



VERBRAUCHERSCHUTZ IN DER SLOWAKEI

Miriam Jankalová¹, Radoslav Jankal²

Universität Žilina in Žilina, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Slowakei
*E-mail:*¹*Miriam.Jankalova@fpedas.uniza.sk,*²*Radoslav.Jankal@fri.uniza.sk*

Empfangen 25 März 2008; angenommen 16 September 2008

Abstrakt. Verbraucherschutz ist eine aus den Anforderungen an die „gute“ Wirtschaft. Einerseits hängt von den Staat ab und andererseits erfordert er Engagement von Unternehmen. Die Förderung der Rechte und des Wohlergehens der Verbraucher gehört zu den Grundwerten der EU, was sich auch in ihrer Gesetzgebung widerspiegelt. Die Mitgliedschaft in der Europäischen Union bedeutet zusätzlichen Schutz für die Verbraucher, was 10 Grundsätze beschrieben werden, die Verbraucherinnen und Verbraucher in allen EU-Ländern gleichermaßen schützen. Der Schutz des slowakischen Verbrauchers hat sich über den Schutz aller europäischen Verbraucher verbreitet.

Schlüsselwörter: Verbraucherschutz, Recht, Verbraucher, Qualität, Maßnahmen.

CONSUMER PROTECTION IN THE SLOVAK REPUBLIC

Miriam Jankalová¹, Radoslav Jankal²

University of Žilina, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Slovakia
*E-mails:*¹*Miriam.Jankalova@fpedas.uniza.sk;*²*Radoslav.Jankal@fri.uniza.sk*

Received 25 March 2008; accepted 16 September 2008

Abstract. Consumer protection is one of the conditions of well – going economy. On the one hand it is covered by the state, on the other, it depends at full rate on the actions of enterpriser. Promoting consumers' rights, prosperity and well being are core values of the European Union (EU), and this is reflected in its laws. Membership of the European Union ensures additional protection for consumers, what is described in 10 basic principles of how EU law protects you, as a consumer, no matter where you are in the EU. The protection of Slovak consumers extended to the protection of all European consumers.

Keywords: consumer protection, law, consumer, quality, arrangements.

1. Einleitung

Mit dem Beitritt der acht Staaten Mittel- und Osteuropas sowie Maltas und Zyperns am 1. Mai 2004 und Rumäniens und Bulgariens am 1. Januar 2007 hat sich der europäische Binnenmarkt auf 27 Mitgliedstaaten vergrößert. Die wachsende Nachfrage der Verbraucher nach Waren und Dienstleistungen in der Europäischen Union aber auch in der Welt, wieso auch Wettbewerbskampf unter Lieferanten können dazu führen, dass die im Angebot genannten Waren gefährlich, absolut technisch unentwickelt und manchmal auch gesundheitsschädlich sind. Die Informationen zur Ware und zur Benutzung der Ware werden oft unvollständig oder gar keine. Als Schutz dagegen formierte sich die Verbraucherbewegung in der Europäischen Union und in anderen Mitgliedsländern (einschließlich der Slowakei), die für die Interessen der einzelnen Konsumenten eintritt. Die gemeinsame Aufgabe: als Gegengewicht zu den Interessen der Wirtschaft, um mögliche rechtliche und legislative Hindernisse und Anreize zur Schutz des Lebens, Sicherheit, Gesundheit und Vermögens von Menschen zu erlassen.

Das Hauptziel des Manuskriptes ist, die Grundsätze des Verbraucherschutzes in der Europäischen Union und in der Slowakei zu beschreiben.

2. Verbraucherschutz in der Europäischen Union

Rechtsgrundlage für die Verbraucherschutzpolitik in der Europäischen Union ist der mit dem Vertrag von Maastricht in den EG-Vertrag eingefügte Artikel 153. Ziel dieser Politik ist, die Gesundheit und die Sicherheit der Verbraucher zu schützen, ihre wirtschaftlichen und rechtlichen Interessen zu verteidigen und ihr Recht auf Information auszubauen. Mit anderen Worten, spricht man von den Grundwerten der EU, was sich auch in ihrer Gesetzgebung widerspiegeln.

