

Tudatosabb fogyasztók, felkészültebb szakemberek

- Zárókiadvány -

Szerkesztette:

Dr. Baranovszky György
Dr. Eitmann Norbert

Kiadó:

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

(1012 Budapest, Logodi u. 22-24., www.feosz.hu)

Minden jog fenntartva. A könyv egészének vagy bármely részének újranyomása, másolása, bármilyen formában történő előállítás – akár elektronikus, akár mechanikus, illetve egyéb módon –, beleértve minden információátviteli és hozzáférési rendszert is, a szerkesztő és a kiadó engedélye nélkül tilos.

Készült a Lóczi és Társa Kft. nyomdájában
(2120 Dunakeszi, Görgey Artúr utca 16.)

ISBN 978-963-88627-1-6

Tartalomjegyzék

Bevezetés	4
Nyitókonferencia	5
Felmérések	6
Kiadványok	7
Honlap és elektronikus tanácsadás	10
Sajtótevékenység	12
Fogyasztói rendezvények	13
Akkreditált oktatási intézmény	15
Képzési tematika	16
Zárókonferencia	19
Zárszó	20

Bevezető

„A Fogyasztóvédelem társadalmasítása tudatos fogyasztói magatartás kialakításával” elnevezésű kiírás keretében „A tudatos fogyasztói magatartás kialakítása és fogyasztóvédelmi szakemberképzés a kiszolgáltatott fogyasztók érdekeinek védelmében” címmel megvalósított pályázat címe bár hosszúnak tűnhet, tartalma ennek ellenére sem kiüresedett. A XXI. század hajnalára világossá vált, hogy olyan, a felek – értsd fogyasztó és vállalkozás – közötti egyensúly megteremtésére van szükség jogügyleteikkel kapcsolatban, ahol a fogyasztó nem érzi magát alárendelt személynek, ahol nem veri át az eladó, nem rettegve lép be egy közüzemi szolgáltató ügyfélszolgálati helységébe, és nem félve kér hitelt egy banktól.

A felismerés és a valóság között azonban nagy a szakadék. Azért, hogy az egyensúly közelebbi állapot létrejöhessen, tudatos fogyasztókra van szükség, nélkülük ugyanis lehetetlen a mindennapi élet, tágabban pedig a gazdaság normális működéséről beszélni. Mára minden állampolgár, fogyasztóvédelmi társadalmi szervezet, kormányzati szerv vagy hatóság, sőt, még a konstruktivásra törekvő vállalkozói oldal is felismerte ezt az igényt. Különösen nagy a hiány a kiszolgáltatott fogyasztók, az idősek, a fiatalok, a fogyatékkal élők, a romák esetében.

Ezen szakadékot átívelő híd megépítésére alapozta a fent említett pályázat célját és tartalmát a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége. Hiszen tudatos fogyasztók és felkészült szakemberek nélkül az egyensúlytalanság mértéke csak nőne, mely hatványozottan igaz a kiszolgáltatott fogyasztók esetében.



Mindezek miatt vállaltuk a TÁMOP-5.5.6-08/1-2008-0001 azonosító számú projekt során a közvélemény folyamatos tájékoztatását, ezért tartottunk – a résztvevők rendkívül aktív részvételével zajló – rendezvényeket időseknek, fogyatékkal élőknek és romáknak, ezért vállaltuk szakemberek képzését, ezért adtunk ki kiadványokat különböző témájú fogyasztóvédelmi kérdéskörökben, készítettünk keresztretjvényt diákoknak és ezért láttuk vendégül székhelyünkön fogyasztóvédelmi civil szervezetek szakembereit és békéltető testületi tagokat, hogy közösen kutassuk a fogyasztóvédelem fejlesztésének lehetőségeit.

Ezen rendkívül aktív és tapasztalatok sokaságával teli egy évet mutatja be a kiadvány. Ajánljuk a fogyasztóvédelemben dolgozóknak, hogy legyen erejük megküzdeni a nem mindig könnyű körülmények közepette is a híd építésével.

Nyitókonferencia

Kétnapos programnyitó konferenciát rendezett a FEOSZ 2009. június 17-18-án Gödöllőn. A 120 fő részvételével zajlott rendezvényen a projekt bemutatása mellett sor került a fogyasztóvédelem aktuális problémáinak megvitatására, javaslatok megtételére a jövőre nézve.

Így elhangzottak előadások az állam fogyasztóvédelmi politikájának főbb jellemzőiről, a fogyasztói jogérvényesítés főbb lehetőségeiről.

Mindezekon túlmenően a fogyasztóvédelmi hatóság szerepe a fogyasztói jogok érvényesítésében és a fogyasztóvédelem fejlesztésének jövőbeni kérdései is kulcsszerepet kaptak a két nap során.

A rendkívül aktív hallgatóság bevonásával lezajlott konferencián a fogyasztói jogviták a Fővárosi Bíróság gyakorlatában, valamint a békéltető testületi eljárás mint alternatív vitarendezési fórum szerepe a gyakorlatban kérdéskör megvitatása szintén kiemelkedő jelentőséggel bírt.



