

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

Pályázati kiírás száma: GVH VKK/2011.

Program elnevezése: „Fogyasztói tanácsadó irodák működtetése”

A támogatási szerződés száma: AL/1243/2011

Kedvezményezett neve: Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Szakmai felelős neve: dr. Krajcsik Szilvia

A Program befejezésének határideje: 2012. április 1.

A beszámoló csak részeredményre vonatkozik:¹ Igen

- 1. Ismertesse a Program megvalósításának menetét, írja le a végrehajtás egyes lépéseit és csatolja a végrehajtás során keletkezett fontosabb dokumentumokat! Sorolja fel a Program megvalósításában közreműködőket (a Kedvezményezett részéről vagy megbízása alapján)!**

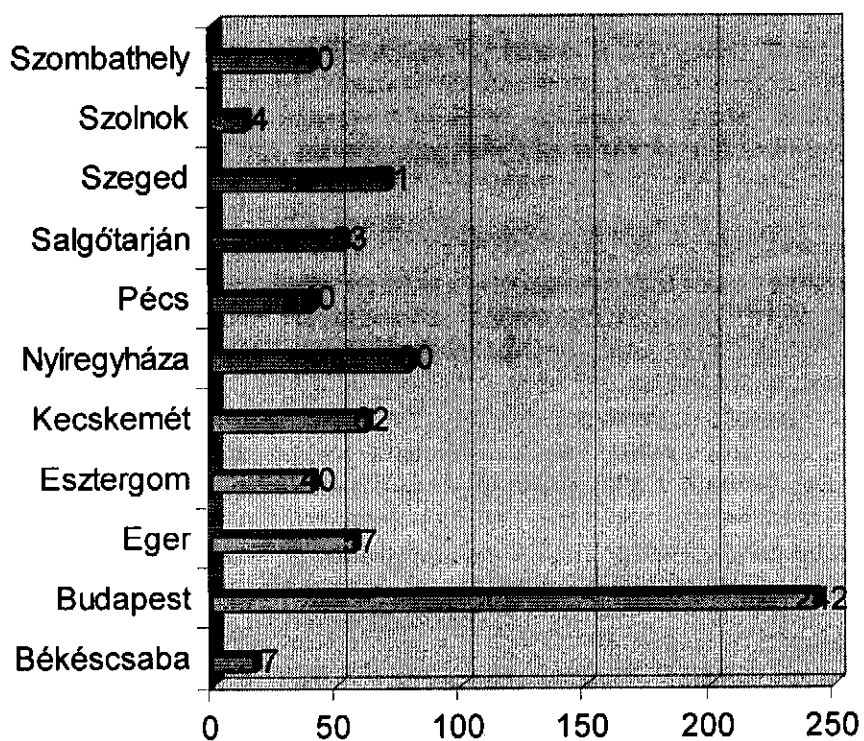
A tanácsadási tevékenység végrehajtása nem igényelt külön lépéseket, tekintettel arra, hogy – állandó tanácsadói állománnyal rendelkező – hosszabb ideje működő irodák vettek részt a programban.

A pályázatban résztvevő tanácsadó irodákhoz március hónapban összesen 716 fogyasztói megkeresés érkezett. Az irodák személyesen, telefonos elérhetőséggel, valamint elektronikus és postai úton is fogadták a megkereséseket. Kedvezményezett honlapján (www.ofe.hu) közzétette az erre vonatkozó információkat. (Korábbi részbeszámolónál Kedvezményezett csatolta a vonatkozó dokumentumot, illetve a január-február hónapokra vonatkozó statisztikát, valamint bemutatta az egyes területeken jelentkező tipikus fogyasztói panaszokat.)

Tanácsadó iroda	Panaszok száma (március)
Békéscsaba	17
Budapest	242
Eger	57
Esztergom	40
Kecskemét	62
Nyíregyháza	80
Pécs	40
Salgótarján	53
Szeged	71
Szolnok	14
Szombathely	40

¹ Amennyiben a szakmai beszámoló a Program valamely fázisában született részeredmény(ek) bemutatására szolgál, a beszámolót csak az adott részeredményre vonatkozóan kell értelemszerűen kitölteni.

Panaszok száma (március) irodánkénti megosztásban



A program megvalósításában tanácsadóként a korábban bejelentett személyek működtek közre.

