

Проф. др Љубица Николић, редовни професор
Универзитет у Нишу, Правни факултет UDK: 366.542(497.11:4-672EU)

ПРОЦЕС ЕВРОПСКЕ ИНТЕГРАЦИЈЕ И ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА

Апстракт:

Права и интереси потрошача на домаћем тржишту још увек нису заштићени на одговарајући начин, онако како се то чини у савременим привредама. На домаћем тржишту нуде се и производи који не испуњавају све техничке стандарде и стандарде квалитета, пласирају се производи опасни по живот и здравље људи, као и познати брендови лошијег квалитета у односу на онај на развијеним тржиштима. Домаће потрошаче ваља заштити од лажних реклама и вратити им осећај сигурности и поверења приликом куповине роба. Са интензивирањем процеса европске интеграције Србије, убрзавају се и реформе у свим областима друштвеног и економског живота. У том процесу, и област заштите потрошача доживљава озбиљне реформе, а све у циљу прилагођавања домаћих стандарда, регулативе и институција онима у развијеним привредама.

Кључне речи:

потрошачи, заштита потрошача, европска интеграција, директиве ЕУ, реформа

Рад је резултат истраживања на пројекту „Пристап правосуђу – инструменти за имплементацију европских стандарда у правни систем Републике Србије“, бр. 149043Д, који финансира Министарство за науку и технолошки развој Републике Србије.

УВОД

Од 2000. године, Србија је укључена у Процес стабилизације и придруживања Европској унији, мада је Споразум о стабилизацији и придруживању (ССП) потписан тек 2008. године. Потписивањем Споразума о стабилизацији и придруживању, формиран је уговорни однос између Србије и Европске уније, чиме је Србија постала држава придружена Европској унији. Овим споразумом Србија се обавезала на постепено усклађивање свога законодавства са правом Европске заједнице. Упоредо са преговорима о овом Споразуму, текао је процес интеграције Србије у Европску унију. Народна Скупштина је октобра 2004. године усвојила Резолуцију о придруживању Европској унији¹, док је Влада, јуна 2005. године, усвојила Националну стратегију Србије за приступање Србије и Црне Горе Европској унији. Овом Стратегијом предвиђене су активности које Република Србија треба да предузме у области друштва, политике и права, како би до 2012. године била спремна да преузме обавезе које проистичу из чланства у Европској унији. Од 2004. године Република Србија сачињава годишње Акционе планове за спровођење Европског партнерства. Те године је започела и са процесом хармонизације свога националног законодавства са комунитарним правом.

Добијање статуса државе кандидата зависи од оцене Европске комисије о спремности Србије да отпочне преговоре о чланству у ЕУ. Досадашњи напори и резултати Србије у процесу европске интеграције нису задовољавајући. Неопходно је озбиљно спровођење Споразума о стабилизацији и придруживању, као и успешно преговарање о приступању ЕУ. Усклађивање домаћег законодавства са правом ЕУ детаљно је регулисано у Националном програму за интеграцију Србије у ЕУ (Национални програм за интеграцију, у даљем тексту НПИ). Део овога програма, односи се на заштиту потрошача. Правила ЕУ веома су прецизна када су у питању стандарди које одређени производи треба да задовоље, уколико су намењени тржишту ЕУ. Прихватањем европских стандарда ствара се могућност пласмана домаћих производа на инострано тржиште,

¹ *Службени гласник РС*, бр. 112/04.

као и боља заштита домаћих потрошача. Постоји велики број упутстава и стандарда ЕУ у овој области, са којима ваља усагласити наш будући Закон о заштити потрошача.

Регулатива у области заштите потрошача

Генерална скупштина Уједињених нација, резолуцијом број 39/248 из 1985. године, утврдила је смернице у области заштите потрошача, којима је подстакла земље чланице на институционално уређење заштите права потрошача. Европске државе, потписнице Римског уговора из 1973. године, донеле су Европску повељу о информисању и заштити потрошача, с дефинисањем основних потрошачких права.