Im Folgenden werden 10 Grundsätze beschrieben, die Verbraucherinnen und Verbraucher in allen EU-Ländern gleichermaßen schützen (Consumer Protection in the European Union 2005; Consumer Affairs 2007):

1. Kaufen Sie, was Sie wollen und wo Sie es wollen

Das EU-Recht erlaubt Ihnen, nach Lust und Laune einzukaufen, ohne bei der Heimreise Zölle oder zusätzliche Mehrwertsteuern entrichten zu müssen. Dies gilt für die Einkäufe vor Ort ebenso wie für Bestellungen per Internet, Post oder Telefon.

2. Wenn etwas nicht funktioniert, schicken Sie es zurück

Nach dem EU-Recht können Sie ein Produkt, das nicht der Vereinbarung entspricht, die mit dem Verkäufer zum Zeitpunkt des Kaufs geschlossen wurde, zurückgeben und reparieren oder ersetzen lassen. Alternativ können Sie auch

einen Preisnachlass oder die vollständige Rückerstattung des gezahlten Betrags fordern. Von diesen Möglichkeiten können Sie bis zu zwei Jahren nach Entgegennahme der Ware Gebrauch machen. Im ersten halben Jahr nach Lieferung liegt die Beweislast beim Verkäufer (und nicht beim Käufer), der Verkäufer muss also nachweisen, dass das verkaufte Produkt dem Kaufvertrag entsprach. Dieser Grundsatz, wonach das Produkt dem Kaufvertrag entsprechen muss, schützt Sie auch dann, wenn Sie nicht das erhalten, was Sie kaufen wollten.

3. Hohe Sicherheitsstandards für Lebensmittel und andere Konsumgüter

Bei der Lebensmittelsicherheit verfährt die EU nach dem Grundsatz, dass die gesamte Lebensmittelherstellungskette sicher sein muss. In den einschlägigen Rechtsvorschriften der EU ist daher geregelt, wie die Landwirte produzieren müssen, wie die Lebensmittel weiterzuverarbeiten sind, welche Farbstoffe und Zusätze zulässig sind und wie die Lebensmittel in den Handel kommen müssen. Wenn ein Unternehmen feststellt, dass es unsichere Produkte in Verkehr gebracht hat, ist es gesetzlich verpflichtet, die Behörden in den betroffenen EU-Ländern hiervon zu benachrichtigen. Wenn das Produkt eine ernsthafte Gefahr darstellt, muss das Unternehmen eine Rückrufaktion veranstalten.

4. Informieren Sie sich über das, was Sie essen

Auf dem Etikett müssen sich vollständige Angaben über die Zutaten befinden, ebenso über Farb-, Konservierungs- und Süßstoffe sowie über andere Zusatzstoffe. Wenn das Produkt allergene Stoffe enthält wie z. B. Nüsse, muss dies auf dem Etikett auch dann angegeben sein, wenn die verwendeten Mengen sehr gering sind.

5. Faire Verträge

Haben Sie schon einmal einen Vertrag unterschrieben, ohne das Kleingedruckte gelesen zu haben? Was ist, wenn im Kleingedruckten steht, dass die Anzahlung nicht erstattet wird, selbst wenn das Unternehmen die Ware nicht vertragsmäßig liefert? Laut EU-Recht sind solche unlauteren Vertragsbedingungen unzulässig. Das EU-Recht schützt Sie vor derartigem Missbrauch, gleich in welchem EU-Land Sie solch einen Vertrag unterschreiben.

6. Wenn Verbraucher ihre Meinung ändern

Was ist, wenn ein Vertreter an Ihrer Haustür auftaucht und Sie zur Bestellung von doppelverglasten Fenstern oder zum Kauf von Teppichen überredet, die viele Hundert Euro kosten? Die EU-Vorschriften schützen Sie vor solchen Haustürverkäufen. Sie können derartige Verträge

binnen 7 Tagen kündigen. Ausgenommen sind u. a. Versicherungsverträge und Käufe mit einem Gesamtwert von € 60 oder weniger. Auch Betrügereien wie das Zusenden nichtbestellter Waren – mit Rechnung – sind laut EU-Recht verboten. Wenn Sie ein Produkt oder eine Dienstleistung über das Internet, per Post oder bei einem Versandhandel kaufen, können Sie die Bestellung ohne Angabe von Gründen innerhalb von 7 Arbeitstagen widerrufen. Bei bestimmten Finanzdienstleistungen beträgt diese Frist sogar 14 Kalendertage.

