanse
Bezpieczeństwo żywności
Budżet
Cła
Działania w dziedzinie klimatu
Energia
Gospodarka morską i rybołówstwo
Granice i bezpieczeństwo
Handel
Konkurencyjność
Konsumenci ✕
Kształcenie, szkolenie, młodzież i sport
Kultura i sektor audiowizualny
Migracja i azyl
Opodatkowanie
Polityka regionalna
Pomoc humanitarna i ochrona ludności
Przedsiębiorstwa
Rolnictwo
Rozszerzenie
Rynek wewnętrzny
Sprawiedliwość, prawa podstawowe i równość
Sprawy zagraniczne i polityka bezpieczeństwa
Środowisko
Transport
Unia gospodarcza i walutowa oraz euro
Współpraca międzynarodowa i rozwój
Zatrudnienie i sprawy społeczne
Zdrowie publiczne
Zwalczanie nadużyć finansowych

SPIS TREŚCI

1. Dlaczego potrzebujemy unijnej polityki konsumenckiej 3
2. Kontekst 4
3. Kluczowe osiągnięcia unijnej polityki konsumenckiej 5
4. Przyszłe wyzwania 11
5. Więcej informacji 12

Zrozumieć politykę Unii Europejskiej – Konsumenci

Komisja Europejska
Dyrekcja Generalna ds. Komunikacji Społecznej
Dział Informacji dla Obywateli
1049 Bruksela
BELGIA

Tekst zaktualizowano w czerwcu 2014 r.

Zdjęcie na okładce i na str. 2:
© Monty Rakusen/Digital Vision/Getty Images

12 str. – 21 × 29,7 cm
ISBN 978-92-79-41792-4
doi:10.2775/33677

Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej, 2014

© Unia Europejska, 2014
Zezwala się na powielanie niniejszej publikacji.
Wykorzystywanie lub powielanie pojedynczych zdjęć
wymaga bezpośredniej zgody posiadaczy praw autorskich.

1. Dlaczego potrzebujemy unijnej polityki konsumenckiej

Po pierwsze – konsumenci

Jako jednemu z 500 mln konsumentów mieszkających obecnie w Unii Europejskiej (UE) bez wątpienia zależy Ci na wyborze, jakości i przystępnych cenach. Chcesz otrzymywać dokładne informacje na temat tego, co kupujesz. Pragniesz również mieć pewność, że Twoje prawa konsumenckie są chronione. Jednak dokonywane przez Ciebie wybory pobudzają także innowacje, wydajność i wzrost gospodarczy.

U podstaw unijnej polityki konsumenckiej stoją cztery zasadnicze cele:

- ochrona konsumentów przed poważnym ryzykiem i zagrożeniami, którym nie mogą sprostać indywidualnie,
- danie im możliwości wyboru, na podstawie jasnych, precyzyjnych i spójnych informacji,
- ochrona praw konsumenckich oraz zapewnienie dostępu do szybkich i skutecznych sposobów rozstrzygnięcia sporów z handlowcami,
- dbanie o to, by prawa konsumenckie nadążały za zmianami gospodarczymi i społecznymi, przy skoncentrowaniu się na rynku żywności, energii, rynku finansowym, transportowym i cyfrowym.

Unijna polityka konsumencka pozwala obywatelom optymalnie korzystać z możliwości zapewnianych przez jednolity rynek UE.



Wspieranie wzrostu gospodarczego

Jednolity rynek Unii Europejskiej to jeden z największych rynków detalicznych na świecie. Umożliwia on obywatelom i przedsiębiorcom swobodny handel we wszystkich krajach UE, jak również w Islandii, Liechtensteinie i Norwegii. Zapewnia także każdemu unijnemu konsumentowi szeroki wybór, elastyczność, jakość i przystępne ceny.

Unijna polityka konsumencka ma przede wszystkim pomagać konsumentom w maksymalnym wykorzystaniu tych możliwości. Poza tym wspiera także wzrost gospodarczy i przemiany społeczne. Wydatki konsumenckie stanowią 57 proc. unijnego produktu krajowego brutto (PKB). Umożliwienie konsumentom odgrywania aktywnej roli na jednolitym rynku może stymulować wzrost gospodarczy oraz pomóc UE przezwyciężyć kryzys gospodarczy.

Unijna polityka konsumencka gwarantuje konsumentom określone prawa i umożliwia im korzystanie z wysokiego poziomu ochrony i wsparcia w całej UE.

Zapewnia ona:

- zestaw wspólnych przepisów mających zastosowanie do wszystkich produktów i usług konsumenckich, sprzedawanych w internecie i w sposób tradycyjny, w całej UE,
- równe warunki konkurencji dla przedsiębiorców i zakaz nieuczciwych praktyk handlowych,
- dostęp do tanich, szybkich i łatwych procedur rozstrzygnięcia sporów,
- ograniczenie zagrożeń dla zdrowia i bezpieczeństwa w całej Europie dzięki skuteczniejszej współpracy i nadzorowaniu rynku,
- informacje, doradztwo i wsparcie w kwestiach konsumenckich,
- ochronę konsumentów szczególnie narażonych na oszustwo lub wyzysk – takich jak dzieci oraz ludzie starsi.