A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének képviselői mellett a konferencián mind előadóként, mind résztvevőként jelen voltak a Szociális és Munkaügyi Minisztérium, az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium, a Fővárosi Bíróság, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Pest Megyei Békéltető Testület képviselői.

Felmérések

A FEOSZ a projekt megvalósítása során több felmérést végzett, elsősorban olyanok körében, akik jogait kevésbé ismerik. Így kiváltképp diákok és idősek töltötték ki kérdőíveinket, melyekből értékes tapasztalatokat gyűjthettünk. Többek között ismét bebizonyosodott, hogy a fogyasztói tudatosság szintjén, különösen, ha kiszolgáltatott helyzetben lévőkről van szó, bőven van még mit emelni.

Hagyományostól eltérő értékesítési formák

Az üzleten kívül kötött szerződésekkel, illetve a távollévők között kötött szerződésekkel kapcsolatos felmérések során arra kerestük a választ, tisztában vannak-e egyáltalán azzal a fogyasztók, miért minősülnek ezen kereskedési formák speciálisnak. Vásároltak-e már interneten, vagy termékbemutatókon? Milyen előnyei és hátrányai lehetnek ezeknek a vásárlási formáknak? Tudják-e, milyen speciális kötelezettséget rónak a jogszabályok a vállalkozásokra üzleten kívül kötött szerződések, illetve a távollévők között kötött szerződések esetén, illetve milyen speciális jogok illetik meg a fogyasztókat ezekben az esetekben?

Pénzügyi szolgáltatások

A Szövetség „Információbiztonság és ügyfélvédelem a pénzügyi piacon” címmel készített felmérést. A kérdőívet kitöltő felnőttek és diákok a betéti kártya és a hitelkártya különbözőségéről, a PIN kód jelentéséről, a bankszámla fenntartás állandó költségeiről nyilatkozhattak. Mindezen felül a csoportos beszédési megbízással, a mobilinfó szolgáltatással, a THM és az infláció jelentésével kapcsolatos kérdések megválaszolásával mutathatták meg, mennyire tudatos fogyasztók. Szintén választ kerestünk arra, tisztában vannak-e a hitelek jelentésével, fontosságával és szabályaival, a biztosítások jelentőségével, illetve az euró bevezetésének feltételeivel. A diákok továbbá lerajzolhatták, hogyan képzelik el a magyar euróérme hátoldalát is.



Közüzeti szolgáltatások

„A közüzeti szolgáltatók számlázási gyakorlata” címmel végzett felmérést a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége. Az áramszámlák tételeinek ismeretét kutattuk a kérdőívet kitöltők között, akárcsak azt, ismerik-e a fogyasztók a díjhátralék esetén történő szolgáltatói magatartás szabályait, a fő-és mellékvízmérők jelentését, illetve a panaszkezelés módját. Kérdések vonatkoztak a távhő alap-és hődíj közötti különbségére, a földgáz korrekciós tényezőjére, a piac liberalizációjára, valamint a szolgáltatók számlázási gyakorlatára.

A rendkívül tanulságos eredményeket, illetve az azokból leszűrhető tanulságokat, valamint a fogyasztói tudatosság szintjének emelése érdekében szükséges információkat közzétettük megjelenő kiadványainkban.

Kiadványok

A FEOSZ a projekt keretében vállalta, hogy különböző, a tudatos fogyasztói magatartásra nevelő, újonnan elkészített kiadványait a nyilvánosság részére eljuttatja, különös tekintettel a kiszolgáltatott fogyasztói réteg számára, legyen szó fiatalokról, vagy idősekről, nyugdíjasokról.

Mintalevelek és szerződéstípusok

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége és tagszervezetei évek óta folyamatosan találkoznak olyan fogyasztói panaszokkal, melyek abból fakadnak, hogy a fogyasztók és a vállalkozások sincsenek pontosan tisztában azzal, hogy a köztük létrejövő szerződést milyen formában kellene megkötni, a hibás teljesítésből adódó panaszokat milyen módon kellene kezelni.

A mintalevelek elsősorban a fogyasztók jogérvényesítését segítik elő a jegyzőkönyvek megfelelő tartalmával, illetve a békéltető testület előtti eljáráshoz szükséges beadványokkal.

Adásvételi, lakásbérleti, bankszámla szerződések, utazási kontraktusok, általános közüzemi szerződések: mindezekkel egy lehetséges mintát kívántunk adni a fogyasztók részére, hogy tudják, melyek azok a legalapvetőbb szabályok, melyeknek feltétlenül szerepelniük kell az adott szerződéstípusban.

