Drittijiet
tal-Konsumatur

Illum hu rikonoxxut li hemm tmien drittijiet bazici tal-konsumaturi. Dawn huma drittijiett li huma rikonoxxuti internazzjonalment. Id-drittijiet johorgu mill-valuri tal-gustizzja u r-responsabbilta' socjali u d-demokrazija.

Dawn il-valuri huma mehtiega sabiex niggarantixxu li l-valuri li fuqhom hu mibni s-suq u l-kompetizzjoni sfrenata jigu bbilancjati. Tajjeb li nsemmu li s-suq u l-kompetizzjoni huma bbazati fuq il-principji ta' liberta', individwalizmu u egoizmu. Dawn it-tlett principji jekk ma jkunux ibbilancjati u regolati jwasslu ghal-libertinagg, uzu bla limitu tal-poter ekonomiku u t-tkissir tas-socjeta' kif nafuha llum.

Id-drittijiet tal-konsumaturi jippruvaw jassiguraw li filwaqt li s-suq jahdem, dan jahdem b'mod gust ghall-gid tal-konsumaturi u l-bejjiegha stess u fl-istess waqt iseddqu is-socjeta'.

DRITT 1

Servizzi Bazici

L-ewwel dritt hu dak li **jigu ggarantiti s-servizzi bazici**. Dawn jinkludu dawk l-affarijiet jew servizzi li jiggarantixxu hajja dicenti. Fost dawn l-affarijiet li huma mehtiega nsibu djar, ikel bnin, ilma nadif u elettriku. Tajjeb li nghidu li dawn il-htigiet ivarjaw skond il-kultura u skond l-istat ta' zvilupp ekonomiku u socjali. Ghalhekk ma' dawn imsemmija, llum, zgur li nqisu li l-komunikazzjoni hi necessarja jekk irridu li hadd ma jigi eskluz mis-socjeta' li jghix fiha. Illum komunikazzjoni tfisser zewg affarijiet: mezz biex tivvjagga u mod kif tikkomunika ma' haddiehor. Ghalhekk illum is-servizzi tat-trasport pubbliku, posta u telefon saru jitqiesu bhala servizzi bazici. Ghal sezzjoni tas-socjeta', il-pensjonanti, certu mezzi ta' komunikazzjoni huma indispensabbli kontra l-istat tas-solitudni.

Dan id-dritt jirrikjedi li jkun hemm servizz u li l-prezz ikun wiehed li ma jeskludi l-hadd.

L-Ghaqda temmen li dawn is-servizzi bazici ghandhom ikunu ggarantiti. Hafna minn dawn is-servizzi huma pprovduti minn entitajiet monopolistici fis-settur pubbliku. Dan jista' jwassal ghal inefficjenza li jkollu jhallas ghaliha l-konsumatur. Il-privatizzazzjoni, l-Ghaqda thoss, tista' twassal sabiex dawn is-servizzi bazici mhux bilfors ikunu ggarantiti u li dawn is-servizzi jigu liberalizzati. Ghalhekk l-Ghaqda thoss li Regolaturi indipendenti, li jkollhom poteri, u li ghandhom ir-rieda li jiddefendu l-interessi tal-konsumaturi huma mehtiega.

DRITT 2

L-Ghazla

It-tieni dritt hu dak tal-**ghazla.** Dan id-dritt jiggarantixxi sistema tas-suq. Ifisser li jrid ikun hemm kompetizzjoni biex ikollna aktar prodotti minn fejn naghzlu. Tajjeb li nghidu li biex dan id-dritt ikun imhares, mhux biss hemm bzonn prodotti jew servizzi differenti izda l-prezzijiet taghhom iridu jkun tali li jistghu jintlahqu. Il-kompetizzjoni hija l-mezz uzat illum biex tikkontrolla l-prezzijiet ghall-konsumatur. Jekk din ma tahdimx jista' jkun hemm spazju ghall-abbuzi fil-prezzijiet.

L-ghazla hi mehtiega biex ikun hemm kompetizzjoni. L-Ghaqda thoss li l-kompetizzjoni ghandha tkun wahda gusta sabiex il-prezzijiet ikunu tali li l-ghazla tkun possibbli ghal kulhadd.

DRITT 3

Bla Periklu

Dritt iehor hu li l-prodotti u s-servizzi pprovduti ma jkunux ta' periklu ghall-konsumaturi. Aktar ma jghaddi z-zmien aktar dan id-dritt ikun importanti u fl-istess hin aktar difficli li jithares. Ser issir aktar importanti ghaliex sirna nikkunsmaw aktar prodotti u servizzi barra mid-dar jew li jkunu diga' lesti biex jigu ikkunsmati. Qabel dan id-dritt

kien facli li jigi protett peress li l-affarijiet kienu semplici. Illum it-teknologija saret sofistikata hafna u hekk saru l-prodotti.

