



Deklaracija o zaštiti i osnaživanju potrošača u digitalnoj i zelenoj tranziciji



**OECD Pravni
instrumenti**

MI, MINISTRI I PREDSTAVNICI Argentine, Australije, Austrije, Belgije, Bugarske, Češke, Čilea, Danske, Estonije, Finske, Francuske, Grčke, Hrvatske, Italije, Irske, Islanda, Izraela, Japana, Kanade, Kolumbije, Koreje, Kostarike, Latvije, Litve, Luksemburga, Mađarske, Meksika, Nizozemske, Novog Zelanda, Norveške, Njemačke, Perua, Poljske, Portugala, Rumunjske, Sjedinjenih Država, Slovačke, Slovenije, Surinama, Španjolske, Švedske, Švicarske, Tajlanda, Turske, Ukrajine, Ujedinjenog Kraljevstva, i Europske unije, u kontekstu prvog sastanka Odbora za potrošačku politiku (CCP) na ministarskoj razini, u sjedištu OECD-a u Parizu od 8. do 9. listopada 2024., kojim je predsjedala Australija, na kojem se raspravljalo o središnjoj ulozi potrošača u digitalnoj i zelenoj tranziciji:

POTVRĐUJEMO važnu ulogu CCP-a i njegove Radne skupine za sigurnost potrošačkih proizvoda (WPCPS), kao foruma za sazivanje kreatora politika, tijela i drugih ključnih dionika za zaštitu potrošača i proizvoda na temelju analize politika i empirijskog istraživanja.

PODSJEĆAMO na izjave Vijeća OECD-a u kojima se osuđuje agresija Rusije na Ukrajinu u najstrožem mogućem smislu kao jasno kršenje međunarodnog prava i ozbiljna prijetnja međunarodnom poretку utemeljenom na pravilima; i **PODSJEĆAMO** na Rezoluciju Opće skupštine Ujedinjenih naroda [A/RES/ES-11/1](#).

PODSJEĆAMO na [60. izjavu OECD-a „povjerenje u globalnu suradnju – Vizija OECD-a za sljedeće desetljeće“](#) kojom se ponovno potvrđuju temeljne vrijednosti OECD-a, njegovi temeljni ciljevi i osigurava da će OECD unaprijediti odgovore na izazove digitalizacije te da će raditi na snažnom, održivom, zelenom, uključivom i otpornom rastu.

PREPOZNAJEMO da:

- potrošači su u središtu globalnog gospodarstva – njihova potrošnja čini oko 60% bruto domaćeg proizvoda u svim zemljama OECD-a, a svaki dan njihove transakcije broje stotine milijardi, što potiče gospodarski rast i poduzeća te izvore prihoda radnika;
- na tržištima koja dobro funkcioniraju potrošači imaju moć kolektivnog utjecaja na poslovno ponašanje;
- digitalna tržišta mogu koristiti potrošačima zbog jednostavnog pristupa robí, uslugama i informacijama, ali sve je veća svijest da mnoga od tih tržišta ne funkcioniraju na način koji potrošačima omogućuje da u potpunosti iskoriste svoje prednosti;
- digitalnim poslovnim modelima i tehnologijama stvara se niz značajnih i često skrivenih rizika i šteta za potrošače koji mogu potkopati izbor potrošača, povjerenje i sigurnost te primorati poštena poduzeća da se natječu pod nejednakim uvjetima;
- dokazi upućuju na to da bi mnogi potrošači na globalnoj razini željeli donijeti održivije odluke za ublažavanje brzine i ozbiljnosti klimatskih promjena, iscrpljivanja prirodnih resursa, gubitka biološke raznolikosti, onečišćenja i drugih ekoloških šteta, ali često se suočavaju s nizom prepreka koje ih sprečavaju da postupaju u skladu sa svojim preferencijama, potkopavaju izbor i povjerenje potrošača te potiču poštena poduzeća da se natječu pod nejednakim uvjetima;
- snažna potrošačka politika i provedba imaju ključnu ulogu u zaštiti potrošača od šteta i u osposobljavanju potrošača za donošenje informiranih odluka;
- politika i empirijska istraživanja mogu obogatiti naše razumijevanje ponašanja potrošača, kao i poslovnih praksi i njihovih učinaka na razumijevanje potrošača, stavove i ponašanja te omogućiti djelotvornu politiku utemeljenu na dokazima;
- politika zaštite potrošača i empirijsko istraživanje mogu biti relevantni za druga područja politike u kojima potrošači imaju ulogu, uključujući politiku tržišnog natjecanja, privatnosti, digitalnu, okolišnu i rodnu politiku, kao i zaštitu osoba izloženih visokom riziku od štete;

