

**FOGYASZTUNK ÉS VÉDELMEZÜNK: A
FOGYASZTÓVÉDELEM RENDSZERÉNEK GYÖKERES
ÁTÉRTÉLMELMEZÉSE – FŐSZEREPBEN A FOGYASZTÓK**

**WE CONSUME AND PROTECT: THE RADICAL
TRANSFORMATION OF THE CONSUMER PROTECTION
SYSTEM – THE CONSUMER GETS IN MAIN ROLE**

Lezárás időpontja: 2014. 04. 15.

TARTALOM

Ábrajegyzék.....	3
Bevezetés.....	4
1. A fogyasztóvédelmi rendszer működése napjainkban – áttekintés.....	5
1.1 A fogyasztóvédelmi hatóság eddigi szerepe a rendszerben	5
1.2 A bíróságok és békéltetőtestületek eddigi szerepe a rendszerben.....	7
1.3 Civil szervezetek eddigi szerepe a rendszerben	8
1.4 A jogalkotó szerepe a rendszerben	8
1.5 A vállalatok eddigi viszonya a rendszerhez.....	9
1.6 A fogyasztók eddigi viszonya a rendszerhez.....	9
2. A fogyasztóvédelmi rendszer hatékonyságának elemzése.....	11
2.1 A vállalatok szabálykövetési gyakorlatának vizsgálata	11
2.2 A fogyasztók kritikai attitűdjének vizsgálata	17
3. Javaslatok a fogyasztóvédelmi rendszer hatékonyságának növelésére.....	19
3.1 A kritikus és erős fogyasztói közösség megteremtéséhez szükséges szemlélet	20
3.2 A fogyasztók oktatásának hatékonyabbá tétele.....	22
3.3 Nyilvános fogyasztói értékelő és kritikai adatbázis modellje	25
3.4 Fogyasztói panaszrögzítő rendszer (Kép- és hangrögzítő rendszer kialakítása)	29
3.5 Hozzájárulás a tudatos és kritikus fogyasztók megteremtéséért.....	31
3.6 Fogyasztói kártya.....	32
3.7 Tudatos és kritikus fogyasztó vagyok – (okostelefon applikáció).....	32
4. Összefoglaló értékelés	33
Összegzés.....	38
Irodalomjegyzék.....	39
Mellékletek	41

ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra: A fogyasztóvédelmi hatósági jelentésekből és az nfhforum.hu-ról származó eredmények összehasonlítása	16
2. ábra: A tudatos és nem tudatos kérdezők aránya	18
3. ábra: A csoportidentitás kohéziónövelő erejének modellje.....	22

BEVEZETÉS

A dolgozatom címe arra ad utalást, hogy a fogyasztók többsége napjainkban, részben a rendszer működéséből, részben pedig az oktatás elégtelenségéből adódóan, nem rendelkezik a kellő képességekkel és az akarattal érdekei képviselésére és védelmére, ezért elvárja, hogy a kiépült fogyasztóvédelmi rendszer lássa el védelmét a vállalatokkal szemben. A fogyasztóvédelmi rendszer azonban, napjainkban sem képes a tudatos és kritikus fogyasztók hiányában a hatékony működés megvalósítására. A dolgozatom témájaként ezért, a fogyasztóvédelmi rendszer hatékonyságának elemzését és javítását választottam.

A téma aktualitását az indokolja, hogy a fogyasztás az emberek életében igen fontos helyen szerepel napjainkban is, ahol hatékony védelem nélkül, a fogyasztó kiszolgáltatott helyzetbe kerül a vállalatokkal szemben. A jelenleg működő fogyasztóvédelmi rendszer hatékonysága véleményem szerint megkérdőjelezhető, ezért fontosnak tartom a terület kutatását. A dolgozatom hipotézisei, amelyekre az elemzés során keresem a választ, a következők: 1) A vállalatok szabálykövetési hajlandósága nem olyan magas, mint amennyire az elvárható lenne. 2) A jelenleg működő fogyasztóvédelmi rendszer nem képes teljes körű védelmet nyújtani a fogyasztók számára. 3) A fogyasztók többsége nem rendelkezik a tudatos és kritikus attitűddel, ami a rendszer hatékony működéséhez szükséges. A kutatásom célja egyrészt az állításaim helyességének igazolása, másrészt pedig a rendszer hatékonyságának növeléséhez szükséges lépések megalapozása. A kutatásom során, megvizsgálom a ma működő rendszer szereplőit, abból az aspektusból, hogy milyen mértékben járulnak hozzá a rendszer működőképességéhez a rendelkezésre álló, illetve a saját vizsgálataim eredményéből származó adatok tanulságai alapján. Az eredményekből levonom a megfelelő következtetéseket és javaslatokat teszek a fogyasztóvédelmi rendszer hatékonyságának növelésére alkalmas eszközök létrehozására, valamint a fogyasztói oktatás módszerének átalakítására. A javaslatok megfogalmazása során arra törekszem, hogy azok lehetőség szerint gyakorlatba ültethetőek és érdekesek legyenek a megvalósításra.

1. A FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZER MŰKÖDÉSE NAPJAINKBAN

– ÁTTEKINTÉS

Az első fejezet a fogyasztóvédelmi rendszer eddigi működését vázolja fel az által, hogy a bemutatja az egyes szereplők szerepét vagy viszonyulását a rendszerhez.

1.1 A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG EDDIGI SZEREPE A RENDSZERBEN

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a forgalmazással-, szolgáltatással-, értékesítéssel-, panaszokkal-, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztói referensekkel-, tisztességes kereskedelmi gyakorlattal-, szavatossággal-, jóállással és a fogyasztók megfelelő tájékoztatásával kapcsolatos kérdéseket és azok szabálytalanságai esetén megteszi a megfelelő lépéseket. (1997. évi CLV. törvény)

Preventív beavatkozások – ellenőrzések

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi, hogy a szerződéses jogok és kötelezettségek nem tartalmazznak-e a fogyasztókra nézve indokolatlan hátrányt, ezzel védve a jóhiszemű és tisztességes szolgáltatás és értékesítés fenntartását. A fogyasztóvédelmi hatóság próbavásárlásokat folytathat az értékesítéssel, szolgáltatással kapcsolatos vállalati tevékenység és szabályosság vizsgálatára. A hatóság továbbá laboratóriumi és kockázatkezelési vizsgálatokat folytathat az általa veszélyesnek vagy kétes eredetűnek tartott termékekkel kapcsolatosan. (1997. évi CLV. törvény)

Utólagos beavatkozások

A fogyasztóvédelmi hatóság a bejelentések alapján eljárást indít, amennyiben az adott vállalkozás fogyasztóvédelmi rendelkezéseket sértett. A bejelentésnek tartalmaznia kell a vállalkozás nevét, címét, a feltételezett jogsértés rövid leírását, illetve a vállalkozás válaszánaak jegyzőkönyvi kivonatát a panaszról és a kérelmező aláírását. A hatóság elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését, a hibák kijavítását, az adott áru forgalmazásának tiltását és bizonyos esetekben (pl. egészségügyi károsítás, széles kört érintő esetekben) a bolt bezárását. Az eljárásra a jogsértés felmerülésétől számított három éven belül lehet sort keríteni. A jogkövetkezmények közül, egyszerre több is megállapítható. A jogsértő állapot megszüntetéséről, a vállalkozás köteles tájékoztatni a hatóságot. Az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezési kötelezettségével kapcsolatosan köteles a hírközlési szolgáltató nevét, a hívás időtartamát és kezdetét megadni.

