

POSOLSTVO KOMISÁRA KYPRIANOVA NA ÚČELY INFORMAČNÝCH KAMPANÍ NA SLOVENSKU

Priblíženie Európy jej občanom je pre mňa ako komisára pre zdravie a ochranu spotrebiteľa mimoriadne dôležité. Cieľom európskej politiky ochrany spotrebiteľa je poskytnúť občanom EÚ skutočné a konkrétne výhody a práva.

EÚ nielen otvára dvere podnikom na trhy celej EÚ, ale tiež presadzuje a chráni záujmy svojich občanov v ich každodennom živote. Aby však európsky trh fungoval v prospech spotrebiteľov, títo potrebujú poznať svoje práva, vedieť, ako ich využívať a rozhodovať sa na základe informácií. A s pomocou združení spotrebiteľov vedieť, ako zabezpečiť, aby boli ich práva dodržiavané a ako dosiahnuť nápravu.

A tu vstupuje do hry táto informačná kampaň s názvom „Trvajte na svojich právach!“ Jej cieľom je:

- informovať občanov Slovenska o právach spotrebiteľov, ktoré majú na základe právnych predpisov EÚ o ochrane spotrebiteľa,
- povzbudiť ich, aby sa domáhali týchto práv a
- propagovať združenia spotrebiteľov ako kľúčový zdroj informácií a poradenstva.

Cieľom televíznych správ, ktoré sa budú vysielat' na slovenských verejných a komerčných kanáloch, je upozorniť spotrebiteľov na práva, ktoré majú na základe právnych predpisov EÚ a na základe národných právnych predpisov, keď si berú spotrebiteľský úver, nakupujú na internete a idú na zájazd organizovaný cestovnou kanceláriou. Pri takýchto transakciách ide často o veľké sumy peňazí a oplatí sa investovať trochu času a úsilia, aby ste predišli problémom alebo, ak už vznikli, pokúsili sa získať odškodné alebo nápravu.

Prieskum metódou skupinového rozhovoru v Bratislave, Košiciach a Žiline ukázal, že slovenským spotrebiteľom často chýba motivácia, aby spoznali svoje spotrebiteľské práva alebo sa stali členom združenia spotrebiteľov, až kým nezistia, že majú „veľký problém“. Tieto problémy vznikajú najmä vtedy, keď sa podpíšu zmluvy bez prečítania si časti zmluvy vytlačenej malým písmom a pri poskytovaní služieb v oblastiach, akými sú cestovný ruch, bankovníctvo a poisťovníctvo.

V nedávnom celonárodnom prieskume Eurobarometra mnohí slovenskí spotrebiteľia sami priznali, že nepoznajú svoje práva: takmer polovica uvádza, že nepozná svoje práva, keď si berie úver na kúpu auta alebo práčky; viac ako polovica vôbec nepozná svoje práva, keď si kupuje zájazd organizovaný cestovnou kanceláriou a takmer dve tretiny priznali, že nepoznajú svoje práva súvisiace s nakupovaním na internete alebo prostredníctvom zásielkového predaja.

### ***Prečo chce EÚ informovať spotrebiteľov?***

V súčasnosti majú občania Slovenska podľa národných právnych predpisov rovnaké alebo podobné práva a ochranu ako iní občania EÚ. Bolo to súčasťou prístupového procesu.

Prijatie spoločných právnych predpisov je však len časť úlohy. Potrebujeme tiež dosiahnuť, aby sa právne predpisy uplatňovali v praxi. To znamená: podnecovať priaznivé správanie podnikateľskej sféry voči spotrebiteľom, podporovať združenia spotrebiteľov, pomáhať spotrebiteľom pri uplatňovaní ich práv a vyvolať aktívne postoje spotrebiteľov, čím sa dosiahne posun od ochrany spotrebiteľa k posilneniu postavenia spotrebiteľa.

Otvorené trhy, internet a iné inovácie v predaji v malom a v distribúcii prinášajú nové príležitosti, nové výrobky, nové služby, ale aj nové nástrahy. Marketingové techniky a triky sú každým dňom sofistikovanejšie. Aby sa spotrebiteľia rozhodli správne, musia byť ostražití a informovaní.

Po poslednom rozšírení EÚ je v Európe takmer 450 miliónov spotrebiteľov. Ich význam v hospodárstve nemožno opomenúť: v EÚ predstavujú konečné spotrebné výdavky takmer 60 % z HDP EÚ.

Sebaistí a posilnení spotrebiteľia sú motorom európskej konkurencieschopnosti, pretože vyhľadávajú najlepšie obchody bez ohľadu na hranice, čím odmeňujú najlepšie a najviac inovujúce podniky Európskej únie.

Lepšie informovaní spotrebiteľia, ktorí sa dožadujú svojich práv, prispievajú aj k zlepšeniu implementácie a vynútiteľnosti predpisov o ochrane spotrebiteľa.

A spotrebiteľia, ktorí poznajú svoje práva doma, by mali takisto vedieť, že môžu využiť podobné práva a ochranu pri cestách a nákupoch v EÚ.

### ***Prečo chce EÚ podporovať národné združenia spotrebiteľov?***

Vo všetkých krajinách EÚ sú združenia spotrebiteľov naj dôveryhodnejším zdrojom informácií o právach spotrebiteľov. Aj na Slovensku, kde sú združenia spotrebiteľov stále relatívne malé, sa prostredníctvom prieskumu Eurobarometra zistilo, že ľudia, pokiaľ ide o správne vysvetlenie ich spotrebiteľských práv, dôverujú združeniam spotrebiteľov najviac (29 %), pred priateľmi a rodinou (22 %), právnikmi (21 %) alebo vládou (1 %).

Silné združenie spotrebiteľov je najlepším spôsobom, ako zabezpečiť, aby mali záujmy spotrebiteľov silný hlas pri tvorbe politiky na národnej úrovni i na úrovni EÚ a v dialógu s podnikateľskou sférou.

Preto sa v kampaniach, ktoré vedieme v nových členských štátoch, spája profesionálna komunikačná expertíza so skúsenosťami združení spotrebiteľov.

Silné združenie spotrebiteľov môže podnietiť verejnú diskusiu o dodržiavaní práv spotrebiteľov a ponúknuť platformu pre aktívnu angažovanosť občanov vo verejnej sfére.

Na záver možno teda konštatovať, že na to, aby spotrebiteľia v plnej miere využívali právne predpisy EÚ o ochrane spotrebiteľa, budú musieť poznať svoje práva a hájiť ich a ak si to želajú, stať sa členmi združení spotrebiteľov.

Dúfam, že táto kampaň bude príležitosťou na diskusiu o právach spotrebiteľov so všetkými zainteresovanými: mladými profesionálmi a rodinami, v mestách a na vidieku; organizáciami spotrebiteľov, podnikateľmi a národnými orgánmi.