- postoje znatne međusobne veze između digitalne i zelene tranzicije, među ostalim u načinu na koji potrošači pristupaju informacijama, robi i uslugama te ekološkom otisku e-trgovine.

NAGLAŠAVAMO da:

- dobrobit potrošača trebala bi biti prioritet za poduzeća i državnu politiku;
- neuspjeh u jačanju zaštite i osnaživanja potrošača dovodi do daljnje štete za potrošače i rizika koji štete tržištima, društvu i okolišu;
- odlučno djelovanje je potrebno kako bi se smanjili rizici i uzele u obzir prilike s kojima se potrošači suočavaju na digitalnim tržištima i tržištima robe i usluga s utjecajem na okoliš, putem sveobuhvatnih i multidisciplinarnih pristupa politikama i provedbi;
- globalna i međusobno povezana priroda takvih pitanja zahtjeva međunarodnu suradnju, za koju je OECD, posebno preko CCP-a, na dobrom položaju za davanje podrške u suradnji s partnerskim gospodarstvima, međuvladinim organizacijama i drugim dionicima, na temelju zajedničkih vrijednosti.

Zaštita i osnaživanje potrošača u digitalnoj tranziciji

PREPOZNAJEMO da:

- funkcionalna digitalna tržišta mogu dati potrošačima, ako posjeduju potrebne vještine i pristup, veći izbor i potpunije informacije za donošenje informiranih odluka, a nove tehnologije obećavaju poboljšanje života potrošača;
- digitalni poslovni modeli i tehnologije mogu ipak stvoriti i pogoršati asimetriju informacija i strukturne snage što pomaže poslovnoj praksi koja može naštetiti, zavarati i iskoristiti potrošače te time oslabiti izbor potrošača i povjerenje u tržišta;
- među rizicima s kojima se potrošači suočavaju pri kretanju na digitalnim tržištima nalaze se: manipulativne, prisilne, obmanjujuće ili ovisne tehnike internetskog dizajna; lažne recenzije; personalizacija koja vodi do iskorištavanja; rašireno i sveobuhvatno prikupljanje podataka, praćenje i razmjena podataka; iskorištavanje pristranosti u ponašanju i asimetrija informacija; algoritamska diskriminacija; prijevare; sofisticirane prijevare; krivotvorena roba i pristup nesigurnim proizvodima;
- te prakse ponekad mogu biti usmjerene na sve potrošače, a neki, kao što su djeca (uključujući tinejdžere) i stariji potrošači, suočavaju se s posebnim rizicima na internetu;
- posljedice tih praksi ozbiljne su i dalekosežne, što rezultira znatnom i dalekosežnom štetom za potrošače uključujući izravan financijski gubitak, eroziju privatnosti te fizičku i psihološku štetu, uključujući ovisnost;
- snažno i učinkovito okruženje potrošačke politike može potrošačima omogućiti povjerenje u rad s digitalnim poduzećima i tehnologijama.