7. Preisvergleiche leichter gemacht

Gemäß den EU-Bestimmungen müssen Supermärkte den Kilo- bzw. Literpreis ausweisen, um Ihnen den Preisvergleich zu erleichtern. Das EU-Recht schreibt außerdem vor, dass Finanzdienstleister auf eine ganz bestimmte Art und Weise Auskünfte erteilen müssen. Darlehens- und Kreditkartenanbieter müssen Ihnen zum Beispiel sagen, auf wie viel sich der Jahreszins beläuft – und nicht nur, wie hoch die monatlichen Rückzahlungen sind.

8. Keine Irreführung der Verbraucher

Irreführende oder betrügerische Werbung ist laut EU-Recht untersagt. Im Fernverkauf sowie bei Bestellungen per Post oder Internet müssen die Anbieter vielmehr offen und ehrlich sein. Laut EU-Recht sind sie verpflichtet, Ihnen gegenüber umfassend offen zu legen, wer sie sind, was sie verkaufen, wie viel es kostet (einschließlich Liefer- und sonstigen Gebühren) und wie lange die Lieferfristen sind. Darlehens- und Kreditkartenanbieter müssen Sie schriftlich über alle von Ihnen eingegangenen Kreditvereinbarungen unterrichten. Hierzu gehören Angaben über die Höhe der Zinsen, über die Laufzeit der Vereinbarung und über die Rücktrittsmöglichkeiten.

9. Schutz im Urlaub

Was, wenn Sie eine Pauschalreise antreten und der Reiseveranstalter dann Konkurs macht? Was, wenn im Urlaubskatalog ein Luxushotel angepriesen wurde, Sie aber auf einer Baustelle untergebracht werden? In beiden Fällen sind Sie durch das EU-Recht geschützt. Reiseveranstalter müssen Vorkehrungen getroffen haben, damit Sie auch im Fall eines Konkurses wieder nach Hause befördert werden. Sie müssen Sie auch entschädigen, wenn Ihr Urlaub nicht dem entspricht, was im Katalog versprochen wurde. Wenn der Reiseveranstalter ohne Ihr Einverständnis die Preise erhöht oder das Urlaubsziel ändert, können Sie Ihre Buchung annullieren. Und wenn Sie am Flughafen feststellen, dass Sie nicht fliegen können, weil die Fluggesellschaft oder der Reiseveranstalter die Maschine überbucht hat, haben Sie laut EU-Rechtsvorschriften Anspruch auf Entschädigung.

Nicht zuletzt macht es Ihnen das EU-Recht einfacher, Ihre vierbeinigen Freunde mit in den Urlaub zu nehmen. Ausgestattet mit dem neuen „Tierpass“, darf Sie Ihr Vierbeiner in alle EU-Länder begleiten.

10. Wirksame Beschwerdemöglichkeiten bei grenzübergreifenden Streitigkeiten

Die Anerkennung der Verbraucher als wichtige und verantwortungsbewusste wirtschaftliche Akteure im Binnenmarkt ist einer der zentralen Grundsätze in der europäischen Verbraucherpolitik. Die Verbraucher sollten in die Lage versetzt werden, ihre Kaufentscheidungen – ob bei Waren oder Dienstleistungen – in Kenntnis der Dinge zu treffen. Ihre Interessen sollten gefördert und verteidigt werden – allemal angesichts des immer komplexeren Marktes, auf dem die Verbraucher sich bewegen müssen. Die Märkte sind in den vergangenen Jahren nicht zuletzt wegen der Einführung des Euro, der Ausweitung des elektronischen Geschäftsverkehrs und der verstärkten Mobilität innerhalb der EU enorm gewachsen. Dies kommt nicht nur den Unternehmen zugute, sondern in Form einer größeren Auswahl und preiswerterer Angebote ebenfalls den Verbrauchern. Voraussetzung hierfür ist indes, dass die Verbraucher in ganz Europa nach den günstigsten Angeboten Ausschau halten.

Außerdem formulierte die Europäische Union fünf Verbraucherrechte, die im Jahre 1975 im Rahmen des Programms über Schutzpolitik und Informierung der Verbraucher deklariert wurden. Zu den bedeutendsten gehört das Recht für den Gesundheitsschutz und Sicherheit des Verbrauchers, dessen Ursprung sich in der Richtlinie 92/59/EWG des Rates vom 29. Juni 1992 über die allgemeine Produktsicherheit befindet (Council Directive on general product safety 1992).