2. Kontekst

Europejska polityka konsumencka to partnerstwo między UE, jej krajami członkowskimi i jej obywatelami. Opiera się ona na dwóch podstawowych zasadach określonych w Traktacie o funkcjonowaniu Unii Europejskiej:

- na szczelbu UE należy realizować kompletny wachlarz działań służących ochronie zdrowia, bezpieczeństwa i interesów ekonomicznych konsumentów oraz wspierać realizację ich prawa do informacji i edukacji,
- wymogi ochrony konsumentów muszą być uwzględniane przy określaniu i wdrażaniu innych strategii i działań UE.

Unijna polityka konsumencka jest regularnie aktualizowana, by uwzględniła przemiany społeczne, gospodarcze i środowiskowe, jak również nowe teorie i dowody naukowe. Komisja Europejska proponuje nowe przepisy po wcześniejszym przeanalizowaniu potencjalnych konsekwencji ich wdrożenia oraz przeprowadzeniu szeroko zakrojonych konsultacji z najważniejszymi zainteresowanymi podmiotami.

Prawo UE daje wszystkim konsumentom zamieszkałym w Unii Europejskiej minimalny poziom ochrony, niezależnie od tego, skąd pochodzą i które przepisy krajowe mają zastosowanie w danym przypadku. Sposoby udzielania tej ochrony mogą być odmienne w zależności od kraju UE: kiedy kraje przenoszą dyrektywę UE do swojego prawa krajowego przy uwzględnieniu miejscowego kontekstu, mogą często wykroczyć poza podstawowe wymogi UE. Niektóre z zasadniczych przepisów konsumenckich są w pełni uzgodnione w całej UE, np. przepisy o nieuczciwych praktykach handlowych, czy też dotyczące podstawowych praw konsumenckich, takich jak prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia dostawy towaru lub usługi.

UE współpracuje z krajowymi organami na miejscu, by zagwarantować odpowiednie wdrożenie i egzekwowanie przepisów prawa konsumenckiego. Na handlowców, którzy nie przestrzegają odpowiednich przepisów, nakładane są kary.

Jeżeli dany kraj UE odkryje produkty, które stanowią poważne zagrożenie dla zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów, powiadamia o tym Komisję Europejską za pośrednictwem unijnego systemu szybkiego informowania (Rapex). Umożliwia to szybkie rozgłoszenie tych informacji w całej Europie i podjęcie odpowiednich środków.

Kto za co odpowiada

Komisja Europejska proponuje nowe przepisy. **Eksperci i przedstawiciele władzy** z krajów UE omawiają te propozycje.

Parlament Europejski i Rada (gdzie reprezentowane są państwa członkowskie) wspólnie podejmują decyzje w sprawie proponowanych przepisów.

Kraje UE wdrażają przepisy UE i dopilnowują, by organy władzy, producenci i inni przedsiębiorcy przestrzegali ich.

Organizacje konsumenckie reprezentują konsumentów na szczelbu unijnym i krajowym.

Branża wytwórcza i przedsiębiorstwa muszą przestrzegać przepisów UE na etapie produkcji, przetwarzania i dystrybucji.

Niezależne agencje i komitety naukowe świadczą doradztwo naukowe w zakresie oceny ryzyka związanego z żywnością, paszami, zdrowiem zwierząt, lekami i zagrożeniami zdrowotnymi.

Ile kosztuje unijna polityka konsumencka

Komisja dysponuje budżetem w wysokości 188,8 mln euro na cały okres trwania programu ochrony konsumentów (2014–2020). Odpowiada to mniej więcej 5 eurocentom na konsumenta rocznie.

3. Kluczowe osiągnięcia unijnej polityki konsumenckiej

Dbanie o bezpieczeństwo

Od czasu wprowadzenia w 1975 r. pierwszych środków skierowanych do konsumentów UE stale podejmuje wysiłki na rzecz zagwarantowania wysokiego poziomu ochrony zdrowia i bezpieczeństwa wszystkim unijnym konsumentom, od momentu wytworzenia danego produktu do jego ostatecznego wykorzystania w domu.

- **BEZPIECZEŃSTWO PRODUKTÓW:** zgodnie z przepisami UE w tej dziedzinie na unijny rynek wprowadzać można tylko bezpieczne produkty. Przepisy UE wymagają używania znaku zgodności „CE” w przypadku wielu kategorii produktów. Jest to oświadczenie producenta, że produkt został sprawdzony pod kątem zgodności z podstawowymi unijnymi kryteriami bezpieczeństwa oraz że spełnia wszystkie właściwe wymagania.

Zakres zastosowania przepisów dotyczących bezpieczeństwa produktów jest często rozszerzany lub dostosowywany, by obejmował nowe produkty lub uwzględniał aktualne wyniki badawcze. Przykładowo w 2011 r. wprowadzono nowe europejskie wymagania w dziedzinie bezpieczeństwa odnoszące się do przenośnych odtwarzaczy muzycznych, aby ograniczyć uszkodzenia słuchu powodowane zbyt głośnym słuchaniem muzyki.

Zabawki, urządzenia elektryczne i pojazdy to tylko trzy przykładowe kategorie produktów objętych unijnymi przepisami w dziedzinie bezpieczeństwa, które przyniosły tak duże korzyści w Europie.

Zabawki kupowane w UE należą do najbezpieczniejszych na świecie. Zanim zabawka zostanie wprowadzona na rynek

Znak zgodności CE to oświadczenie producenta, że produkt został sprawdzony pod kątem zgodności z wszystkimi zasadniczymi unijnymi kryteriami bezpieczeństwa.



Liczba śmiertelnych ofiar wypadków drogowych w UE spadła o 43 proc. od 2001 r.

unijny, musi zostać poddana rygorystycznym testom bezpieczeństwa dotyczącym konstrukcji, małych elementów, łatwopalności, składu chemicznego, właściwości elektrycznych, higieny i radioaktywności.