OBVEZUJEMO SE ulagati napore kako bismo:

- utvrdili i poduzeli mjere protiv postojećih i nastajućih šteta za potrošače na digitalnim tržištima;
- poticali poduzeća na digitalnim tržištima da poštuju interese potrošača i postupaju u skladu s poštenim poslovnim, oglašivačkim i marketinškim praksama, kao i općim načelom dobre vjere;
- zaštitili i osnažili sve potrošače, uključujući one koji bi posebno mogli biti izloženi riziku od štete, bilo zbog dobi, spola, vještina, prihoda, zdravlja, invalidnosti, etničke pripadnosti, kulturnog podrijetla, digitalne pismenosti ili drugih čimbenika.

POZIVAMO OECD, da putem CCP-a, i u suradnji s drugim relevantnim tijelima OECD-a i međunarodnim forumima:

- znatno unaprijede bazu podataka i razinu razumijevanja na koji način digitalni poslovni modeli, tehnologije i prakse koriste potrošačima ili stvaraju ili pogoršavaju potrošačke rizike i štetu te utvrde politike kojima se potrošači štite i osnažuju na digitalnim tržištima;
- ažuriraju Preporuku o zaštiti potrošača u e-trgovini iz 2016. [[OECD/LEGAL/0422](#)] radi rješavanja postojećih i novih potrošačkih rizika i šteta u digitalnoj tranziciji.

Zaštita i osnaživanje potrošača u zelenoj tranziciji

PREPOZNAJEMO da:

- dokazi upućuju na to da su mnogi potrošači na globalnoj razini zabrinuti zbog klimatskih promjena i okoliša, te da ta zabrinutost može biti važna za odluke potrošača;
- na tržištima koja dobro funkcioniraju ti potrošači mogu potaknuti poduzeća na pružanje održivijih i sigurnijih roba i usluga, među ostalim putem inovativnih poslovnih modela i digitalnih alata, kako bi se ponuda na tržištu preusmjerila prema održivijim izborima;
- potrošači koji imaju pristup jasnim, točnim i lako razumljivim informacijama i zaštićeni su od zavaravajućih i nepoštenih praksi mogu bolje razmotriti utjecaj svojih odluka na okoliš i klimu;
- potrošači međutim često nemaju pristup takvim informacijama ili su suočeni sa zbunjujućim, zavaravajućim, obmanjujućim ili neutemeljenim tvrdnjama o ekološkim i klimatskim svojstvima, što također može narušiti povjerenje potrošača i tržišno natjecanje;
- ostala pitanja zaštite potrošača, uključujući označavanje proizvoda, prodaju i najam rabljenih proizvoda, dijeljene usluge, popravak proizvoda, jamstva proizvoda i poslovna odgovornost, također mogu utjecati na sposobnost potrošača na da djeluju na svoja ekološka pitanja u tržišnim transakcijama;
- postoje druge prepreke s kojima se potrošači susreću kada nastoje smanjiti svoj utjecaj na okoliš i njihovo rješavanje može tražiti uključivanje nekoliko područja politika, uključujući, ali ne ograničavajući se na politiku potrošača;
- ostala područja politika mogu imati važnu ulogu u rješavanju prepreka održivoj potrošnji koja utječe na sve potrošače;
- uvidom u razumijevanje ekoloških zahtjeva i potencijalne prepreke održivoj potrošnji mogu poslužiti kao temelj za mjere politika utemeljene na dokazima, bilo da je riječ o području potrošačke politike ili o ostalim područjima politika.

OBVEZUJEMO SE:

- jačati zaštitu potrošača od zavaravajućih, obmanjujućih i neutemeljenih tvrdnji o okolišu, čime se također ujednačavaju uvjeti za poštena poduzeća i potiču poslovni poticaji kako bi se osigurale održivije opcije;
- osnaživati potrošače tako da im se poboljša pristup, uključujući i na tržištu putem oznaka, jasnim, točnim i lako razumljivim informacijama o utjecaju robe i usluga na okoliš;
- ispitati kako politika zaštite potrošača može poduprijeti mogućnost potrošača da odaberu održivije proizvode i usluge te da sigurno i jednostavno popravljaaju, ponovo koriste, mijenjaju namjenu, dijele, iznajmljuju, recikliraju i na održiv način odlažu proizvode ili na drugi način smanje svoj ekološki otisak, kako žele.

