

Európske spotrebiteľské hnutie vzniklo z priamej potreby lepšej ochrany zdravia a blahobytu spotrebiteľa. Stalo sa mohutnou silou pri tvorbe politiky Európskeho spoločenstva, najmä po priblížení sa jednotnému trhu.

JEDNOTNÝ TRH

Voľný pohyb tovaru, ľudí, služieb a kapitálu je základným princípom Európskej únie. Tieto štyri slobody tvoria základ jednotného trhu. Jednotný európsky trh prospieva ekonomike každého členského štátu prostredníctvom odstránenia prekážok v obchodovaní, čo vedie k zníženiu nákladov na obchodovanie, ako aj k zvyšovaniu konkurencie a stimulovaniu efektívnosti, prospieva spotrebiteľom a podporuje tvorbu pracovných miest a blahobytu. Legislatívny rámec pre jednotný trh bol viac-menej hotový na konci roku 1992. Neustále však prebieha proces jeho zdokonaľovania, ktorý si vyžaduje správne presadzovanie pravidiel, zabezpečenie toho, aby boli pravidlá zrozumiteľné a dali sa ľahko používať, a tiež si vyžaduje posilnenie jednotného trhu v niektorých sektoroch.

- Jednotný trh je **širší trh** pre tovar EÚ so skoro 380 miliónmi spotrebiteľov a tvoriaci 40 % svetového obchodu. Takýto veľký trh poskytuje spotrebiteľom **väčší výber**.
- Väčšia **konkurencieschopnosť a liberalizácia**, ktoré jednotný trh pomohol zabezpečiť, viedli k **nižším cenám**.
- Jednotný trh zabezpečuje lepšiu **ochranu spotrebiteľa**; napríklad Smernica o hračkách stanovuje, že všetky hračky, ktoré sa predávajú v EÚ, musia byť bezpečné pre deti.
- Princíp **vzájomného uznávania noriem** jednotného trhu znamená, že výrobcovia z EÚ môžu predávať svoje výrobky po celej Európe bez potreby drahého opätovného testovania v každej krajine.

Zistíte si viac informácií o spotrebiteľskom hnutí, vašich právach a ako sa ich dožadovať od jednej z mnohých slovenských spotrebiteľských organizácií.

Spotrebiteľské organizácie na Slovensku:

- Zúčastňujú sa na príprave štátnej spotrebiteľskej politiky a dohliadajú na jej realizáciu.
- Predkladajú petície orgánom štátnej správy a orgánom trhového dozoru v záležitostiach, týkajúcich sa ochrany spotrebiteľov.
- Zbierajú sťažnosti spotrebiteľov.
- Pomáhajú pri riešení sporov medzi spotrebiteľmi a predajcami.

Spotrebiteľské mimovládne organizácie majú právo predkladať odporúčania orgánom štátnej správy. Sú oprávnené zúčastňovať sa na tvorbe politiky v oblasti ochrany spotrebiteľa, a tiež sú oprávnené bezodplatne pomáhať pri riešení sporov medzi spotrebiteľom a podnikateľom, ak s tým spotrebiteľ a podnikateľ súhlasia.



Financované Európskou úniou
prostredníctvom Programu PHARE
pre Slovenskú republiku

Pripravené firmami:
European Profiles SA, Human Dynamics, INKA
a AJS Management Slovakia



SOM EURÓPSKY
SPOTREBITEĽ

MOJE PRÁVA
NA JEDNOTNOM
TRHU EÚ

SPOTREBITELIA, POZNÁTE SVOJE PRÁVA?

Európska únia a práva spotrebiteľov

Všetci sme spotrebitelia. Spotrebitelia sú najväčšou ekonomickou skupinou, ktorá priamo alebo nepriamo ovplyvňuje a je ovplyvňovaná prakticky každým verejným alebo súkromným ekonomickým rozhodnutím. Spotrebitelia sú jedinou ekonomicky záujmovou skupinou, ktorá nie je organizovaná vo veľkom a efektívne a ktorej názory nie sú často vypočuté. Jednou zo základných hodnôt, ktoré EÚ podporuje v úzkej spolupráci s Európskym parlamentom, je podpora práv spotrebiteľov v každom členskom štáte. Každý spotrebiteľ má vedieť o svojich základných právach, ktorými sú:

❑ Právo na uspokojenie základných potrieb

Mať prístup k základnému tovaru a službám, adekvátnym potravinám, ošateniu, vzdelaniu, zdravotnej starostlivosti a hygiene.