Unijne przepisy dotyczące bezpieczeństwa urządzeń elektrycznych gwarantują, że wszelkich niskonapięciowych urządzeń można bezpiecznie używać do przewidzianych dla nich zastosowań. W Europie liczba wypadków z urządzeniami niskonapięciowymi jest stale niższa niż na innych, porównywalnych rynkach.

Liczba śmiertelnych wypadków na drogach UE zmniejszyła się o 43 proc. od 2001 r., po części dzięki wprowadzeniu nowych europejskich przepisów dotyczących norm ochrony przed skutkami zderzeń. W ostatnich latach najważniejszymi normami wprowadzonymi w tej dziedzinie były przepisy dotyczące testów zderzeniowych analizujących reakcje pojazdu na uderzenia frontalne oraz ochronę pasażerów przed skutkami uderzeń z boku, jak również dodatkowych testów dotyczących ochrony pieszych. Lepsze informowanie konsumentów na przykład o bezpieczeństwie samochodów wynikającym z testów zderzeniowych zachęciło producentów do wprowadzenia opartych na badaniach naukowych nowych rozwiązań w dziedzinie bezpieczeństwa wykraczających poza prawne wymagania UE.

• UNIJNY SYSTEM SZYBKIEGO INFORMOWANIA 10 LAT FUNKCJONOWANIA SYSTEMU RAPEX W UNII EUROPEJSKIEJ: SYTUACJA KORZYSTNA DLA WSZYSTKICH

System wczesnego ostrzegania UE Rapex służy informowaniu inspektorów we wszystkich państwach członkowskich o środkach przyjętych przez dane państwo członkowskie w odniesieniu do niebezpiecznego produktu. Zapoczątkowuje to reakcję łańcuchową, dzięki której produkt, co do którego dane państwo członkowskie wprowadziło ostrzeżenie do systemu, zostaje usunięty z rynku w pozostałych państwach UE.

System Rapex działa od 2004 r., dzięki niemu udało się znacznie zwiększyć (z 400 zgłoszeń w 2004 r. do ponad 2 tys. w 2013 r.) ilość posiadanych informacji na temat niebezpiecznych produktów wykrytych na rynkach państw członkowskich.

W ciągu ostatnich dziesięciu lat na rynku UE wykryto ponad 16 658 niebezpiecznych produktów. Powiadomień było jeszcze więcej po rozszerzeniu UE, a od 2007 r. ich liczba uległa podwojeniu: do 2006 r. zgłaszano rocznie poniżej tysiąca powiadomień, po 2006 r. około dwóch tysięcy.

Tę zwiększoną kwotę wymiany informacji na temat niebezpiecznych produktów w Europie w ostatnim dziesięcioleciu należy rozpatrywać w powiązaniu z pozytywnymi skutkami ujednoclenia przepisów i wymogów bezpieczeństwa w szerszym kontekście Unii Europejskiej składającej się z 28 krajów: restrykcyjne przepisy, stosowane w odniesieniu do rozszerzonej jurysdykcji prowadzą do wyższego poziomu bezpieczeństwa szerszej społeczności konsumentów.

Unijne przepisy dotyczące bezpieczeństwa żywności zapewniają kontrolę higieny, stanu zdrowia i warunków hodowli zwierząt, zdrowia roślin oraz zagrożenia zanieczyszczenia żywności.



© kadmyi/stockphoto.com

W 2013 r. UE zakazała wprowadzania do obrotu jakichkolwiek produktów kosmetycznych testowanych na zwierzętach w UE.

- **BEZPIECZEŃSTWO ŻYWNOCI:** unijne przepisy dotyczące bezpieczeństwa żywności gwarantują konsumentom wysoki poziom ochrony w zakresie wszystkich środków spożywczych i żywnościowych sprzedawanych w UE, na wszystkich etapach produkcji i dystrybucji. Kontrolowana jest higiena, stan zdrowia i warunki hodowli zwierząt, zdrowie roślin oraz zagrożenie zanieczyszczeniem żywności. Przepisy mają służyć w pierwszym rzędzie zagwarantowaniu, by wszyscy konsumenci mieli dostęp do bezpiecznej, wysokiej jakości żywności po przystępnych cenach, nabywanej na otwartym i przejrzystym rynku pozwalającym zaspokoić indywidualne upodobania.

Również takie substancje, jak dodatki do żywności, objęte są zakresem przepisów UE. Odgrywają one istotną rolę w produkcji i dystrybucji żywności, na przykład umożliwiając zachowanie żywności w higienicznym stanie lub dłuższe jej przechowywanie na półkach sklepowych. Substancje te muszą zostać dopuszczone przez Komisję Europejską po niezależnej naukowej ocenie ich bezpieczeństwa.

- **KOSMETYKI:** UE gwarantuje bezpieczeństwo kosmetyków dzięki wspólnym przepisom dotyczącym składu, etykietowania i opakowań produktów kosmetycznych. Zakres tych przepisów został rozszerzony w 2013 r., by zakończyć praktykę testowania kosmetyków na zwierzętach oraz wprowadzania do obrotu takich produktów w UE.

Ochrona praw konsumenta

Przepisy UE chronią również przed wieloma nieuczciwymi praktykami handlowymi.