A kiadványban megjelentetett szerződések jelentős része blankettaszerződés, ami azt jelenti, hogy a fogyasztónak általában nincs módosítási lehetősége a másik szerződő fél egyoldalúan diktált feltételeivel szemben. A nem blankettaszerződések természetesen igény szerint átalakíthatók, így a gépjármű adásvételi szerződés átalakítható bármilyen ingó dolog adásvételi szerződésévé, míg a vállalkozási szerződés is kis módosítással akár erkélyfelújítás, vagy radiátorcsere esetén is alkalmazható.

JEGYZŐKÖNYV
fogyasztói kifogásról

amely készült év hó napján, forgalmazó, (város), (utca) (szám) alatt található telephelyén/fióktelepén/üzlethelyiségében.*

Jelen vannak: fogyasztó
..... a forgalmazó képviselőjében

Fogyasztó: (név), (lakcím:)
telefonszám: , email:)

Vásárlás időpontja: év hó nap

Igénnyel érintett termék:

Vételára:
Megnevezése:
Típusa:
Gyártmánya:

A hiba megnevezése, leírása:

.....

.....

.....

A hatályos jogszabályok alapján a fogyasztó az alábbi jótállási igényt kívánja érvényesíteni:

- kijavítás,
- csere,
- % -os értékszallítás,
- elállás a szerződéstől, és a vételár visszatérítése*

A forgalmazó nyilatkozata:

A fogyasztó által bejelentett hiba fennállását elismerem. A fogyasztói igény teljesíthetőségéről

- az előbbiak szerint nyilatkozom:
- jelenleg nyilatkozni nem tudok, arról a fogyasztót 3 munkanapon belül írásban értesítem.*

Fogyasztóvédelmi kalauz

Mind a fogyasztók, mind a fogyasztóvédelmi szakemberek képzését segíti a Fogyasztóvédelmi kalauz – oktatási segédlet című kiadvány. A segédlet bemutatja a hazai és Európai Unió fogyasztóvédelmi intézményrendszerét, a fogyasztóvédelem jogszabályi környezetét, illetve a fogyasztóvédelem egyes részterületeit a jótállás, szavatosság szabályaitól kezdve a termékfelelősségen és telekommunikáción át a közüzemi szolgáltatásokig.

Külön fejezet foglalkozik a békéltető testületi eljárásokkal, a közérdekű keresetek intézményével és a határon átnyúló fogyasztói jogvitákkal, illetve a bírósági jogérvényesítés legfontosabb szabályaival. Mindezekon felül a konfliktuskezelés, kommunikáció és vitarendezés szerepével és funkciójával is szembesülhetnek az olvasók.

Az egyes területekhez továbbá tematikus feladatlapok is tartoznak megoldókulccsal egybekötve, mely segítheti a fogyasztókat és a szakembereket az elméleti anyag gyakorlati elsajátításában.



Tájékoztató füzet az üzleten kívüli értékesítésről

Akárcsak a világ minden táján, hazánkban is elterjedtek azok a speciális, a hagyományostól eltérő kereskedelmi formák, amelynek során nem kereskedelmi egységben (boltban, üzlethelyiségben) történik a vásárlás, hanem a fogyasztók otthonában, termékbemutatón, vagy akár piacon, vásáron.

Ennek megfelelően a szerződéskötés helye, módja sem hagyományos, ezért külön jogszabályok biztosítanak speciális többletjogokat a fogyasztóknak ilyen értékesítési formáknál.

Hiába terjednek azonban ezen kereskedési formák, mind a tapasztalatok, mind a Szövetség által kidolgozott kérdőívekre adott válaszok azt mutatják, a fogyasztók nincsenek tisztában sem speciális jogaikkal, sem az ilyen vásárlásokban rejlő veszélyekkel.

Ezért tájékoztató füzetünkben bemutattuk, hogy az üzleten kívül, a távollévők között kötött szerződések, valamint a piacon történő vásárlás során kötött ügyletek

milyen feltételekkel, kik között, mikor jöhetnek létre, milyen lehetőség van az elállásra, a fogyasztókat milyen tájékoztatás illeti meg. Ezen felül igyekeztünk példák segítségével is érthetőbbé tenni a fogyasztók jogait és kötelezettségeit.

Tájékoztató füzet a pénzügyi szolgáltatásokról

Mindennapi munkánk, valamint a felmérésekre adott válaszok során is azt tapasztaltuk, hogy a pénzügyi szolgáltatásokról még mindig kevés ismerettel rendelkeznek a fogyasztók. Ennek legfőbb oka valószínűleg a pénzügyi terület igen szerteágazó szolgáltatásaiban keresendő.

Kiadványunkkal szeretnénk segítséget nyújtani a fogyasztóknak a tudatosabb, felelősségteljesebb, anyagi helyzetüket gyakran hosszú távra befolyásoló döntések meghozatalában. Miután a pénzügyi szektor alapvetően négy fő területre tagolódik: pénzpiac, tőkepiac, pénztári és biztosítási terület, terjedelmi okokból a tájékoztató füzetben kizárólag a pénzpiacon megjelenő pénzügyi szolgáltatásokról adunk tájékoztatást.

