



2010-ES KOMPLEX VERSENYKULTÚRA
FELMÉRÉS
A LAKOSSÁG KÖRÉBEN

Budapest, 2010. október 21.

Tartalomjegyzék

1. Bevezető.....	5
1.1. A kutatás módszere.....	5
1.2. A minta megbízhatósága	6
1.3. A kérdőív.....	6
1.4. A minta összetétele	7
2. Verseny-attitűd, gyakorlati piactudatosság.....	8
3. A Versenytörvény ismerete	14
3.1. A Versenytörvény általános ismerete.....	14
3.2. A Versenytörvény részletes ismerete.....	15
3.2.1 Ismeretek a Versenytörvény céljáról.....	15
3.2.2 Ismeretek a Versenytörvény tartalmáról	19
4. A GVH ismertsége, megítélése	20
4.1. A GVH és a Versenytörvény	20
4.2. A GVH általános ismertsége	21
4.3. A GVH-val kapcsolatos ügyek ismertsége	22
4.4. A GVH működésének ismerete.....	24
4.4.1 A kapcsolatfelvételi módok ismerete	24
4.4.2 A GVH hatáskörének ismerete.....	26
4.5. A GVH megítélése	28
5. Összesített ismereti mutató	30

Vezetői összefoglaló

A Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központja megbízásából a MASMI Hungary Piackutató Intézet felmérést végzett több célcsoportban, köztük a magyar felnőtt lakosság körében. A kutatás célja az volt, hogy feltérképezzük az emberek ismereteit, véleményét a Versenytörvénnyel, a GVH-val és általában a magyar versenyszabályozással, illetve piaci helyzettel kapcsolatban.

Az adatfelvétel 1000 fős mintán, 10 perces kérdőívet alkalmazó, telefonos megkérdezéssel történt 2010 szeptemberében.

Versenyattitúd és gyakorlati piactudatosság

- A felnőtt lakosság relatív többsége, 38 százaléka szerint az ideális helyzetet az állam és a piaci verseny egyensúlya jelenti, 29 százaléka viszont a piaci versenyt preferálja az állami szabályozással szemben. Az állami szabályozás túlsúlyát vagy kizárólagosságát közel egynegyedük tartja kívánatosnak.
- A jelenlegi versenyt a nagy többség az ideálisnál gyengébbnek gondolja. A három vizsgált területen: a szolgáltatások, élelmiszerek, műszaki és háztartási cikkek piacán ebben a sorrendben csökken azok aránya, akik erőteljesebb versenyt szorgalmaznának az adott piacon.
- A hazai felnőtt lakosság relatív többsége (47%) – magánszemélyként – a „változóan piactudatos” fogyasztókhöz tartozik, 39%-uk bizonyult „következetesen piactudatos fogyasztónak”, míg minden hetedik (14%) „nem piactudatosnak”. A deklarált versenypártiság és a gyakorlati piactudatosság egyidejű vizsgálatából az derül ki, hogy az emberek mindössze egytizedéről mondható el, hogy deklaráltan versenypárti és piactudatos egyszerre.

A versenyszabályozással kapcsolatos ismeretek

- A felnőtt lakosság 31 százaléka hallott már a Versenytörvényről, közülük több mint minden harmadik az elmúlt néhány hónapban (is).
- A lakosság 6 százaléka tudja spontán módon helyesen meghatározni a Versenytörvény célját. A célok ismeretének támogatott vizsgálata során viszont a megkérdezettek 27 százaléka egyetértett azzal, hogy a Versenytörvény alapvető célja a „gazdasági verseny fenntartása a különböző piacokon”. Ennél valamivel kevesebben, 24 százalékuk tudta csak helyesen azt, hogy „a fogyasztók tájékozottságának biztosítása” is célja a törvénynek.
- A hazai felnőtt lakosság egynegyede tudja, hogy a Versenytörvény a vállalkozások, cégek gazdasági ügyeire vonatkozóan tartalmaz előírásokat, ugyanakkor csak 2 százalékuk van tisztában azzal, hogy a törvény – a kérdésben felkínált opciók közül – kizárólag a vállalkozások gazdasági ügyeit érinti.

- Egy több kérdésből képzett ismereti mutató alapján csupán minden ötvenedik ember mondható nagyon tájékozottnak a hazai versenyszabályozással kapcsolatban, további 10 százalékuk ismeri az elég jól, a döntő többségük, 71 százalékuk azonban egyáltalán nem tájékozott e téren.

A GVH ismertsége, megítélése

- A GVH-ról a lakosság kétharmada hallott már, a Versenytörvényt és a GVH-t egyaránt (legalább hallásból) ismerők aránya pedig 27 százalék. Csupán minden tizenkettedik-tizenharmadik ember tudja spontán módon azt, hogy a GVH a Versenytörvény érvényesítéséért felelős intézmény.
- Elenyésző azoknak az aránya, akik spontán módon konkrét GVH-s ügye(ke)t tudtak visszaidézni, a legtöbben inkább csak GVH-val kapcsolatos általános intézkedéseket tudtak említeni. A támogatott módon feltett kérdésekre adott válaszok már sokkal kedvezőbb képet mutatnak: a legnagyobb arányban az autópálya kartellel (76%), a fogyást ígérő étrendekkel (67%) és a MOL árképzési rendszerével (61%) kapcsolatos ügyekre tudtak visszaemlékezni azok, akik találkoztak a GVH nevével az elmúlt néhány hónapban.
- A lakosság egytizede gondolja úgy, hogy a GVH jól vagy kiválóan végzi a munkáját. A relatív többség, 34% semleges, 9% pedig rossz vagy nagyon rossz értékelést adott. (A fennmaradó 47% nem értékelt a hivatalt).
- Csak minden ötödik felnőtt lakos gondolja úgy, hogy a GVH fellépése éppen megfelelő a megbüntetett vállalatok száma és a büntetések mértéke alapján, a relatív többség (30%) úgy véli, hogy a GVH inkább engedékeny ezen a téren, minden huszadik ember véleménye pedig az, hogy a GVH (inkább) erősen lép fel a hatáskörébe tartozó ügyekben. (46 % nem tudta értékelni a GVH-t ebből a szempontból)

1. Bevezető

A Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központja megbízásából a MASMI Hungary Piackutató Intézet felmérést végzett a GVH és a versenyszabályok ismertségéről, megítéléséről a lakosság, valamint a versenyhivatali munka szempontjából kiemelt csoportok (vállalkozások, jogászok, közigazgatási szakemberek, gazdasági újságírók) körében.

A GVH rendszeresen rendel meg közvélemény-kutatásokat e témában. A tanulmányban feltüntetett 2004-es és 2007-es adatok a TÁRKI felméréséből származnak. A jelenlegi kutatás a korábbiakhoz képest frissített, néhány kérdéssel kibővített kérdőívvel, hasonló célcsoportok körében zajlott. Idén a lakosságon, a jogászokon, a vállalkozókon és a gazdasági újságírókon túl önkormányzati és államigazgatási szakembereket is bevontuk a kutatásba, akik egy új, ún. *közigazgatási célcsoportban* kaptak helyet. A kérdőívek módosításait, illetve az új célcsoport bevonásához kapcsolódó módszertani részleteket a MASMI a GVH munkatársaival együttműködve dolgozta ki.

A kutatás fókuszában az alábbi témakörök állnak:

- versennyel kapcsolatos attitűd és fogyasztói attitűd
- verseny a saját iparágban (vállalkozóknál)
- a Versenytörvény ismertsége általában és részleteiben
- a GVH ismertsége, a GVH feladatainak, illetve hatáskörének ismerete, munkájának megítélése
- az EU tagság hatása a versenyszabályozásra

Ez a tanulmány a magyarországi lakosság véleményét dolgozza fel.

1.1. A kutatás módszere

Az adatfelvétel módja:	telefonos interjúk (CATI)
Az adatfelvétel ideje:	2010. szeptember 9-24.
Alapsokaság:	18. életévüket betöltő magyarországi lakosok
Minta:	1000 fős reprezentatív minta

A lakossági megkérdezésben valós reprezentatív mintát alakítottunk ki, ún. rétegzett véletlen kiválasztási módszert alkalmazva. A kapott minta így nem csak a főbb demográfiai ismérvek alapján nevezhető reprezentatívnak, hanem a populáció minden ismérvére. A *kiemelt* – az ún. rétegeket meghatározó (kor, nem, régió, iskolai végzettség és településtípus) – *demográfiai jellemzők* tekintetében a minta pontosan követi a teljes felnőtt lakosságra jellemző megoszlási arányokat.

1.2. A minta megbízhatósága

Egy minta megbízhatóságát a minta konfidencia-intervallumával szokás jellemezni. Ez az érték azt mutatja meg, hogy a reprezentatív kiválasztás szabályainak betartása esetén a minta segítségével mért érték maximálisan (azaz matematikai értelemben vett elképzelhető „legrosszabb esetben”, szimmetrikus eloszlás esetén) mennyire térhet el attól a hipotetikus eredménytől, amit akkor kaptunk volna, ha nem mintát veszünk, hanem az alapsokaság minden egyes tagját megkérdeztük volna.

A teljes mintát tekintve (N=1000), 95%-os megbízhatósági szinten $\pm 3,2\%$ konfidencia-intervallummal számolhatunk az elemzés során, azaz az értékelésnél 95%-os biztonsággal állíthatjuk, hogy a kapott eredmény maximum ekkora mértékben térhet el a célcsoport egészének véleményétől.

1.3. A kérdőív

A kérdőívet a megbízó képviselőivel folytatott konzultációk során állítottuk össze. Két szempontot tartottunk szem előtt: a korábbi kutatások adataival való összehasonlíthatóságot és azt, hogy a kérdéseinkre minél inkább releváns válaszokat kapjunk.

Tisztában voltunk vele, hogy egy több hullámban zajló kutatásnál fontos szempont az eredmények összehasonlíthatóságának megőrzése, és ez az elvárás egyértelműen megjelent a Megrendelő igényeiben is. Az eredmények közvetlen, „számszaki” összehasonlíthatóságának biztosítása általában az, ha mind a kérdés típusa, formája, szövegezése, mind pedig az adatfelvételi technika változatlan marad.

A lakossági célcsoportban a korábbi (omnibusz kutatás keretében megvalósuló) személyes megkérdezésen alapuló adatfelvételtől idén áttértünk a – többi részmintánál is alkalmazott - telefonos megkérdezésre. Ennek következtében a korábbi hullámokkal történő összehasonlítás csak „korlátozottan” lehetséges, hiszen az azonosított eltérések kapcsán nem határozható meg teljes bizonyossággal, hogy annak mekkora része tulajdonítható a tényleges időbeni változásnak, és mekkora része ered az eltérő adatfelvételi technikából. Ezzel együtt ahol indokoltnak találtuk, ott bemutatjuk az idősoros eredményeket is.