2. Részletesen ismertesse és értékelje a Program eredményeit!

- szakmailag / tudományos szempontból
- a pályázati célkitűzésekkel összefüggésben
- újszerűség bemutatása
- a továbbfejlesztés lehetőségei (pl. Program kiterjesztése, további kutatás, módosítás szükségessége)
- az eredmények hasznosításának lehetőségei

Kedvezményezett véleménye szerint a program összhangban van a pályázati célkitűzésekben megfogalmazottakkal, mivel támogatja a tudatos fogyasztói döntéshozatalt. A konkrét fogyasztói jogviták kapcsán, preventív, tájékoztató funkciót is ellátnak az irodák.

A program tekintetében nem lehet újszerűségről beszélni, maga Kedvezményezett is évek óta folytat tanácsadást, illetve más egyéb szervezetek is folytattak már ilyen irányú tevékenységet. Kedvezményezett az újszerűség helyett azt emelné ki pozitívumként, hogy tanácsadói – elsősorban a vidéki irodákban, ahol a panaszok száma ezt lehetővé teszi – nem pusztán ismertetik a fogyasztókkal a jogait, lehetőségeiket, a vonatkozó jogszabályi háttérrel, de adott esetben, ha szükséges, segítenek konkrét panaszuk megfogalmazásában, közvetítenek a felek között, illetve segítenek elindítani a békéltető testületi eljárást az ügyben.

A program kiterjesztése, további folytatása indokolt lenne, a fogyasztói megkeresések száma alátámasztja, hogy igény van ilyen irányú tevékenységre. A fogyasztók megbíznak a civil szervezetek tapasztalataiban és függetlenségében, továbbá a tapasztalatok azt mutatják, hogy tovább növeli a hitelességet, ha egy-egy hatóság is támogatja valamilyen formában a civil tanácsadási tevékenységet.

Ahogy a korábbi beszámolóban is utalt rá Kedvezményezett, a tanácsadási tevékenység során tapasztaltak különösen fontosak azért is, mert első kézből tud értesülni a fogyasztókat érintő ügyekről, tapasztalatokat szerez arra vonatkozóan, hogy mely területeken van szükség további lépések megtételére. Kedvezményezetthez a pályázati időszak végén például több panasz is érkezett a legnagyobb távközlési szolgáltatóval szemben, mivel arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy 2012. május 1-jétől a postán csekken és a személyes ügyfélszolgálati pontokon befizetett számlák után tranzakciós költséget kívánnak felszámítani, amelynek mértéke 142,24 Ft, amelyet a szolgáltató a következő számlán utólag jelenít meg. Ez ügyben Kedvezményezett jelenleg vizsgálja szolgáltató bevezetni kívánt gyakorlatát, valamint azt, hogy mennyiben van összhangban a vonatkozó jogszabályi háttérrel, továbbá a többi versenytárs gyakorlatával, illetve, hogy milyen lépéseket szükséges tenni a fogyasztói érdekek védelmében.

- 3. Sorolja fel, és mellékelten csatolja a Programmal (annak eredményeivel) összefüggésben született tanulmányokat, kiadványokat, publikációkat, előadásokat, stb.! A Program végrehajtása mennyiben segítette a Programban résztvevők tudományos előmenetelét?**

A programmal összefüggésben nem született tanulmány, kiadvány, publikáció, előadás.

- 4. Mutassa be, a Program megvalósítása mennyiben felel meg az eredeti szakmai tervnek (ütemezés, eredmények, esetleges eltérések indokai, különös tekintettel a támogatási szerződés módosítása nélkül végrehajtottakra)!**

Március hónap folyamán is a jóváhagyott 10 vidéki helyszínen (Pécs, Kecskemét, Békéscsaba, Szeged, Eger, Szolnok, Esztergom, Salgótarján, Nyíregyháza, Szombathely) és a fővárosban folytatta Kedvezményezett a tanácsadási tevékenységet. A tanácsadó irodák továbbra is hetente legalább 2 napon, hetente minimum 10 órában voltak nyitva, kivétel a budapesti, amely heti 4 napon, minimum 20 órában adott tanácsot márciusban is. Az összes iroda közül 7 a vállalt minimális nyitva tartási időszakot meghaladó időtartamban fogadta a fogyasztói megkereséseket.