Развијене земље деценијама уназад имају посебне законе о заштити потрошача. У САД овакви закони постоје од 1972. године. На овом тржишту постоји изузетно моћна институција за контролу понашања понуђача роба и услуга, под називом Федерал Траде Комисион (ФТЦ). У Европи све земље чланице ЕУ више од 20 година имају посебне законе којима је регулисана област заштите потрошача.

Осим прописа ЕУ које непосредно примењују њени органи, постоје и обавезна упутства (директиве) за оне области у којима су земље чланице задржале националну надлежност. Тако је у области заштите потрошача ЕУ донела око 100 директива, с обавезујућим деловањем. Новину у законодавној пракси ЕУ чине уредбе, које се директно примењују, односно обавезују земље чланице, и без посебног уношења у национални правни систем. У области заштите потрошача постоје уредбе које регулишу заштиту права путника у авио саобраћају, и уредба која регулише питања сарадње тржишних инспектора чланица (Уредба Савета бр. 261/04/ЕЦ и Уредба Савета 2006/04/ЕЦ).

Заштита потрошача у домаћем позитивном законодавству

Устав Републике Србије установљава принцип заштите потрошача, тако што експлицитно прописује да Република Србија штити потрошаче, као и да су посебно забрањене радње усмерене

против здравља, безбедности и приватности потрошача, као и све нечасне радње на тржишту.² Тренутно је на снази **Закон о заштити потрошача**³ из 2005. године, за који су предлагачи тврдили да обезбеђује увођење највиших стандарда ЕУ у области заштите потрошача на српском тржишту. Даном ступања на снагу овог закона, престао је да важи Закон о заштити потрошача из 2002. године.⁴

Актуелни домаћи Закон о заштити потрошача, сачињен је по угледу на инострана законодавства из ове области, као и Резолуцију Генералне скупштине Уједињених нација бр. 39/248 из 1985. године, у којој су дефинисана основна права потрошача: право на задовољење основних потреба, право на безбедност, право на информисаност, право избора, право да се чује глас потрошача, право на обештећење, право на образовање потрошача и право на здраву животну средину. Поред основних права потрошача, овим Законом је регулисана заштита живота, здравља и сигурност потрошача, заштита економских интереса потрошача, посебни облици заштите потрошача у коришћењу услуга, типски уговори, информисање и образовање потрошача, као и накнада штете.

Домаћи Закон о заштити потрошача само делимично садржи смернице и упутства ЕУ о заштити потрошача, због чега су неопходне даље измене и допуне овога Закона. И поред тога, његовим усвајањем створен је правни оквир за формирање надлежних државних органа, као и самосталних организација потрошача, а ти органи за циљ имају заштиту потрошача на домаћем тржишту. Став је стручњака из ЕУ, да је Србија учинила напредак у овој области, пре свега што се тиче усклађивања закона, али да је заштита потрошача још увек недовољна због недостатка адекватних институција, као и недовољне ефикасности у спровођењу усвојене регулативе.

Закон о заштити потрошача из 2005. године дефинише потрошача на следећи начин: “Потрошач у смислу овог закона јесте свако физичко лице које купује производе или користи услуге за личне потребе или потребе свог домаћинства. Потрошач јесте и

² Члан 90. Устава Републике Србије.

³ *Службени гласник РС*, бр. 79/05.

⁴ *Службени лист СРЈ*, бр. 37/02.

привредно друштво, предузеће, друго правно лице и предузетник, када купује производе или користи услуге за сопствене потребе...“ (члан 2. ЗОЗП). За разлику од овога решења, став је ЕУ да је потрошач физичко лице, док се правна лица не сматрају потрошачима. У савременим државама заштита се пружа економски слабијој страни у пословним трансакцијама на тржишту. Зато се законима о заштити потрошача штите само физичка лица потрошачи када купују на тржишту производе и услуге за своје личне или породичне потребе.