Keresztrejtvény diákoknak

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének mindig is kiemelt célja volt, hogy a jövő fogyasztóit, a fiatalokat tudatos fogyasztói magatartásra ösztökélje. Ezért a projekt keretében is kiemelt figyelmet fordítottunk feléjük. Nagy népszerűségnek örvendett a „Fogyasztóvédelmi keresztrejtvény diákoknak” című keresztrejtvény, melyekhez egyrészt a felmérésekben részt vevő iskolák tanulói, illetve más civil szervezeteken keresztül további iskolák diákja jutottak hozzá.



Honlap és elektronikus tanácsadás

A pályázat időtartama alatt formailag és tartalmilag is teljesen megújult a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének honlapja (www.feosz.hu). Az általános tudnivalókon túl a Szövetség rendezvényei, az azokon hallható előadások, illetve a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége egyes kiadványai is elérhetőek a honlapon.

FEOSZ
FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETEK
ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE
Cím: 1012 Budapest, Logodí u. 22-24.
Tel: (06-1) 311 70 30 e-mail: feosz@feosz.hu

E-mail cím:
Jelszó:
Jelszóküldés | Regisztráció

FEOSZ RENDEZVÉNYEK KIADVÁNYOK SAJTÓ ELÉRHETŐSÉG

E-TANÁCSADÁS DIÁKOKNAK FOGYASZTÓVÉDELMI VITAFÓRUM Keresés:

TÁMOP – 5.5.6-08 /1-2008-0001
A fogyasztóvédelem társadalmassítása tudatos fogyasztói magatartás kialakításával.

A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.

ESZA ESZA Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft.
1134 Budapest, Váci út 45. "C" épület

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfiu@mah.hu • www.nfiu.hu

Külön rovat szól a diákoknak, illetve a „Kattints!” rovat elérésével továbbra is kitölthetőek a Szövetség által készített kérdőívek. Természetesen a fogyasztók hozzájuthatnak a legfontosabb jogi tudnivalókhoz és jogszabályokhoz is, megtudhatják a békéltető testületi eljárás legfontosabb szabályait és a testületek elérhetőségét, valamint a Szövetség által közzétett hírek és sajtóközlemények is folyamatosan frissülnek.

A Békéltető Testületről

Fogyasztói jogvita esetén amennyiben nem sikerül a vitát a kereskedővel, szolgáltatóval rendezni, a bírósági út előtt érdemes a békéltető testületek segítségét igénybe venni. A békéltető testületek a gazdasági kamarák mellett működő független testületek, amelyek eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület hatáskörébe az áruk és a szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik. A békéltető testületi eljárást a hiánytalan kérelem beérkezését követő hatvan napon belül be kell fejezni, indokolt esetben ez a határidő a testület elnöke által harminc nappal meghosszabbítható. Az eljárás díjmentes.

Tájékoztató a békéltető testületek eljárásáról

A békéltető testület intézményét, mint a fogyasztói jogviták alternatív, peren kívüli rendezésének fórumát az 1998. március 1-jén hatályba lépett fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény hozta létre. Megalkotását – az 1991. december 16-án Brüsszelben aláírt és az 1994. évi I. törvénnyel kihirdetett Európai Megállapodás 68. cikkének fogyasztói érdekvédelemmel összefüggő – jogharmonizációs kötelezettség indokolta. A békéltető testületek a működésüket 1999. január 1-jén kezdték meg.

A fogyasztóvédelmi törvény szabályainak változásai a békéltető testületekre vonatkozóan

E-tanácsadás

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége a hagyományos fogyasztói tanácsadás felett elektronikus tanácsadást is vállal. Ennek megszervezése a projekt kezdetétől és az új honlap kialakításától kezdődött, annak végrehajtása folyamatos.

E-tanácsadás kérése



Kérjük töltsse ki az alábbi űrlapot. Minden mező kitöltése kötelező, amennyiben valamely adatot nem ismeri, kérjük, a rovatba tüntesse fel: „ismeretlen”

Név:

E-mail cím:

Jelleg:

☐ Kérdés fogyasztóvédelmi ügyben

☒ Fogyasztói panasz

Egyéb észrevételeit, javaslatait megteheti a feosz@feosz.hu e-mail címen.

Panasz tárgya:

☐ Kereskedelem

☐ Szolgáltatás

☒ Egyéb:

Vállalkozás neve:

Vállalkozás székhelye:

Teljesítés helye:

A panasz rövid leírása:

A regisztrált felhasználók feltehetnek kérdést a FEOSZ szakértőinek, és természetesen konkrét fogyasztói panasszal is fordulhatnak a Szövetséghez.

A pályázati időszakban több száz panasz érkezett és került megválaszolásra az e-tanácsadás rendszerén keresztül. A leggyakoribbak a termékek minőségével kapcsolatos szavatossági és jótállási viták, valamint a közüzemi szerződésekkel kapcsolatos problémák voltak. Ugyanakkor egyre nő az utazási szerződésekkel, a speciális kereskedési formákkal, valamint a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos vitás ügyek száma, így a fogyasztók érdeklődési köre is egyre bővül.