Verbraucherschutz bezeichnet die Gesamtheit der Bestrebungen und Maßnahmen, die Menschen in ihrer Rolle als Verbraucher von Gütern oder Dienstleistungen schützen sollen. Das gilt auch für die Slowakei, die deklarierte, ein Mitglied der Europäischen Union seit 1. Mai 2004 zu werden. Das heißt, dass sie alle wichtigen Verbindlichkeiten der Mitgliedschaft aufnehmen und die Kompatibilität der slowakischen Rechtsordnung mit der Rechtsordnung der EG/EU bis 31. Dezember 2002 sichern sollte. Das Jahr 2003 wurde für den Ratifizierungsprozess und das Jahr 2004 für die Mitgliedschaft in der Europäischen Union vorbehalten. Der Prozess ist aber noch nicht vollendet wieso auch der europäische Binnenmarkt, dessen Bestandteil die Slowakei ist. Die Harmonisierung der nationalen Vorschriften durch EU-Richtlinien ist ein Weg, aber die Änderung des Denkens ist ein anderer Weg. Man spricht von Pflichten und Aufgaben, die weitere Dimension erhalten haben, d. h. der Schutz des slowakischen Verbrauchers hat sich über den Schutz aller europäischen Verbraucher verbreitet.

3. Verbraucherschutz in der Slowakei

Der durch Globalisierung und Internationalisierung bedingte weltweite Handel sowie geänderte rechtliche Rahmenbedingungen durch die Europäische Kommission stellen Verbraucherschutz und Verbraucherschutzpolitik in der Slowakei vor neuen Herausforderungen. Die enorme Informationsflut und das ständig wachsende Angebot an Produkten und Dienstleistungen sind heute auch für interessierte Verbraucher kaum noch überschaubar (Hajn 1997). Es gibt auf dem slowakischen Markt nicht nur Produkte mit hohen Nutzwerten, sondern auch Produkte mit niedriger Fähigkeit Kundenanforderungen zu erfüllen. Man spricht von Produkten, die der slowakischen Produktion vor allem im Preisbereich konkurrieren, wobei die Fachleute nicht voraussetzen, der Druck auf den Verbraucher niedriger zu werden. Hinzu kommt, dass Verbraucherpolitik verstärkt die Anforderungen der Nachhaltigkeit wie umweltgerechtes Verhalten von Produzenten und Verbrauchern, Fair Trade einbeziehen muss. Unter diesen Rahmenbedingungen ist die Politik gefordert, sich klar zu positionieren und ihren Handlungsspielraum zugunsten des Verbrauchers auszuschöpfen.

Die rechtliche Basis für die Verbraucherschutzpolitik in der Slowakei gibt es ein gesondertes Gesetz Nr. 250/2007 über den Verbraucherschutz (vorher das Gesetz Nr. 634/1992, mit dem praktisch die Slowakei dem Verbraucherschutz im Jahre 1992 Priorität gegeben hat, aber das Gesetz musste während der 15 Jahre geändert werden, womit es seine Seele und Überschaubarkeit verloren hat). Das neue Gesetz basiert auf europäischen und internationalen Prinzipien des Verbraucherschutzes. Im Zusammenhang mit der Gliederung des Gesetzes liegen die Hauptprinzipien des Verbraucherschutzes in der Slowakei vor allem in folgenden Schwerpunkten (Consumer Protection Law 2007; Černá, Balážová 2006):

- Ehrlichkeit beim Verkaufen von Produkten und bei der Gewährleistung von Dienstleistungen,
- Sicherung der hygienischen Bedingungen beim Verkaufen von Produkten und bei der Gewährleistung von Dienstleistungen,
- Maßnahmen gegen Diskrimination des Verbrauchers,
- Maßnahmen gegen Angebot und Verkaufen von gesundheitsschädlichen Produkten,
- Maßnahmen gegen Irreführung des Verbrauchers,
- Verbraucherinformation,
- Zuständigkeit der öffentlichen Verwaltung (Kontrolle, Informationsverpflichtung, Strafen),
- Verbraucherschutzorganisationen und ihre Kompetenzen.