Тренутно се ради на **изради новог Закона о заштити потрошача**, с циљем даљег усклађивања са законодавством ЕУ у овој области, као и преузимања обавеза из Споразума о стабилизацији и придруживању са ЕУ. Од овога Закона се очекује да унапреди систем заштите потрошача у Србији по угледу на стандарде који постоје у државама чланицама ЕУ. Ваљало би регулисати формирање саветодавних центара за заштиту потрошача, пре свега у циљу пружања правне заштите потрошачима. Треба створити услове и за ефикасније функционисање организација потрошача, и њихово активно укључивање у остваривање права и интереса потрошача.

Министарство трговине и услуга завршило је радну верзију новог Закона о заштити потрошача. Као основне *карактеристике будућег Закона* истичу се следеће: виши ниво заштите потрошача; имплементација 15 кључних директива ЕУ у овој области; нова дефиниција потрошача (свако физичко лице); детаљније регулисање основних права потрошача; акценат на информисању и образовању потрошача пре обављене куповине; институционализовање обавезе информисања; преношење „терета доказивања“ са потрошача на трговца; увођење нових институција и инструмената заштите потрошача по узору на развијене земље ЕУ (вансудско решавање спорова, колективне и групне тужбе). Структуру новог Закона о заштити потрошача, према радној верзији, чине два дела (материјални и спровођење). Први, материјални, део обухвата: дефиниције и повезаност са другим законима релевантним за ову област, опште информације за потрошаче, модалитете потрошачких уговора, непоштене уговорне одредбе, куповину потрошачке робе, посебна права потрошача код уговора о пружању услуга, услуге од општег економског интереса, специфичне уговоре у области туризма, потрошачке кредите. Други део, спровођење закона, регулише:

национални програм и институције, Савет министара за заштиту потрошача, улогу НВО, вансудско решавање потрошачких спорова, колективне и групне тужбе, као и казнене одредбе.

У радној верзији новог Закона о заштити потрошача примењене су следеће директиве: 1) Директива 98/6/ЕЦ о означавању цена. 2) Директива 85/577/ЕЦЦ о продаји ван пословних просторија. 3) Директива 97/ЕЦ о продаји на даљину. 4) Директива 2000/31/ЕЦ о електронској трговини. 5) Директива 93/13/ЕЦЦ о неправичним уговорним условима у потрошачким уговорима. 6) Директива 99/44/ЕЦ о продаји потрошачке робе и пратећим гаранцијама. 7) Директива 2002/22/ЕЦ о универзалним услугама. 8) Директива 2003/54/ЕЦ о електричној енергији. 9) Директива 2003/55/ЕЦ о природном гасу. 10) Директива 90/314/ЕЕЦ о пакет аранжманима. 11) Директива 2008/122/ЕЦ о timesharing. 12) Директива 2008/48/ЕЦ о потрошачким кредитима. 13) Директива 2002/65/ЕЦ о продаји финансијских услуга на даљину. 14) Директива 2008/52/ЕЦ о медијацији. 15) Директива 98/27/ЕЦ о судским забранама.

Област заштите потрошача регулише и низ других домаћих закона, и то: Закон о облигационим односима (*Службени лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85, 45/89, 57/89, *Службени лист СРЈ*, бр. 31/93, 22/99, 23/99, 35/99, 44/99), Закон о оглашавању (*Службени гласник РС*, бр. 79/05), Закон о ценама (*Службени гласник РС*, бр. 79/05), Закон о условима за обављање промета робе, вршење услуга у промету робе и инспекцијском надзору (*Службени гласник РС*, бр. 39/96, 20/97, 46/98, ... 34/01, 80/02, 101/05), Закон о одговорности произвођача ствари са недостатком (*Службени гласник РС*, бр. 101/05), Закон о банкама (*Службени гласник РС*, бр. 107/05), Закон о осигурању (*Службени гласник РС*, бр. 55/04, 61/05, 101/07), Закон о финансијском лизингу (*Службени гласник РС*, бр. 55/03, 61/05), Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима (*Службени гласник РС*, бр. 85/05), Закон о платном промету (*Службени лист СРЈ*, бр. 3/02, 5/03, *Службени гласник РС*, бр. 43/04, 62/06), Закон о девизном пословању (*Службени гласник РС*, бр. 62/06), Закон о посредовању – медијацији (*Службени гласник РС*, бр. 18/05) и други.

