



Deklaracija o zaštiti i osnaživanju potrošača u digitalnoj i zelenoj tranziciji

Neslužbeni prijevod

**OECD Pravni
instrumenti**

Ovaj rad je objavljen pod odgovornošću glavnog tajnika OECD-a. Ovdje iznesena mišljenja i argumenti ne odražavaju nužno službena stajališta zemalja članica OECD-a.

Ovaj dokument kao i svaki uključeni podatak i karta ne dovode u pitanje status ili suverenitet nad bilo kojim teritorijem, razgraničavanje međunarodnih granica i ograničenja i naziv bilo kojeg teritorija, grada ili područja.

Ovaj dokument daje se na korištenje bez naknade. Može se umnožavati i dijeliti bez naknade i posebnog odobrenja pod uvjetom da ga se ni na koji način ne mijenja. Ne smije se prodavati.

Ovo je neslužbeni prijevod. Iako su uloženi svi naponi kako bi se osiguralo vjernost izvornim tekstovima, jedine službene verzije su tekstovi na engleskom i francuskom jeziku dostupni na web-stranici OECD-a <https://legalinstruments.oecd.org>.

MI, MINISTRI I PREDSTAVNICI Australije, Austrije, Belgije, Češke, Čilea, Danske, Estonije, Finske, Francuske, Grčke, Irske, Islanda, Italije, Izraela, Japana, Kanade, Kolumbije, Koreje, Kostarike, Latvije, Litve, Luxembourga, Mađarske, Meksika, Nizozemske, Norveške, Novog Zelanda, Njemačke, Poljske, Portugala, Sjedinjenih Država, Slovačke, Slovenije, Španjolske, Švedske, Švicarske, Turske, Ujedinjenog Kraljevstva, Europske unije [*i zainteresiranih sudionica nečlanica*], u kontekstu prvog održanog sastanka Odbora za potrošačku politiku (OPP) 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 OPP-a i njegove Radne skupine za sigurnost potrošačkih proizvoda (RSSPP), kao foruma za okupljanje kreatora politika, nadležnih tijela i drugih ključnih dionika za rješavanje pitanja zaštite potrošača i sigurnosti 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 poretku 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, učvršćuju njegovi temeljni ciljevi i osigurava da će OECD unaprijediti odgovore na izazove digitalizacije te da će raditi na snažnom, održivom, zelenom, inkluzivnom i otpornom rastu.

PREPOZNAJEMO da:

- potrošači su u središtu globalnog gospodarstva – njihova potrošnja čini oko 60% bruto domaćeg proizvoda diljem zemalja OECD-a, a svaki dan njihove transakcije broje stotine milijardi, što potiče gospodarski rast i poslovni sektor 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 roblju, 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 štete 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 osiguranje provedbe imaju ključnu ulogu u zaštiti potrošača od štete i u osnaživanju 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;

- potrošačka politika i empirijsko istraživanje mogu biti relevantni za druga područja politike u kojima potrošači imaju ulogu, uključujući politiku tržišnog natjecanja, privatnosti, digitalnu, ekološku 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 poslovni sektor 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 potrebno je 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, pomoću pristupa koji obuhvaća sve razine vlasti i multidisciplinarnu politiku i provedbu;
- globalna i međusobno povezana priroda takvih pitanja zahtjeva međunarodnu suradnju, za koju je OECD, osobito preko OPP-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 tehnike ili tehnike internetskog dizajna koje izazivaju ovisnost; 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;
- snažna i učinkovita okolina potrošačke politike može potrošačima omogućiti povjerenje u rad s digitalnim poduzećima i tehnologijama.

OBVEZUJEMO SE ulagati napore kako bismo:

- utvrdili i poduzeli mjere protiv postojeće i nove štete za potrošače na digitalnim tržištima;
- poticali poduzeća na digitalnim tržištima da vode računa o interesima 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 konteksta, digitalne pismenosti ili drugih čimbenika.

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

- znatno unaprijedi našu bazu dokaza i razinu razumijevanja na koji način digitalni poslovni modeli, tehnologije i prakse koriste potrošačima ili stvaraju ili pogoršavaju potrošačke rizike i štetu te utvrdi politike kojima se potrošači štite i osnažuju na digitalnim tržištima;
- ažurira Preporuku o zaštiti potrošača u e-trgovini iz 2016. radi rješavanja postojećih i novih potrošačkih rizika i štete 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 imaju potencijala 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 okolišu i klimi, 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 to da djeluju u pogledu svojih ekoloških 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 isključivo potrošačku politiku;
- ostala područja politika mogu imati važnu ulogu u rješavanju prepreka održivoj potrošnji koja utječe na sve potrošače;
- uvidom u to kako potrošači razumiju ekološke zahtjeve i u 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 potrošačka politika može poduprijeti sposobnost potrošača da odaberu održivije

proizvode i usluge te da sigurno i jednostavno popravljaju, 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 OPP-a i u suradnji s drugim tijelima OECD-a i međunarodnim forumima da:

- ispita kako potrošačka politika može pomoći onim potrošačima koji žele smanjiti svoj ekološki otisak da to učine;
- nastavi empirijski rad na boljem razumijevanju čimbenika koji utječu na donošenje odluka na tržištu potrošača, točnije njihovog razumijevanja informacija i tvrdnji o okolišu te utjecaja njihovih odluka na okoliš;
- razmotri 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 riješiti 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 omogućuju isporuku (uključujući izravnu isporuku) 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 OPP-a i njegovih RSSP-ova, na poboljšanju okvira politike sigurnosti potrošačkih proizvoda na globalnoj razini;
- osigurati da se okvirima politike sigurnosti potrošačkih proizvoda mogu učinkovito riješiti trajni i novi rizici za sigurnost potrošačkih proizvoda te da poduzeća, točnije 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 uvrštavanje 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 OPP-a i u suradnji s drugim 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 spoznaje 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, normi, provedbenih instrumenata i drugih inicijativa kao što su dobrovoljne poslovne obveze („jamstva“), 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 povučenim proizvodima OECD *GlobalRecalls*, te po potrebi razviti nove alate.

Suradnja diljem granica i područja politika radi zaštite i osnaživanja potrošača

POZDRAVLJAMO pokretanje Globalnog foruma o potrošačkoj politici kao inkluzivne mreže za raspravu o potrošačkim pitanjima, spoznajama o ponašanju, tehnologiji i tržišnim trendovima te o novoj politici i empirijskom istraživanju potrošača zajedno s akademskom zajednicom, civilnim društvom (točnije udrugama potrošača), poslovnim sektorom i drugim dionicima (uključujući poslove u OECD-u i Savjetodavni odbor sindikata OECD-a).

PREPOZNAJEMO da:

- s obzirom na sve veća sjecišta potrošačke politike i drugih područja politike kao što su politika tržišnog natjecanja, digitalna politika, politika zaštite privatnosti, politika zaštite okoliša, energetska, zdravstvena, financijska, trgovinska, prometna i rodna politika, kao i zaštita osoba izloženih visokom riziku od štete, multidisciplinarna politika i pristup osiguranja provedbe koji uključuje spoznaje o ponašanju mogu biti od koristi;
- s globalnim lancima opskrbe i rastućim prekograničnim transakcijama potrošača i razmjenom podataka, što je ubrzano digitalnim tržištima, učinkovita međunarodna potrošačka i suradnja u provedbi, 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 partnerima, uključujući sudjelovanjem u OECD-u te razvojem i provedbom normi i alata OECD-a, doveli su do učinkovitije potrošačke politike i provedbe na nacionalnoj, regionalnoj i globalnoj razini;
- suradnja svih dionika, uključujući kreatore politika, izvršitelje i njihove mreže, civilno društvo (točnije udruge potrošača), poslovni sektor i akademsku zajednicu, može ojačati učinak zaštite

i osnaživanja potrošača;

- pridonosenjem tržištima koja dobro funkcioniraju i povjerenjem u proizvode u svim regijama, uključujući gospodarstvima u usponu i razvoju, potrošačka politika može podupirati gospodarski rast i razvoj.

OBVEZUJEMO SE:

- jačati potrošačku politiku i suradnju u provedbi 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 udrugama potrošača), poslovnim sektorom i akademskom zajednicom kako bi se poduprle politike zaštite potrošača utemeljene na dokazima;
- poboljšati suradnju s drugim područjima politika kako bi se razvio pristup koji obuhvaća sve razine vlasti za aktualna i nova pitanja potrošačke politike i sigurnosti proizvoda.

POZIVAMO OECD da putem OPP-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 potrošačkoj politici;
- radi na razumijevanju sjecišta potrošačke politike i drugih područja politika kako bi se riješila pitanja međusektorskih tema koje uključuju zaštitu i osnaživanje potrošača;
- jača dijalog s novim gospodarstvima u razvoju kako bi se potakle snažne i inkluzivne potrošačke politike kojima se podupire održivi rast i gospodarski razvoj.

Jačanje dokazne baze potrošačke politike i učinkovitost provedbe

PREPOZNAJEMO da:

- sve veća složenost tržišta zahtjeva da se mjere potrošačke politike 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 stvaranju pravednije i inkluzivnije potrošačke politike;
- 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 OPP-a u području potrošačke politike, u dobrom položaju da djeluje kao mjesto za potrošačku politiku 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 spoznaje o ponašanju i empirijska istraživanja;
- jačati alate i ovlasti dostupne relevantnim provedbenim tijelima za poduzimanje učinkovitih mjera.

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

- proširi svoju politiku među državama i empirijska istraživanja, uzimajući u obzir spoznaje o ponašanju;
- uložiti napor za poboljšanje podataka razvrstanih po spolu, utvrdi nedostatke u znanju i rješavaju rodni pitanja u potrošačkoj politici;
- djeluje kao mjesto za raspravu i promicanje politike i empirijskog istraživanja potrošača putem Globalnog foruma o potrošačkoj politici;
- ažurira Preporuku OECD-a iz 2014. o donošenju odluka o potrošačkoj politici [[OECD/LEGAL/0403](#)], uzimajući u obzir politiku i empirijska istraživanja OPP-a, kako bi se uzele u obzir nove metodologije i tehnologije za učinkovitu potrošačku politiku i provedbu.