- 5. Amennyiben rendelkezésre áll, csatolja a Program résztvevői / célcsoportja által készített értékelést!**

Ahogy Kedvezményezett korábban is jelezte, a program célcsoportja által készített értékelés nem áll rendelkezésre, amelynek az az indoka, hogy a fogyasztók részéről nem jellemző a visszacsatolás. Kivételt képezett ez alól a program helyszínei közül Szeged, illetve Szombathely, ahol a résztvevő tanácsadók elmondása alapján 60,

illetve 40%-ban érkezett visszajelzés a fogyasztók részéről az ügy kimenetelét illetően (többnyire pozitívan zárultak a fogyasztói jogviták). Ezzel szemben a másik véglet Budapest (ahol alig egy-két fogyasztói reagálás történik), Kecskemét (5%) és Pécs (10%). Ezek is elsősorban a negatív esemény-alakulásnál jellemzők (így például a békéltető testületi eljárás lezárultát követően, ha nem teljesíti az ajánlást a vállalkozás, érdeklődik a fogyasztó a további lehetséges lépéseket illetően).

A programban résztvevő irodák értékelték a programot az alábbi szempontok alapján:

- *Hasznosnak érezték-e a programot? Ha igen, miért?*
- *Mennyiben tudtak segíteni az irodához forduló panaszosoknak?*
- *Kaptak-e visszajelzést az ügyek kimeneteléről? Ha igen, az ügyek kb. hány százalékában? Eredményesen zárultak-e ezek a panaszok?*
- *Hogyan lehetne csökkenteni a fogyasztói panaszok számát/fogyasztók kiszolgáltatottságát?*
- *Mely területek a legproblémásabbak? Hol lenne szükség a jogszabályi változásokra?*

Egyöntetű volt a vélemény abban, hogy hasznos volt a program, illetve a maga nemében egyedülálló is, hiszen például a 2011-2012 időszakra a fogyasztóvédelmi minisztérium által kiírt pályázatok között nem volt olyan, amelyet a tanácsadási tevékenység folytatásához igénybe lehetett volna venni. A három hónap alatt a programban résztvevő irodáknál generálódott 2030 panasz azt mutatja, hogy egyértelműen igény van ilyen tevékenységre. Azon fogyasztók száma, akik segítséget kaphatnának konkrét ügyük megoldásához ugrásszerűen megnövekedne, ha a tanácsadási tevékenység marketingjére is tudnának áldozni az irodák, amely viszont további forrásokat igényelne. Az egyes irodák lehetőségeikhez mérten igyekeztek helyben népszerűsíteni tevékenységüket. A szegedi iroda számolt be arról, hogy a helyi média fogadókészsége rendkívül pozitív, szinte havi rendszerességgel tudósítanak aktuális fogyasztóvédelmi témákról.

A tanácsadók igyekeznek minden panaszosnak segíteni, akkor is, ha nem kifejezetten fogyasztóvédelmi problémája van az illetőnek. A segítségnyújtás formái igen széles körűek. Ahogy a beszámoló 2. pontjánál is jelezve lett, a kisebb ügyszámmal dolgozó vidéki irodák zöménél a tanácsadók nem pusztán ismertetik az eset megoldási lehetőségeit, illetve az ehhez szükséges iratokat, tennivalókat, hanem amennyiben rendelkezésre állnak a megfelelő iratok, megbeszélnek a panaszossal a következő lépéseket, segítenek az esetleges beadványok elkészítésében, előkészítik a békéltető testületi eljárást.

A legégetőbb jogszabályi változások zömét már ismertettük a korábbi beszámolóhoz csatolt, tipikus fogyasztói panaszokat bemutató anyagban. Amit külön-külön többen is kiemeltek, és nem tért ki rá az anyag, az a békéltető testületi eljárás. Itt szükséges lenne olyan eszközök beépítésére a jogszabályba, amely növeli a vállalkozások együttműködési hajlandóságát, így például a jelenleg rendelkezésre állónál nagyobb visszatartó erővel rendelkező szankciókra lenne szükség.

Emellett a tanácsadók a fogyasztóvédelmi oktatás fontosságát is hangsúlyozták, mint a fogyasztók kiszolgáltatottságát csökkenteni tudó eszközt.

Kelt: 2012. április 10.


.....
Szakmai felelős aláírása


Kedvezményezett (képviselőjének
cégszerű) aláírása