- **ZAKAZ NATARCZYWYCH I AGRESYWNYCH TECHNIK SPRZEDAŻY:** wprowadzające w błąd reklamy i nieuczciwe praktyki handlowe, takie jak agresywne techniki sprzedaży, są zakazane w UE od 2005 r. Oznacza to brak ukrytych kosztów, podstępów, fałszywych twierdzeń, wprowadzającej w błąd informacji i reklam skierowanych do



Przepisy UE przewidują prawną ochronę konsumentów, którzy nabyli towary wadliwe lub różniące się od tych, które były reklamowane.

dzieci. Jeżeli coś oferowane jest jako darmowe, powinno faktycznie takie być.

- **UMOWY ZAWIERANE NA ODLEGŁOŚĆ:** przepisy UE chronią konsumenta, gdy nabywa produkt lub usługi na odległość przy pomocy poczty lub przez internet. Gwarantują one również, że klient uzyska wystarczające informacje przed zakupem, dają mu prawo anulowania umowy w terminie 14 dni roboczych bez żadnych konsekwencji lub kar, chronią przed wykorzystaniem karty płatniczej konsumenta przez oszustów.
- **NAPRAWA PRODUKTÓW:** przepisy UE przewidują prawną ochronę konsumentów, którzy nabyli towary wadliwe lub różniące się od tych, które były reklamowane. Każdy kupowany produkt jest objęty dwuletnią gwarancją. Jeżeli w tym okresie przestanie on prawidłowo działać ze względu na wadę, która istniała już w momencie dostawy, klient ma prawo żądać, by został on naprawiony. Jeśli naprawa nie jest możliwa w rozsądnym terminie, można zażądać zwrotu pieniędzy lub obniżenia ceny. Gwarancja handlowa udzielana przez sprzedawcę nie zastępuje minimalnej, bezpłatnej dwuletniej gwarancji prawnej, ale może stanowić jej uzupełnienie.
- **ROZSTRZYGANIE SPORÓW:** jeśli nie możesz porozumieć się ze sprzedawcą w sprawie zakupionego produktu lub usługi, przepisy UE stanowią, że możesz rozstrzygnąć ten spór na drodze pozasądowej, korzystając z procedur alternatywnego rozstrzygnięcia sporów. To tanie i szybkie procedury, o wiele prostsze dla konsumentów niż występowanie na drogę sądową. Można z nich korzystać zarówno w przypadku skarg dotyczących transakcji krajowych, jak i zagranicznych. W 2016 r. dostępna będzie nowa, ogólnounijna platforma mająca zapewnić konsumentom punkt kompleksowej obsługi na potrzeby rozstrzygnięcia sporów dotyczących zakupów internetowych.
- **DROBNE ROSZCZENIA:** unijna procedura dotycząca drobnych roszczeń jest dostępna od 2009 r. i ma zastosowanie do wszystkich transgranicznych roszczeń cywilnych

i handlowych, których wartość nie przekracza 2 tys. euro. Nie ma potrzeby korzystania z usług prawnika, a wyroki wydawane w ramach tej procedury są uznawane i egzekwowane w każdym kraju UE. Komisja zaproponowała przeprowadzenie przeglądu przepisów, aby jeszcze bardziej usprawnić tę procedurę, między innymi przez podniesienie wartości roszczenia do 10 tys. euro.

Więcej informacji na temat praw obywatelskich można znaleźć w publikacji pt.: „Sprawiedliwość, prawa podstawowe i równość” z tej samej [serii](#).

Nadzorowanie rynku i egzekwowanie praw konsumentów

Nadzorowanie rynku i egzekwowanie odpowiednich przepisów prawa konsumenckiego to istotny element unijnej polityki konsumenckiej. W 2011 r. kraje UE wydały ponad 100 mln euro na egzekwowanie przepisów dotyczących bezpieczeństwa produktów, zatrudniając przy tym 5600 inspektorów.

Sieć współpracy w zakresie ochrony konsumenta umożliwia organom krajowym wszystkich krajów UE współdziałanie w wykrywaniu nielegalnych transgranicznych praktyk handlowych, prowadzenie dochodzeń w ich sprawie i powstrzymanie ich. Ułatwia ona również krajom UE wspólne reagowanie na wszelkie przypadki naruszenia przepisów konsumenckich.

Sieć współpracy w zakresie ochrony konsumenta monitoruje również regularnie rynek oraz prowadzi akcje kontrolne, w trakcie których sprawdza wybrane strony internetowe w danym sektorze pod kątem zgodności z unijnymi przepisami konsumenckimi. W latach 2010–2013 krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie prawa dokonały przeglądu ponad 1500 stron internetowych oferujących towary elektroniczne, bilety on-line, kredyty konsumenckie i pliki muzyczne, gry, filmy oraz książki. Działania te, koordynowane przez Komisję Europejską, spowodowały, że 82 proc. tych stron musiało zmienić swoje praktyki w ciągu najdalej jednego roku w celu lepszego dostosowania ich do wymogów UE.

Ochrona interesów finansowych konsumentów

Usługi finansowe mają bardzo znaczący wpływ na życie konsumentów. Unijne przepisy chronią interesy konsumentów, gwarantując wysoki poziom przejrzystości w sektorze usług finansowych oraz jasne i kompletne informacje na temat konkurujących produktów finansowych.

