

7. JUNIJ 2006

SPOROČILO KOMISARJA KYPRIANOUIA SLOVENSKIM POTROŠNIKOM
INFORMACIJSKA KAMPANJA „PRAVICE IMATE, UVELJAVITE JIH“
(SPOROČILO BO OBJAVLJENO NA SPLETNI STRANI KAMPANJE IN PORTALU EUROPA)

Približati Evropo njenim državljanom je zame kot komisarja za zdravje in varstvo potrošnikov posebnega pomena. Evropska politika varstva potrošnikov si prizadeva državljanom EU zagotoviti resnične in oprijemljive koristi in pravice.

EU ne odpira samo vrat podjetjem za vstop na trge po vsej Evropi. Prav tako spodbuja in varuje interese svojih državljanov v njihovem vsakdanjem življenju. Da bi potrošniki razumeli delovanje evropskega trga, morajo poznati svoje pravice, jih znati uveljavljati in biti ozaveščeni pri svoji izbiri. S pomočjo združenj potrošnikov pa morajo zagotoviti, da se bodo njihove pravice spoštovale, in znati izkoristiti pravna sredstva.

Tukaj postane pomembna informacijska kampanja „Pravice imate, uveljavite jih“. Kampanja si prizadeva:

- obveščati slovenske državljane o pravicah potrošnikov, ki jih zagotavlja zakonodaja EU o varstvu potrošnikov,
- spodbujati državljane k uveljavljanju teh pravic in
- promovirati združenja potrošnikov kot ključni vir informacij in nasvetov.

Namen **televizijskega sporočila** na slovenskih javnih in zasebnih kanalih bo opozarjati potrošnike na njihove pravice, ki jih zakonodaja EU in nacionalna zakonodaja zagotavljata pri najemu potrošniških posojil, nakupih prek spleta in preživljanju počitnic v okviru počitniškega paketa. Takšni posli pogosto vključujejo pomembne denarne zneske, zato je vredno nekaj časa in napora vložiti v preprečevanje težav ali, če so se te že pojavile, poskušati pridobiti odškodnino ali odpraviti napako.

Raziskave ciljnih skupin v Ljubljani, Mariboru in Celju so pokazale, da slovenski potrošniki pogosto niso motivirani za spoznavanje svojih pravic ali za sodelovanje v združenju potrošnikov, dokler ne ugotovijo, da imajo „velik problem“. Te težave se pojavijo predvsem pri podpisovanju pogodb, ne da bi prebrali drobni tisk, in pri opravljanju storitev, kot so potovanja, bančništvo in zavarovalništvo.

V zadnji raziskavi so številni slovenski potrošniki priznali, da ne poznajo svojih pravic: skoraj polovica pravi, da ne pozna svojih pravic pri najemu posojila za nakup avtomobila ali pralnega stroja ali pri nakupu počitniškega paketa; več kakor polovica pa je priznala, da ne pozna svojih pravic pri nakupu prek spleta ali kataloške prodaje.

Zakaj želi EU obveščati potrošnike?

Danes slovenska zakonodaja svojim potrošnikom zagotavlja enake ali podobne pravice in varstvo, kot jih imajo drugi državljani EU. To je bil del pristopnega procesa.

Vendar pa je sprejemanje skupne zakonodaje samo del naloge. Zakonodaja mora delovati tudi v praksi. To pa pomeni: spodbujanje poslovnega obnašanja, prijaznega do potrošnika, pospeševanje združenj potrošnikov, pomoč potrošnikom pri uveljavljanju njihovih pravic in spodbujanje aktivne naravnosti potrošnikov – na ta način bo narejen premik od varstva potrošnikov k večji moči potrošnikov.

Odprti trgi, splet in druge inovacije v maloprodaji in distribuciji prinašajo nove priložnosti, nove izdelke, nove storitve in tudi nove nevarnosti. Tehnike in veščine trženja so vsak dan bolj prefinjene. Potrošniki morajo biti glede pravilne izbire pozorni in obveščeni.

Po zadnji širitvi EU je v Evropi dejansko že 450 milijonov potrošnikov. Njihove teže v gospodarstvu ne moremo zanemariti: v EU znašajo izdatki za končno potrošnjo skoraj 60 % BDP EU.

Pogumni in samozavestni potrošniki so gonilo evropske konkurenčnosti, saj iščejo najboljši nakup ne glede na meje ter nagradijo najboljša in najbolj inovativna podjetja v Evropski uniji.

Bolje obveščeni potrošniki, ki uveljavljajo svoje pravice, bodo prispevali tudi k boljšemu izvajanju in uveljavljanju predpisov s področja varstva potrošnikov.

Potrošniki, ki poznajo svoje pravice doma, pa morajo vedeti, da lahko uživajo ugodnosti podobnih pravic in varstva, kjer koli v EU se nahajajo ali kupujejo.

Zakaj želi EU spodbujati nacionalna združenja potrošnikov?

Združenja potrošnikov so najbolj zaupanja vreden vir informacij o pravicah potrošnikov v vseh državah EU. V Sloveniji je raziskava Eurobarometra pokazala, da ljudje pri vprašanju pravilne razlage njihovih pravic kot potrošnikov najbolj zaupajo združenju potrošnikov (54 %), pred prijatelji in družino (16 %), pravniki (10 %) ali vlado (2 %).

Močno združenje potrošnikov je najboljši način za zagotavljanje odločne zastopanosti interesov potrošnikov pri oblikovanju politik na ravni države in EU ter v dialogu s podjetji.

Zato kampanje, ki jih vodimo v novih državah članicah, združujejo strokovno znanje in izkušnje na področju komunikacij ter izkušnje združenj potrošnikov, v Sloveniji je to Zveza potrošnikov Slovenije.

Močno združenje potrošnikov lahko spodbudi javno razpravo o spoštovanju pravic potrošnikov in ponudi platformo za aktivno sodelovanje državljanov v javni sferi.

Za konec lahko rečemo, da bodo morali potrošniki za uživanje vseh ugodnosti zakonodaje EU s področja varstva potrošnikov poznati svoje pravice in se zanje zavzemati ter, če tako želijo, sodelovati v združenjih potrošnikov.

Upam, da bo ta kampanja priložnost za razpravo o pravicah potrošnikov z vsemi, ki jih to vprašanje zadeva: mladi strokovnjaki in družine, v mestih in na podeželju; združenja potrošnikov, poslovneži in nacionalni organi.