Min-naha l-ohra l-ammont ta' prodotti li nixtru biex nikkunsmaw li jkunu lesti minn kollox sar hafna akbar. L-akbar qasam li kiber zgur li hu l-qasam ta' l-ikel. Aktar ma jghaddi z-zmien aktar sirna nikkunsmaw ikel barra mid-dar. Izda anke dak li nikkunsmaw id-dar, hafna drabi jkun diga' ipprocessat. Ezempju ta' dan zgur li hu l-pizza. Nahseb li aktar ma jghaddi z-zmien anqas nies qed jaghmlu huma l-pizza li jieklu u hafna aktar qed jixtru l-pizza lesta iffrizata u kull ma jaghmlu hu li jsahhnuha qabel ma jiekluha.

Aktar ma' jidhol il-gewwa dan il-process aktar ser ikun difficli li l-konsumatur ikun jaf x'qed jiekol. X'inhuma l-prodotti li ntuzaw? X'kien l-ammont ta' l-igjene fil-kcina li ssajret dik il-*burger* qabel ma' giet servuta lilek? Kif nistghu nassiguraw li dak il-prodott tal-friza tul il-vjagg kollu sa ma' wasal ghand tal-grocer baqa' iffrizat fit-temperatura rakkomandata? Aktar ma jghaddi zmien anqas ser ikollu kontroll il-konsuamtur. Aktar ma' jghaddi z-zmien aktar din ir-responsabbilta' jkun irid igorrha l-gvern.

Il-konsumaturi ghandhom dritt li l-prodotti u s-servizzi ghandhom ikunu minghajr periklu. Biex dan isir irid ikun hemm aktar impenn u determinizmu politiku biex jitwaqqfu strutturi dinamici li jiggarantixxu li l-konsumaturi li jkollhom prodotti u servizzi minghajr periklu. L-Ghaqda temmen li f'dan il-kamp hu l-gvern li jista' jassigura prodotti u servizzi minghar periklu.

DRITT 4

Informazzjoni

Dritt iehor li hu assocjat ma' dan li semmejna hu dritt **ghall-informazzjoni**. Bhal ma' diga' semmejna l-prodotti u servizzi li qed niffaccjaw bhala konsumaturi aktar qed ikunu sofistikati. Anki l-appliances li qed nixtru ghad-dar aktar qed ikunu sofistikati u mimlija teknologija. Hu minhabba f'hekk li l-konsumatur ghandu bzonn aktar

informazzjoni. Jekk niehdu semplici *television* illum sar hafna aktar sofistikat u l-ammont ta' kontrolli li jiffaccja l-konsumatur huma hafna aktar minn qabel. L-istess jekk niehdu makna tal-hasil. Il-maggoranza taghhom ghandhom il-programmi li l-konsumatur irid jaghzel biex jazel il-hasla t-tajba ghall-hwejjeg li jkun ser jahsel. Tajjeb li nghidu li l-informazzjoni, specjalment kif nuzaw il-prodott li nkunu xtrajna, saret aktar importanti sabiex niehdu l-ahjar uzu mill-prodott u dan naghmluh minghajr periklu.

Qasam li aktar ma' jmur sar aktar importanti u aktar sofistikat u finanzjarju. Il-problema f'dan il-qasam hi l-informazzjoni li ninghataw hi mimlija kliem tekniku u reali. Xi kultant tahseb li dan qed isir apposta biex il-konsumatur minkejja li jkun qed jinghata informazzjoni xorta ma jkunx jista' jifhimha. Nahseb l-aktar kaz klassiku hu dak ta' l-insurance.

L-Ghaqda thoss li aktar ma jghaddi z-zmien aktar ser ikun importanti d-dritt ta' l-informazzjoni. Irridu niftakru li l-ewwel haga l-ebda suq ma jahdem tajjeb jekk ma jkunx hemm informazzjoni li tkun korretta, ta' malajr u rhisa. L-Ghaqda tal-Konsumaturi temmen li barra din l-informazzjoni trid tkun tali li tiftiehem u trid tkun miktuba b'mod semplici u b'lingwagg li jinftiehem.

DRITT 5

Edukazzjoni u Taghrif

Kif diga' ndikajna l-informazzjoni wahedha ma' tfisser xejn u ghalhekk il-konsumatur irid ikollu dritt li jigi edukat bizzejjed biex ikun jista' jifhem u jaghraf il-vantaggi u l-izvantaggi minn kull transazzjoni. Fuq kollox aktar ma' jghaddi zmien u aktar ma' jinfetah is-suq, aktar il-konsumatur ser ikun iffaccjat bi prodotti kwazi bhal xuxlin. F'sitwazzjoni bhal din il-konsumatur irid ikun edukat bizzejjed biex jaghmel l-ahjar ghazla ghalih.