A hatóság bírságot szabhat ki a fogyasztóvédelmi szabályokat megsértő vállalkozással szemben. A bírság összege 15 ezer forinttól a 100 millió forintot meghaladó nettó árbevételes vállalkozás esetén 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körét, testi épségét károsító vagy jelentős vagyoni hátrányát okozó jogsértés esetén, akár 2 milliárd forintig is terjedhet. Kisebb nettó árbevétellel rendelkező vállalkozások esetében ez az összeg 15 ezertől 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körét, testi épségét károsító vagy jelentős vagyoni hátrányát okozó jogsértés esetén akár 5 millió forintig is terjedhet. A bírság összege a fogyasztóvédelem számlájára kerül. A bírság az adóhoz hasonló módon behajtható tartozás. (1997. évi CLV. törvény)

A döntés ellen fellebbezni tartalmilag összefüggő okból vagy a döntésből következő érdeksérelem miatt lehet. (1997. évi CLV. törvény)

A fogyasztónak joga van az adott vállalkozásnál magatartására, tevékenységére vagy mulasztására hivatkozva panasszal élni. A vállalkozás köteles a panaszt megvizsgálni és azt azonnal orvosolni vagy elutasítani. A fogyasztó jegyzőkönyv felvételét kérheti abban az esetben, ha nincs megelégedve az eljárással. Az írásbeli panaszra a vállalkozásnak harminc napon belül reagálnia kell és az álláspontjával együtt öt évig köteles megőrizni a hatóság számára. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy mely hatósághoz vagy békéltető testülethez viheti tovább problémáját a fogyasztó. (1997. évi CLV. törvény.)

A közszolgálati tevékenységet folytató vállalkozás a panaszok intézésére és a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálatot kialakítani. A személyes és telefonos ügyfélszolgálatot a hét egy napján kell biztosítani. Az írásbeli és szóbeli panaszra a vállalkozás legkésőbb tizenöt napon belül reagál. Az ügyfélszolgálat a panaszkezeléssel kapcsolatosan együtt kell, hogy működjön a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületekkel. (1997. évi CLV. törvény)

Ha a vállalkozás jogsértő tevékenysége a fogyasztók széles körét érinti, akik személyükben nem ismertek, de a körülmények alapján azonosíthatóak, akkor lehetőség van közérdekű keresetindításra. A keresetindításra jogosult fogyasztói érdekvédelmi szervezetek követelhetik a jogsértés felfüggesztését és a jogsértés előtti állapot visszaállítását. Ez nem zárja ki a fogyasztó polgárjogi önálló igényérvényesítését. (1997. évi CLV. törvény)

A fogyasztóvédelmi hatóság és a fogyasztói érdekeket képviselő szervezetek pert indíthatnak a fogyasztói jogok érvényesítése érdekében. Az igényérvényesítésre a jogsértést követő három éven belül sort kell keríteni kivéve, ha az állapot folyamatosan fennáll, mivel ebben az esetben a határidő kitolódik. A hatóság vagy érdekvédelmi szerv követelheti a kár

megtérítését. A fogyasztónak az általa kezdeményezett perben csak a jogsértés és az ő kára közötti összefüggést kell igazolnia. A bíróság meghatározza azoknak a körét és azonosíthatósági adatait, akiket a jogsértés érintett és követeléssel élhetnek a vállalat felé. Ha a vállalkozás nem hajlandó a követeléseknek eleget tenni, akkor bírósági végrehajtásra kerül sor. (1997. évi CLV. törvény)

A tudatos fogyasztók megteremtésének kísérlete - oktatás

A fogyasztókat meg kell ismertetni jogaikkal az iskolai és az azon kívüli oktatás során. Az oktatás megvalósítása első sorban állami feladat, de azt az oktatási intézmények, a fogyasztóvédelmi hatóság és a fogyasztói érdekképviselői szervek segítségével látja el. A fogyasztói ismeretek oktatása a Nemzeti Alaptanterv részét képezi, amit a következőkben röviden ismertetek. (1997. évi CLV. törvény)

A jelenleg érvényes nemzeti alaptanterv célul tűzte ki zászlajára, hogy az oktatás során rá kell döbbsíteni a diákokat felelősségükre fogyasztói döntéseik során, a tudatos és megfontolt fogyasztói szokások fontosságára, illetve a viselkedést befolyásoló média trükkök felismerésére, mely érdekében a köznevelési intézmények biztosítják a fogyasztóvédelmi jogok oktatását. (110/2012. VI. 4. Korm. rendelet)

A fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása azonban nem kizárólag a jogok közvetlen átadásán keresztül, hanem az egyes tantárgyak tananyagában és logikájában megtalálhatóan, közvetett módon történik.

1.2 A BÍRÓSÁGOK ÉS BÉKÉLTETŐTESTÜLETEK EDDIGI SZEREPE A RENDSZERBEN

A fogyasztói igények érvényesítésének két módja van, a bírósági polgári peres út vagy a békéltetőtestületek eljárása. A bírósághoz fordulás esetén, polgári peres eljárás lefolytatásával születik meg a döntés a fogyasztó vagy a vállalat javára. A bíróság a békéltető testülettel ellentétben kikényszerítheti a döntés végrehajtását.