Természetesen a projekt lezárását követően is várják munkatársaink fogyasztóvédelmi témában az érdeklődőket, illetve segítenek a konkrét fogyasztói panasz tekintetében.

Sajtótevékenység

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége nemcsak kiadványaival, illetve rendezvényeivel érte el a fogyasztókat, hanem meglehetősen kiterjedt sajtótevékenysége útján is.

Így a projekt időszaka alatt sajtóközlemény került kiadásra többek között a SkyEurope légitársaság csődjével, a banki magatartási kódexszel, a hitelintézetek ügyfélminősítésével, illetve az E.ON szolgáltatójának kötbérfizetési kötelezettsége miatt.

Szintén sajtóközlemény útján hívtuk fel a figyelmet a karácsonyi vásárokkal, a ppo.hu internetes portál eljárásával, valamint a regisztrációs jeggyel kapcsolatban. Tájékoztatottuk továbbá a közvéleményt a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége által szervezett diákvetélkedővel összefüggésben.

A fogyasztók tájékoztatása a projekttel kapcsolatban és az azon kívüli fogyasztóvédelmi tevékenységgel összefüggésben is folyamatosan zajlott, mind az írott, mind az elektronikus sajtó útján.



A projekt keretében a Hír TV Panaszkönyv című műsorában önálló rovattal jelentkezett minden hónapban a Szövetség. „A tudatos vásárló” című műsorsávbán a FEOSZ a projekt elindulásával, a fogyasztói érdekvégyesítés lehetőségeivel, a légi utas jogokkal és az utazási irodákkal kapcsolatos tudnivalókról informálta a közvéleményt.

Szintén itt tájékoztatta a nézőket a FEOSZ a békéltető testületek szerepéről, a fogyasztóvédelmi oktatás fontosságáról, a civil kontroll hiányáról a jogalkotási munka során, valamint a jótállás és szavatosság alapvető kérdéseiről.

A tudatos vásárló című programban került szóba a mára elhíresült ppo-ügy, szakértőink beszéltek a csoportos keresetindítás jogi intézményéről, illetve többek között az akkreditált felnőttképzésről is. Ugyancsak itt beszélt a Szövetség képviselője a kiszolgáltatót fogyasztókat érintő legsúlyosabb problémákról, szolgáltatói – nem egyszer diszkriminatív – gyakorlatról.

Hírek

Fogyasztóvédelmet oktathat a FEOSZ

Marketinginfo.hu - 2009-09-29 16:07

Felelősség

A fogyasztóvédelmi szövetség akkreditációt szerzett az oktatásra.

Akkreditált - vagyis az állami minőségitelesítési eljárásnak megfelelő - intézményként folytathat felnőttképzési, fogyasztóvédelmi oktatást Magyarországon a FEOSZ - közölte a szervezet. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége ezzel az első civi...

Fogyasztói rendezvények

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége összesen 240 fő részvételével lezajlott fogyasztóvédelmi rendezvények megtartását vállalta a projekt időtartama alatt. A rendezvényeket a jogaikat kevésbé ismerő, életkoruknál vagy társadalmi helyzetüknél fogva kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztók részvételével valósította meg a Szövetség.

A rendezvények fő témái ugyan az üzleten kívüli értékesítési formák, a pénzügyi szolgáltatások, és a közüzemi szolgáltatások voltak, a résztvevők ugyanakkor bármely fogyasztóvédelmi kérdésben megoszthatták kérdéseiket, tapasztalataikat a jelenlévőkkel.

Őszikék Idősek Klubja és Váci Nyugdíjas-otthon

A projekt keretében az Őszikék Idősek Klubjában, illetve Vácott a helyi nyugdíjas-otthonban tartott rendezvényeket a Szövetség idősek részére.

A rendkívül nagy népszerűségnek örvendő fórumokon az idős fogyasztók aktívan szerepelve osztották meg tapasztalataikat a résztvevőkkel. Így többek között felvetették a közüzemi számlák érthetlenségének problematikáját, akárcsak a hitelintézetek szerződéseinek fontosságát. Szintén többen említették a biztosítási szerződések megkötésével kapcsolatos, az időseket súlyosan sértő anomáliákat, és beszámoltak azokról a tapasztalatokról is, amelyek a házaló kereskedéssel, de különösen az utazással egybekötött termékbemutatókkal kapcsolatban érik őket.



Anélkül sem mentek el ugyanakkor szó nélkül, hogy a kiszolgáltatott réteg milyen nagy mértékű információhiánnyal rendelkezik. A jogaik érvényesítéséhez szükséges tudás ugyanis segíthetné őket abban, hogy azon szolgáltatókkal, kereskedőkkel szemben hatékonyabban tudjanak védekezni, akik az információhiánnyal, illetve a korukból adódó kiszolgáltatott helyzettel visszaélnek.