Az adatfelvételi módszer változásán túl néhány kérdés tekintetében a MASMI változtatásokat javasolt a kérdések típusa, szövegezése terén is. E változtatások nemcsak a jelenlegi hullám eredményeinek felhasználhatóságát bővítik, hanem hozzájárulnak a folyamatok időbeli alakulásának megbízhatóbb elemzéséhez is. A kérdések átfogalmazása, módosítása során törekedtünk arra, hogy – gyakorlati, kutatói tapasztalataink, és a legutóbbi felmérési hullámból születő tanulmányok áttekintése alapján – csak olyan pontokon javasoljunk változtatásokat, ahol azt feltétlenül szükségesnek látjuk. Ezek azok, ahol a korábbi kérdőívi megfogalmazások nem vezettek kellően stabil eredményekre, és/vagy (például „érzéketlen” skálák alkalmazása miatt) a kérdésekből születő eredmények csak igen „nagyvonalúan” tükrözték a megkérdezettek adott témakörben jellemző attitűdjeit. Ezzel együtt minden olyan kérdésnél, ahol a GVH ezt az igényét megfogalmazta, változtatás nélkül tartottuk meg az eredeti szövegezést.

1.4. A minta összetétele

A VÁLASZADÓK JELLEMZŐI		Elemszám	Részarány
Nem	Férfi	467	47%
	Nő	533	53%
Kor	18-35 éves	327	33%
	36-49 éves	254	25%
	50-65 éves	253	25%
	66 éves, vagy afelett	166	17%
Foglalkozás	Alkalmazott	449	45%
	Vállalkozó	51	5%
	Nyugdíjas	293	29%
	Tanuló	68	7%
	Munkanélküli	65	7%
	Egyéb inaktív	74	7%
Iskolai végzettség	Max. 8 általános	368	37%
	Szakmunkásképző	249	25%
	Érettségi	267	27%
	Diploma	116	12%
Lakóhely	Budapest	184	18%
	Megyeszékhely	180	18%
	Egyéb város	319	32%
	Község	317	32%
Régió	Közép-Magyarország	286	29%
	Közép-Dunántúl	117	12%
	Nyugat-Dunántúl	74	7%
	Dél-Dunántúl	101	10%
	Észak-Magyarország	130	13%
	Észak-Alföld	160	16%
	Dél-Alföld	132	13%
ÖSSZESEN		1000	100%

2. Verseny-attitűd, gyakorlati piactudatosság

A kutatás első részében azt vizsgáltuk, hogy általában, elvben milyen a hozzáállása a piaci versenyhez a felnőtt lakosságnak, illetve mennyire jellemzi őket a gyakorlati piactudatosság.

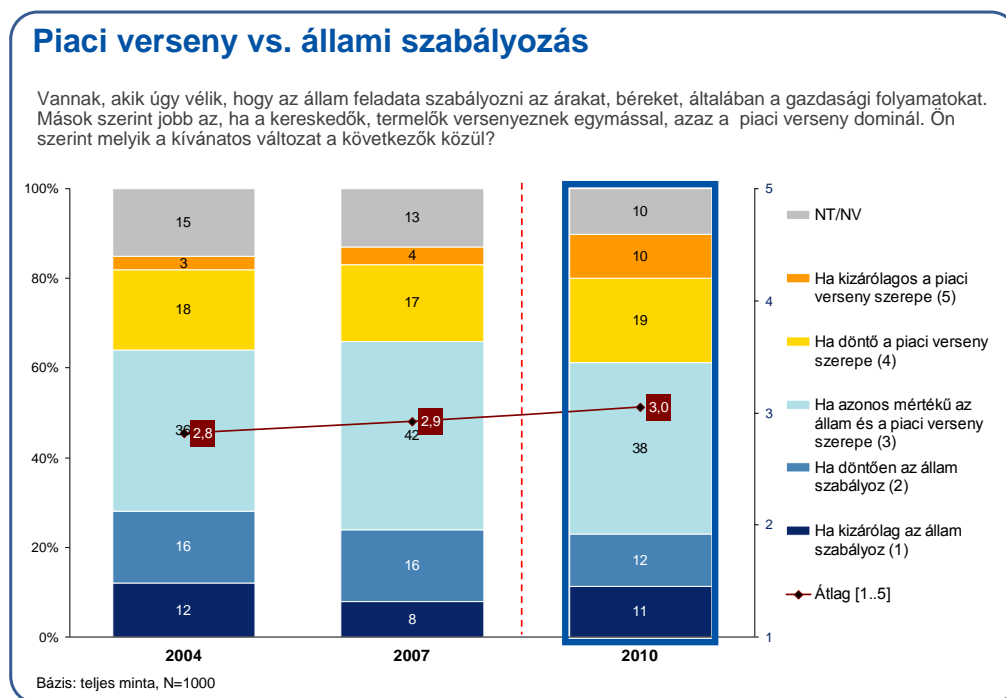
A legtöbben (38%) úgy gondolják, hogy ideális esetben a gazdasági folyamatokat az állami szabályozás és a piaci verseny azonos mértékben alakítja. A lakosság 29%-a (TOP2Box¹) viszont a piaci versenyt preferálja az állami szabályozással szemben, ebből 10% a szabad, állami beavatkozástól teljesen mentes versenyt. Ennek fordítottját, azaz az állami szabályozás túlsúlyát csak kevesebb mint minden negyedik ember (23%) tartja kívánatosnak, ugyanakkor ezen belül a kizárólagos állami szabályozás hívei annyian vannak, mint a kizárólagos versenyéi (11%). A lakosságban jelenlévő bizonytalanságról árulkodik az, hogy a megkérdezettek egytizede nem tudott választ adni erre a kérdésre.

Bár a lakosság az ideai eredmények alapján sem nevezhető egyértelműen versenypártinak, a korábbi évekhez képest növekedést tapasztaltunk a versenyt preferálók arányában (2004, 2007: 21%, 2010: 29%). Némileg csökkent a bizonytalanok aránya is, azaz egyre többen tudnak állást foglalni a kérdésben (NT/NV²: 2004: 15%, 2007: 13%, 2010: 10%)

A demográfiai jellemzők nagyban befolyásolják a válaszadók gondolkodását a gazdasági folyamatok szabályozásáról. A férfiak, és a diplomások az átlagosnál szignifikánsan nagyobb arányban „versenypártiak” (34% és 37% vs. 29%). Az 50 évesnél idősebbek, illetve az alapfokú végzettségűek ugyanakkor az átlagosnál nagyobb arányban támogatják az állami szabályozást (28% és 34% vs. 23%). Az alapfokú végzettséggel rendelkezők körében az átlagosnál magasabb a válaszolni nem tudók aránya (18% vs. 10%).

¹ A TOP2box (vagy T2B) a két felső/pozitív skálaértékre adott válaszok összesített arányát jelöli, azaz jelen esetben a 4-es és 5-ös értékelések együttes arányát.

² Nem tudja / nem válaszolt



Csupán minden hetedik válaszadó (14%) érzi ideálisnak a magyarországi piaci verseny jelenlegi intenzitását. A lakosság döntő többsége az ideálisnál gyengébbnek tartja a versenyt: kb. minden harmadik ember (34%) valamivel, szintén minden harmadik (32%) pedig sokkal gyengébbnek. A jelenlegi versenyt a kívánatosnál intenzívebbnek mindössze minden hetedik (14%) lakos gondolja.

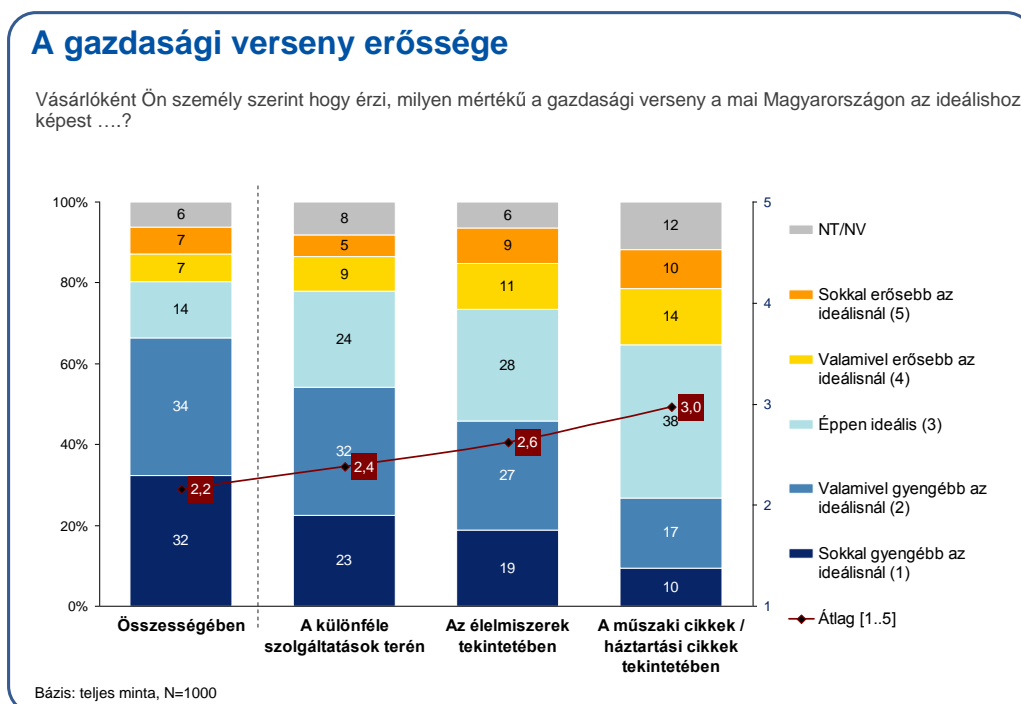
Az 50-65 évesek (72%), a vállalkozók (80%), a tanulók (74%) és a dél-alföldiek (74%) az átlagosnál (66%) magasabb arányban szorgalmaznának a jelenleginél erősebb versenyt. Nem meglepő módon, azok, akik korábban a piaci verseny kizárólagos szerepe mellett tették le voksukat, szintén az átlagosnál nagyobb arányban vélekednek úgy (74%), hogy az ideálisnál gyengébb jelenleg a verseny mértéke hazánkban. Az idősebb, 66 év feletti korosztály körében jelentősen felülprezentáltak azok, akik nem tudták vagy nem kívánták megítélni a verseny mértékét (17% vs. 6%).

A korábbi hullámokban szerepelt egy ehhez hasonló kérdés³, de mivel – az adatfelvételi módszeren túl – mind a kérdés szövege, mind a válaszlehetőségek száma és megfogalmazása különbözött a jelenlegitől, csak óvatos összehasonlításra van lehetőségünk. A korábbi években, 2004-ben és 2007-ben is a mostanihoz hasonló arányban (16% vs. 14%) tartották megfelelő intenzitásúnak a versenyt. Jelentősen nőtt azonban azok aránya, akik erősebb versenyt szorgalmaznának (66% a korábbi 37 és 38%-kal szemben).