❑ Právo na bezpečnosť

Na trhu sa majú nachádzať len výrobky a služby, ktoré neohrozujú zdravie a bezpečnosť spotrebiteľa. To znamená, že musia existovať špecifikácie bezpečnosti a normy, ktoré musí prijať každá krajina pre každý výrobok alebo službu. Spotrebitelia musia byť tiež chránení pred akýmkoľvek poškodením, ktoré by im mohol výrobok alebo služba spôsobiť. Veľkoobchodník musí informovať spotrebiteľa o akýchkoľvek možných nebezpečných následkoch výrobku. Spotrebiteľ musí byť tiež chránený pred akýmkoľvek fyzickým poranením, ktoré mu môže výrobok alebo služba spôsobiť.

❑ Právo byť informovaný

Spotrebiteľ musí byť chránený pred ekonomickými podvodmi. Musí si napríklad dávať pozor na to, aby nebol oklamán rozličnými reklamami, kde je zmanipulovaná cena. Aby mohol spotrebiteľ robiť správne rozhodnutia, musí byť dobre informovaný. Je to evidentné napríklad vtedy, ak predajcovia informujú správne o špecifikácii, cene a kvalite služieb.

❑ Právo na voľbu

Spotrebiteľ má mať právo na voľbu výrobku alebo služby, ktoré si chce kúpiť. Na trhu musí existovať otvorená konkurencia, aby si spotrebiteľ mohol vybrať z množstva dodávateľov/poskytovateľov služby. Dodávatelia nesmú trh monopolizovať.

❑ Právo obhajovať svoje záujmy

Spotrebiteľ by mal byť riadne reprezentovaný pri rozhodnutiach, ktoré sa ho dotýkajú. Spotrebiteľ a jeho zástupca majú mať právo vyjadriť svoj názor v rozhodovacom procese priamo alebo nepriamo na miestnej, národnej úrovni alebo na úrovni Spoločenstva.

❑ Právo na nápravu

Spotrebiteľ musí byť schopný kontaktovať autorizované orgány v prípade priamych sťažností a musí dostať poradenstvo; musí byť schopný urýchliť vybavovanie sťažností, ak bol poškodený výrobkom alebo službou. Okrem toho musí mať prístup k jednoduchým, finančne nenáročným a rýchlym procedúram, ktoré mu majú pomôcť napraviť škodu.

❑ Právo na spotrebiteľské vzdelávanie

Aby bol spotrebiteľ schopný posúdiť a vybrať si ten „správny“ výrobok z množstva výrobkov ponúkaných na trhu, musí byť schopný porozumieť a spracovať príslušné informácie predtým, ako sa rozhodne o kúpe. Dá sa to dosiahnuť iba správnou výchovou a vzdelávaním v tejto oblasti už od útleho veku.

❑ Právo na zdravé životné prostredie

Spotrebitelia majú právo žiť a pracovať v zdravom prostredí. Aby sa takéto prostredie zabezpečilo, výrobcovia musia svoje výrobné metódy a materiály natoľko špecifikovať, aby si spotrebiteľ mohol vybrať výrobok, ktorý rešpektuje zákony na ochranu životného prostredia.

SLOVENSKÉ SPOTREBITEĽSKÉ ORGANIZÁCIE:

CELONÁRODNÁ PÔSOBNOSŤ:

Asociácia spotrebiteľov Slovenska

milos.lauko@test-magazin.sk

Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska

asociaciask@stonline.sk

Asociácia užívateľov bytov

aub@pobox.sk

Fórum spotrebiteľov

Tel.: 02 5477 1436

Inštitút bývania

jzapletalova@instbyv.sk

Ochrana spotrebiteľa,
agentúra spotrebiteľských informácií Slovenska (ASIS)

terc@slovanet.sk

Spoločnosť spotrebiteľov potravín

dr.marton@iqservis.sk

Spotrebiteľské centrum generácie 2000

consument.center@stonline.sk

Združenie občianskej sebaobrany

Tel.: 02 5541 0175, www.sebaobrana.szm.sk

Združenie slovenských spotrebiteľov

zss@zss.sk

Združenie užívateľov bytov SR

Tel.: 0903 659226, jhorciak@pobox.sk

REGIONÁLNA PÔSOBNOSŤ

Klub ochrany spotrebiteľa Ružinov

Tel.: 02 5596 0390

Klub združenia spotrebiteľov regiónu Zvolen

nosalova@vsl.d.tuzvo.sk

Miestny klub ochrany spotrebiteľov v Bratislave-Petržalke

peter.paska@zoznam.sk

Ochrana spotrebiteľa Oravy

Tel.: 043 5886 123

Združenie na ochranu práv spotrebiteľov Poprad

co-nic@stonline.sk