Kőbányai Cigány Kisebbségi Önkormányzat

Hiába a zuhogó eső, a Kőbányai Cigány Kisebbségi Önkormányzattal közös szervezésben lezajló rendezvényen meglehetősen sokan vettek részt hallgatósággént.

A jelenlévők ezen a fórumon is kiemelték az információhiányból adódó kiszolgáltatott helyzet létét, és azt, a mindennapokban mennyire keseríti meg helyzetüket a közüzemi számlák érthetlensége és bonyolultsága.

Fogyatékkal élő kiszolgáltatók fogyasztók

A Vakok és Gyengénlátók Hermina Egyesülete, a Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete és a Mozcássérültek Budapesti Egyesülete részvételével, a jelenlévők nagy aktivitásával zajlott a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége fogyasztói rendezvénye.

Azon túlmenően, hogy a fogyatékkal élők is a mindennapok során találkoznak azon problémákkal, mint a hitelintézetek szerződési feltételeinek egyoldalúsága, a résztvevők elmondása szerint egyre többen látnak piaci lehetőséget az idős vagy a fogyatékos emberekben. Ennek hatására egyre több a segédeszközöket gyártó, valamint a mindennapokat megkönnyítő termék és egészségügyi szolgáltatásokat nyújtó vállalkozás száma, ugyanakkor nem minden esetben vezeti a kereskedőket a jó szándék, és végképp nem folytatnak tisztességes piaci magatartást.

A résztvevők továbbá kívül megosztották tapasztalataikat a fogyatékos emberekkel szembeni diszkriminatív banki eljárásokkal kapcsolatban. A kerekesszékekkel közlekedő emberek számára gyakran megközelíthetetlenek a bankautomaták, a magas ügyfélpultok pedig nehézkes, megalázó kommunikációs helyzeteket eredményeznek.

A látássérült emberek még a beszélő automaták használatával sem kapnak teljeskörű tájékoztatást, hiszen például a bankkártyán lévő összeg csak a nyomtatott bizonylaton olvasható. Az E-bank szolgáltatás a vak emberek számára sok cégnél nem hozzáférhető, beszélő ATM-et pedig még mindig mindössze két bank üzemeltet Magyarországon.



Akkreditált intézmény

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége mindig is hangsúlyt helyezett arra, hogy a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatásával, a szakemberek továbbképzésével is elősegítse a hatékonyan működő fogyasztóvédelem kialakulását.

A Szövetség már korábban is rendelkezett akkreditált pedagógusképzési programmal, 2009. július 29-én pedig a Felnőttképzési Akkreditáló Testület (FAT) a FEOSZ „Fogyasztóvédelem szabályozása” című képzési programját akkreditálta, és elküldte a Szövetség részére az



akkreditációs tanúsítványt. Ezt követően sikeresen lezajlott az intézményakkreditáció is, a FAT a Szövetséget, mint felnőttképzési intézményt 2010. szeptember 9-én kelt határozatában akkreditálta.

Mindez azt jelenti, hogy a FEOSZ jogosult lett arra, hogy akkreditált – vagyis az állami akkreditációs eljárásnak megfelelő – intézményként folytasson felnőttképzési, fogyasztóvédelmi oktatást Magyarországon fogyasztóvédelmi civil szervezetként elsőként.

Az oktatás, képzés szükségességét igazolják a mindennapi tapasztalatok, valamint a FEOSZ által a projekt megvalósítása során a pénzügyi szolgáltatások, hagyományostól eltérő értékesítési formák és a közüzemi szolgáltatások témakörökben végzett felmérések eredményei is.

A Szövetség az állami minőséghitelesítési eljárásnak megfelelő intézményként oktatta 2009 ősze óta a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyes társadalmi szervezetek önkénteseit, továbbá a megyei, fővárosi békéltető testületekben eljáró tanácsok tagjait. Összesen 120 szakember végezte el a felnőttképzési kurzust, és vett részt a vizsgával egybekötött oktatásokon 2010. március végéig.

A hallgatók a fogyasztóvédelemben dolgozó szakemberek elméleti és gyakorlati előadási során az eddigi tudásukat és tapasztalataikat elmélyítve nyerhettek betekintést az állami fogyasztóvédelmi rendszer működésébe, az Európai Unió és a fogyasztóvédelem kapcsolatába, a fogyasztói érdekérvényesítésbe, kiemelve a békéltető testületi eljárást, a közérdekű érdekérvényesítést és a határon átnyúló fogyasztói jogvitákat.

Mindezekon felül tapasztalatokat szerezhettek a termékfelelősség és termékbiztonság, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalma, a speciális kereskedelmi formák és a telekommunikáció témakörében is. Mivel a szakemberek napi kapcsolatban állnak mind a fogyasztókkal, mind a vállalkozások képviselőivel, így számukra különösen hasznos volt a konfliktuskezelés céljából lezajló kommunikációs tréning. A Szövetség célja, hogy a felnőttképzés révén naprakész ismeretekkel rendelkező, felkészült szakemberek álljanak a fogyasztók rendelkezésére, és adjanak a számukra útmutatást a fogyasztóvédelmi problémáik rendezésére, illetve járjanak el a békéltető testületi eljárások során.