A verseny erősségének megítéléséről nemcsak összességében kérdeztük a lakosság reprezentánsait, hanem három konkrét terület tekintetében is. A szolgáltatások, élelmiszerek, műszaki és háztartási cikkek piacán ebben a sorrendben csökken azok

³ („Véleménye szerint megfelelő mértékű a gazdasági verseny a mai Magyarországon, erősebb verseny kellene, vagy nem kellene ilyen erős verseny?”)

aránya, akik erőteljesebb versenyt szorgalmaznának az adott piacon. A szolgáltatások területén érzik a leggyengébbnek tehát a versenyt, több mint minden második megkérdezett (55%) erősebb versenyt preferálna ezen a piacon. Az élelmiszerek piacára vonatkozóan is magas azok aránya, akik a verseny intenzitásának fokozását szeretnék (46%). A legtöbb (38%) a műszaki cikkek versenyére mondták azt, hogy éppen ideálisnak tartják. A másik két területhez képest itt volt a legmagasabb azok aránya is, akik nem tudtak választ adni erre a kérdésre (12%). A többi válaszadó közel azonos arányban nyilatkozott úgy, hogy inkább erősebb (27%) vagy inkább gyengébb (24%) versenyt kívánna ezen a piacon.



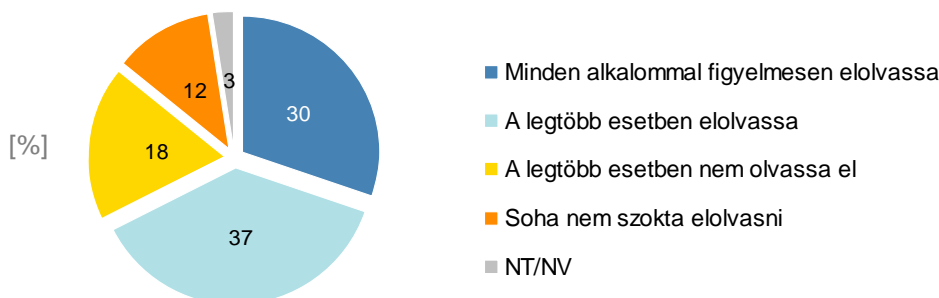
A gyakorlati piactudatosságot – vagyis azt, hogy a válaszadó konkrét (bár hipotetikus) élethelyzetekben, fogyasztóként hogyan viselkedne, mennyire alaposan tájékozódna, illetve mennyire alapozna a versenyre – két kérdés vizsgálta. Az egyik arra kérdezett rá, hogy milyen gyakran olvassa el az „apró betűs részeket” a szerződéskötéseknél (gyakorlati tájékozódás), a másik pedig a lakásfelújítást végző szakember kiválasztásának módjához kapcsolódóan, a versennyel összefüggő attitűdöt kívánta felmérni.

Háromból ketten (67%) nyilatkoztak úgy, hogy az esetek túlnyomó többségében el szokták olvasni az „apró betűs” részeket is, amikor szerződést kötnek egy szolgáltatóval. A 18-35 évesekre (77%), az érettségivel és diplomával rendelkezőkre (78%) és a tanulókra (79%) ez az attitűd még inkább jellemző. Mindössze 12% azoknak a részaránya, akik bevallottan soha nem olvassák el az apró betűs részeket, de ez az arány valamivel magasabb a 66 év feletti korosztályban (21%), valamint a 8 általános iskolai végzettséggel rendelkezők (19%) körében.

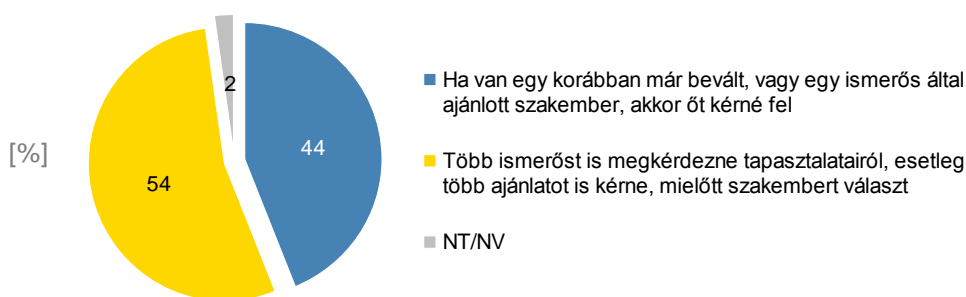
A válaszadók enyhe többsége (54%) állítja azt, hogy lakásfelújítás esetén több forrásból is érdeklődne, mielőtt döntene egy szakember mellett, 44%-uk azonban inkább ragaszkodna a már bevált, vagy egy ismerős által ajánlott szakemberhez.

Gyakorlati piactudatosság I.

El szokta Ön olvasni az „apró betűs” részeket is, amikor magánszemélyként pénzügyi-, közüzemi-, vagy mobil-szolgáltatóval szerződést köt?



Tegyük fel, hogy fel szeretné újítani az otthonát és ehhez szakemberre van szüksége. Melyik állítás jellemző Önre inkább?



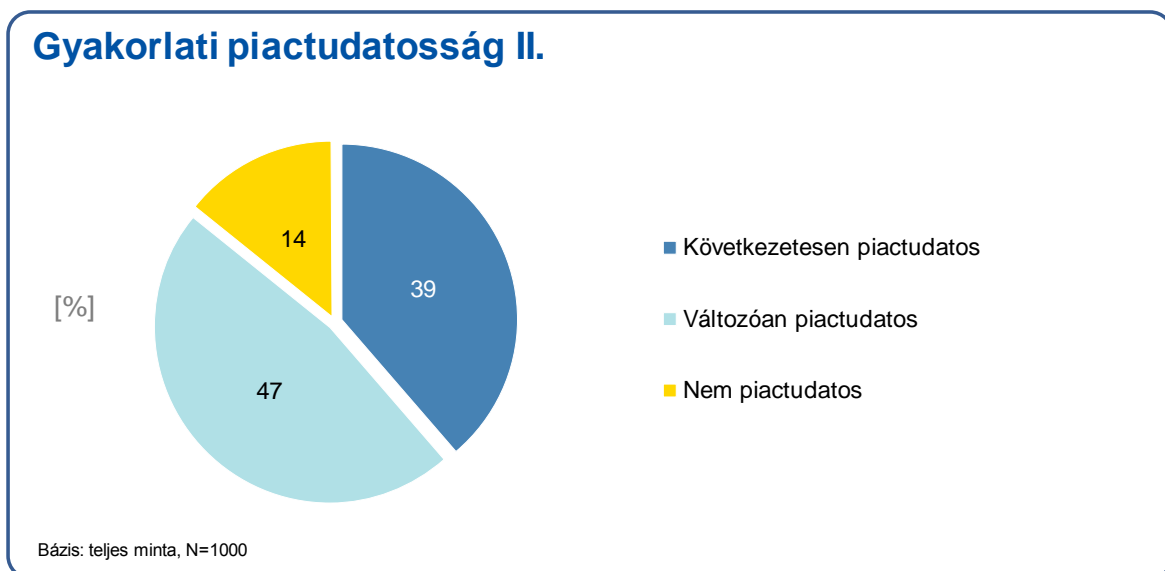
Bázis: teljes minta, N=1000

A lakosságot – a fenti két kérdésre adott válaszaik alapján – három, a gyakorlati piactudatosság szerint kialakított csoportba soroltuk:

- Következetesen piactudatos fogyasztók: akik a legtöbb esetben, vagy minden alkalommal elolvassák az „apró betűs” részeket és a szakemberválasztásnál is alternatívákban gondolkoznak (vagyis a gyakorlatban is élnek a piacgazdaság lehetőségeivel).
- Változóan piactudatos fogyasztók: akik vagy (a legtöbb esetben / minden alkalommal) elolvassák az „apró betűs” részeket, vagy a szakemberválasztás előtt alternatívákban gondolkoznak.
- Nem piactudatos fogyasztók: akik magánszemélyként nem próbálnak élni a verseny piacok adta lehetőséggel, illetve nem mutatnak igényt az ezeken szükséges alaposabb tájékozódásra a két kiválasztott fogyasztói döntési helyzetben; azaz többnyire nem olvassák el az apró betűs részeket a szerződéseknél, és nem keresik az alternatívákat a szakemberek kiválasztása során.

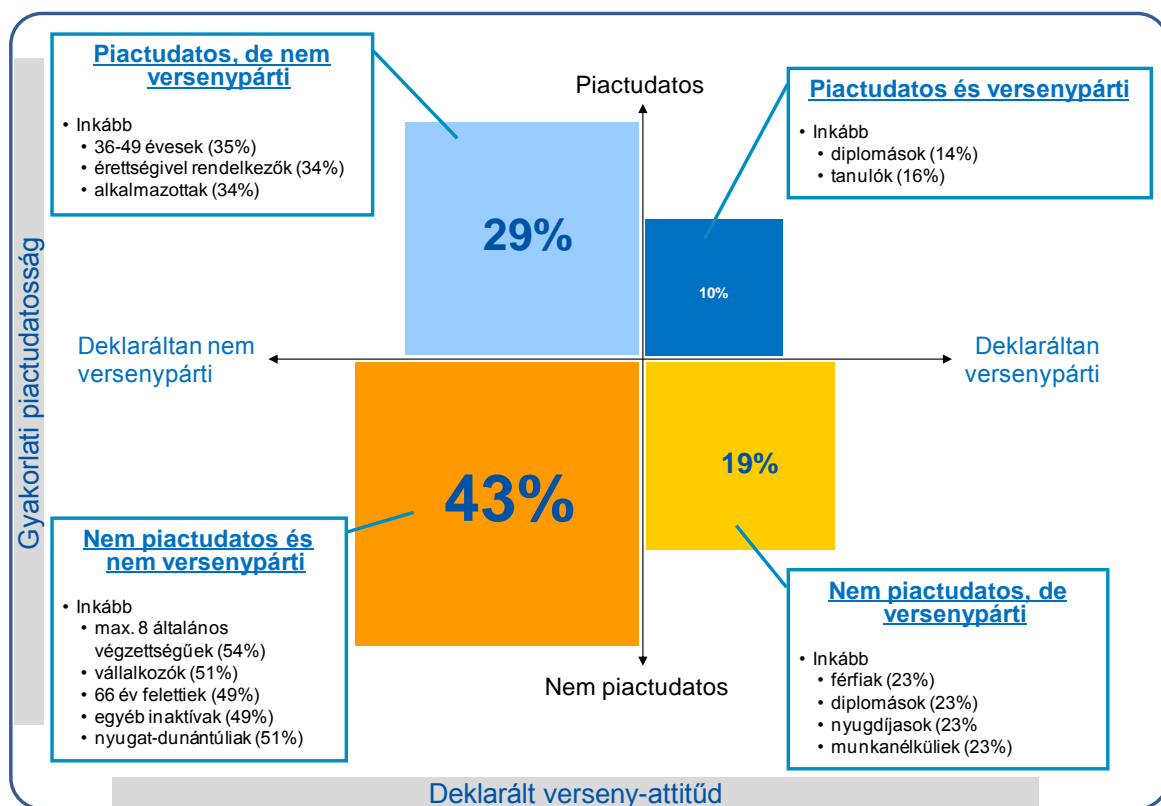
A hazai felnőtt lakosság relatív többsége (47%) a „változóan piactudatos” fogyasztók kategóriájába esik, 39%-uk bizonyult „következetesen piactudatos fogyasztónak”, míg minden hetedik (14%) „nem piactudatosnak”.

