

## On tarpeen herättää nukkuvat kuluttajat

Kuluttajaliike on vahvan uudistumisen vaiheessa. On tarpeen herättää nukkuvat. Tämä aika suorastaan huutaa kuluttajia toimimaan etujensa puolesta. Media vilisee erilaisia skandaaliuutisia. Miksi valmistajat, maahantuojat, kauppa ja muut toimijat sallivat tällaista tapahtuvan? Miksi viranomaisten verkko on voimaton? Eikö lainsäädäntö pure? Helppo vastaus kuuluu: Markkinat ovat globaalit, talous on tiukalla.

Puheenjohtaja **Leena Simonen** vaatii tilanteeseen muutosta. Hänen mielestään se muuttuu, kun kuluttajien neuvotteluvoima kasvaa. Kun kuluttajien etuja ei valvo kukaan, kuluttajien on tehtävä se itse. Puheenjohtaja **Simonen** kehottaakin kuluttajia yhdistämään voimansa nykyistä paremmin ja tehokkaammin. Vain jäsenistöltään vahvalla kuluttajaliikkeellä on neuvotteluvoimaa markkinoilla. Passiivisuus siirtää vallan muille.

**Simonen** toteaa, että tiedostava kuluttaja on paras peili yrittäjälle. Tyytyväinen asiakas on hyvä asiakas. Hänen mielestään kuluttaja toimii markkinoilla lääkärin tavoin: tutkii, korjaa ja ohjeistaa. Tämä on mahdollista joka päivä. Pidämme vain silmät ja korvat avoinna ja toimimme. Voimme päivittäin arvioida yritysten toimintaa, tuotteita ja palveluja. Teemme ostopäätöksiä ja valintoja. Kun annamme havainnoistamme suoran palautteen, vaikutamme, teemme muutosta, parannamme huonoa kohtaa hyväksi, tervehdytämme markkinoita.

Kannustava palaute vakuuttaa jatkamaan oikein. Huomion kiinnittäminen epäkohtiin korjaa suuntaa. Aina ei ehkä tarvitsisikaan mennä valitus- ja oikeusprosesseilla markkinoiden virheitä korjaamaan, vaan palautteen perusteella ne korjataan ehkä jo paikan päällä. Säästyy aikaa ja rahaa.