A békéltető testület a fogyasztó és vállalkozások közötti jogvitákkal foglalkozik a következő esetekben: termék és szolgáltatás minősége, biztonság, termékfelelősségi szabályok alkalmazása és a felek között kötött szerződés és annak teljesítésével kapcsolatosan felmerülő problémák esetében. Az eljárás megindításának feltétele az, hogy a vitás kérdést a fogyasztó közvetlenül a vállalkozóval megkísérelje megoldani. A testület eljárását, a fogyasztó által benyújtott kérelem indítja meg. A kérelem elutasításra kerül, ha a tanács azt megalapozatlannak találja. A testület eljárását megszünteti abban az esetben, ha az adott kérdésben a felek között bírósági eljárás folyamatban van vagy döntés született. A költségek

azt terhelik, akire nézve negatív döntést hozott a tanács. A testület előnye a bírósággal szemben, hogy gyors, kevésbé költséges és olyan megalapozott döntés születik, mint egy bírósági döntés esetében. A különbség abban található, hogy a testület döntése csak abban az esetben kötelező a vállalkozásra nézve, ha az eljárás megindításakor az, önmagára nézve kötelezőnek fogadja el, ha nem, akkor ajánlás fogalmazódik meg. A kötelezést tartalmazó döntés esetén a vállalatnak az abban foglaltakat végre kell hajtania, amennyiben azt nem teszi, a bíróság kikényszerítéssel élhet. (1997. évi CLV. törvény)

1.3 CIVIL SZERVEZETEK EDDIGI SZEREPE A RENDSZERBEN

A jogszabályok jogosítványokat biztosítanak fogyasztóvédelmi civil szervezetek részére. A keresetindítási jog fontos szerepként jelenik meg a civilek tekintetében. A civilek a különböző testületekben és bizottságokban látnak el képviseleti feladatokat. A fogyasztóvédelmi civil szervezetek legfontosabb feladata az érdekképviselés mellett az oktatás. Az oktatást fedező források azonban pályázati pénzekre alapulnak, ami sokszor esetleges jellegű. A folyamatos forrásbeli ellátottság nélkül azonban nem képesek feladataikat kivétel nélkül ellátni. (Boldizs, 1998)

1.4 A JOGALKOTÓ SZEREPE A RENDSZERBEN

Az államnak, mint jogalkotónak, a rendszer működési szabályainak, kereteinek kialakításában van fontos szerepe.

Az egyes szereplők viszonyulását a rendszerhez a játékszabályok határozzák meg, ha a szabályok merevek, akkor kisebb a mozgástér, ha rugalmasak, akkor szabadabb a mozgás lehetősége. A rendszer alapkonceptiójának működési hatékonysága a legfontosabb tényező, ugyanis lehet egy rossz rendszer koncepció szigorú és merev, ha a működési logika hibás vagy nem hatékony, amely végül haldokló és életképtelen lesz.

A működéséi mechanizmusokból az olvasható ki, hogy a fogyasztót nem egy teljes kiterjedésű rendszer védi (ami megelőzi a problémákat), hanem véletlenszerű ellenőrzések (ami véletlenszerűen előzi meg a problémákat) és a fogyasztók bejelentéseire alapuló utólagos beavatkozások (ami tudatos és kritikus attitűd nélkül nem lehet hatékony). A rendszer működik, de nem hatékony, amit a védelmi rendszeren tátongó lyukak lefedésével, valamint a fogyasztók oktatási szemléletének megváltoztatásával lehetne megváltoztatni. A fogyasztó a rendszer játékszabályainak hatékonyságára, a vállalatok tisztességes kereskedelmi gyakorlatára és a hatóságra, mint domináns védelmi szereplő hatékony működésére van

utalva. A vállalatok szabálykövetési hajlandóságának mértéke, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság hatékonysági fokának vizsgálata a következő fejezetek tanulsága lesz, és egyben rámutat majd arra is, hogy a jelenleg működő rendszer annyira védi-e a fogyasztók érdekeit, mint amennyire az valójában képes lehetne.

1.5 A VÁLLALATOK EDDIGI VISZONYA A RENDSZERHEZ

A vállalatok ösztönzői a szabályok betartására véleményem szerint az etikus kereskedelmi gyakorlat megvalósítása, a jó minőség felmutatása (presztízs, versenytársak felülmúlása) és a szabályok megszegését követő szankciók elkerülése.

Az etikus kereskedelmi gyakorlat alatt azt értem, ha a vállalat azért tartja be a szabályokat, mert nem szeretné szándékosan félrevezetni, megtéveszteni vagy megkárosítani a fogyasztót, akár anyagi vagy egészségügyi értelemben.

A jó minőség felmutatása, azért fontos a vállalatok számára, mert ezzel tudnak előnybe jutni versenytársaikkal szemben, ezért vélhetően törekednek a lehető legjobb minőség előállítására és a szabályok tiszteletben tartására. A vállalat ez által, nagyobb eséllyel elnyeri a fogyasztók bizalmát, így egyre magasabb profitra tehet szert.

A szankció elkerülése fontos tényező a szabálykövetési magatartás kontrolálásában, mert a vállalatok profitmaximalizálásra törekednek, ezért megpróbálják minden áron elkerülni a bírságokból adódó többletkiadást.

A dolgozatom alapfeltevéséből adódóan, azt feltételezem, hogy a vállalatok egy része az imént felsorolt ösztönzőket nem veszik figyelembe, így a szabálysértések száma vélhetően magas lehet.

1.6 A FOGYASZTÓK EDDIGI VISZONYA A RENDSZERHEZ

A fogyasztók jogos elvárása a rendszer felé az ő érdekeik védelme és sérelmeik hatékony kezelése, megoldása. A fogyasztók értelemszerűen nem tekintik saját feladatuknak érdekeik képviselését, hiszen az oktatási rendszer nem erre tanította őket,¹ így a meglévő védelmi rendszerek hatékonyságára hagyatkoznak.

A fogyasztó termékek vagy szolgáltatások vásárlása, igénybevétele közben alapvetően jóhiszeműen viszonyulnak az adott vállalkozáshoz. A jóhiszeműséget az indokolja, hogy egyrészt pénzükért cserébe minőségi és biztonságos termékeket és szolgáltatásokat várnak

¹ Mert nem gondolják saját feladatuknak.

el, másrésről azért mert az oktatási rendszer nem alakítja ki a megfelelő kritikai attitűdöt a fogyasztókban.