POZIVAMO OECD da putem CCP-a i u suradnji s drugim relevantnim tijelima OECD-a i međunarodnim forumima da:

- ispituju kako politika zaštite potrošača može pomoći onim potrošačima koji žele smanjiti svoj ekološki otisak da to učine;
- nastave empirijski rad na boljem razumijevanju čimbenika koji utječu na donošenje odluka na tržištu potrošača, posebno njihovog razumijevanja informacija i tvrdnji o okolišu te utjecaja njihovih odluka na okoliš;
- razmotre preporuke politika, posebno kako bi se vidjelo na koji način tijela za zaštitu potrošača mogu surađivati na učinkovitoj provedbi zahtjeva za zaštitu okoliša.

Rješavanje novih rizika za sigurnost potrošačkih proizvoda na ubrzano rastućem globalnom tržištu

POZDRAVLJAMO stalnu koordinaciju OECD-ovih kampanja za globalnu svijest o sigurnosti proizvoda, uključujući pokretanje kampanje o sigurnosti litij-ionskih baterija 2024. na ovom ministarskom sastanku.

PREPOZNAJEMO da:

- potrošači sve više kupuju robe i usluge na složenom digitalnom i globalnom tržištu na kojem su nesigurni proizvodi lako dostupni za prodaju;
- informacije o njihovoj sigurnosti kada se koriste, ponovno koriste, prerađuju, obnavljaju, izrađuju od recikliranog sadržaja ili odlažu nisu jednako dostupne potrošačima i poduzećima;
- digitalnim i drugim novim i inovativnim tehnologijama mogu se smanjiti i ukloniti rizici za sigurnost potrošačkih proizvoda, među ostalim ranijim utvrđivanjem opasnosti, popravkom na daljinu i nadogradnjom proizvoda, boljom sljedivosti te bržim i učinkovitijim opozivima proizvoda;
- međutim, uključivanje digitalnih ili drugih novih tehnologija u potrošačke proizvode može predstavljati nove rizike za sigurnost proizvoda, što može utjecati na mentalno zdravlje i razvoj djece;
- digitalni poslovni modeli, kao što su internetska tržišta, u kombinaciji s globalnim lancima opskrbe omogućili su isporuku (uključujući izravnu dostavu) potrošačima nesigurnih proizvoda, bez dovoljne odgovornosti u cijelom lancu opskrbe;
- kružni poslovni modeli također mogu predstavljati nove rizike, kao što je nedovoljan nadzor nad rabljenim ili obnovljenim proizvodima, naglašavajući potrebu za sigurnošću proizvoda tijekom životnog ciklusa proizvoda i jasnu odgovornost opskrbnog lanca;
- nesigurni proizvodi nanose znatnu štetu potrošačima, uključujući smrt, ozljedu ili bolest te moguće učinke na mentalno zdravlje i financijske troškove, kao i znatne troškove za gospodarstva;
- postoji sve veća potreba za međunarodnom suradnjom radi uspostave i provedbe sigurnosnih okvira za proizvode kako bi se smanjio rizik da nesigurni proizvodi dođu do potrošača;
- edukacija potrošača o sigurnosti proizvoda i njihovim pravima može ih osnažiti za odabir sigurnijih proizvoda.

OBVEZUJEMO SE:

- surađivati, između ostalog putem CCP-a i njegovih WPCPS-ova, na poboljšanju okvira politike sigurnosti potrošačkih proizvoda na globalnoj razini;
- osigurati da se okvirima politike sigurnosti potrošačkih proizvoda mogu učinkovito riješiti trajni i nastajući rizici za sigurnost potrošačkih proizvoda te da poduzeća, posebno internetska tržišta, poduzmu proaktivne korake u rješavanju tih rizika;
- da poduzeća učinkovito provode pravne obveze u pogledu sigurnosti potrošačkih proizvoda;

- raditi kako bi se osiguralo da internetska tržišta preuzmu odgovornost za sigurnost proizvoda navedenih na njihovim internetskim stranicama; osigurati brzo uklanjanje nesigurnih proizvoda kada se utvrde i spriječiti uvrštenje istih ili sličnih nesigurnih proizvoda;
- jačati sposobnost regulatornih tijela za praćenje, procjenu i rješavanje postojećih i novih rizika za zdravlje i sigurnost potrošača.