Képzési tematika

A fogyasztóvédelem intézményrendszere

A hallgatók tájékoztatást kaptak a hazai fogyasztóvédelmi szabályozás legalapvetőbb jellemzőiről, az állami fogyasztóvédelmi politika alapjairól és intézményrendszeréről, a III. középtávú fogyasztóvédelmi politika jellegéről, az élelmiszerbiztonságot érintő szabályozás változásáról, a fogyasztóvédelem állami szereplőiről, azok feladatairól.

Továbbá hallhattak a szakemberek a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Fogyasztóvédelmi Tanács működéséről, és nem utolsósorban a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek fontosságáról.



Fogyasztóvédelem az Európai Unióban

A fogyasztóvédelem fejlődésétől, annak központi fontosságúvá emelésétől kezdve az EU fogyasztóvédelmi jogforrási rendszerén át a minimum és maximum harmonizációig kaptak információkat az oktatáson résztvevők. A jelenlévőkkel együtt elemezték továbbá a fogyasztói jogok új jogi normájának jelentőségét, annak lehetséges hatását a magyar fogyasztóvédelemre. Szintén beszéltek a résztvevők az EU fogyasztóvédelmi intézményrendszeréről, illetve az uniós riasztórendszerek fontosságáról.

Fogyasztói igényérvényesítés



A békéltető testület előtti eljárás szabályainak megtárgyalásán túl a résztvevők azon problémákról is beszéltek, melyeket a testületi eljárás során tapasztaltak, illetve olyan, lényeges kérdésekről folytattak konstruktív vitákat, melyek a fogyasztói igényérvényesítés szempontjából döntő jelentőségűek.

A bírósági eljárások témakörben a fogyasztókat is érintő, polgári peres eljárás legalapvetőbb szabályai, a keresetlevélre vonatkozó előírások, a határozatok, a jogorvoslati rendszer és a különleges eljárások alapelvei kerültek megtárgyalásra.

A közérdekű keresetek témában a jogintézmény fejlődése, jelentősége és annak továbbfejlesztése lehetőségei mellett a hallgatók betekintést nyerhettek a legfontosabb, fogyasztókat érintő közkeresetek jogi és gyakorlati jellegébe, azok hatásaiba, a jövőbeni keresetek lehetőségeibe.

A határon átnyúló fogyasztói jogviták keretében többek között tájékoztatást kaptak a résztvevők a 2010. január 1-jétől hatályos változásokról a határon átnyúló pénzügyi jogvitáknak a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos illetékességét illetően, az úgynevezett FIN-Net hálózatról.

Közüzemi szolgáltatások

A témakörben szóba kerültek a közüzemi szerződések alapvető jellemzői, az egyes ágazatokra vonatkozó szabályozás és azok problémái, illetve a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége által végzett felmérések tapasztalatai.



Jótállás, szavatosság

A legalapvetőbb elméleti tudnivalókon túl azon gyakorlati problémák megtárgyalására került sor, melyek a fogyasztókat leginkább érintik. Így többek között szóba került a javítási idő hossza, a többszöri javítás és csere relációja, a bizonyítási teher megoszlása, a szakértői vélemények problematikája, illetve a békéltető testületi eljárásokban történő jogérvényesítés lehetőségei és nehézségei.

Utazási szerződések

Ezen szerződéstípusok jellegéről, a legfontosabb tartalmi és formai követelményekről, az igényérvényesítés módjáról és a legtipikusabb gyakorlati problémákról tárgyaltak a résztvevők. Továbbá a légi utas jogok kapcsán elemezték a jogterületet érintő alapvető szabályokat, illetve az Európai Bíróság precedensszerű ítélezését a témában.

Speciális kereskedési formák



Ahogy a Szövetség által értékelt kérdőívek eredményei is megmutatták, hiába nőtt az ilyen kereskedési formák száma, a fogyasztói tudatosság szintje még meglehetősen alacsony a témában. A résztvevők ezért is tárgyalták alaposan az üzleten kívül kötött szerződések, a távollévők között kötött szerződések, illetve a piacon történő árusítás és vásárlás szabályait, gyakorlati tapasztalatait.

Telekommunikáció, hírközlési szolgáltatások

A távközlési ágazat szabályozásának, annak fogyasztóvédelmi elemeinek áttekintésén túl a hallgatók betekintést nyerhettek a témakör legfontosabb problémáiba, a szóbeli szerződéseket, a tarifarendszert és a hatósági eljárásokat érintő alapvető kérdéseibe.

Termékfelelősség, termékbiztonság

A termékfelelősség szabályozási területei, a kártérítési rendszer feltételei és rendszere, a termékbiztonság során felmerülő kérdések, a gyártó és a forgalmazó felelőssége, illetve a hatóságok szerepe került megbeszélésre a témakörben.