У току 2009. године, усвојено је још неколико закона из области права и заштите потрошача, и то: Закон о општој

безбедности производа (*Службени гласник РС*, бр. 41/09), Закон о безбедности хране (*Службени гласник РС*, бр. 41/09), Закон о техничким захтевима за производе и оцењивању усаглашености (*Службени гласник РС*, бр. 36/09), Закон о електронској трговини (*Службени гласник РС*, бр. 41/09), као и нови Закон о заштити конкуренције (*Службени гласник РС*, бр. 51/09). У току је израда новог Закона о трговини, као и Закон о потрошачким кредитима.

Закон о општој безбедности производа регулише: безбедност производа, који се налазе на тржишту; критеријуме за оцењивање усаглашености производа са општим захтевом за безбедност; обавезе произвођача и дистрибутера; услове и начин информисања и размене информација, у вези са ризицима, који производ представља по здравље и безбедност потрошача; као и вршење надзора. Основни циљ доношења овог закона јесте заштита здравља и безбедности потрошача у вези са употребом, како домаћих, тако и увезених производа. Овај закон је у знатној мери преузео одредбе Директиве ЕЗ о општој безбедности производа (2001/95ЕЦ), док је у потпуности преузео Директиву ЕЕЦ о обмањујућим производима (87/357/ЕЕЦ).

Закон о безбедности хране за циљ има: заштиту живота и здравља људи, заштиту интереса потрошача, као и заштиту интереса РС у наступу на међународном тржишту. Овим законом је регулисана производња и промет хране, укључујући и храну за животиње.

Закон о техничким захтевима за производе и оцењивању усаглашености, представља правни основ за доношење подзаконских аката, којима ће се у национално законодавство преузимати европске техничке директиве.

Закон о електронској трговини први пут код нас уређује интернет трговину, као значајан сегмент електронског пословања, омогућавајући грађанима Србије све предности електронске куповине које имају и потрошачи развијених земаља. Његов циљ јесте обезбеђивање правне сигурности за учеснике у промету робе и услуга путем електронских мрежа.

Нови Закон о заштити конкуренције донет је с намером да омогући слободну тржишну утакмицу код нас, односно равноправно тржишно надметање и ефикасно санкционисање повреде конкуренције. Применом овога Закона очекује се ефикасније спречавање

злоупотреба на тржишту и стварање додатне добити, посебно монополских и доминантних привредних друштава. Закон даје већа овлашћења Комисији за заштиту конкуренције, која ће моћи ефикасније да доказује постојање злоупотреба и да кажњава почиоце. Прописани износ који се може одредити и наплатити креће се и до 10 одсто годишњих прихода тржишног учесника, а уведене су и додатне мере које може да изрекне Комисија учесницима за нарушавање конкуренције на тржишту. Између осталог, Комисија може да налаже да учесник на тржишту, који је извршио концентрацију супротно решењу Комисије, мора да изврши поделу, отуђи акције или раскине уговор, како би се поново успоставила ефективна конкуренција на тржишту, а не само да плати предвиђену казну.

Тренутно је на снази Закон о трговини из 2005. године (*Службени гласник РС*, бр. 101/05). Урађен је Нацрт закона о трговини, који уређује целокупан промет робе и услуга, као и понашање учесника у том промету. Основни циљ будућег закона јесте: обезбеђивање стабилног, и снабдевног, тржишта; правна сигурност у трговини; побољшање квалитета роба и услуга на тржишту; ефикаснија заштита потрошача, као и смањење сиве економије. Нацрт закона о трговини усклађен је са следећим директивама: 1) Директива ЕЦ бр. 84/450, измене бр. 97/55, о погрешном и упоређујућем оглашавању; 2) Директива Савета ЕЦ 85/374, о усаглашавању закона и прописа држава чланица, који се односе на одговорност за производе са недостацима; 3) Директива 2000/13, о означавању, представљању и рекламирању намирница; 4) Директива ЕЦ 98/6, о заштити потрошача у означавању цена производа; 5) Директива 97/7 ЕЦ, о заштити потрошача у вези са уговорима на даљину. Нацртом закона о трговини, регулисан је појам, као и услови, даљинске трговине. Усклађивање домаће регулативе са Директивом Европског парламента и Савета 2002/65 ЕЦ, о трговини на даљину финансијских услуга, зависиће од постигнутог нивоа либерализације кретања капитала, која ће се вршити у складу са одредбама Споразума о стабилизацији и придруживању. Такође, зависиће и од постојања техничких услова, а пре свега, сигурносних система за реализацију трговине на даљину.