POZIVAMO OECD da putem CCP-a i u suradnji s drugim relevantnim tijelima OECD-a i međunarodnim forumima:

- utvrdi prilike i izazove vezano za sigurnost potrošačkih proizvoda, uključujući siguran dizajn održivih proizvoda i promiče metodologije prilagodbe rizika u kontekstu pitanja povezanih s internetskom prodajom, digitalnim tehnologijama u proizvodima, kao i kružnim poslovnim modelima i širom zelenom tranzicijom;
- oslanja se na uvide o ponašanju i empirijske dokaze kako bi se produbilo razumijevanje potrošačke uporabe nesigurnih proizvoda i kako poticati njihov angažman u postupku povlačenja proizvoda;
- podupirati razvoj čvrstih politika, zakona, standarda, provedbenih instrumenata i drugih inicijativa kao što su dobrovoljne poslovne obveze („preuzete obveze“), za rješavanje izazova sigurnosti potrošačkih proizvoda, uzimajući u obzir učinke na različite skupine potrošača;
- poboljšati i proširiti upotrebu postojećih međunarodnih alata za suradnju i razmjenu informacija, kao što je portal o povučanim proizvodima OECD GlobalRecalls, te prema potrebi razviti nove alate.

Suradnja diljem granica i područja politika radi zaštite i osnaživanja potrošača

POZDRAVLJAMO pokretanje Globalnog foruma o potrošačkoj politici kao uključivoj mreži za raspravu o potrošačkim pitanjima, uvidima u ponašanja, tehnologiji i tržišnim trendovima te o politici u nastajanju i empirijskom istraživanju potrošača s akademskom zajednicom, civilnim društvom (posebno udrugama potrošača), poduzećima i drugim dionicima (uključujući poduzeća u OECD-u Savjetodavnom odboru sindikata OECD-a).

PREPOZNAJEMO da:

- s obzirom na sve veća sjecišta politike zaštite potrošača i drugih područja politike kao što su politika tržišnog natjecanja, digitalna politika, politika zaštite privatnosti, politika zaštite okoliša, energetska politika, politika zdravlja, financijska politika, trgovina, promet i rodna politika, kao i zaštita osoba izloženih visokom riziku od štete, multidisciplinarna politika i pristup provedbi koji uključuju uvid u ponašanje mogu biti od koristi;
- s globalnim lancima opskrbe i rastućim prekograničnim transakcijama potrošača i razmjenom podataka, što je ubrzano digitalnim tržištima, učinkovita međunarodna politika zaštite potrošača i suradnja u provedbi zakona ključni su za zaštitu potrošača, pravnu zaštitu, osnaživanje, povjerenje u sigurnost proizvoda te povjerenje u globalna tržišta i trgovinu;
- suradnja i razmjena iskustava i stručnog znanja s kolegama, uključujući sudjelovanje u OECD-u te razvoj i provedba normi i alata OECD-a, doveli su do učinkovitije politike i provedbe zaštite potrošača na nacionalnoj, regionalnoj i globalnoj razini;
- suradnja svih dionika, uključujući kreatore politika, izvršitelje i njihove mreže, civilno društvo (posebno organizacije potrošača), poduzeća i akademsku zajednicu, može ojačati učinak zaštite i osnaživanje potrošača;
- pridonošenjem tržištima koja dobro funkcioniraju i povjerenjem u proizvode u svim regijama, uključujući gospodarstvima u usponu i razvoju, politika zaštite potrošača može podupirati gospodarski rast i razvoj.