L-edukazzjoni hi l-bazi biex il-konsumaturi jkunu jafu d-drittijiet taghhom. Aktar ma jkun hemm tibdil fil-ligijiet aktar ikun hemm htiega. Ukoll hu importanti sabiex l-konsumaturi jkunu jafu x'ikun ghaddej fis-

suq, il-prattici li qed jintuzaw u kif ghandhom jiehdu hsieb taghhom infushom. Ta' min jghid li aktar ma' tidhol is-sistema gtas-suq, anqas ser ikun hemm protezzjoni min-naha tal-gvern. F'sistema bhal din, l-edukazzjoni hi essenzjali.

Izda l-aktar sehem li ghandha l-edukazzjoni hi li ggib bidla fil-kultura taghna. Min-naha ghad ghandek nies li jahsbu li jistghu jsiru sinjuri mil-lejl ghan-nhar. Hafna drabi dan ikun ta' detriment sew ghall-konsumaturi u sew ghan-negozju. Min-naha l-ohra, ghandek issib konsumaturi li mhux lesti li jieqfu ghad-drittijiet taghhom. L-anqas huma lesti biex jinghaqdu mal-Ghaqda tal-Konsumaturi sabiex inkomplu nharsu l-interessi tal-konsumaturi lokali.

DRITT 6

Rapprezentanza

Dan iwassalna ghal dritt iehor – dritt kollettiv. **Il-konsumaturi ghandhom dritt li jgu kkonsultati u rapprezentati fejn jittiehdu d-decizjonijiet.** F'dan ir-rigward, l-Ghaqda tal-Konsumaturi sa mill-bidu nett harset dan id-dritt. Aktar ma' ghadda z-zmien aktar qed ikun hemm konsultazzjonijiet. Izda biex dan id-dritt ikun imhares hemm bzonn li l-Ghaqda jkollha aktar membri attivi.

Il-htiega ta' rapprezentanza hi biex ingibu bilanc ghar-rapprezentanza qawwija u organizzata li ghandhom il-kummercjanti. L-Ghaqda tal-Konsumaturi dejjem ghamlet rapprezentazzjonijiet sabiex id-drittijiet tal-konsumaturi jigu mharsa u mkabbra.

Id-dritt ta' rapprezentanza dejjem kien dritt li l-Ghaqda hadmet ghalih. Sfortunatament, minkejja li dejjem kienet l-unika Ghaqda tal-Konsumaturi, u dejjem rikonoxxuta skond il-ligi, kien hemm hafna okkazjonijiet fejn gejna mwarrba ghad-detriment tal-konsumaturi lokali. Aktar ma jghaddi z-zmien, izda, aktar qed inkunu rikonoxxuti. Illum ghandna rapprezentanza sew fuq il-Kunsill ghall-Affarijiet tal-Konsumaturi, il-Planning Authority Users Committee, u anki l-Maltacom Telecommunications Users Group.

DRITT 7

Kumpens

Minkejja kollox, xorta ser jibqghu dawk l-okkazjonijiet meta l-konsumatur ma jkunx ha dak li jkun hallas ghalih. F'dan il-kaz, **il-konsumatur ghandu dritt li jitlob kumpens.** Dan jista' jinkiseb b'diversi modi. L-importanti hu li l-mod ikun wiehed, li ma jiswiex hafna flus u li jkun efficjenti.

L-Ghaqda tal-Konsumaturi tifhem li jitjiebu kemm jitjiebu l-prodotti u s-servizzi mill-bejjiegha dejjem ser ikun hemm xi haga li xi darba tmur hazin. Il-Customer Care Service zgur li jtejjeb is-servizz moghti imma dejjem ser jibqa' xi lment. L-Ghaqda tal-Konsumaturi dejjem tat importanza ghall-ilmenti.

DRITT 8

Ambjent San

L-ahhar dritt tal-konsumaturi hu dak **li jkollna ambjent san**. Biex jintlahaq dan l-ghan min-naha tal-konsumaturi hemm bzonn li jikkunsmaw b'mod sostenibbli. Dan ifisser illi l-konsumizmu esagerat ghandu jigi mrazzan. Barra minhekk, il-konsumaturi ghandhom jikkonsmaw dawk il-prodotti li jistghu jigu riciklati. Hu b'dan il-mod li nistghu nghinu u niggarantixxu li l-generazzjonijiet futuri jkollhom ambjent san.