Gazdasági reklámtevékenység

A területet érintő alapvető szabályokat tárgyalták meg a résztvevők kiegészítve a szabályozás hiányosságaival a gyakorlati tapasztalatokat illetően, az esetleges jövőbeni változásokat érintően.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

A 2008. szeptember 1-jétől hatályos szabályozás elemzése valósult meg elméleti és gyakorlati szempontok szerint. A hallgatók tájékoztatást kaptak az egyes hatóságok szerepéről, illetve ezen hatóságok konkrét döntésein keresztül a szabályozás hiányosságairól és a hatékonyságot csökkentő komplexitásáról.

Kommunikáció, konfliktuskezelés

Az alapvető elméleti tudnivalókon felül a hallgatók aktív részvételével lezajló gyakorlati feladatokon keresztül elsajátíthatták a résztvevők a konfliktuskezelés legfontosabb szabályait, a mindennapi tevékenység, és különösen a fogyasztóvédelmi munkában és a békéltető testületi eljárásban alkalmazandó mechanizmusokat.



Zárókonferencia

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége Gödöllőn kezdte és Gödöllőn zárta nagyszabású projektjét, utóbbit 2010. április 22-23-án.

A nyitókonferencia elismerését növelte a zárókonferencia sikere, mind az előadók, mind a résztvevők nagy megelégedettséggel szóltak nemcsak a szervezésről, hanem a pályázat tartalmi megvalósításának tényéről is.

Békéltető testületi tagok, civil fogyasztóvédelmi szakemberek és az állami fogyasztóvédelem szereplői is képviseltették magukat a két napos rendezvényen, amelyen a projekt során megvalósítottak bemutatása mellett előadások hangzottak el a hatósági és civil fogyasztóvédelmi feladatok szétválasztásáról, valamint a fogyasztóvédelem aktuális problémáiról és jövőbeni lehetőségeiről is.

A piacfelügyelet aktuális kérdései, a békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelemben, a tanácsadás és kommunikáció, a fogyasztói panaszok, eljárások a civil fogyasztóvédelemben, illetve a hatósági eljárások során szintén kiemelt figyelmet kaptak a rendezvényen.

Mivel a FEOSZ pályázatának egyik fő mozgatórugóját adta a kiszolgáltatott, fogyatékkal élő fogyasztók helyzetének értékelése, lehetőségeinek javítása is, ezért nem véletlen, hogy a konferencián két témában is segítettek előadók a résztvevőket abban, hogy jobban megértsék a kiszolgáltatott emberek helyzetét. Így szóba került többek között a fogyatékos emberek mint fogyasztók, valamint az infokommunikációs akadálymentesítés a látássérült fogyasztók szolgálatában témakör is.



A konferenciára meghívott előadók a Szociális és Munkaügyi Minisztérium, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Budapesti Békéltető Testület, a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület, a Mozgássérültek Budapesti Egyesülete, a Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete, valamint a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének képviselői voltak.

Zárszó

Miután véget ért az egyik, meglehetősen tartalmasra, de egyszersmind hosszúra nyúló képzési nap, az egyik hallgató azt mondta az előadónak: „bár tegnap hajnali négykor kellett kelnem, Budapest zajos és zsúfolt, és ma este is 11 óra körül kerülök ágyba, de azt mondom: megérte! Mikor jöhetünk legközelebb?”

Mi is azt gondoljuk, hogy megérte és érdemes volt! A képzésre utazó szakemberek és békéltető testületi tagok örömmel osztották meg velünk tapasztalataikat és konzultáltak társaikkal és az előadókkal egy tudatosabb fogyasztói jövő érdekében. A rendezvényeken résztvevő idősök, fogyatékkal élők hálásak voltak azokért az információkért, amelyek tudatában bátrabban léphetnek fel a szolgáltatókkal, kereskedőkkel szemben. Öröm volt nézni a diákokat, akik lelkesen vágtak neki a részükre készített fogyasztóvédelmi keresztrejtvény megfejtésének.



Ha már csak egy fokkal is tudatosabbak a fogyasztók, ha már csak egy fokkal is hatékonyabban védik őket a fogyasztóvédelmi szakemberek, már megérte a sok szervezés, az előkészítés, a végrehajtás, a munka. A visszajelzések alapján egyértelmű a kép: szükség van ezután is képzésre, oktatásra, fejlődésre, mindenkinek, aki a fogyasztóvédelemben – akár annak aktív szakemberi, akár passzív fogyasztói – oldalán jelen van. Mert csak így fog felépülni az a bizonyos híd, amely egyensúly közeli állapotot eredményezhet fogyasztók és vállalkozások között.

Köszönet a hídépítésben fontos szerepet játszó, és a projektben is aktívan részt vevő, segítő szakembereknek, békéltető testületi tagoknak, és mindazon fogyasztónak, aki tudatosan igyekszik „fogyasztani”, és hasonló tudatosságra igyekszik rábírni családjukat, barátait, ismerőseiket!