

PRŮZKUM 2016 – SENIOŘI A OTEVÍRATELNOST OBALŮ – VÝSLEDKY, KOMENTÁŘ

Aktivita realizovaná v rámci projektu dotovaného MPSV v roce 2016

Řešitel – Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS) ve spolupráci s Kabinetem pro standardizaci, o.p.s. a s dalšími partnery

Významnou spotřebitelskou skupinou, na jejíž požadavky a potřeby by se při balení výrobků nemělo zapomínat, jsou senioři, resp. obecně osoby se sníženou schopností pohybu a orientace (tedy například osoby se zdravotním postižením).

Tato skupina uživatelů výrobků má velmi často problém obal s výrobkem otevřít. Přitom právě tyto osoby tvoří stále důležitější skupinu spotřebitelů s ohledem na jejich rostoucí podíl ve společnosti.

Obaly lze mnohdy jen velmi obtížně otevřít, a to někdy i pro mladší, fyzicky více disponované osoby; o to více pro osobu starší, s pohybovým a orientačním omezením, zde někdy i s jistým rizikem úrazu. Tento problém není snadné řešit, zejména i proto, že situace není podrobněji monitorována.

Záměrem SČS, v rámci projektu Senior ombudsman chrání a pomáhá, bylo (kromě jiných podpořených aktivit) provést vyhodnocení situace dotazníkovým průzkumem mezi seniory ohledně jejich konkrétních zkušeností s otevíráním obalů, aby se dostali k výrobku. Podstatou průzkumu byla tedy přesnější identifikace konkrétních skupin výrobků či konkrétních výrobků, které takové problémy působí a některých dalších aspektů souvisejících s obaly a označováním. A tedy identifikace konkrétních potřeb seniorů. Na základě průzkumu bylo provedeno vyhodnocení a závěry prezentovány subjektům, které mohou situaci ovlivnit. To jsou např. sektorové svazy výrobců, prodejců apod. V závislosti na analytickém vyhodnocení bylo záměrem přijmout i určité kroky a postupy, např. prostřednictvím technické normalizace.

Průzkum potvrzuje, že senioři mají s otevíráním zabalených výrobků reálné problémy. Splnění požadavků, které kladou na otevírání obal senioři, by ocenily i další zákaznické skupiny (matky s dětmi, těhotné ženy, tělesně handicapovaní).

Dotazníkové šetření proběhlo od 27. 7. 2016 do 11. 9. 2016. Účastnilo se ho 133 respondentů (např. s podporou partnerských seniorských organizací). Následuje souhrn výsledků průzkumu:

1. Většinu respondentů (74,4 %) tvořily ženy.
2. Věkově nejpočetnější skupina respondentů (36,8 %) byla v rozmezí od 70 do 80 let, za ní následovala (24 %) skupina od 60 do 65 let a dále od 65 do 70 let (21,1 %).
3. S případem, kdy se spotřebitel napoprvé nepovede obal otevřít, se nejpočetnější skupina (31 %) setkává minimálně 1x týdně, dále 1 x měsíčně 28,6 % respondentů, zcela výjimečně 27,8 % a 12 % denně či vícekrát v týdnu.
4. Jako největší potíže vidí respondenti nutnost vyvinout velkou sílu k otevření obalu (61 %), dále se nedaří najít otvírací jazýček či nárhovou pásku (50,4 %), či otvírací mechanismus nefunguje (18,8 %). Na druhé straně 10,5 % respondentů uvádí, že nemá žádné problémy s otevíráním obalů.

Z komentářů spotřebitelů: otvírací kroužek se při zatažení utrhne a konzerva nejde otevřít, igelit je tvrdý, nejde ani propíchnout, nejde odtrhnout, některé sklenice s potravinami nejde otevřít bez náradí. Pro některé spotřebitele nejsou piktogramy s návodem k otevření srozumitelné. Aj.

5. Jako nejvíce problematický výrobek, u kterého se setkávají spotřebitelé s potížemi při otevírání, jsou plechové konzervy (60,9 %), zatavené výrobky (53,4 %), nápojové láhve (38,3 %), marmelády a džemy (23,3 %) a další.

Jiné výrobky, které specifikovala skupina 7,5 % spotřebitelů, jsou baterie, zubní kartáčky, papírové obaly na mléko a džusy (aluminiový pásek kryjící otvor nejde odtrhnout).

6. Balení výrobků, kdy je nějaká část obalu nadbytečná, označili respondenti jako nejvíce problematické u potravin (34,1 %) a kosmetiky (22 %).
7. Mnoho spotřebitelů se cítilo „oklamáno“ obalem - především velikosti obalu ve vztahu k množství obsahu (63,9 %).
8. Menší balení by si největší skupina respondentů (61,7 %) přála u potravin a u pracích a čisticích prostředků (21,8 %).
9. U nápisů na výrobcích se 93,2 % respondentů domnívá, že mají malé písmo a jsou špatně čitelné a že textu na výrobcích je příliš (40,6 %).

Výsledky kompletně: <http://www.seniorombudsman.cz/senior-je-zranitelnym-spotrebitelem/senior-a-neoteviratelny-obal.php>

Záměrem SČS je v dalším vyhodnotit, jak výrobci v ČR, popř. i v EU využívají technických norem k posouzení snadnosti otevírání obalů. V roce 2011 byla v CEN přijata technická specifikace P CEN/TS 15945 *Obaly – snadnost otevírání – Kritéria a metody – Kritéria a metody zkoušení pro hodnocení spotřebitelského obalu* (též ČSN P CEN/TS 15945, TZ 77 0663). Stanovuje kritéria snadnosti otevírání obalů a metodiky zkoušení (např. formou panelových zkoušek či mechanických dat). Tento normativní dokument byl schválen na přechodné období tří let. Před koncem této doby se uskutečnila prověrka a v únoru 2015 bylo rozhodnuto, že dokument bude nadále platný.

Další aktivity SČS a partnerů budou zaměřeny na podporu aplikace tohoto normativního dokumentu.

Lenka Bergmannová, Libor Dupal