Der Verbrauch betrifft daher jede Bevölkerung und auch deshalb erfordert der moderne Verbraucherschutz die gemeinschaftliche Verantwortung von Staat, Wirtschaft

und Gesellschaft und die Beteiligung aller relevanten Akteure im Rahmen partnerschaftlicher Ansätze. Nämlich Gesundheitsrisiken für Verbraucher durch unsichere Produkte müssen frühzeitig ermittelt und wirksam bekämpft werden. Die wichtigsten Instrumente dabei könnten zuverlässige Kontrollen, sichere Prognosemethoden sowie unabhängige und objektive Informationen sein, da jedes Produkt oder jede Dienstleistung eigene Qualität hat. Warum spricht man in diesem Zusammenhang über die Qualität? Doch aus Sicht des Staates bedeutet die Qualität ein hohes Maß an Zuverlässigkeit und Erfüllung der sich aus dem Verbrauchergesetz ergebenden Pflichten. Zu den zuständigen Institutionen, Qualität zu messen und Verbraucherinteresse zu stützen, gehören die Slowakische Handelsinspektion, wieso auch andere Verbraucherschutzorganisationen wie z. B. Assoziation der Verbraucher der Slowakei.

Die wichtige Rolle beim Verbraucherschutz spielen auch einzelne Ministerien der SR. Der erste Platz gehört dem Ministerium für Wirtschaft, das für Verbraucherpolitik, Verbraucherschutz und allgemeine Angelegenheiten der Verbraucherinformation zuständig ist. Außerdem ist es ein Dreh- und Angelpunkt für den schnellen Informationsaustausch mit der Europäischen Union im Bereich der Lebensmittelsicherheit (RAPEX). Die fachliche Zuständigkeit für Angelegenheiten der Verbraucherinnen und Verbraucher liegt auch in diesen Bereichen: Ministerium für Landwirtschaft, Ministerium für Gesundheitswesen, Ministerium der Finanzen, Ministerium für Umwelt, Ministerium für Justiz, Ministerium für Arbeit, Soziales und Familie (Conception of consumer policy for the years 2005–2007).

Die Verbraucherpolitik stärkt die Stellung des Verbrauchers mit objektiver, wissenschaftsbasierter Information, Aufklärung und Angeboten zur Verbraucherbildung. Die Slowakei stand vor einer weiteren Etappe in der Europäischen Union, was mit der Einführung des EURO ab 1. Januar 2009 zusammenhängt. Man spricht vor allem von der Informationskampagne für Verbraucher zur doppelten Preisauszeichnung, damit sie auf die für den 1. Januar 2009 Einführungen des Euro vorbereitet werden. Einzelhandel und Banken haben die Preise sowohl in Kronen als auch in Euro ausgezeichnet, um die Kunden allmählich an den Euro zu gewöhnen. Auf Preisschildern, Kassenbons und Kontoauszügen wurden immer mehr Beträge doppelt ausgewiesen.

Neuerungen sind auch im Verbraucherschutz und in der Verbraucherpolitik zu erwarten. Man startete aber mit dem Vorhaben, die Position des Verbrauchers insgesamt zu stärken. Kritiker befürchten jedoch, dass durch eine Vielzahl von Änderungen am Markt die Unterstützung des Verbraucherschutzes generell sinken wird. Doch der Staat sorgt gleichzeitig für eine verständliche Kennzeichnung und die notwendigen Verbraucherrechte, sowie für ein hohes Schutzniveau und bestmögliche Vorsorge für sichere und gesunde Lebensmittel, Produkte und Dienstleistungen.

Es reicht aber oft gar nicht. Solche Situation benötigt eine große Anzahl gut ausgebildeter Unternehmer im Bereich des Verbraucherschutzes und jede der freiwilligen Aktionen von Unternehmern wird zu einem Punkt im Wettbewerb um Kunden werden.

4. Zusammenfassung

„Gut informierte Verbraucher sind ein Dreh- und Angelpunkt für nachhaltigen Konsum einer modernen Gesellschaft“.

Nach einer Umfrage der Europäischen Verbraucherorganisation BEUC gehen Verbraucherschutzorganisationen in allen neuen Mitgliedstaaten davon aus, dass sich mit dem Beitritt ihrer Länder zur Europäischen Union die Stellung der Verbraucher stark verbessert hat. Als Verbraucher profitieren wir von den vier Grundfreiheiten für Waren, Kapital, Dienstleistungen und Personen, was Leben, Einkaufen, Reisen und das Nutzen von Dienstleistungen in den neuen Mitgliedstaaten seit ihrem EU-Beitritt einfacher und sicherer geworden sind (Molnárová, Výboch 2004).

