

Bei allen anderen Preisherabsetzungen, die nicht im Zusammenhang mit Qualitätsmängeln stehen, darf jeweils nur der neue Einzelhandelsverkaufspreis angegeben sein, um Unklarheiten zu vermeiden.

Wünschenswert wäre es, wenn die Einzelhandelsbetriebe Auskunft darüber geben könnten, welche Gründe im einzelnen zur Einstufung eines Erzeugnisses in die II. Wahl und damit zu einem niedrigeren gesetzlichen Einzelhandelsverkaufspreis geführt haben.

Erleichterung des Einkaufs

Für den Bürger ist es auch wichtig, daß er seinen Einkauf mit einem möglichst geringen Zeitaufwand tätigen kann. Gegenwärtig werden für den Einkauf für einen Vier-Personen-Haushalt in der DDR wöchentlich durchschnittlich 6,7 Stunden oder 14,2 Prozent des wöchentlichen Zeitaufwands für Hausarbeit benötigt.^{6/} Die Organisation der Handelstätigkeit muß deshalb darauf gerichtet sein, daß der Bürger beim Einkauf Zeit spart und ihm die gekaufte Ware schnell in die Wohnung gebracht und dort einsatzbereit gemacht wird. Deshalb verpflichtet das ZGB die Einzelhandelsbetriebe, geeignete Verkaufsformen zu entwickeln, den Kundendienst zu erweitern und die Verkaufskultur zu heben (§ 134 Abs. 3 ZGB i. V. m. § 2 Abs. 1 der AO über die Aufgaben, Rechte und Pflichten der Leiter von Verkaufseinrichtungen des sozialistischen Einzelhandels).

Hierzu gehören solche Verkaufsformen wie Selbstbedienungskauf, Kauf nach Vorauswahl, Kauf nach Muster mit anschließender Kundendirektbelieferung, Kauf auf telefonische Bestellung, Kauf auf Bestellung mit Selbstabholung oder mit Hausbelieferung. Die Entwicklung einer Vielzahl warenbezogener Kundendienste und Dienstleistungen, die es dem Bürger ermöglichen, neu erworbene Konsumgüter schnell in Gebrauch zu nehmen, ist nicht mehr eine Aufgabe, die vor allem durch Werbe- und Absatzinteressen einzelner Verkaufseinrichtungen des Einzelhandels bestimmt wird, sondern eine gesellschaftliche Versorgungspflicht.

Welche Verkaufsformen, Kundendienste und Dienstleistungen im einzelnen von der jeweiligen Verkaufseinrichtung zu entwickeln sind, wird durch den Versorgungsauftrag festgelegt, der jeder Verkaufseinrichtung von dem zuständigen Rat der Stadt bzw. der Gemeinde verbindlich zu erteilen ist.^{7/} Die Bürger wirken hieran im Rahmen von Einwohnerversammlungen, in ihrer Tätigkeit als Abgeordnete sowie als Mitglieder von Kundenbeiräten oder in sonstiger Weise mit.

Sicherung der Mitwirkungsrechte der Bürger

Ausgehend davon, daß die Sicherung einer stabilen Versorgung der Bevölkerung mit Konsumgütern auf ständig steigendem Niveau eine erstrangige politische Aufgabe ist, die nach den Grundsätzen des demokratischen Zentralismus staatlich zu leiten und zu planen ist, regelt das ZGB die umfassende Mitwirkung der Bürger und ihrer Kollektive an der Entwicklung des politischen, wirtschaftlichen und kulturellen Lebens als ein alle Bestimmungen durchdringendes grundlegendes Prinzip (§ 9 ZGB). Dieses Recht, das die verfassungsmäßig garantierten Grundrechte und Grundpflichten der Bürger weiter ausgestaltet, wird für die Lösung der Versorgungsaufgaben des Einzelhandels besonders

6 Vgl. A. Albrecht, „15 Mrd. Stunden für die Hausarbeit in der DDR“ - Mitteilungen des Instituts für Marktforschung 1972, Heft 1.