- **KREDYTY KONSUMENCKIE:** przepisy o kredycie konsumenckim gwarantują m.in., że:

- unijne przepisy w sprawie kredytów konsumenckich zapewniają konsumentom określone prawa w momencie zawierania umowy o kredyt w kwocie od 250 euro do 75 tys. euro,
- konsumenci otrzymają jasne informacje w ustandaryzowanej przez UE formie, odpowiednio wcześniej przed zawarciem umowy,
- jeśli kredyt jest oprocentowany, podawana jest rzeczywista roczna stopa oprocentowania,
- informacje o wszelkich opłatach i powiązaniach z kredytodawcą są udzielane konsumentowi przed podpisaniem umowy,
- konsument ma prawo wycofać się z umowy kredytowej w terminie 14 dni od podpisania umowy, bez obowiązku podawania przyczyny,
- konsument ma możliwość wcześniejszej spłaty kredytu (wszelkie dodatkowe opłaty z tego tytułu, których żąda kredytodawca, muszą być uczciwe i obiektywnie uzasadnione).

- **USŁUGI INWESTYCYJNE:** konsumenci są chronieni na różnych etapach swoich inwestycji. Przykładowo istnieją europejskie przepisy gwarantujące, że produkty inwestycyjne sprzedawane konsumentom muszą być dla nich odpowiednie, np. poziom ryzyka tych produktów nie może być zbyt wysoki.

W odniesieniu do typowych detalicznych produktów inwestycyjnych, takich jak różnego rodzaju fundusze inwestycyjne, istnieją dodatkowe przepisy szczegółowe, które regulują tryb sprzedaży tych produktów, np. to, że informacje o tych produktach muszą być jasne, zwięzłe i udzielone w jednolitej formie, umożliwiającym klientom porównanie produktów.

- **USŁUGI UBEZPIECZENIOWE I PROGRAMY EMERYTALNE:** przepisy regulujące usługi ubezpieczeniowe zostały już wcześniej wprowadzone, obecnie są jednak poddawane rewizji, by zwiększyć przejrzystość informacji udzielanych konsumentom oraz praktyk sprzedaży produktów ubezpieczeniowych. Ponadto nowe przepisy o produktach ubezpieczeniowych mających charakter inwestycyjny zostaną uzgodnione z przepisami o usługach inwestycyjnych. Przykładowo, sprzedawca takich produktów będzie musiał ocenić, czy dany produkt nadaje się dla konsumentów.

Ochrona na wczasach i za granicą

Swoboda przemieszczania się jest jedną z najważniejszych indywidualnych swobód obywateli UE; a jako konsumenci, obywatele są dobrze chronieni podczas podróży.

- **PRAWA PASAŻERÓW:** UE jest jedynym regionem na świecie, w którym określono minimalne wymogi w zakresie **praw pasażerów** podróżujących wszystkimi rodzajami transportu: samolotem, pociągiem, statkiem czy autobusem. Pasażerom przysługuje prawo do informacji, pomocy



Pasażerom w UE przysługuje zestaw minimalnych praw obejmujący prawo do informacji, pomocy i odszkodowania w przypadku odwołania podróży lub długich opóźnień.

i odszkodowania w przypadku odwołania podróży lub długich opóźnień. Również osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą korzystać z unijnych przepisów dotyczących praw pasażerów.

- **WYCIECZKI ZORGANIZOWANE:** przepisy UE chronią interesy konsumentów wykupujących wycieczki zorganizowane, określając szeroki wachlarz obowiązków organizatorów i biur podróży, jak również niektóre szczególne prawa konsumentów. Jako przykład można wymienić wyznaczenie jednego podmiotu odpowiedzialnego za świadczenie wszystkich usług, udzielanie wszelkich niezbędnych informacji przed podpisaniem umowy, wyznaczenie punktu kontaktowego, w którym można uzyskać szybką pomoc, prawo do przeniesienia rezerwacji na inną osobę, prawo do zwrotu pieniędzy, gdy zasadnicze elementy wycieczki uległy zmianie, oraz prawo do darmowego uzyskania alternatywnych usług, jeżeli nie można uzyskać świadczeń pierwotnie uzgodnionych. W lipcu 2013 r. Komisja Europejska przedłożyła wniosek dotyczący reformy przepisów. Oznacza to, że dyrektywa zapewni, między innymi, ochronę dodatkowym 120 mln konsumentów, którzy nabywają takie pakiety wakacyjne dostosowane do indywidualnych potrzeb.

- **KORZYSTANIE Z NIERUCHOMOŚCI W OZNACZONYM CZASIE (TIMESHARE):** przepisy UE gwarantują, że osoby nabywające prawo do korzystania z nieruchomości

Unijne przepisy o roamingu zagwarantowały znaczne obniżenie kosztów używania telefonu komórkowego za granicą od 2007 r.



w określonym czasie (lub podobne produkty) są uprawnione do uzyskania szczegółowych informacji odpowiednio wcześniej przed podpisaniem umowy. Mogą one wycofać się z umowy w okresie co najmniej 14 dni od daty jej podpisania, a przed końcem tego okresu nie można od nich żądać zastawu ani zadatku.

- **ROAMING:** unijne przepisy o roamingu zagwarantowały znaczne obniżenie kosztów używania telefonu komórkowego za granicą od 2007 r. W porównaniu z cenami z 2007 r. koszty usług w roamingu spadły o 80 proc. (połączenia głosowe, wiadomości tekstowe, mobilny internet). Koszty przekazu danych w roamingu również spadły o 91 proc. w tym samym okresie.

Dla typowego przedsiębiorcy podróżującego po UE oznacza to oszczędności wynoszące ponad 1000 euro rocznie. Rodzina, która wybiera się na wakacje do innego kraju Unii, będzie mogła zaoszczędzić co najmniej 200 euro.