Az átlagosnál több „következetesen piactudatos fogyasztóval” találkozhatunk az érettségivel rendelkezők körében (46%), illetve a 36-49 éves korosztályban (45%), és kevesebb a 66 év felettek (29%), illetve az alapfokú végzettségűek (30%) körében.



E két dimenziót – azaz a versenyhez való „elvi” hozzáállást és a gyakorlatban tanúsított piactudatosságot – együttesen is vizsgáltuk. A gyakorlati piactudatosságot a korábbiakban már definiáltuk⁴. A „deklaráltan versenypárti” kategóriába tartozás feltétele az, hogy a válaszadó kívánatosnak tartsa a piaci verseny dominanciáját, azaz azt, hogy kizárólagos vagy döntő legyen a piaci verseny szerepe a gazdasági folyamatokban.

A lakosságot e két dimenzió alapján négy különböző csoportba lehetett besorolni. Ezt a következő ábra szemlélteti. A válaszadók mindössze egytizedéről mondható el, hogy egyszerre deklaráltan versenypárti és piactudatos is. 29%-ukra jellemző a piactudatosság, de nem jellemző a versenypártiság, 19%-uk pedig csak versenypártinak mondható, piactudatos fogyasztónak nem. A legnagyobb tábor (43%) a sem nem piactudatosak, sem nem versenypártiak alkotják.



⁴ Ebben a felosztásban az egyszerűség kedvéért összevontuk a „változóan piactudatos” és a „nem piactudatos” kategóriákat, és „piactudatos” fogyasztónak csak a „következetesen piactudatosakat” neveztük (akik az apró betűs részeket is elolvassák és a szakemberválasztásnál is alternatívákban gondolkodnak).

3. A Versenytörvény ismerete

3.1. A Versenytörvény általános ismerete

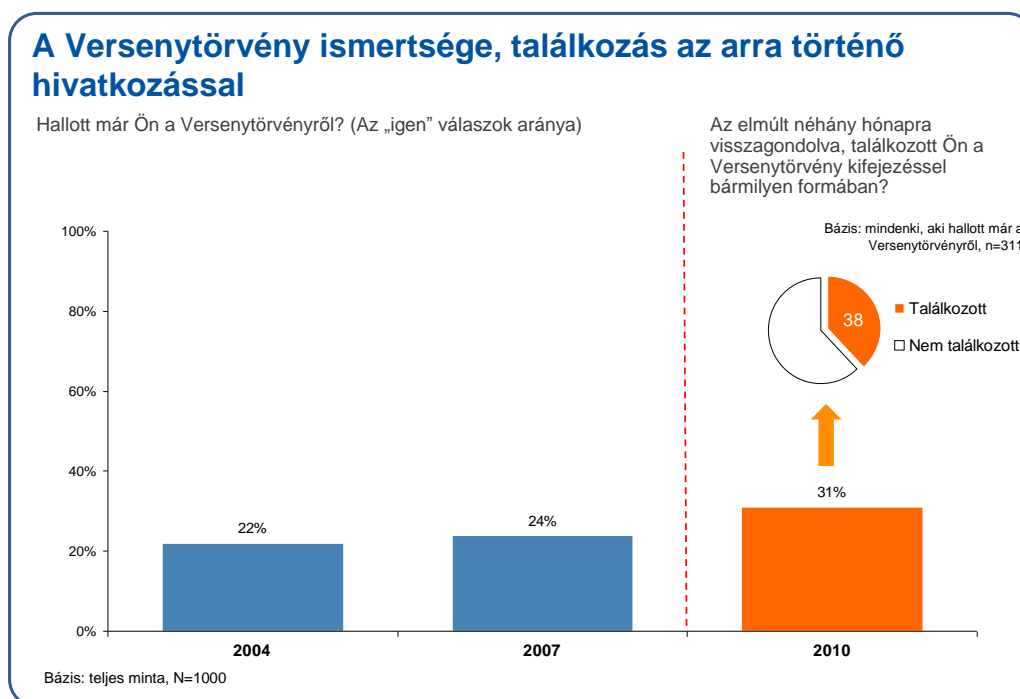
A felnőtt lakosság 31%-a hallott már a Versenytörvényről. Az ismertség időbeli alakulását vizsgálva láthatjuk, hogy míg 2004-ről 2007-re 2 százalékponttal (22%-ról 24%-ra) emelkedett a Versenytörvényt ismerők aránya, addig 2007-ről 2010-re ez a növekedés már eléri a 7 százalékpontot.

A Versenytörvényt legalább hallomásból ismerők aránya szignifikánsan magasabb a diplomások (57%), a vállalkozók (53%), az érettségivel rendelkezők (39%), a férfiak (38%) és a nyugdíjasok (38%) körében, mint a teljes lakosságra vetítve (31%). Az átlagosnál kevesebben ismerik viszont a Versenytörvényt a nők (26%), a 18-35 évesek (25%), az alapküvé végzettségűek (19%) és a községekben élők (25%) közül.

A demográfiai ismérvek közül az iskolai végzettség határozza meg leginkább a Versenytörvény ismeretét: az iskolázottsági szint emelkedésével ugrásszerűen nő azok aránya, akik már hallottak a Versenytörvényről. Míg az alapküvé végzettségűeknél csupán 19%-os ismertségi szintet mértünk, addig a szakmunkásképzőt végzettek körében ez az arány már 8 százalékponttal magasabb (27%), az érettségivel rendelkezők körében már szignifikánsan az átlag felett van (39%), a diplomások között pedig kiugróan magas (57%).

A piactudatosság és versenypártiság is meghatározó: míg a „piactudatos és versenypárti” fogyasztók körében 40%-os a Versenytörvényt ismerők aránya, addig a „nem piactudatos és nem versenypárti”-ak körében ez az arány csak 27%.

Nagyjából ötből két válaszadó (38%) találkozott a Versenytörvény kifejezéssel az elmúlt néhány hónapban (is) azok körében, akik hallottak már a Versenytörvényről.



3.2. A Versenytörvény részletes ismerete

Az általános ismertségen túl a vizsgálat arra is kitért, hogy milyen részletes ismeretei vannak a felnőtt lakosságnak a Versenytörvény céljával, tartalmával, hatásköreivel kapcsolatban.

3.2.1 Ismeretek a Versenytörvény céljáról

A korábbi kutatásoktól eltérően idén először egy teljesen nyitott, majd egy több állításos, zárt kérdés vizsgálta a Versenytörvény céljára vonatkozó ismereteket. A nyitott kérdés szöveges válaszait utólag kódoltuk, majd ezeket a kódokat a GVH munkatársainak segítségével csoportosítottuk a válasz helyessége alapján 6 kategóriába (jó, inkább jó, kétértelmű, inkább rossz, rossz, illetve semmitmondó válasz).

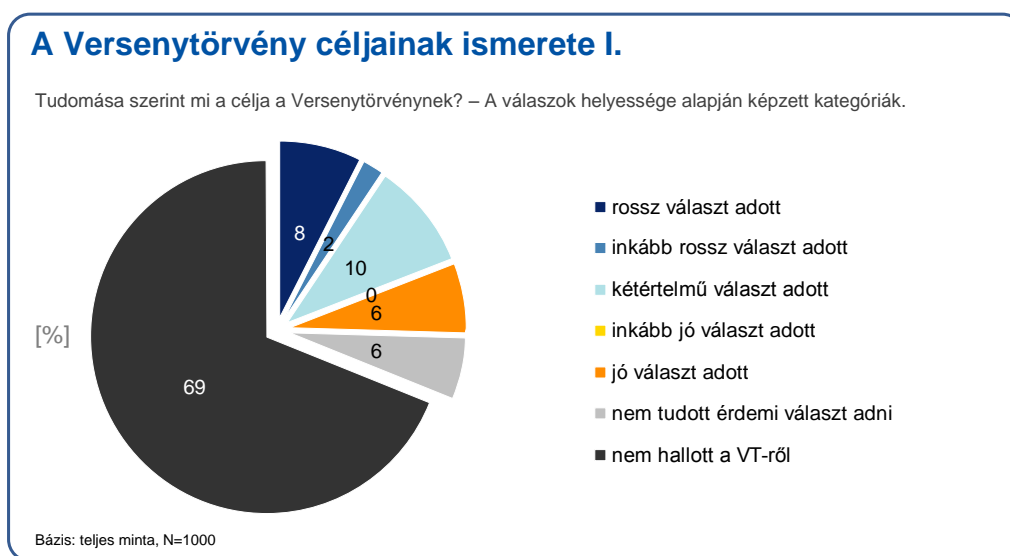
A részletesen kódolt válaszok említési számát és százalékos arányát mutatja az alábbi táblázat. Mivel a kérdést csak azoknak tettük fel, akik hallottak már a Versenytörvényről, a válaszok százalékos megoszlása is ezen a bázison értelmezendő (n=311).