A fogyasztás két kategóriában határozható meg, az egyik a racionális (érthető) a másik pedig, az emocionális (érthetetlen). A racionális fogyasztás célja, hogy egy felmerülő problémát megoldjunk, amelynek során a kényelemre és/vagy az olcsóságra törekszünk. Az emocionális fogyasztás azt jelenti, hogy a fogyasztó olyan termékeket vásárol, amire nem minden esetben van szüksége, illetve amelynek üzeneteivel azonosulni kíván, ezáltal nyerve valamilyen érzelmi többletet. (Törőcsik, 2007)

A vásárlók döntéseiket egyre gyakrabban, nem előre átgondoltan hozzák meg, hanem sok esetben az aktuális érzelmi hatások közepette. (Törőcsik, 2007)

2. A FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZER HATÉKONYSÁGÁNAK ELEMZÉSE

A második fejezet az elméleti szinttől elrugaszkodva, a rendszer gyakorlatban mérhető hatékonyságát elemzi (hogyan mekkora a rés a pajzson). Az elemzés első fele a vállalatok szabálykövetési gyakorlatát vizsgálja a fogyasztóvédelmi hatóság 2013-as témavizsgálati jelentéseiből, a fogyasztóvédelmi fórumon megfogalmazódott 2013-as panaszokból és a békéltetőtestületek 2012-es beszámolója alapján, második fele pedig a fogyasztók jártasságát méri fel, amelyet a fogyasztóvédelmi fórumon feltett kérdések vizsgálata alapján kivitelezek.

2.1 A VÁLLALATOK SZABÁLYKÖVETÉSI GYAKORLATÁNAK VIZSGÁLATA

Előfeltevések

A dolgozatomban alapfeltevéséből következően azt feltételezem, hogy a vállalatok szabálykövetési hajlandósága nem elég magas, de az általam elfogadhatónak tartott szintet bőven nem éri el. Az általam kidolgozott modell rendkívül kis lehetőséget ad majd (1-3%, de legfeljebb 5%) a vállalatoknak a szabályok megszegésére, illetve az komoly fogyasztói elfordulást eredményezhet majd, ami szabálykövetésre ösztönözhet.

Módszertan

A vállalatok szabálykövetési gyakorlatának vizsgálatához három adat forrást vettem alapul:

- 1) A fogyasztóvédelmi hatóság 2013-as évre vonatkozó jelentései az eljárások eredményeiről: A hatóság jelentéseket készít az adott évben lezajlott ellenőrzéseiről, melyben közli a vizsgált termékek típusait, számát, illetve az észlelt szabálytalanságok számát. A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzéseinek jelentős többsége témavizsgálat keretében zajlott, az ellenőrzések megalapozottságát pedig, legtöbb esetben európai és hazai rendeletek, kiszolgáltató csoportok védelme (pl. laktóz érzékenyek) vagy például harmadik országból behozott termékek szabálybeli megfelelésének vizsgálata adja meg. Az itt kapott eredmények primer adatnak tekinthetők, mivel maga a fogyasztóvédelmi hatóság végezte a felmérést, aminek hitelessége és pontossága véleményem szerint, nehezen megkérdőjelezhető. Az eredményeket az elemzés során témakörök alapján csoportosítom (biztonság; forgalmazás, értékesítés; félrevezetés, megtévesztés; tájékoztatás; jóállás; jegyzőkönyv) majd levonom a következtetéseket külön-külön és együttesen. (www.nfh.hu, 2014)
- 2) Az nfhforum.hu fogyasztóvédelmi fórumon a fogyasztók által feltett kérdések és az azokra érkező szakértői válaszok vizsgálata a 2013-as évre vonatkozóan. A kérdésekre kapott

válaszok alapján az eredményeket csoportosítottam témakörök szerint: minőség, tájékoztatás, értékesítés és forgalmazás, jótállás, félrevezetés és megtévesztés.

(<http://nfhforum.hu>, 2014)

3)A békéltetőtestület 2012. évre vonatkozó beszámolójában, a dolgozatom számára releváns adatokat összegzem és levonom a megfelelő következtetéseket. Legfrissebb forrásként a 2012.évi beszámoló állt rendelkezésemre. (www.bekeltetes.hu, 2014)

Az nfhforum.hu és a békéltető testületek beszámolóiból származó adatokat bizonyos fenntartásokkal kell kezelni, mivel az ide kerülő esetek döntő többsége vélhetően megalapozott fogyasztói panaszokon alapulnak, ami megkérdőjelezheti a mérés elfogadhatóságát.

Az adatok összesítése

1)A fogyasztóvédelmi hatóság jelentéseiből az alábbi adatok voltak relevánsak:

Biztonságosság: 837 játszótér vizsgálatkor az esetek 69%-ban volt jogsértés. 585 mutatványos berendezés vizsgálatkor az esetek 31%-ban volt jogsértés. 91 csecsemő- és kisgyermek-ruházati termék 78%-ában találtak veszélyes elemeket. 19 pár gyermeklábbeliből 12 pár (63,15%) volt fulladásveszélyes. 9 darab gördeszkából 7 (77,77%) esetében találtak jogsértést

Forgalmazás, értékesítés: 436 db járóka és bábikomp ellenőrzésekor az esetek 23%-ában találtak jogsértést. Vendéglátó-ipari egységek ellenőrzésekor az esetek 33%-ában találtak jogsértést. 55 kereskedelmi egység vizsgálatkor 35 üzlet (64%) esetében találtak jogsértést. 276 féle napkollektor vizsgálatkor az esetek 70%-ában találtak jogsértést.

Félrevezetés, megtévesztés: 173 áru bemutató ellenőrzésekor az esetek 68%-ában észleltek jogsértést. Reklámok vizsgálatkor az esetek 18%-ában észleltek jogsértést. Internetes kuponos értékesítési gyakorlat ellenőrzésekor az esetek 70%-ában találtak jogsértést.

Tájékoztatás: 190-ből 112 esetben (58,94%) nem tájékoztatták a fogyasztókat az őket megillető elállási jogról. Mosószeres címkéinek vizsgálatkor az esetek 47,1%-ában találtak jogsértést. Idegenforgalmi intézmények vizsgálatkor az esetek 12%-ában találtak jogsértést. Reklámok vizsgálatkor azok 47%-ának esetében találtak az árfeltűntetés szempontjából hiányosságokat. 48 féle száraztészta ellenőrzéséből 9 féle (19%) kifogással zárult. 32 féle gyermekruhából 31 (97%) esetében címkézési hiányosságot tapasztaltak. 20 oldószerből 9 (45%) nem felelt meg a szabályoknak, címkézés tekintetében. 459 fajta tricikli, játékkroller és kerékpár közül 162 fajta (38,3%) esetében nem volt megfelelő a tájékoztatási kötelezettség. Szempillaspirálokat vizsgáltak 62 kereskedelmi egységben és az esetek 62%-ában nem volt

megfelelő a felirat. 7 fogyasztói beadványból 5 esetben (71%) volt kifogásolható a származási hely pontossága. 249 féle élelmiszer vizsgálatakor az esetek 7%-ában volt kifogásolható a tájékoztatás.