Pierwsze unijne przepisy dotyczące roamingu, przyjęte w 2007 r. („eurotaryfa”), wprowadziły ograniczenia cen za roaming. Gwarantowały one abonentom telefonii komórkowej przystępne i przejrzyste ceny roamingu podczas podróży po terytorium UE. Eurotaryfa określa maksymalne ceny rozmów wykonanych i odebranych za granicą.

Te maksymalne ceny dotyczą wszystkich konsumentów, oprócz tych, którzy zdecydowali się na zakup specjalnych pakietów oferowanych przez operatorów. W lipcu 2009 r. przyjęto zmienione przepisy, obniżające jeszcze bardziej ceny rozmów oraz wprowadzające nowe pułapy na ceny SMS-ów. Od 2010 r. konsumenci są dodatkowo chronieni dzięki automatycznemu zabezpieczeniu przed wygórowanymi rachunkami za roaming danych. W 2012 r. dzięki nowym unijnym przepisom obniżono ceny mobilnego roamingu internetowego prawie sześciokrotnie. Europejczycy mogą zatem korzystać z mobilnego internetu do przeglądania map, filmów, zdjęć i portali społecznościowych oraz poczty elektronicznej bez obawy, że po powrocie do domu będzie na nich czekał ogromny rachunek. Dalszych obniżek dokonano w 2013 i 2014 r.

Pomoc, gdy coś pójdzie nie tak

Co robić, gdy twój nowy komputer zepsuje się, zamówiony przez internet produkt nie dotrze do twojego domu, albo też domagasz się odszkodowania za noc spędzoną w hotelu po tym, jak twój lot został odwołany? Unijna polityka konsumencka zapewnia ci określone gwarancje i wsparcie.

Jeżeli sprzedawca odmawia uznania twoich roszczeń, możesz zawsze skontaktować się z jedną z organizacji konsumenckich w UE. Mają one do odegrania ważną rolę w zagwarantowaniu, że prawa konsumenta będą odpowiednio wdrażane.

Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (**ECC-Net**) ma oddziały we wszystkich krajach UE oraz w Norwegii i Islandii. Zapewnia ona konsumentom darmową pomoc i doradztwo odnośnie do ich praw związanych z nabywaniem towarów i usług od sprzedawców z innych krajów UE, Norwegii lub Islandii. W latach 2010–2013 sieć Europejskich Centrów Konsumenckich obsłużyła ponad 120 tys. skarg konsumentów w całej UE. Dwie trzecie z nich zostało rozstrzygnięte polubownie między konsumentem i przedsiębiorcą. Jeżeli masz problem z zakupem dokonany w innym kraju, sieć ECC-Net może pomóc ci w kontakcie ze sprzedawcą oraz w znalezieniu polubownego rozwiązania. Jeżeli nie ma takiej możliwości, może również poradzić ci inne sposoby rozstrzygnięcia twojej skargi, np. w drodze procedury pozasądowej.

Sieć ECC-Net jest finansowana wspólnie przez Komisję Europejską i kraje uczestniczące.

Informowanie konsumentów

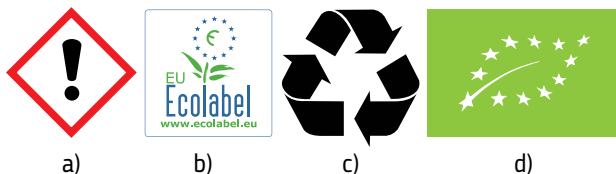
Zapewnienie konsumentom dostępu do informacji niezbędnych do podejmowania właściwych wyborów stanowi zasadniczy element polityki konsumenckiej, wpływa na decyzje konsumentów i buduje zaufanie przy zakupie towarów i usług w innym kraju UE.

- **JASNE CENY SPRZEDAŻY:** przepisy UE wymagają, by cena sprzedaży i cena za jednostkę miary (np. za kilogram) były wyraźnie oznaczone i można było łatwo je odnaleźć. Dzięki temu konsumenci mogą bez trudu porównywać ceny w sklepach i w internecie.
- **PRECYZYJNE INFORMACJE O ŻYWNOŚCI:** unijne przepisy gwarantują także udzielanie precyzyjnych informacji o składzie i podstawowych właściwościach odżywczych produktów, tak byś wiedział, co jesz i pijesz. Także niektóre artykuły spożywcze, takie jak żywność przeznaczona dla dzieci w wieku poniżej 3 lat lub żywność mająca zaspokajać pewne szczególne potrzeby żywieniowe, a także niektóre napoje, np. alkoholowe, podlegają dodatkowym przepisom UE.

Również przepisy dotyczące etykietowania ułatwiają ci znalezienie produktów ekologicznych, produktów wysokiej jakości lub żywności produkowanej w określony sposób.

Podawanie do celów marketingowych informacji o korzystnym oddziaływaniu określonych substancji zawartych w żywności dopuszczalne jest jedynie wtedy, gdy uzyskano na to zgodę, a do tego konieczne jest przeprowadzenie naukowej weryfikacji. Produkty oznaczone informacjami niemającymi uzasadnienia lub wprowadzającymi w błąd ostatecznie znikną z półek.

Oznakowanie i pakowanie produktów



Oto kilka przykładów oznaczeń, jakie można znaleźć na produktach w UE. Wskazują one na przykład na zagrożenie dla bezpieczeństwa lub pewne korzystne cechy produktu z punktu widzenia ochrony środowiska.