Закон о потрошачким кредитима треба да буде усклађен са новом директивом о потрошачким кредитима, која је усвојена од

стране Европског савета. Током ове године очекујемо потпуно усклађивање Одлуке о јединственом начину обрачуна и објављивања ефективне каматне стопе на депозите и кредите (*Службени гласник РС*, бр. 57/2006) са директивама о потрошачким кредитима, у делу који се односи на укупну цену кредита за потрошаче (Директива Савета 87/102/ЕЕЦ, Директива Савета 90/88/ЕЕЦ и Директива Европског парламента и Савета 98/7/ЕЦ).

У циљу боље заштите домаћих потрошача, као и стимулисања међународне размене, Влада је, јануара 2007. године, усвојила *Национални програм заштите потрошача* за период 2007-2012. година.⁵ Овај програм дефинише циљеве и задатке заштите потрошача, обавезе креирања законодавног оквира усклађеног са одговарајућим прописима ЕУ, институционални оквир система за заштиту потрошача, као и задатке носилаца система.

Домаће институције надлежне за заштиту потрошача

Поред захтева за успостављање ефикасне правне заштите потрошача, неопходна је и изградња институција система заштите потрошача у Србији.

У складу са Законом о заштити потрошача, **Министарство трговине и услуга** јесте надлежно да штити потрошаче на домаћем тржишту. Ово Министарство задужено је за стварање система заштите потрошача и предлагање прописа из ове области. Поред ове институције, постоје и Одсек за заштиту потрошача у оквиру Министарства трговине и услуга, а у оквиру истог Министарства је и Савет министра за заштиту потрошача, као саветодавно тело, као и Сектор тржишне инспекције. Поред овог Министарства, и друга министарства и инспекције врше надзор у области заштите потрошача – од посебног су значаја и самосталне организације, и асоцијације, потрошача.

Одсек за заштиту потрошача јесте посебна организациона јединица, у оквиру Министарства трговине и услуга. Чине га пет службеника, три са високом стручном спремом, један са вишом, и један са средњом.

⁵ *Службени гласник РС*, бр. 11/07.

Савет министра за заштиту потрошача јесте саветодавно-консултативно тело, у оквиру Министарства трговине и услуга. Саветом руководи министар надлежан за послове трговине, а чланови Савета могу бити истакнути стручњаци из ове области, представници релевантних министарстава и организација потрошача. Савет је формиран по угледу на сличне органе, који постоје у земљама чланицама ЕУ. Његова функција јесте саветодавна. Другим речима, помаже Министарству у доношењу одлука у вези са политиком заштите потрошача. Са друге стране, заступљеност представника из организација потрошача у овоме Савету омогућила је укључивање потрошача у креирање политике заштите права потрошача, што је један од услова ЕУ у овој области. Први Савет формиран је у априлу 2006. године.

Рад Савета уређују 2 подзаконска акта: Решење министра о формирању Савета и Пословник о раду, који доноси Савет. Министар Решењем одређује задатке Савета, именује чланове и прописује да препоруке Савет доноси простом већином укупног броја чланова. Потом министар заказује конститутивну седницу Савета, на којој чланови Савета усвајају Пословник. Од укупног броја чланова Савета, 5 су из министарстава (пољопривреде, финансија, државне управе, здравља и заштите околине), 5 из организација потрошача и 5 из научне области у вези са заштитом потрошача.