OBVEZUJEMO SE:

- jačati politiku zaštite potrošača i suradnje u provedbi zakona na globalnoj razini, među ostalim razmjenom najboljih praksi, razmjenom informacija i jačanjem prekograničnih istražnih provedbenih aktivnosti te poticanjem pristupa rješavanja prekograničnih sporova i pravnoj zaštiti potrošača;
- produbljivati suradnju s civilnim društvom (posebno s organizacijama za zaštitu potrošača), poduzećima i akademskom zajednicom kako bi se poduprle politike zaštite potrošača utemeljene na dokazima;
- poboljšati suradnju s drugim područjima politika kako bi se razvili cjeloviti vladini pristupi za aktualna i nova pitanja politike zaštite potrošača i sigurnosti proizvoda.

POZIVAMO OECD da putem CCP-a, i u suradnji s drugim relevantnim tijelima OECD-a, mrežama za provedbu i međunarodnim forumima:

- u područjima politika i provedbe potiče suradnju i razmjenu najbolje prakse i iskustava među državama kako bi se uzele u obzir zajedničke prilike i izazovi, uključujući putem Globalnog foruma o politici zaštite potrošača;
- radi na razumijevanju sjecišta politika zaštite potrošača i drugih područja politika kako bi se riješila pitanja međuresornih tema koje uključuju zaštitu i osnaživanje potrošača;
- jača dijalog s gospodarstvima u usponu i državama u razvoju kako bi se potakle snažne i uključive politike zaštite potrošača kojima se podupire održivi rast i gospodarski razvoj.

Jačanje dokazne baze politike zaštite potrošača i učinkovitost provedbe

PREPOZNAJEMO da:

- sve veća složenost tržišta zahtjeva da se mjere politike zaštite potrošača temelje na dokazima i redovito preispituju kako bi se osiguralo da odražavaju nove okolnosti i dokaze;
- prikupljanje podataka razvrstanih po društveno-gospodarskim i demografskim temama, uključujući po spolu i dobi, može pridonijeti oblikovanju pravednije i uključivije politike zaštite potrošača;
- mjere za objavljivanje i transparentnost informacija mogu u nekim slučajevima same po sebi biti nedovoljne za zaštitu potrošača;
- tijela za provedbu politike zaštite potrošača možda neće moći u potpunosti riješiti trenutne izazove s postojećim alatima i ovlastima za ograničavanje zabranjenog ponašanja;
- OECD je zahvaljujući svojoj širokoj geografskoj pokrivenosti u svim područjima politika i stručnosti CCP-a u području politike zaštite potrošača, u dobrom položaju da djeluje kao mjesto za politiku zaštite potrošača i empirijska istraživanja kako bi se podupirali naponi nacionalne, regionalne i globalne potrošačke politike.

OBVEZUJEMO SE:

- jačati bazu dokaza za politiku i provedbu zaštite potrošača produbljivanjem razumijevanja ponašanja potrošača i poslovnih praksi, oslanjanjem na uvide u ponašanje i empirijska istraživanja;
- jačati alate i ovlasti dostupne relevantnim provedbenim tijelima za poduzimanje učinkovitih mjera.

POZIVAMO OECD, da putem CCP-a i u suradnji s drugim relevantnim tijelima OECD-a, provedbenim mrežama i međunarodnim forumima:

- prošire svoju međudržavnu politiku i empirijska istraživanja, uzimajući u obzir saznanja o ponašanju;

- ulože napor za poboljšanje podataka razvrstanih po spolu, utvrde nedostatke u znanju i rješavaju rodna pitanja u potrošačkoj politici;
- djeluju kao mjesto za raspravu i promicanje politike i empirijskog istraživanja potrošača putem Globalnog foruma o potrošačkoj politici;
- ažuriraju Preporuku OECD-a iz 2014. o donošenju odluka o potrošačkoj politici [\[OECD/LEGAL/0403\]](#), uzimajući u obzir politiku i empirijska istraživanja CCP-a, kako bi se uzele u obzir nove metodologije i tehnologije za učinkovitu potrošačku politiku i provedbu.