Tudomása szerint mi a célja a versenytörvénynek?		
<i>Bázis: aki hallott már a Versenytörvényről (N=311)</i>	Említések száma	Százalékos arány
Egyértelműen helyes válaszok:		
A verseny elősegítése, fenntartása	18	6%
Tisztességtelen piaci magatartás megakadályozása	15	5%
Győzzön a jobb	11	4%
Jobb termékek, jobb minőség, nagyobb választék	11	4%
A fogyasztók védelme, jó legyen a fogyasztóknak	8	3%
Kartellek, egyeztetések megakadályozása	7	2%
Visszaélések megakadályozása	6	2%
Kétértelmű válaszok⁵:		
Esélyegyenlőség biztosítása a piaci szereplőknek	34	11%
Verseny szabályozása, kontrollálása	24	8%
Tiszta, tisztességes körülmények megteremtése a piacon	16	5%
Piaci szereplők, folyamatok szabályozása	16	5%
Tiszta, tisztességes, igazságos verseny biztosítása	14	5%
Etikai szabályok betartatása	12	4%
Egyensúly fenntartása	2	1%
Inkább rossz válaszok:		
Monopóliumok kialakulásának megakadályozása	8	3%
Túl nagy piaci részesedés, erőfölény megakadályozása	7	2%
Rossz válaszok:		
A gazdaság élénkítése, gazdasági helyzet javítása	20	6%
Szabályozás (általában)	13	4%
Korrupció háttérbe szorítása	6	2%
Pályázatok, közbeszerzések szabályozása	5	2%
Kisebbségi/hazai vállalkozások védelme	3	1%
Árak szabályozása	10	3%
Egyéb rossz válasz	27	9%
Semmitmondó válaszok / NT/NV:		
Törvények, (verseny)szabályok betartatása	10	3%
NT/NV	48	15%

⁵ Ezek a válaszok lehetnek helyesek is, helytelenek is, attól függően, hogy mire gondolt közben a válaszadó.

A nyitott kérdésre adott válaszok helyessége alapján csoportokba soroltuk a válaszadókat. Aki többféle választ is adott, az egy köztes kategóriába került⁶. Ennek alapján elmondhatjuk, hogy a teljes felnőtt lakosságon belül mindössze 6% azok aránya, akik teljes mértékben tisztában vannak a Versenytörvény céljaival, 10%-uk adott kétértelmű választ, további 10% pedig inkább rossz vagy teljesen rossz választ. A megkérdezettek 6%-a egyáltalán nem tudott érdemben válaszolni a feltett kérdésre (míg a fennmaradó 69% még nem is hallott a Versenytörvényről).

A férfiak és a diplomások közül kerültek ki a legnagyobb arányban azok, akik spontánul helyesen határozták meg a Versenytörvény célját (9 és 13%).

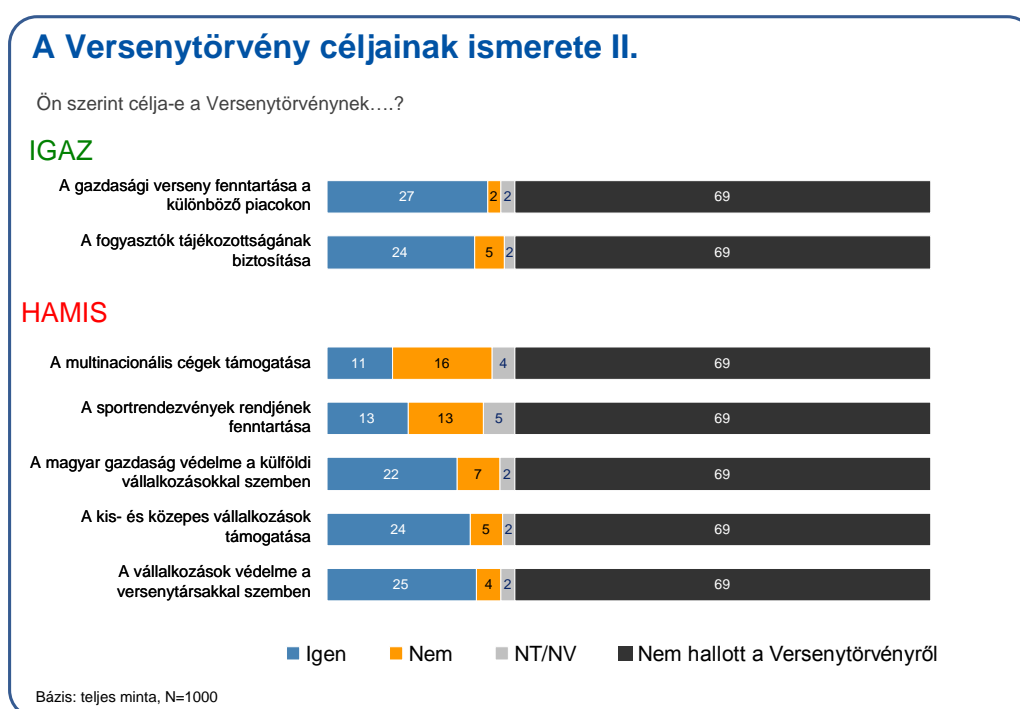


⁶ Pl. egy jó és egy kétértelmű válasz esetén az „inkább jó”, egy jó és egy rossz válasz esetén a „kétértelmű” kategóriába került.

Az egyes lehetséges célok ismeretének támogatott vizsgálatában a Versenytörvényt ismerők döntő többsége helyesen úgy érzi, hogy a Versenytörvény alapvető célja a „gazdasági verseny fenntartása a különböző piacokon” (86%), illetve „a fogyasztók tájékozottságának biztosítása” (79%). A teljes mintára vetítve azonban ezek az arányok már sokkal szerényebbek (27% és 24%).

Tévesen a Versenytörvény céljai közé sorolta ugyanakkor a túlnyomó többség a

- vállalkozások védelmét a versenytársakkal szemben,
- a kis- és közepes vállalkozások támogatását és
- a magyar gazdaság védelmét a külföldi vállalkozásokkal szemben.

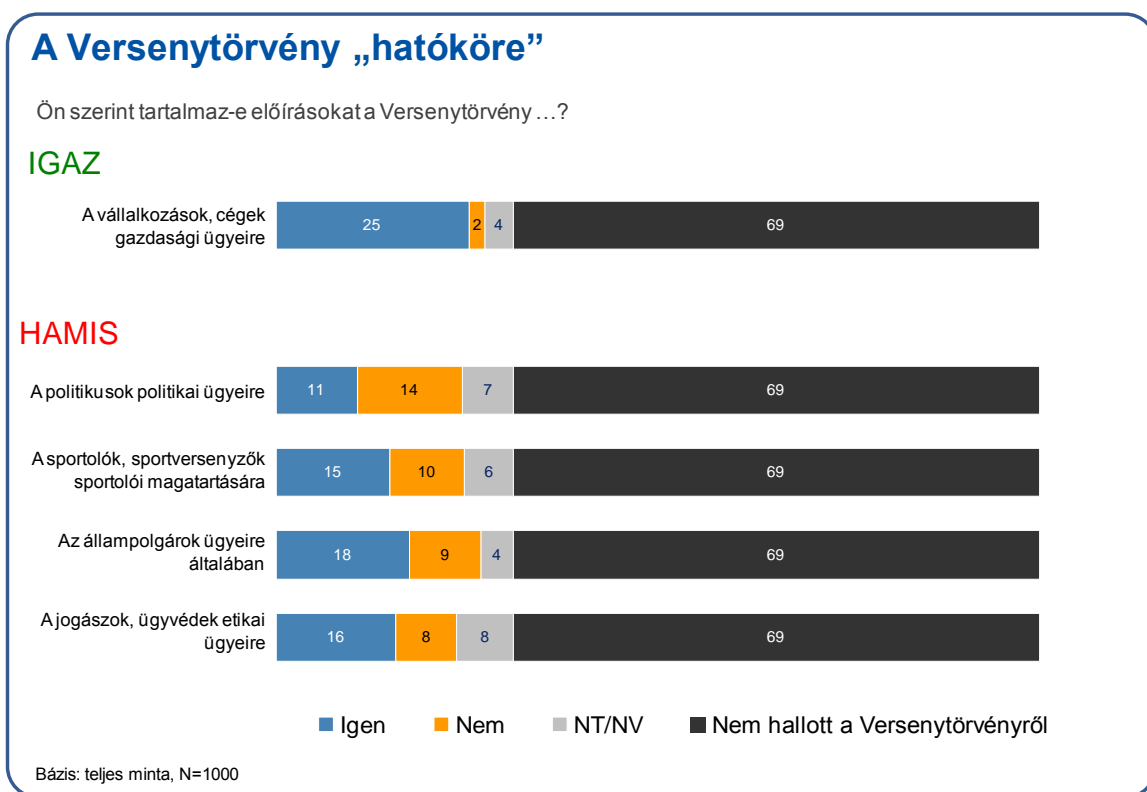


Összegezve elmondható, hogy a lakosság közel kilenczede (88%-a) egyáltalán nem mondható tájékozottnak, ugyanis vagy egyáltalán nem hallott még a Versenytörvényről (69%) vagy a célmeghatározások kevesebb, mint felére adott helyes választ (19%). A még valamelyest tájékozottnak mondhatók köre viszonylag szűk: mindössze 12% azoknak az aránya, akik legalább 4 kérdésre (tehát a kérdések többségére) helyes választ adtak, teljes körű tájékozottságról pedig egyáltalán nem beszélhetünk. Nem volt olyan, aki kizárólag helyes válaszokat adott volna.

3.2.2 Ismeretek a Versenytörvény tartalmáról

A felnőtt lakosság egynegyede (25%) tudja, hogy a Versenytörvény a vállalkozások, cégek gazdasági ügyeire vonatkozóan tartalmaz előírásokat. A téves válaszok között viszonylag nagy arányban szerepeltek az állampolgárok ügyei általában, valamint a jogászok, ügyvédek etikai ügyei. A politikusok politikai ügyeit a válaszadók 11%-a, a sportolók, sportversenyzők magatartására pedig 15% tartja – tévesen – a Versenytörvény hatáskörébe tartozó területnek.

A kizárólag jó választ adók (akik csak a vállalkozások gazdasági ügyeit jelölték meg) aránya mindössze 2% volt.



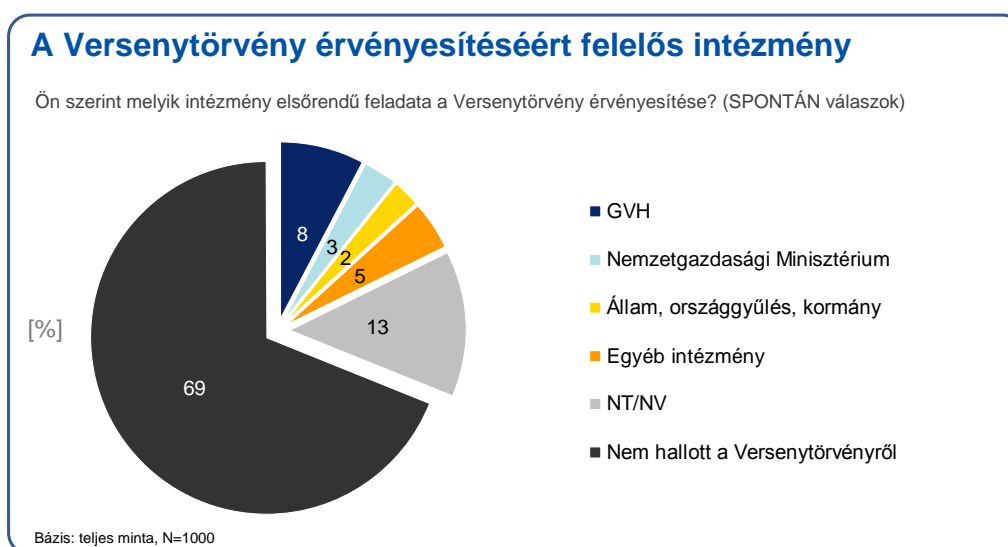
4. A GVH ismertsége, megítélése

A kutatás célja volt idén is a GVH ismertségének és megítélésének általános és részletes vizsgálata. A felmért ismeretek érintették a GVH konkrét tevékenységét, jogosultságait, valamint azt, hogy kik fordulhatnak a GVH-hoz panasszal, észrevétellel.