7 Vgl. § 59 des Gesetzes über die örtlichen Volksvertretungen und ihre Organe in der DDR vom 12. Juli 1973 (GBl. I S. 313) i. V. m. der Direktive des Ministers für Handel und Versorgung über die Planung und Organisation der Entwicklung und Gestaltung des Einzelhandelsnetzes vom 17. Januar 1975 (Verfügungen und Mitteilungen des Ministeriums für Handel und Versorgung 1975, Heft 3, S. 17).

durch die Aufnahme von Bestimmungen über die Kundenbeiräte und Ausschüsse bei den Verkaufseinrichtungen sowie über Kundenbücher näher präzisiert (§§ 135, 136 ZGB).^{8/}

In Verbindung mit der Pflicht der örtlichen Staatsorgane und der Handelsbetriebe, die entsprechenden Organisationsformen für die Einbeziehung der Bürger zur Lösung ihrer Aufgaben zu schaffen und die Mitwirkung der Bürger zu fördern (§ 9 Abs. 2 ZGB), geht es hier nicht allein und in erster Linie um die Klärung persönlicher Probleme des einzelnen Bürgers, sondern immer mehr um die aktive Mitgestaltung der Versorgungstätigkeit durch die Bürger, um die Verwirklichung ihrer Anregungen und Vorschläge, die sie unterbreiten. Zugleich werden auch Kritiken der Bürger von den örtlichen Staatsorganen und den Leitungen der Handelseinrichtungen darauf geprüft, ob prinzipielle Veränderungen abzuleiten sind.

Die Praxis beweist darüber hinaus, daß die vertrauensvolle Zusammenarbeit der Bürger mit den Leitern der Handelseinrichtungen und den örtlichen Staatsorganen in Konfliktfällen überwiegend zur beiderseitig befriedigenden Lösung aufgetretener Probleme führt, so daß die Hilfe der Gerichte nur in Ausnahmefällen in Anspruch genommen zu werden braucht.^{9/} Damit wird in spezifischer Weise die Konzeption des ZGB bestätigt, daß allgemeine Versorgungspflichten der Handelsbetriebe als Rechtspflichten gegenüber den Bürgern begründet werden. Durchgesetzt werden diese Pflichten jedoch nicht in erster Linie mit Hilfe der Gerichte, sondern vor allem durch die Leitungstätigkeit der zuständigen staatlichen Organe unter Mitwirkung der Bevölkerung (§§ 5, 9, 16 ZGB).

Schließlich ist darauf hinzuweisen, daß das ZGB, ausgehend von der Differenzierung der Stellung der Bürger und der Betriebe im sozialistischen Zivilrecht, den Grundsatz aufstellt, daß die Bestimmungen über den Kauf „der Sicherung der Rechte der Bürger und der Erhöhung der Verantwortung der Betriebe des Einzelhandels bei der Versorgung der Bürger mit Konsumgütern entsprechend ihren wachsenden materiellen und kulturellen Bedürfnissen“ dienen (§133 Abs. 2 Satz 3 ZGB), und hieran die weitere Verpflichtung der Betriebe knüpft, den Bürgern bei der Durchsetzung ihrer Rechte behilflich zu sein. Das trifft insbesondere für die Behandlung von Kundenreklamationen zu (vgl. §§ 158, 157 Abs. 3, 150 Abs. 4, 155 Abs. 3 ZGB).

Ordnung, Sicherheit und Disziplin in Verkaufseinrichtungen

Mit der Sicherung der Rechte der Bürger in den Versorgungsbeziehungen ist auch der Schutz ihres Lebens, ihrer Gesundheit und ihres Eigentums beim Besuch von Verkaufseinrichtungen verbunden. Hier ist vor allem die in den §§ 323 bis 325 ZGB statuierte Pflicht zur Verhütung von Schäden und zur Abwehr von Gefahren, die die Sicherheit und das Eigentum der Bürger beeinträchtigen können, zu nennen. Neben der Beseitigung von Gefahrenquellen in und vor der Verkaufseinrichtung ist aber auch auf solche Pflichten hinzuweisen wie die Einhaltung der Hygienebestimmungen, die Vorschriften über Waagen, Maßeinheiten und Gewichte, die Maßnahmen zur Verhinderung des Alkoholmißbrauchs und die Gewährleistung von Ruhe, Ordnung und Sicherheit in den Verkaufseinrichtungen bei Störungen durch ein-

8 Vgl. dazu auch die AO über die HO-Beiräte vom 16. August 1966 (GBl. II S. 604) und die AO über die Führung von Kundenbüchern in den Verkaufseinrichtungen und Gaststätten des sozialistischen Einzelhandels vom 2. Januar 1969 (GBl. II S. 92).

9 Vgl. H. Kellner, „Zum Verhältnis von Eingaben und Klagen bei der Durchsetzung des sozialistischen Zivilrechts“, und J. Göhring, „Zum Problem der Zivilrechtsverwirklichung durch Eingaben“, in: Staat, Recht und Demokratie bei der Gestaltung der entwickelten sozialistischen Gesellschaft, Berlin 1975, S. 214 und 216 f.