Jótállás: Jótállási jegy kiállításával kapcsolatos ellenőrzések arra az eredményre vezettek, hogy 653 esetből 344 esetben (52,67%) találtak jogsértést.

Jegyzőkönyv: 501 alkalommal vizsgálták a fogyasztói kifogásokról felvett jegyzőkönyveket, amelyből 221 (44,11%) esetben tapasztaltak jogsértést, ebből 159 (31,73%) eset abból adódott, hogy a jegyzőkönyv nem került felvételre.

2) Az nfhforum.hu online felületről származó adatok összegzése:

A vizsgált időintervallumban összesen 190 kérdést vizsgáltam. Ebből a különböző témakörök megoszlása a következő volt:

Forgalmazás, értékesítés: A termékek és szolgáltatások értékesítésével kapcsolatosan 29 kérdést tettek fel, amiből a szakértői válaszok alapján arra juthatunk, hogy 22 esetben (75,86%) a vállalkozások szabályokat sértettek és csupán 7 esetben a szabályoknak megfelelő módon jártak el.

Félrevezetés, megtévesztés: A termékek és szolgáltatások értékesítésével kapcsolatosan 13 kérdést tettek fel, amiből a szakértői válaszok alapján arra juthatunk, hogy 13 esetben (100%) a vállalkozások szabályokat sértettek és 0 esetben a szabályoknak megfelelő módon jártak el.

Tájékoztatás: Tájékoztatással kapcsolatosan 16 kérdést tettek fel, amiből a szakértői válaszok alapján arra juthatunk, hogy 16 esetben (100%) a vállalkozások szabályokat sértettek és 0 esetben a szabályoknak megfelelő módon jártak el.

Jótállás: A termékek és szolgáltatások jótállásával kapcsolatosan 99 kérdést tettek fel, amiből a szakértői válaszok alapján arra juthatunk, hogy 92 esetben (92,29%) a vállalkozások szabályokat sértettek és 7 esetben a szabályoknak megfelelő módon jártak el.

Jegyzőkönyv: Jegyzőkönyvvvel kapcsolatosan 7 kérdést tettek fel, amiből a szakértői válaszok alapján arra juthatunk, hogy 7 esetben (100%) a vállalkozások szabályokat sértettek és 0 esetben a szabályoknak megfelelő módon jártak el.

Nem a hatóság hatáskörébe tartozó kérdés: 26 esetben érkezett a szakértőktől az a válasz, hogy a kérdés nem tartozik a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe.

3) A békéltető testület beszámolóiból származó adatok

Ajánlással befejezett ügyek: 2085 ügy, azaz 48,3% végződött ajánlással

Egyezséggel befejezett ügyek: 1043 ügy, azaz 24,2% végződött egyezséggel

Kötelezéssel befejezett ügyek: 178 ügy, azaz 4,1% végződött kötelezéssel

Megalapozatlan kérelem: 1007 ügy, azaz 23,3% végződött megalapozatlan kérelem döntéssel.

Összesen: 4313 ügy (100%)

Eredmények

1)A jelentésekből kapott adatokon csoportonként mértani átlagszámítással végezve a következő eredményeket kaptam az adott területen szabálytalanság és jogsértés tekintetében:

Biztonságosság: $\sqrt[5]{69 \times 31 \times 78 \times 63,15 \times 77,77} = 60,63\%$

Forgalmazás, értékesítés: $\sqrt[4]{23 \times 33 \times 64 \times 70} = 42,94\%$

Félrevezetés, megtévesztés: $\sqrt[3]{68 \times 18 \times 70} = 44,08\%$

Tájékoztatás: $\sqrt[11]{58,94 \times 47,1 \times 12 \times 47 \times 19 \times 97 \times 45 \times 38,3 \times 62 \times 71 \times 7} = 36,5\%$

Jótállás: 52,67% (egy mérés volt)

Jegyzőkönyv: 44,11% (egy mérés volt)

Az eredmények átlaga: $\sqrt[6]{60,63 \times 42,94 \times 44,08 \times 36,5 \times 52,67 \times 44,11} = 46,2\%$

2)Az nfhforum.hu oldalról kinyert adatok eredményei a szabálytalanság, jogsértés tekintetében a következők:

Forgalmazás, értékesítés: 75,86%

Félrevezetés, megtévesztés: 100%

Tájékoztatás: 100%

Jótállás: 92,29%

Jegyzőkönyv: 100%

Az eredmények átlaga: $\sqrt[5]{75,86 \times 100 \times 100 \times 92,29 \times 100} = 93,11\%$

3)A békéltető testület beszámolójának eredményei

Az adatok alapján a fogyasztók által benyújtott kérelmek, csupán 23,3%-a volt megalapozatlan. A maradék ügyek 76,7%-ának esetében lezajlott az eljárás, ami vagy ajánlással, egyezséggel vagy kötelezéssel végződött.

Eredmények értékelése

A vállalatoknak törekednie kellene a szabályoknak való teljes megfelelésre, vagyis a legfeljebb 0,5%-1% közötti szabálytalansági mértékre, azonban ez elrugaszkodna a realitásoktól, így próbálok ésszerűen elvárható mértékeket meghatározni. A vizsgálatok eredményei azonban kétségbeejtő mértékű szabálytalansági arányokat mutatnak.

A biztonságossággal kapcsolatosan mért eredmény azt mutatta, hogy a vizsgált termékek és szolgáltatások átlagosan 60,63%-a nem felelt meg a biztonságra vonatkozó szabályoknak. A fogyasztó ez alapján jogosan érezheti azt, hogy nincs biztonságban. A biztonság tekintetében különösen fontos lenne a szabálytalanságok mértékének realistán 5% alá, optimistán 1-3% alá szorítása.

Forgalmazás és értékesítés tekintetében a szabálysértési arány a jelentések fényében 42,94% a fogyasztói kérdésekre kapott szakértői válaszok alapján pedig 75,86% volt. A forgalmazással és értékesítéssel kapcsolatos szabálysértések az általam megengedhetőnek vélt érték hétszerese. A rendszernek törekednie kellene e szabálysértések realistán 10% alá, optimistán 5% alá szorítására.

Félrevezetés és megtévesztés tekintetében a jelentésekből kapott eredmények 44,08%-os, az nfhforum.hu-ról származó értékek pedig 100%-os szabálytalansági arányt mutatnak. A félrevezetéssel és megtévesztéssel kapcsolatos szabálytalanságok mértékét realistán 15% alá, optimistán 10% alá kellene szorítani.