Es wurde erwähnt, dass zu den grundlegenden Voraussetzungen für die Unterstützung des Verbraucherschutzes neben dem Schutz aus Sicht des Staats auch der Schutz aus Sicht des Unternehmers gehören. Staatlicher Verbraucherschutz setzt den notwendigen rechtlichen Rahmen und wacht über die Erfüllung der sich daraus ergebenden Pflichten. Aber zur Risikominimierung ist neben der staatlichen Aufsicht auch die Unternehmer selbst gefordert, z. B. durch verlässliche Eigenkontrollen und leistungsstarkes Qualitätsmanagement, ihre Verantwortung wahrzunehmen.

Die Verbraucherinteressen spielen in vielen Bereichen eine bedeutsame Rolle, etwa im Gesundheitswesen, im Finanzwesen, bei neuen Kommunikationstechnologien oder beim öffentlichen Personenverkehr. Das slowakische

Ministerium für Wirtschaft steht für eine ausgewogene Verbraucherpolitik, d. h. Eigenverantwortung dort wo möglich ist, Kontrollen und Vorschriften dort, wo erforderlich sind. Das ist sein Vorhaben, Verbraucherschutz in allen Bereichen der Wirtschaft und des Lebens zu verankern und mit Wirtschaft und ganzer Gesellschaft Zusammenarbeit zu halten.

Quellenangaben

- Černá, L.; Balážová, J. 2006. Ochrana spotřebitele [Consumer protection], *Materials Science and Technology* 6(2): 4.
- EC. Verbraucherschutzpolitik [Consumer Affairs]. 2007. Available from Internet: <http://ec.europa.eu/consumers/index_de.htm>
- Hajn, P. 1997. Klamavé soutěžní praktiky a ochrana spotřebitele [Misleading competition practices and consumer protection], *Časopis pro právní vědu a praxi* [Journal for Juridical Science and Praxis] 5(1): 68–79.
- Molnárová, D.; Výboch, J. 2004. Successful Customer Acquisition, in *Book of Abstracts of Scientific Conference „Juniorstav“*, 4–5 February, Brno, Czech Republic, Brno: VUT FS. 332. ISBN 80-214-2560.
- MH SR. Koncepcia spotrebiteľskej politiky na roky 2005-2007 [Conception of consumer policy for the years 2005-2007]. Available from Internet: <<http://www.economy.gov.sk/files/spotrebitel/koncepciasp2005-2007.doc>>.
- Richtlinie 92/59/EWG des Rates vom 29. Juni 1992 über die allgemeine Produktsicherheit [Council Directive 92/59/EEC of 29 June 1992 on general product safety]. Available from Internet: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31992L0059:DE:HTML>>.
- Verbraucherschutz in der Europäischen Union: Zehn Grundsätze. [Consumer Protection in the European Union: Ten Basic Principles]. 2005. Available from Internet: <http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/de.pdf>.
- Zákon o ochrane spotrebiteľa [Consumer Protection Law]. 2007. Available from Internet: <http://www.cpscoop.sk/cps_sk/prilohy/2007061502.pdf>.

Miriam Jankalová. Dipl.-Ing. PhD., University teacher, University of Žilina, Faculty of Operation and Economics of Transport and Communications.

Radoslav Jankal. Dipl.-Ing. PhD., University teacher, University of Žilina, Faculty of Management Science and Informatics.

VARTOTOJŲ APSAUGA SLOVAKIJOS RESPUBLIKOJE

Miriam Jankalová, Radoslav Jankal

Santauka. Vartotojų apsauga yra viena iš sąlygų, užtikrinančių gerą ekonomikos funkcionavimą. Viena vertus, ši apsauga garantuoja valstybė, kita vertus, ji priklauso nuo verslininko veiksmų. Vartotojų teisės ir visapusiška gerovė yra viena pagrindinių Europos Sąjungos deklaruojamų vertybių, saugoma teisės aktais. Narystė Europos Sąjungoje užtikrina papildomą vartotojų apsaugą, kurią išreiškia 10 principinių nuostatų. Jos aprašo, kaip ES saugo jus, nesvarbu kurioje šalyje jūs būtumėte. Slovakijos vartotojai apsaugomi papildomai.

Reikšminiai žodžiai: vartotojų apsauga, teisė, vartotojai, kokybė, klasifikavimas.