

Ochrana spotrebiteľa

Dôstojné postavenie spotrebiteľa je základným predpokladom fungovania najmä ekonomických vzťahov udržateľnej spoločnosti. Reakcia spotrebiteľa, premietajúca sa do akceptácie alebo odmietania kontrétného produktu alebo služby, je najpriamejšou mierou vyjadrenia miery etickej spôsobilosti podnikateľského zámeru. SZ sa nazdáva, že iba férové, transparentné a eticky spôsobilé správanie oboch účastníkov tohoto vzťahu môže viesť k udržateľnému rozvoju ekonomiky. Spotrebiteľ však v tomto vzťahu nemá rovnocenné podmienky s výrobcom a ten to často zneužíva.

Je zrejmé, že informovaný spotrebiteľ dokáže lepšie brániť svoje práva, a svojou angažovanosťou, alebo obranou tak nepriamo chráni aj práva ostatných spotrebiteľov. Spotrebiteľ má právo vedieť o pôvode a okolnostiach výroby produktu. SZ si uvedomuje, že najviac k ochrane spotrebiteľa prispieva - popri jeho vysokej informovanosti - odstránenie neprirodzených monopolov a zvýšená senzitivita spoločnosti voči etickým aspektom podnikateľského správania. V tejto súvislosti požadujeme zákonnú reguláciu reklamy obracajúcej sa na deti do 12 rokov. Táto reklama často zneužíva a účelovo manipuluje túto vekovú skupinu (napr. propagácia zdraviu škodlivých potravín). Zákony taktiež nedostatočne vymedzujú miesto reklamy na škodlivé výrobky (alkohol, cigarety).

Strana zelených sa tiež plnestotožňuje s tým, že je potrebné prijímať a propagovať opatrenia na ochranu práv spotrebiteľa, ktorej princípy vystihuje medziiným aj nasledovných 10 zásad, vychádzajúcich z platnej legislatívy EÚ.

1. Sloboda nakupovania

Legislatíva EÚ oprávňuje k nákupom bez toho, aby bolo potrebné platiť clo, alebo ďalšej DPH po návrate domov. Toto sa uplatňuje, či už pri fyzickom nákupe alebo objednávke cez internet, poštou, alebo telefonicky.

2. Právo na reklamovanie

Podľa legislatívy EÚ ak výrobok nezodpovedá zmluve je možné ho vrátiť späť a dostať ho opravený, alebo zaň dostať náhradu, prípadne požiadať o zníženie ceny pri ďalšom nákupe, alebo o kompletne vrátenie peňazí. Toto sa uplatňuje do dvoch rokov od prevzatia výrobku. Po dobu prvých šesť mesiacov po dodávke znáša dôkazné bremeno o tom, či predaný výrobok zodpovedá predajnej zmluve, predajca a nie spotrebiteľ.

Tento princíp chráni aj v prípade, že nebolo dodané to čo bolo dohodnuté, napríklad ak bol dodaný namiesto starožitného nábytku len reprodukcia.

3. Bezpečnosť potravín a iných spotrebných produktov

EÚ zákony pomáhajú zabezpečiť, aby boli výrobky bezpečné. Hoci nijaký regulačný systém nemôže spotrebiteľom zaručiť nulové riziko ani 100% bezpečnosť, bezpečnostné normy v krajinách EÚ patria k najprísnejším na svete.

Potravinová bezpečnosť je založená na princípe, že sa musíme starať o celý „potravinový reťazec“ za účelom zaistenia bezpečnosti. Zákony EÚ o potravinovej bezpečnosti preto upravujú, ako farmári produkujú potraviny (vrátane toho, aké chemikálie používajú pri pestovaní rastlín a čím krmia svoje zvieratá), ako sa potraviny spracovávajú, koľko farbív a prísad sa môže pri tom použiť a ako sa predávajú. EÚ má tiež zákonné predpisy pre bezpečnosť potravín, dovážaných do EÚ z iných častí sveta.

Legislatíva EÚ pre bezpečnosť ďalších spotrebných výrobkov je tiež prísna. Hlavnou požiadavkou legislatívy EÚ je, že všetky výrobky, predávané v EÚ, musia byť bezpečné. Ak spoločnosť zistí, že má na trhu umiestnené nebezpečné výrobky, má zákonnú povinnosť informovať o tom orgány v postihnutých krajinách EÚ. Ak výrobok predstavuje závažné riziko, spoločnosť musí zorganizovať stiahnutie výrobku.