4.1. A GVH és a Versenytörvény

A lakosság mindössze 8%-a van tisztában azzal, hogy a GVH a Versenytörvény érvényesítéséért felelős intézmény, legalábbis ennyien tudták spontán módon a Versenytörvényhez társítani az intézményt. Leszűkítve a bázist a Versenytörvényt ismerőkre, megállapítható, hogy a törvényt ismerők közül minden negyedik tudja helyesen, hogy a GVH hatáskörébe tartozik a Versenytörvény érvényesítése.

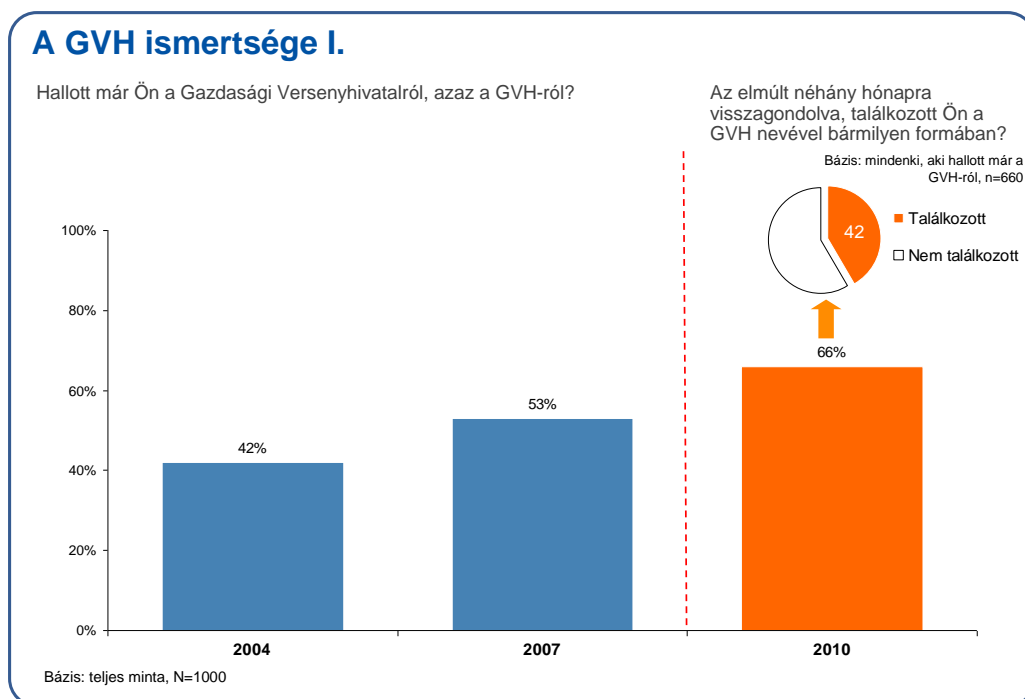
A tévesen megnevezett intézmények közül a (Nemzet)gazdasági Minisztériumot, valamint az országgyűlést / kormányt említették számszerűsíthető gyakorisággal.



4.2. A GVH általános ismertsége

A lakosság kétharmada (66%) hallott már a Gazdasági Versenyhivatalról. A 2007-es eredményhez képest 13 százalékponttal nőtt az intézményt ismerők aránya. A legszélesebb körű ismertséget a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők (diplomások: 91%, érettségivel rendelkezők: 82%), a vállalkozók (86%) és a közép-magyarországi régióban élők (75%) körében regisztráltuk.

Azok körében, akik ismerik a Versenytörvényt szintén jóval átlagon felüli, 86%-os a GVH ismertsége. A GVH-t ismerők körében 42% azoknak az aránya, akik az elmúlt néhány hónapban (is) találkoztak a GVH nevével valamilyen formában.



Összességében a teljes lakosság 27%-a ismeri a Versenytörvényt és a GVH-t egyaránt. 2007-hez képest 4 százalékponttal nőtt azok aránya, akik a Versenytörvényt és a GVH-t egyaránt ismerik, és 15 százalékponttal csökkent azoké, akik egyikről sem hallottak még korábban (2007: 45%; 2010: 30%).

Hallott már Ön a Versenytörvényről?	Hallott már a GVH-ról?	
	Igen	Nem
Igen	27%	5%
Nem	39%	30%

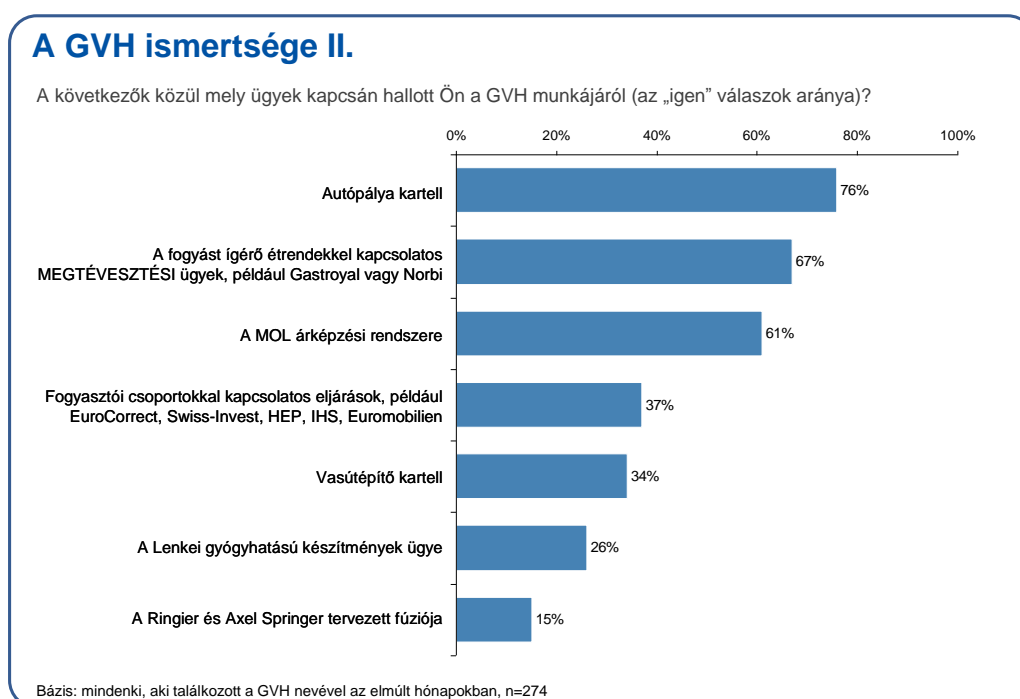
4.3. A GVH-val kapcsolatos ügyek ismertsége

A GVH-val kapcsolatos ismereteket a Hivatalhoz kapcsolódó ügyek ismertségén keresztül is vizsgálta a felmérés.

Először spontán módon kellett a válaszadóknak a GVH munkájával kapcsolatos ügyeket visszaidézniük. Bár ezt a kérdést csak azoknak tettük fel, akik az elmúlt néhány hónapban találkoztak a GVH nevével, csak kb. minden második ember (55%) tudott bármilyen, GVH-val kapcsolatos ügyet említeni spontán módon. A lenti táblázatban megmutatkozik az is, hogy ezek közül is elenyésző volt a tényleges, konkrét ügyekre vonatkozó utalás; a legtöbben inkább csak a GVH-val kapcsolatos általános intézkedésköröket említették, és sokan csak arra emlékeztek, hogy láttak valamit a tv-ben, illetve híradóban.

Milyen ügyel, ügyekkel kapcsolatban hallott a GVH munkájáról?		
Bázis: aki az elmúlt néhány hónapban (is) találkozott a GVH nevével (N=274)	Említések száma	Százalékos arány
Konkrét ügyek		
Vodafone	4	1%
TESCO	4	1%
Média törvény	2	1%
L'Oréal	1	0%
Avon	1	0%
Konkrét ügyek, a vizsgált vállalat megnevezése nélkül		
Bankok, pénzügyi szektor	11	4%
Útépités, autópályák	9	3%
Áruházlánc	7	3%
Mobilszolgáltató	6	2%
Gázár, energiaárak	4	1%
Hitel	2	1%
Élelmiszerekkel kapcsolatban	2	1%
Magyar termékekkel kapcsolatban	2	1%
Üzemanyagárak	1	0%
Ivóvíztisztító cég	1	0%
Általánosságok		
Vállalkozások ellenőrzése, megbüntetése	22	8%
Tv-ben, híradóban látott valamit	15	5%
Pályázati ügyek, közbeszerzések	9	3%
Kartellezés	7	3%
Versennyel kapcsolatban	6	2%
Fogyasztás, fogyasztóvédelem	5	2%
Multinacionális cégek	4	1%
Mezőgazdaság	4	1%
Egyéb általános említés	21	8%
Egyéb említés	16	6%
NT/NV	123	45%

Néhány konkrét, a GVH által indított eljárás támogatott ismertségét is mértük azok körében, akik az elmúlt néhány hónapban találkoztak a hivatal nevével valamilyen formában. A támogatott módon feltett kérdésekre adott válaszok már sokkal kedvezőbb képet mutatnak: a legnagyobb arányban az autópálya kartellel (76%), a fogyasztást ígérő étrendekkel (67%) és a MOL árképzési rendszerével (61%) kapcsolatos ügyekre tudtak visszaemlékezni a válaszadók. Nagyságrendileg kevesebb emberhez jutott el a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos eljárások (37%) és a vasútépítő kartell ügye (34%), és csupán minden negyedik válaszadó hallott már a Lenkei készítményekkel kapcsolatos esetről. A felsorolt ügyek közül a legkevésbé a Ringier és az Axel Springer tervezett fúziójához kapcsolódó vizsgálat híre jutott el a lakossághoz: mindössze 15%-uk hallott erről az ügyről valamilyen forrásból.