Symbol a) oznacza, że dany produkt może wywoływać podrażnienia, b) – spełnia kryteria przyznawania unijnego znaku ekologicznego, którym można oznaczać produkty i usługi mające relatywnie mniejszy wpływ na środowisko w całym cyklu życia, c) – opakowanie nadaje się do recyklingu oraz d) – produkt jest zgodny z unijnymi normami rolnictwa ekologicznego. Inne szczególne oznaczenia stosowane są na ubraniach oraz przy podawaniu zużycia energii, emisji i składu produktu.

Porady przez internet

• TWOJA EUROPA, TWOJA EUROPA – PORADY:

Strona internetowa „Twoja Europa” zawiera mnóstwo praktycznych porad i pomocnych informacji dla obywateli i przedsiębiorstw w UE, Norwegii i Islandii, od informacji o podróżowaniu, pracy i zakupach za granicą, po sposób założenia przedsiębiorstwa w innym kraju.

„Twoja Europa – Porady” przeznaczona jest dla obywateli i przedsiębiorstw szukających porady prawnej na temat praw przysługujących im w UE. Usługa ta świadczona jest bezpłatnie, w przeciągu jednego tygodnia, we wszystkich językach urzędowych UE.

- **CZY TO JEST UCZCIWE?:** to specjalna strona internetowa wyjaśniająca prostymi słowami i na wyraźnych przykładach, jakich praktyk marketingowych nie można stosować w UE.

Monitorowanie i ocena

Unia Europejska regularnie monitoruje rynki konsumenckie, by badać nastawienie konsumentów oraz ich doświadczenia na rynkach krajowych w celu oceny wpływu prowadzonej polityki na konsumentów oraz ustalenia przeszkód w funkcjonowaniu rynku wewnętrznego, które ograniczają innowacyjność i konkurencyjność.

Każdego roku w tabeli wyników dla rynków konsumenckich (opartych na badaniach Eurobarometru) ocenia się sytuację konsumentów w poszczególnych krajach oraz funkcjonowanie rynku konsumenckiego w ponad 50 sektorach. Prowadzone są także dogłębne analizy dotyczące rynków, które nie funkcjonują tak, jak powinny, by ustalić właściwe działania polityczne. Realizuje się także specjalnie ukierunkowane analizy behawioralne, by przetestować różne warianty polityczne.

Współpraca międzynarodowa

We wspólnym interesie organów odpowiedzialnych za regulacje i egzekwowanie prawa na całym świecie leży wykrywanie zagrożeń, niebezpiecznych produktów oraz nielegalnych lub nieuczciwych praktyk handlowych. Intensyfikacja handlu internetowego sprawia, że współpraca z krajami spoza UE nabrała niespotykanego wcześniej znaczenia.

Unia zawarła umowy o bezpieczeństwie produktów konsumenckich ze Stanami Zjednoczonymi i z Chinami.

System internetowy Rapex-Chiny umożliwia regularne i szybkie przesyłanie danych między unijnymi i chińskimi organami administracji odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo produktów. Między 2006 r. a 2013 r. zbadano 2549 zgłoszeń w systemie Rapex, podjęto także działania naprawcze, gdy odpowiednie władze były w stanie dotrzeć do odpowiedniego producenta. Należały do nich środki mające zapobiec dalszemu eksportowi zgłoszonych niebezpiecznych produktów konsumenckich do UE lub ograniczyć ten eksport.

Wielostronna współpraca odbywa się także na forum Międzynarodowej Grupy ds. Bezpieczeństwa Produktów Konsumenckich oraz Grupy Roboczej OECD ds. Bezpieczeństwa Produktów Konsumenckich. W 2011 r. Komisja Europejska uruchomiła także projekt pilotażowy z Australią, Kanadą i ze Stanami Zjednoczonymi w celu poprawy bezpieczeństwa produktów.

4. Przyszłe wyzwania

Wśród ogromu dziedzin konsumentom coraz trudniej podejmować decyzje, które w miarę upływu czasu stają się coraz bardziej skomplikowane. Wiąże się to z następującymi wyzwaniami i możliwościami, co do których przez cały czas będą podejmowane działania w ramach unijnej polityki ochrony konsumentów. Są to:

- **EWOLUCJA TECHNOLOGICZNA:** w 2013 r. około 70 proc. obywateli UE używało internetu przynajmniej raz na tydzień. Mechanizmy ochrony konsumentów muszą uwzględniać gospodarkę cyfrową.
- **HANDEL ELEKTRONICZNY:** 50 proc. konsumentów w UE regularnie dokonuje zakupów on-line. Ponieważ internet oferuje do 16 razy więcej produktów niż tradycyjne sklepy, konsumenci muszą mieć pewność, że w internecie mogą kupować bezpiecznie.
- **ZRÓWNOWAŻONA I ODPOWIEDZIALNA KONSUMPCJA:** wyższy poziom konsumpcji przyczynia się do najważniejszych problemów środowiskowych, takich jak zmiany klimatyczne, zanieczyszczenie powietrza i wody, wykorzystanie gruntów i odpady. Same odpady żywnościowe w UE – które obecnie szacuje się na około 90 mln ton rocznie – można by ograniczyć o 60 proc. dzięki bardziej wydajnemu zarządzaniu zasobami. Dlatego też należy zachęcać konsumentów do dokonywania zrównoważonych i odpowiedzialnych wyborów.
- **WYKLUCZENIE SPOŁECZNE, SZCZEGÓLNE NARAŻENIE I DOSTĘPNOŚĆ:** nadchodzące lata niosą ze sobą ryzyko narastania zjawiska wykluczenia społecznego i szczególnego narażenia konsumentów. Wynika to z utrzymujących się skutków kryzysu gospodarczego, starzenia się ludności, coraz bardziej skomplikowanych rynków i wyborów oraz trudności, jakie niektórzy ludzie mogą mieć z opanowaniem technologii cyfrowych.
- **BRAK ZAUFANIA PO STRONIE KONSUMENTÓW:** konsumenci muszą czuć się bezpiecznie, by odgrywać pełną i aktywną rolę na jednolitym rynku, tymczasem wielu obywateli UE nadal zachowuje rezerwę:
 - 25 proc. uważa, że znaczna liczba produktów innych niż żywnościowe sprzedawanych w UE nie jest bezpieczna,
 - 30 proc. sądzi, że nie posiada odpowiedniej wiedzy,
 - blisko 50 proc. jest zdania, że ich prawa nie są dostatecznie chronione.