Сектор тржишне инспекције налази се у саставу Министарства трговине и услуга и има посебно важну улогу у области заштите потрошача. Овај Сектор тренутно има 571 запосленог, од чега 512 тржишних инспектора са високом стручном спремом (правног, економског, техничког, технолошког, машинског, електротехничког, и пољопривредног смера). У оквиру Сектора тржишне инспекције постоје два одељења за координацију послова инспекцијског надзора у области трговине и услуга, заштите потрошача, контроле квалитета и безбедности индустријско-непрехрамбених производа, као и квалитета и безбедности услуга. Ова одељења координишу и прате рад 27 подручних организационих јединица Сектора тржишне инспекције (одељења тржишне инспекције), која обављају непосредан инспекцијски надзор на подручју Републике Србије.

Подручне јединице (Одељења тржишне инспекције) јесу организоване применом функционалног и територијалног принципа. Одељења за подручје града Београда, Новог Сада и Ниша, имају специјализоване функције, укључујући функцију (Одсек) за заштиту потрошача. Сва остала одељења тржишне инспекције су организована по територијалном принципу, тако да у њима сви унутрашњи одсеци, односно сви тржишни инспектори, поред осталих послова, раде и на пословима заштите потрошача.

У току 2007. године Сектор тржишне инспекције примио је 6.405 пријава потрошача, од чега: 3.076 (48 %) због нерешене рекламације у вези са купљеном робом са недостатком или неизвршене услуге; 909 (14%) због неиздавања рачуна за купљену робу или услугу; 57 (1%) због преварног оглашавања производа и услуга; 2.234 (36%) због бесправног рада, неистицања цена, више наплаћене цене производа и услуга, нетачног мерења; 129 (1%) остале пријаве. Од укупног броја примљених пријава у 2007. години, у 68% случајева је утврђена повреда права потрошача, и предузете су одговарајуће мере.

У циљу заштите корисника финансијских услуга, у Народној банци Србије је јануара 2007. године основан **Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта над обављањем тих услуга**. Овај Центар има 12 запослених и њему клијенти подносе приговоре на рад даваоца финансијских услуга, чије пословање супервизира Народна банка Србије. Реч је о услугама из области банкарства, осигурања, добровољних пензијских фондова, као и давалаца финансијског лизинга. Центар за заштиту корисника финансијских услуга, између осталог, врши и посредовање у решавању спорних односа између корисника и давалаца финансијских услуга, када Народна банка Србије оцени да је могуће мирно решење спорног односа. Путем информисања и едукације, Центар помаже корисницима у бољем разумевању финансијских услуга. Грађани се могу обратити Центру са питањима или приговорима у вези са финансијским услугама, односно даваоцима тих услуга.

Маја 2005. године, на Оснивачкој скупштини у Крагујевцу, формирана је **Национална организација потрошача Србије (НОПС)**, у коју је удружено 29 општинских и регионалних орга-

низација из читаве Србије. Ова организације је примљена у чланство Светске организације потрошача (Консумерс Интернационал). Тиме је НОПС постао део глобалне мреже заштите права потрошача, сачињене од 240 чланица у 115 земаља света. Тренутно је код нас регистровано више од 60 организација за заштиту потрошача, али је већина то само на папиру.

Планиране активности у области заштите потрошача

Према извештају Комисије европских заједница за 2008. годину, привреда у Србији наставила је да расте. Међутим, што се тиче макроекономске стабилизације, напредак је мешовит. Успорене су структурне реформе и ниво незапослености је висок, док је инфлаторни притисак у порасту. Србија је учинила извештан напредак у правцу успостављања функционалне тржишне економије, али су неопходни даљи напори како би Србија средњорочно била у стању да се носи са конкуренцијом и тржишним силама у оквиру Уније.

Септембра 2007. године, започела је реализација програма ЦАРДС 2006, из области заштите потрошача, који финансира Европска агенција за реконструкцију, у износу од 2.000.000 евра. Овај програм усмерен је ка: модернизацији законске регулативе из области заштите потрошача; спровођењу обуке, као и обезбеђивању ИТ опреме, с циљем успостављања интегрисаног ИТ система за тржишну инспекцију, што је први корак ка успостављању јединственог система брзог упозоравања за опасне производе широке потрошње (РАПЕХ) у Србији.