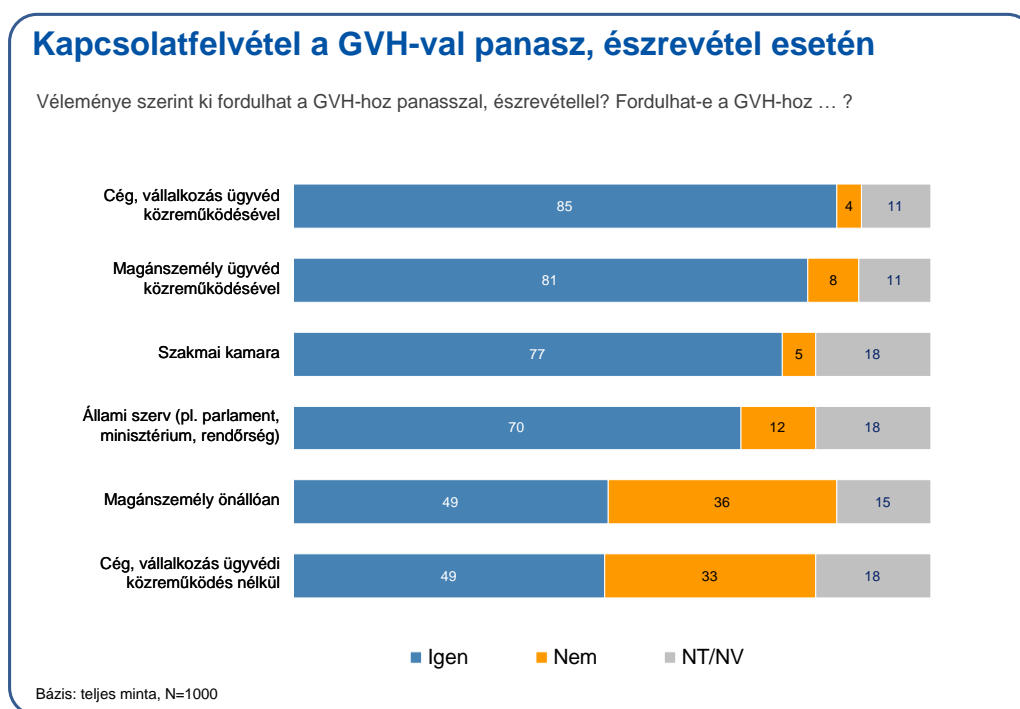


A GVH-val kapcsolatos ügyek spontán és támogatott módon történő felidőzésében tapasztalható jelentős eltérések azt sugallják, hogy bár relatíve magas azoknak az aránya, akik fel tudják idézni a sajtóban megjelenő legjelentősebb versenypolitikai ügyeket, alapvetően nem kapcsolják össze azokat a GVH-val a későbbi visszaemlékezés során.

4.4. A GVH működésének ismerete

4.4.1 A kapcsolatfelvételi módok ismerete

A lakosság döntő többsége helyesen érzi úgy, hogy egy vállalkozás (85%), illetve a magánszemélyek (81%) ügyvéd közreműködésével fordulhatnak panasszal, észrevétellel a GVH-hoz, de csak minden második felnőtt lakos (49%) van tisztában azzal, hogy mindkét esetben ügyvéd közreműködése nélkül is kapcsolatba lehet lépni a versenyhivatallal.



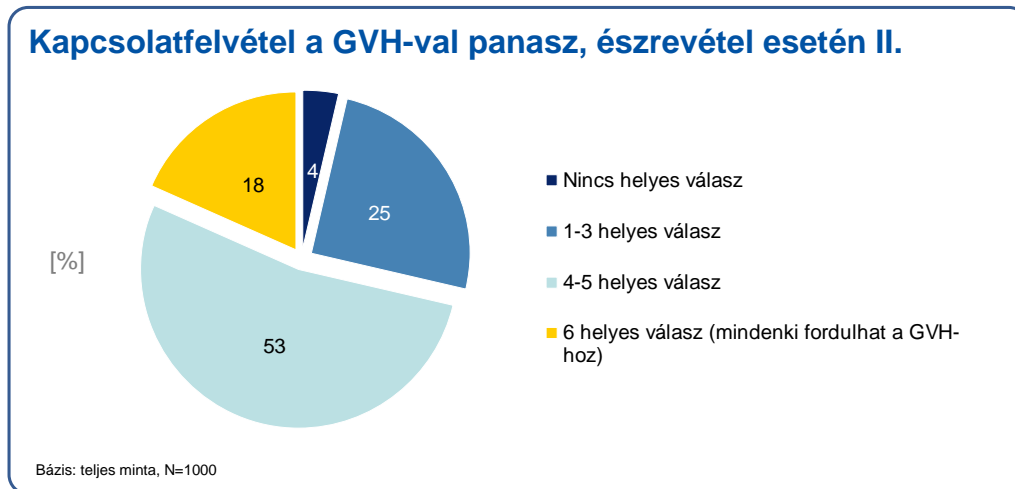
A magánszemélyekről a felnőtt lakosság 28%-a, a cégekről, vállalkozásokról 29%-a véli úgy, hogy csak ügyvédi közreműködéssel fordulhat a GVH-hoz.

	Válaszok aránya
Magánszemély csak ügyvéd közreműködésével	28%
Cég, vállalkozás csak ügyvéd közreműködésével	29%

A felnőtt lakosság 18%-a tisztában van azzal, hogy gyakorlatilag bárki fordulhat a GVH-hoz, ha panasz, észrevétele van. (Azaz a felsorolt személyek, intézmények mindegyikére igennel válaszolt).

Legtöbben, a válaszadók több mint fele (53%) úgy véli, hogy a felsoroltak közül csupán egy vagy két olyan személy, intézmény van, aki vagy ami nem fordulhat

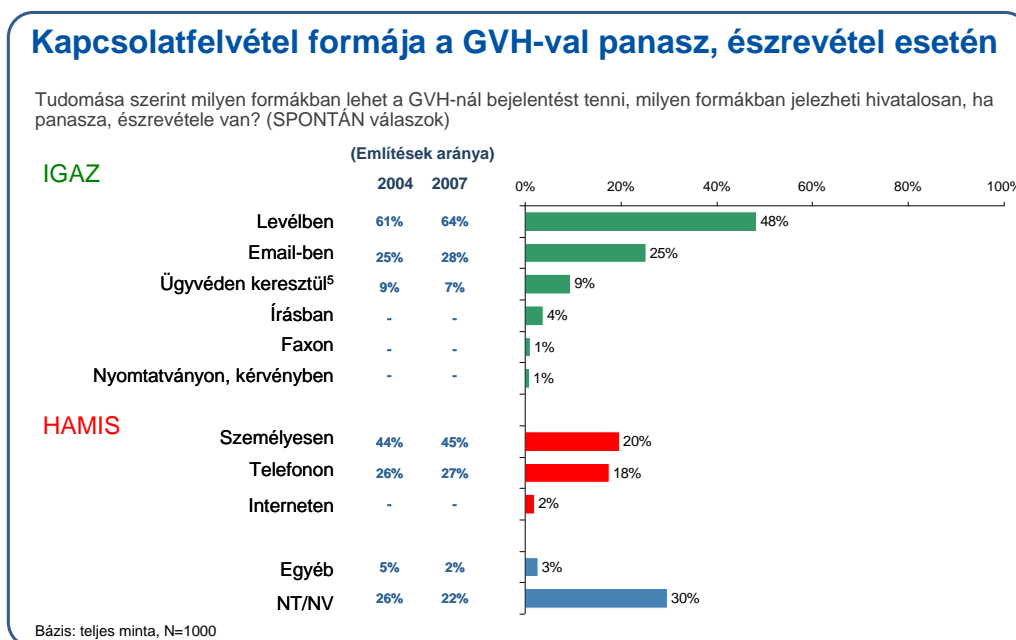
közvetlenül a GVH-hoz, sőt, olyanok is akadnak (4%), akik azt gondolják, hogy gyakorlatilag senkinek sincs jogosultsága a GVH-hoz fordulni.



A felmérés a korábbi hullámokhoz hasonlóan nyitott kérdés segítségével vizsgálta azt, hogy mit gondolnak az emberek, milyen formában lehet a GVH-hoz fordulni panasz, észrevétel esetén. Közel minden harmadik válaszadó (30%) tanácstalan e tekintetben.

A relatív többség helyesen úgy gondolja, hogy levélben lehet a GVH-nál panaszt tenni, noha a korábbi évekhez képest így is jelentősen csökkent az ilyen választ adók aránya. (48% vs. 2007: 64%, 2004: 61%). Minden negyedik válaszadó az e-mailt (is) elfogadottnak tartja a kapcsolatfelvételre (az ő arányuk nem változott a korábbi évekhez képest).

A korábbi felmérésekhez képest csökkent azoknak a hányada is, akik téves kapcsolatfelvételi módot jelöltek meg, de relatív arányuk még mindig magasnak mondható (20% gondolja úgy, hogy személyesen, 18% úgy, hogy telefonon (is) kapcsolatba lehet lépni a hivatallal).



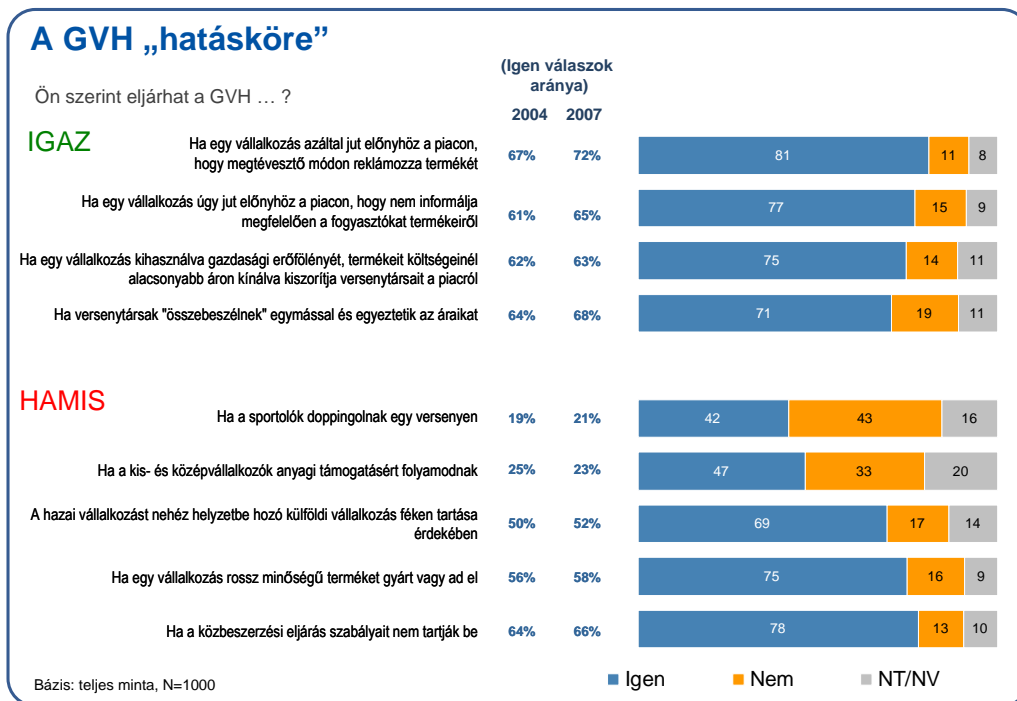
4.4.2 A GVH hatáskörének ismerete

Kilenc piaci szituációról kellett eldönteniük a válaszadóknak, hogy beletartoz(ná)nak-e azok a GVH hatáskörébe.