UE wczoraj i dziś: zmiany w konsumpcji, zmiany rynkowe

	1992	2014
Kraje UE	12	28
Konsumenci w UE	345 mln	508 mln
Kraje strefy euro	nie dotyczy	18
Kraje strefy Schengen (strefy swobodnego przemieszczania się)	nie dotyczy	25
Możliwość uzyskania podstawowego dostępu do internetu	nie dotyczy	99,9 proc. (dane na koniec 2012)
Regularne korzystanie z internetu	nie dotyczy	72 proc. (2013)
Bankowość internetowa	0 proc.	42 proc. obywateli UE korzysta z bankowości internetowej
Udział osób kupujących w internecie	nie dotyczy	47 proc. (2013)
Korzystanie z telefonów komórkowych	poniżej 1 proc.	ponad 100 proc.
Dostęp do internetu w domu	nie dotyczy	79 proc. (2013)
Internetowe sprawdzanie towarów i usług	nie dotyczy	59 proc. (2013)
Posiadanie samochodu	345/1000 mieszkańców	483/1000 mieszkańców (2011)
Liczba przedsiębiorstw	12 mln	21 mln
Wartość towarów będących przedmiotem wymiany handlowej między krajami UE	800 mld euro	2804 mld euro (2011)
Wartość towarów będących przedmiotem wymiany handlowej między UE i resztą świata	500 mld euro	3267 mld euro (2011)

- **WYZWANIA ZWIĄZANE Z GLOBALIZACJĄ:** produkcja i dystrybucja towarów i usług oraz handel nimi mają wymiar prawdziwie światowy. Przykładowo 85 proc. zabawek kupowanych w UE produkowanych jest obecnie w Chinach. Globalizacja utrudnia wykrywanie niebezpiecznych produktów sprowadzanych do UE.

Dlatego też polityka konsumencka musi pomóc obywatelom dostosować się do tej nowej rzeczywistości. Mając to na uwadze, Komisja Europejska przyjęła **Program na rzecz konsumentów**, w którym nakreśliła strategiczną wizję unijnej polityki konsumenckiej. Przyświecają mu cztery główne priorytety:

1. POPRAWA BEZPIECZEŃSTWA KONSUMENTÓW

2. **POPRAWA STANU WIEDZY** przez lepsze uświadomienie konsumentom i handlowcom ich praw i obowiązków w UE oraz wspieranie organizacji konsumenckich.

3. WDRAŻANIE, EGZEKOWANIE I ŚRODKI OCHRONY PRAWNEJ

przez współpracę z organami krajowymi w celu skutecznego egzekwowania prawa konsumenckiego. UE będzie prowadzić specjalne kontrole egzekwowania tego prawa i zintensyfikuje wysiłki na rzecz zaradzenia nieuczciwym praktykom konsumenckim.

4. **NADĄŻANIE ZA PRZEMIANAMI SPOŁECZNYMI I GOSPODARCZYMI** przez dostosowywanie przepisów konsumenckich, tak by odpowiadały potrzebom zmieniających się rynków. Istotnym elementem tego zadania jest dopilnowywanie, by konsumenci mogli mieć łatwy dostęp do cyfrowych produktów i usług, legalnie i po przystępnych cenach z każdego miejsca w UE.

Program na rzecz konsumentów wspiera interesy konsumentów w pięciu kluczowych sektorach:

- **żywność:** w celu zapewnienia bezpieczeństwa i zrównoważonego rozwoju,
- **energia:** aby konsumenci osiągnęli największe korzyści ekonomiczne na zliberalizowanym rynku i by lepiej mogli gospodarować zużyciem energii,
- **finanse:** w celu ochrony finansowych interesów konsumentów i zapewnienia im narzędzi do zarządzania swoimi finansami,
- **transport:** w celu dostosowania prawodawstwa do współczesnych sposobów podróżowania oraz wspierania mobilności zgodnej z zasadami zrównoważonego rozwoju,
- **internet:** by zaradzić problemom, z jakimi borykają się konsumenci, i zapewnić im ochronę w internecie.

Więcej informacji

- ▶ **Strona internetowa „Twoja Europa” – pomoc i porady dla obywateli UE:** http://europa.eu/youreurope/citizens/index_pl.htm
- ▶ **Prawa pasażerów:** <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>
- ▶ **Oznakowanie i pakowanie produktów:** http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_pl.htm
- ▶ **Masz pytania na temat Unii Europejskiej? Odpowie na nie Europe Direct: 00 800 6 7 8 9 10 11**
<http://europedirect.europa.eu>