Tájékoztatás tekintetében a hatóság jelentési eredményeinek 36,5%-ában az nfhforum.hu alapján, pedig az esetek 100%-ában volt tapasztalható valamilyen szabálysértés. A tájékoztatással kapcsolatos szabálytalanságok mértékét realistán 15% alá, optimistán 10% alá kellene szorítani.

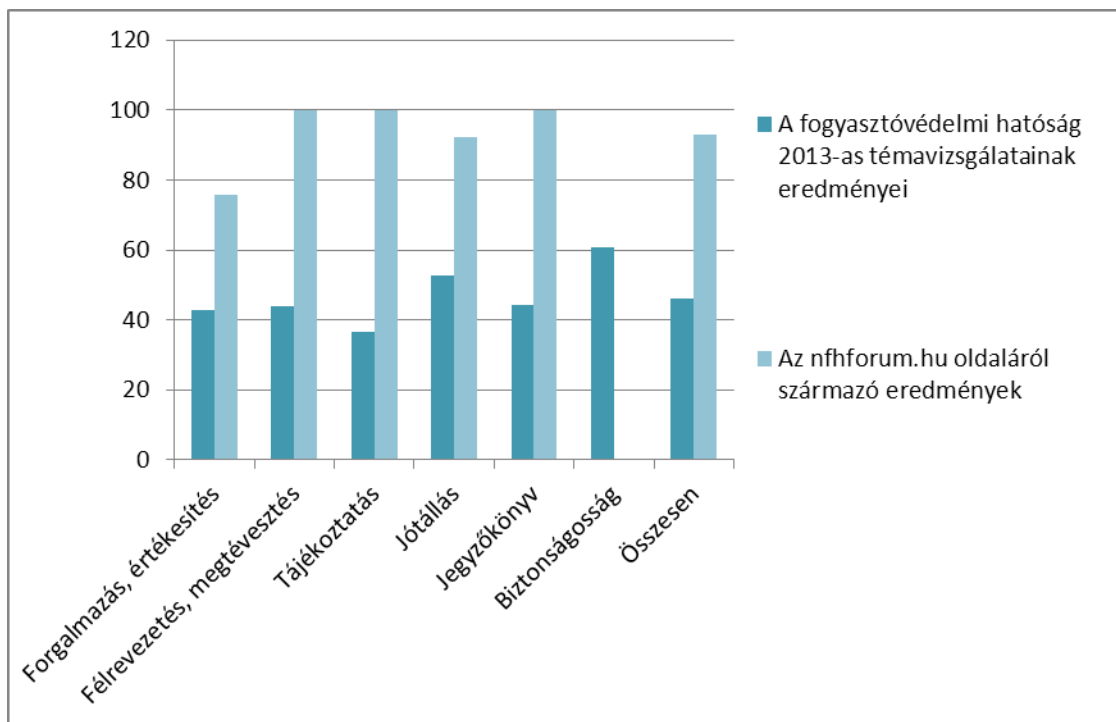
A jótállás tekintetében a hatóság jelentései eredményeinek 52,67%-ában az nfhforum.hu alapján, pedig az esetek 92,29%-ában volt tapasztalható valamilyen szabálysértés. A jótállással kapcsolatos szabálytalanságok mértékét realistán 15% alá, optimistán 10% alá kellene szorítani.

A jegyzőkönyv tekintetében a hatóság jelentései eredményeinek 44,11%-ában az nfhforum.hu alapján, pedig az esetek 100%-ában volt tapasztalható valamilyen szabálysértés. A jegyzőkönyvvel kapcsolatos szabálytalanságok mértékét realistán 5% alá, optimistán 1-3% alá kellene szorítani, mivel ez alapvetően fontos a más jellegű jogsértések felderítésére, illetve az nehezen hihető, hogy véletlenségből nem kerül felvételre a jegyzőkönyv a panaszról.

A békéltető testületnél, a megalapozott ügyek aránya (76,7%) aggasztó méreteket ölt, ami alátámasztja és megerősíti a fogyasztói fórumon- és a fogyasztóvédelmi hatóság által mért eredményeket.

A második hipotézisem, amely szerint, a ma működő fogyasztóvédelmi rendszer nem képes teljes körű védelmet nyújtani a fogyasztók számára bizonyosságot nyert az által, hogy a

hatóság nem rendelkezik a megfelelő eszközökkel ahhoz, hogy a vállalatokat rábírja a szabályok betartására, még mielőtt megkárosítanák a fogyasztókat, tehát a megelőzés kerüljön előtérbe, mivel jelenleg az utólagos beavatkozás dominál sajnálatos módon.



1. ábra: A fogyasztóvédelmi hatósági jelentésekből és az nfhforum.hu-ról származó eredmények összehasonlítása

2.2 A FOGYASZTÓK KRITIKAI ATTITÚDJÉNEK VIZSGÁLATA

Előfeltevések

A harmadik hipotézisem szerint, a fogyasztók többsége nem rendelkezik azzal a tudatos és kritikus attitűddel, ami a rendszer hatékony működéséhez szükséges. A mai rendszer utólagos beavatkozási intézményei a fogyasztók hozzáállásán alapulnak. A fogyasztói hozzáállás esetében, feltétlenül fontosnak tartom a tudatosságot és a kritikus viszonyulást a problémákhoz, a termékekhez és a szolgáltatásokhoz. A rendszer hatékony működése, ebből kiindulva a fogyasztó felkészültségén és kritikus hozzáállásán alapul.

Módszertan

Az nfhforum.hu fogyasztóvédelmi fórum általános kérdező szobájában a szakértőknek feltett fogyasztói kérdéseket vettem vizsgálat alá. A kérdéseket az alapján vizsgáltam, hogy azok tartalmából következtethetően egy tudatos, körültekintő vagy egy nem tudatos fogyasztó tette-e fel őket. A kérdezőt tudatosnak abban az esetben tekintettem, ha kérdéséből kiolvasható volt a jártasság magasabb mértéke, illetve ha láthatóan vette a fáradságot és utána nézett a problémája jogi hátterének. (1. sz. melléklet). A kérdezőt nem tudatosnak tekintettem, ha minimális rálátást sem tapasztaltam a problémájával kapcsolatosan feltett kérdésében. (2. sz. melléklet)

Eredmények

A kérdések vizsgálata alapján a következő eredmények születtek:

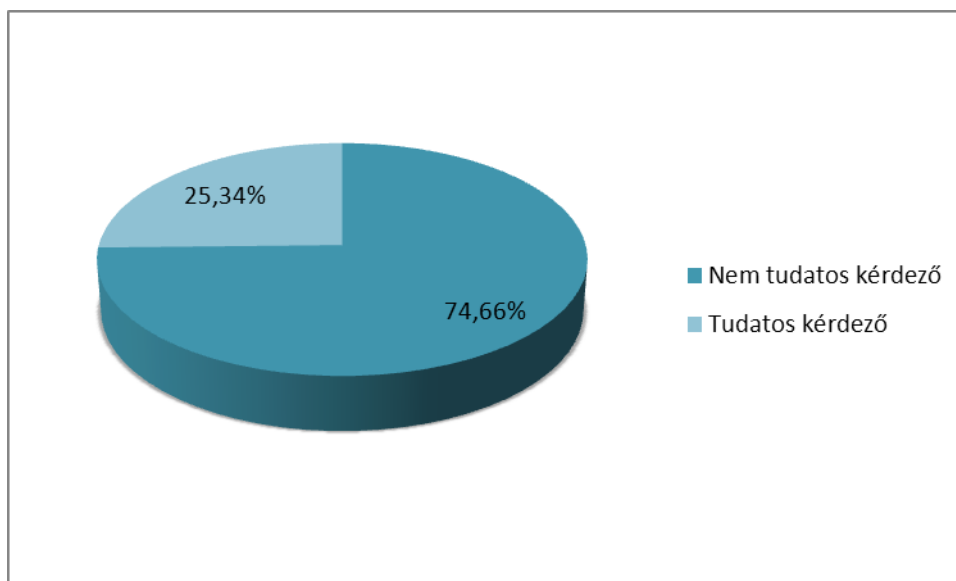
Nem tudatos kérdezők száma: 224 (74,66%)

Tudatos kérdezők száma: 76 (25,34%)

A vizsgált kérdezők száma összesen: 300 (100%)

Eredmények értékelése

A kérdezők 74,66%-a tűnt nem tudatosnak, 25,34% pedig tudatosnak. Az eredmény alapján elmondható, hogy a vizsgált fogyasztók csupán ¼ része rendelkezik azzal a kritikusnak nevezhető attitűddel, amit a hatékony fogyasztóvédelmi rendszer alapfeltételeként tekintek. A kritikai attitűd arányát feltétlenül növelni kell, így a nem kritikai attitűddel rendelkező fogyasztók arányát realistán legalább 25%-ra, optimistán pedig legalább 15%-ra kell csökkenteni.



2. ábra: A tudatos és nem tudatos kérdezők aránya

3. JAVASLATOK A FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZER HATÉKONYSÁGÁNAK NÖVELÉSÉRE

A dolgozatom címéből és alapfeltevéséből is kiolvasható, hogy a fogyasztók rendkívül fontos szerepet játszanának a rendszer hatékony működésében, ami napjainkban sajnos nem valósul meg teljes mértékben. A fogyasztók igen nagy erőt lennének képesek felvonultatni a vállalatokkal szemben, ha magukat egy fogyasztói közösségnek értelmeznék, ha adott esetben nem csak saját sérelmeiket vennék figyelembe, illetve ha többségük tudatos és kritikus attitűddel lenne felvértezve. A dolgozatom elemző részéből egyértelműen látszik,² hogy a fogyasztók 74,66%-a nem rendelkezik kritikai attitűddel, 25,34%-a pedig igen. Ez a mérési eredmény egy komoly problémát vázol fel, melyre a továbbiakban szükséges valamilyen megoldást találni. Ez a fejezet kísérletet tesz egy lehetséges megoldási alternatíva felvázolására.

A rendszerben továbbá, olyan eszközök létrehozása válik szükségessé, amelyek a fogyasztók többségében kialakított kritikai attitűd által, hatékonyabb működést eredményeznek majd.

A harmadik fejezet a továbbiakban a javaslataimat tartalmazza a rendszer hatékonyabbá tételével kapcsolatosan. A központi véleményező és kritikai adatbázis egy olyan főként internetes felület lenne, amin keresztül a fogyasztók értékelhetnék a termékeket, szolgáltatásokat és vállalatokat, ezzel segítve egymásnak a tájékozódásban. A fogyasztói panaszrögzítő rendszer létrehozását azért javaslom, mert egy olyan kép- és hangrögzítő rendszer lenne, ami kiváltaná a szóbeli és írásbeli panasztételt az által, hogy a fogyasztó egy, az üzlethelyiségben elhelyezett rendszer használatával rögzítené panaszát. A fogyasztói kártya létrehozását azért javaslom, mert a fogyasztói azonosításra alkalmas eszköz lenne, valamint eltárolná a vásárlási adatokat, ami megkönnyítené a felmerülő panaszok esetén az adatok feldolgozását a hatóság, a békéltetőtestület vagy a bíróság számára. A „tudatos és kritikus fogyasztó vagyok” okostelefonos applikáció létrehozását azért javaslom, mert hozzáférést nyújtana a fogyasztók számára bárhol és bármikor az alapvető fogyasztói jogokhoz, szabályozásokhoz, illetve a központi véleményező és kritikai adatbázishoz.

A fogyasztók alacsony szintű fogyasztóvédelmi jártasságát véleményem szerint főként a mai közoktatási rendszerben domináló módszerek okozzák, ami „passzív befogadó diákokat” nevel ki, ezért javaslom olyan módszerek alkalmazását, amelyek hozzájárulnak a diákok

² 2. fejezet 2.2. rész - A fogyasztók kritikai attitűdjének vizsgálata

kritikai és önálló vélemény megfogalmazási képességének fejlődéséhez. A „hozzájárulás a tudatos és kritikus fogyasztókért” egy olyan akár adónak nevezhető befizetés lenne, amit a fogyasztók oktatására kellene költeni. A befizetési kötelezettség valamennyi vállalatot terhelne, amely a szabályok be nem tartásával arányos mértékben növekedne vagy csökkenne.

3.1 A KRITIKUS ÉS ERŐS FOGYASZTÓI KÖZÖSSÉG MEGTEREMTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES SZEMLÉLET

A fogyasztók kritikai attitűdjének fontossága

A kritikai attitűd kialakítását fontosabbnak tartom, a konkrét fogyasztóvédelmi jogi ismeretek oktatásánál, mivel az előbbi nélkül a fogyasztó nem feltétlenül rendelkezik az akarral, hogy használja az utóbbit.

A kritikai attitűdöt lehetőleg a közoktatás során kell kialakítani a diákokban, mivel a fiatalok csekélyebb része vesz részt később a felsőoktatásban, ahol nagyobb eséllyel alakulhat ki bennük ez a szemlélet.