4. Informovanosť o zložení potravín

Legislatíva EÚ pre označovanie výrobkov predpisuje uviesť všetky detaily o použitých zložkách v potravinárskom výrobku na štítku, so všetkými údajmi o všetkých farbivách, konzervačných látkach, sladidlách a iných použitých chemických prísadách. Ak je tam nejaká prísada, na ktorú môže byť spotrebiteľ alergický, napríklad oriešky, musí to byť vyznačené na štítku, aj keď je použité množstvo veľmi malé.

EÚ legislatíva pre označovanie potravín upravuje, ktoré výrobky sa môžu nazývať “organické”, ako aj používanie názvov, priradených kvalitným výrobkom z jednotlivých európskych regiónov. Legislatíva EÚ umožňuje sa dozvedieť, či sú potraviny geneticky modifikované (GM), alebo či obsahujú GM zložky.

5. Spotrebiteľské zmluvy

Legislatíva EÚ stanovuje, že typy nečestných zmlúv, napríklad zmlúv, kde sú malým písmom uvedené podmienky nevýhodné pre spotrebiteľa, sú zakázané.

6. Právo na odstúpenie od zmluvy

Legislatíva EÚ pred podomovým predajom chráni tak, že zmluvu je možné zrušiť do siedmich dní, i keď je tu niekoľko výnimiek: napríklad poisťné zmluvy a nákupy, ktoré stoja menej ako 60 €.

Legislatíva EÚ vás takisto ako spotrebiteľa chráni, keď kupujete prostredníctvom zásielkového obchodu, Internetu alebo spoločností, zaoberajúcich sa telenákurom a iných “dištančných predajcov”. Podvody ako “inertný predaj“, zasielanie neobjednaného tovaru za požadovanú úhradu, legislatíva EÚ zakazuje.

7. Porovnávanie cien

Legislatíva EÚ vyžaduje, aby supermarkety uvádzali “jednotkové ceny” výrobkov, koľko stoja na kilo, alebo na liter, aby sa spotrebiteľ mohol ľahšie rozhodovať, ktorá hodnota je finančne najlepšia.

Legislatíva EÚ taktiež vyžaduje, aby spoločnosti, poskytujúce finančné služby, poskytli štandardným spôsobom spoľahlivé informácie, napr. pri pôžičke a úvere ročnú percentuálnu sadzbu úrokov a nielen mesačné splátky.

8. Pravdivosť informácií

Reklama, ktorá zavádza alebo podvádza spotrebiteľov, je podľa legislatívy EÚ zakázaná. Legislatíva EÚ vyžaduje, aby mal spotrebiteľ všetky podrobnosti o predajcovi, produkte, cene (vrátane dane a nákladov na doručenie) a dodacej lehote.

9. Dovolienky

Cestovné kancelárie musia zabezpečiť spotrebiteľovi cestu domov v prípade, ak by zbankrotovali. Taktiež musia poskytnúť kompenzáciu, ak dovolenka nezodpovedá tomu, čo sľúbili v prospekte. Ak sa cestovná kancelária snaží zvýšiť cenu dovolenky, alebo zmeniť miesto dovolenky, je možné zrušiť objednávku.

Legislatíva EÚ chráni voči obchodníkom programov vlastníctva *timeshare*. Programy *timeshare* ponúkajú právo používať apartmán, alebo vilu v mieste dovolenky na stanovené obdobie každý rok za kúpu podielu vlastníckych práv. V minulosti sa predajcovia *timeshare* v niektorých dovolenkových miestach zameriavali na turistov z iných krajín a uskutočňovali na nich nátlak, aby podpísali drahé zmluvy, ktorým celkom nerozumeli. Podľa legislatívy EÚ teraz sú spotrebiteľia oprávnení mať kópiu prospektu *timeshare* a preklad zmluvy, a do 10 dní je možné zrušiť zmluvu bez uvedenia dôvodu.

10. Kompenzácia pri cezhraničných sporoch

EÚ sponzoruje početné siete, ktoré môžu spotrebiteľom poskytovať poradenstvo a pomoc pri podávaní sťažností voči obchodníkom v iných krajinách EÚ.

V každom z 25 členských štátov EÚ môžu občania dostať radu v národnom jazyku tej krajiny, keď zavolajú informačný servis Európskej Komisie "Europe Direct.