Tíz megkérdezettből nyolc (81%) a GVH kompetenciájába tartozónak tartja azt az esetet, hogy egy vállalkozás megtévesztő reklám révén jut előnyhöz a piacon. Hasonlóan magas azoknak is az aránya (71-77%) akik a további három esetről (fogyasztók hiányos tájékoztatása, ragadozó ár, kartell) jól tudják, hogy azok a GVH hatáskörébe tartoznak. Mind a négy igaz állítás esetén többen adtak jó választ, mint a korábbi években.

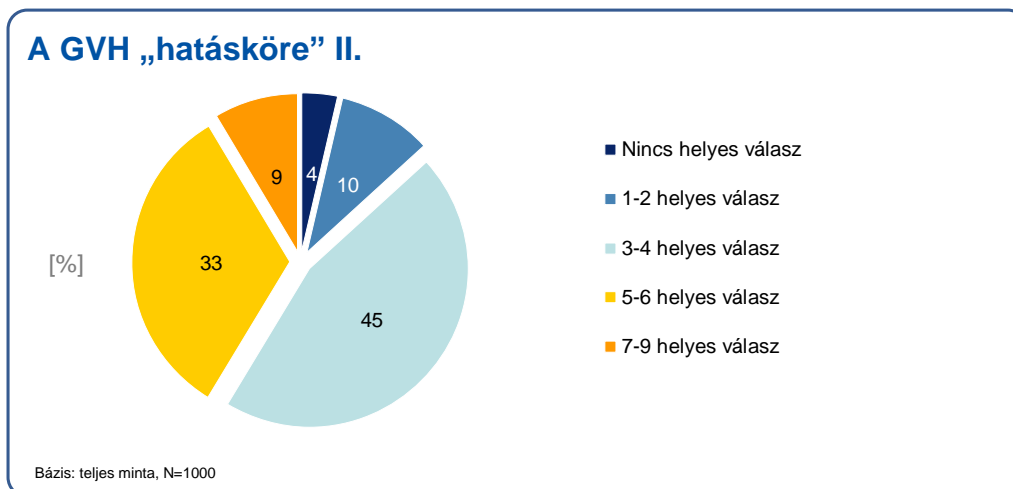
Elmondható ugyanakkor az is, hogy a GVH hatáskörébe ténylegesen nem sorolható ügyekről is szignifikánsan többen vélték úgy az idén, hogy azok a hivatal jogkörébe tartoznak. A legtöbben – tévesen – úgy gondolják, hogy a GVH eljárhat akkor, ha a közbeszerzési eljárás szabályait nem tartják be (78%), vagy ha egy vállalkozás rossz minőségű termékeket gyárt vagy ad el (75%), és a döntő többség (69%) szerint az is a GVH feladatkörébe tartozik, hogy féken tartsa a hazai vállalkozásokat nehéz helyzetbe hozó külföldi cégeket.

⁷ Azt, hogy ügyvéden keresztül hányan fordulnának a GVH-hoz, 2004-ben és 2007-ben egy másik kérdés vizsgálta. A következőképpen hangzott: „Véleménye szerint ki fordulhat a Gazdasági Versenyhivatalhoz panasszal, észrevétellel?”



A jó válaszok összesített száma alapján látható, hogy a GVH hatásköreivel kapcsolatban mindössze minden tizedik felnőtt lakos (9%) mondható „relatív” tájékozottnak (azaz adott a 9-ből 6-nál több helyes választ). Elenyésző, mindössze 0,2%-os azoknak az aránya, akik minden ügyről helyesen el tudták dönteni, hogy azok a GVH kompetenciájába tartoznak-e. A tájékozottság hiányának tényét erősíti az, hogy a többség (59%) a kérdések felére sem tudott jó választ adni.

A GVH jogosultságaival az átlagnál (9%) nagyobb arányban vannak tisztában (azaz adtak 7-9 jó választ) a diplomások (23%), a fővárosiak (15%) és azok, akik hallottak már a Versenytörvényről (14%).

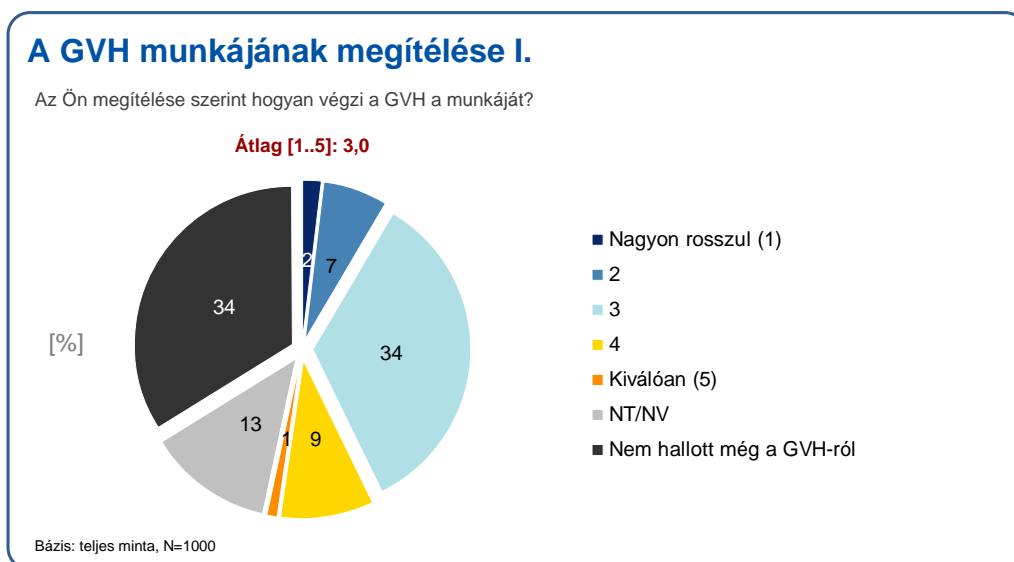


4.5. A GVH megítélése

A GVH munkájának értékelésére a lakosság valamivel több, mint fele (53%) vállalkozott. Nem is tettük fel ezt a kérdést, azoknak, akik nem hallottak még a GVH-ról (34%).

A lakosság egytizede gondolja úgy, hogy a GVH jól vagy kiválóan végzi a munkáját. A relatív többség, 34% semleges, 9% pedig rossz vagy nagyon rossz értékelést adott. (A fennmaradó 47% nem értékelte a hivatalt).

A kapott eredmények ugyan nem hasonlíthatók össze közvetlenül a korábbi hullámok eredményeivel az alkalmazott skálák különbözősége miatt, de az megállapítható, hogy a korábbi évekhez hasonlóan csupán marginális (1-2%) a szélsőséges értékelést adók aránya.

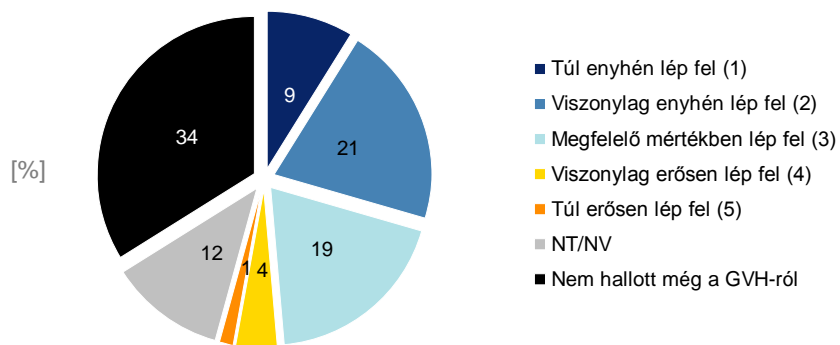


Az ideai felmérés kitért a GVH „szigorúságával” kapcsolatos véleményekre is. A megkérdezettek közel fele (46%) nem tudja minősíteni a GVH-t ebből a szempontból (34% nem is hallott még róla, 12% pedig nem tudott véleményt mondani ebben a tekintetben). Közel minden ötödik (19%) felnőtt lakos vélekedik úgy, hogy a GVH fellépése pont megfelelő a megbüntetett vállalatok száma és a büntetések mértéke alapján. A relatív többség (30%) azonban úgy érzi, hogy a GVH inkább engedékeny (viszonylag vagy túl enyhén lép fel), és csak minden huszadik válaszadó (5%) gondolja úgy, hogy a GVH (inkább) erősen lép fel a hatáskörébe tartozó ügyekben.

A GVH munkájának megítélése II.

Kérem, értékelje a GVH-t a megbüntetett vállalatok száma és a büntetések mértéke alapján. Ön szerint a GVH...

Átlag [1..5]: 2,4



Bázis: teljes minta, N=1000

5. Összesített ismereti mutató

Három, az előzőekben bemutatott, a magyar versenyszabályozásra vonatkozó kérdésből (mire vonatkoznak a Versenytörvény előírásai; mi a célja a Versenytörvénynek; milyen ügyekben járhat el a GVH) képeztünk egy összesített ismereti mutatót. Ez az index azt mutatja meg, hogy egy adott válaszadó az összes ezzel kapcsolatos kérdés hány százalékára adott helyes választ. Azok, akik még nem hallottak korábban a Versenytörvényről automatikusan az utolsó („Nem ismeri”) csoportba kerültek, függetlenül attól, hogy az – index részét képező – zárt kérdések közül hányra adtak helyes választ.

Ez alapján a lakosság döntő többsége, 71%-a egyáltalán nem tájékozott a hazai versenyszabályozással kapcsolatban (azaz a kérdések maximum egynegyedére adott jó választ, vagy nem is hallott még a Versenytörvényről). Mindössze 2%, azaz minden ötvenedik ember mondható nagyon jól tájékozottnak a versenyszabályozással kapcsolatban (a kérdések legalább háromnegyedére helyes választ adott), és további 10%-uk ismeri azt elég jól (a jó válaszok aránya 51-75%). Minden hatodik felnőtt lakos (17%) kevésbé tájékozott (azaz az előbb említett kérdésekre többször adott rossz, mint helyes választ).

A hazai versenyszabályozást egyáltalán nem ismerők aránya az átlagnál (71%) magasabb a nők (77%), az alapfokú végzettségűek (83%), a munkanélküliek és egyéb inaktívak (78%), valamint a községben élők (77%) körében.