У што скорије време треба створити основе за јачање организација потрошача, као независних и непрофитних организација, које искључиво штите интересе и права потрошача. Треба створити и друге институционалне услове за успостављање ефикасног система заштите права потрошача и успоставити сарадњу са одговарајућим међународним организацијама и институцијама надлежним за заштиту потрошача.

Поред изградње система правне заштите, активности Министарства трговине и услуга у области заштите потрошача, усмерене су и ка стварању институционалних услова за успостављање

јединственог система заштите потрошача. У том смислу Министарство предлаже следеће: јачање административних капацитета Министарства трговине и услуга (повећање броја кадрова, стручно усавршавање запослених, боља техничка опремљеност); повећање оперативности Савета министара за заштиту потрошача, као и снажнија интерресорна сарадња; развој модела координације активности других ресорних министарстава, надлежних инспекцијских органа и специфичних тела и агенција Владе РС; развој заједничких пројеката са јединицама локалне самоуправе како би се повећао ниво њихове укључености у систем заштите потрошача.

Новим Законом о заштити потрошача, треба остварити бољу заштиту права и потрошача и трговаца. У природи је многих домаћих потрошача, да су често кивни и незадовољни трговцима и производима, а понекад су њихови захтеви апсурдни. Јасним дефинисањем обавеза трговаца, остварује се и њихова боља заштита од нереалних захтева потрошача.

Резиме

На тржиштима попут нашег, где је платежна способност купаца нижа, права потрошача роба и корисника услуга угрожена су на различите начине. На домаћем тржишту нуде се нестандардни производи, производи опасни по живот и здравље људи, фалсификати, пласирају се лажне рекламе и слично. Познате робне марке на нашем тржишту, лошијег су квалитета од онога на развијенијим тржиштима. Другим речима, наизглед идентични производи, по своме називу и паковању, разликују се по свом саставу, у зависности од тога ком тржишту су намењени, онима са већом или мањом платежном способношћу купаца. Увођење одговарајућих стандарда квалитета подразумева, наравно, прихватање пратеће цене. У нашој земљи у току је процес изградње савременог система заштите потрошача, по угледу на оне у развијеним земљама, који, поред модернизације прописа у овој области, подразумева изградњу одговарајуће институционалне мреже. Савремени тржишни односи, поред заштите најслабијих учесника, потрошача, подразумевају и заштиту продаваца, о чему ваља водити рачуна приликом спровођења реформи. Заштита домаћих потрошача један је од приоритета у

процесу изградње институционалног и правног система модерне привреде. Треба увести ред на тржиште, а потрошаче заштитити од некоректног тржишног понашања. Само на конкурентском тржишту, на коме потрошачи могу да бирају између много производа и услуга по прихватљивим ценама, и уз гарантовано добар квалитет, можемо говорити о правој заштити интереса потрошача. Потрошачи имају право да буду информисани о чињеницама значајним за правилан избор. Треба их заштити од преварних огласа и ознака на производима, који их могу довести у заблуду.

*Prof. Ljubica Nikolić, LL.D.
Full Professor
Law Faculty, University of Niš*

THE EUROPEAN INTEGRATION AND CONSUMER PROTECTION

Summary

The rights and interests of consumers in the internal market are still inadequately protected as compared to the protection they receive in modern economies. The products offered on the internal market do not comply with all the technical and quality standards; some products placed on the market are dangerous for human health and some well-known brands are frequently of lower quality as compared to the products placed on the markets of developed countries. In the purchase of goods, Serbian consumers should be protected from false advertising, and their sense of security and trust should be re-established. As the process of the European Integration is being intensified, reforms in all areas of social and economic life are accelerating. In that process, consumer protection has been undergoing significant reforms which are ultimately aimed at adjusting the national standards, regulations and institutions with those of the developed economies.

Keywords: *consumers, consumer protection, European Integration, EU Directives, reform*