A kritikai attitűddel rendelkező fogyasztó képes kritikusan szemlélni az őt körülvevő világot, tehát nem feltétlenül hisz el mindent, amit nap, mint nap próbálnak belé sulykolni, így körültekintőbb, ezért nagyobb eséllyel észleli a megtévesztéseket.

A kritikus fogyasztó továbbá, nem hagyja annyiban, ha úgy gondolja, hogy megtévesztés vagy félrevezetés áldozata lett, hanem törekszik érdekei érvényesítésére.

A fogyasztók racionális tudatosságának fontossága

A vásárlói döntés, mint folyamat azt feltételezi, hogy a vásárló racionálisan hozza meg döntését (mire van szükségem, melyik jobb, melyiknek jobb az ára), de mégis sok esetben az érzelmek meghatározóak (mert jól érzem magam tőle, mert a barátaimnak is ilyen van). Az érzelemalapú vásárlás azonban a kritikai attitűd alacsonyabb szintjét feltételezi, ellentétben a racionális alapú vásárlással. (Hofmeister, 2008)

A megismerésben és meggyőzésben nagy szerepe van a gondolkodásnak, mivel az ember vásárlás közben logikai műveleteket végez. A reklám amennyiben racionális, tehát az értelemhez szól és észérvekkel próbál meggyőzni, az nagyobb eséllyel éri el a magasabb intelligenciával rendelkező vásárlókat, mivel ők a logikai műveletekben jártasabbak. A meggyőzés azonban sok esetben az érzelmi befolyásoláson alapul, ami pedig nagyobb eséllyel az alacsonyabb intelligenciájú embereket érinti. A fogyasztóknak olyan képességekre kell

szert tenniük a tanulmányaik során, amelyek segítségével az érzelmi ráhatásokat ki tudják zárni és a meggyőzés során az észérvekre koncentrálnak leginkább. (Hofmeister, 2008)

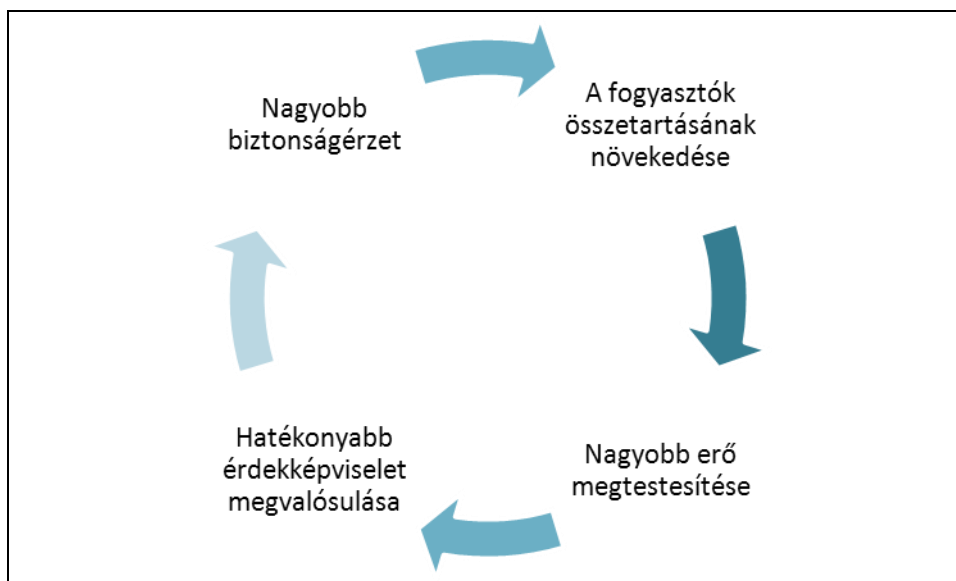
A fogyasztói közösségi identitás megteremtésének fontossága

A diákoknak a csoportmunkát és csoporttudatot már a közoktatási rendszer által el kellene sajátítaniuk, hogy felismerjék annak hatékony oldalát és fontosságát.

A csoport kialakulásának okai a fogyasztók esetében a biztonság megvalósítása, a közösség erősítő érzete, a szociális igények kielégítése. A biztonság megvalósítása alatt azt értjük, hogy az emberek vélt vagy valós külső fenyegetéssel szemben, egy közösségként lépnek fel. A közösség erősítő érzete alatt azt értjük, hogy az egyén erősebbnek érzi önmagát, ha egy közösség részét képi. Az egyének legtöbb esetben erős igénnyel rendelkeznek arra, hogy a csoporthoz tartozás érzete meglegyen.

Azt fontos hozzátenni, hogy esetünkben a csoport nem szervezett, így a csoport összetartó erejét az képi, hogy az egyének a csoport tagjaként érzik magukat. A csoportok kezdetben keresik azonosságukat, gyenge közösségi céltudattal rendelkeznek, de később a fejlődés által, az önmagukat a csoport tagjaként értelmező egyének, elkezdenek egymás segítségére lenni és közös törekvés indul meg, a csoport célok megvalósítására. (Dinnyés, 1999). A csoport kohéziójának növeléséhez és megtartásához elengedhetetlen feltételei a tagok aktivitása, lojalitása és elégedettsége. (Dinnyés, 1999). A csoport olyan egyének közössége, akiknek a normarendszere együttesen lett meghatározva és céljaik megvalósítása érdekében számítanak és hatnak egymásra. (Dinnyés, 1999)

A fogyasztóknak egyéni érdekeik mellett, figyelmet kell fordítaniuk az összes többi fogyasztót tömörítő fogyasztói közösségre, mivel így, nagyobb erőt tudnak felmutatni, ami hatékonyabb érdekképviselőt jelent, ami nagyobb biztonságérzetet teremt, ami erősíti a kohéziót, ami ismét nagyobb erőt teremt és így tovább.



3. ábra: A csoportidentitás kohéziónövelő erejének modellje

3.2 A FOGYASZTÓK OKTATÁSÁNAK HATÉKONYABBÁ TÉTELE

A fogyasztóvédelmi oktatás célkitűzése, hogy tudatos és kritikus fogyasztókká váljanak a diákok. A célokat leghatékonyabban a közoktatási rendszeren keresztül tudná elérni, de ez napjainkban korlátozott mértékben valósul meg.

A kisiskolások esetében a jelen rendszer, a fogyasztói magatartások kiválasztásával, a döntéssel és a kockázatvállalással kapcsolatos készség kerül fejlesztésre. A kamaszkorban megjelenik a jogérzék, ami jogi, vállalkozási és fogyasztói ismeretek átadására ad lehetőséget. A fogyasztói készségeket a különböző tantárgyak tananyagán és logikáján keresztül fogadják be a diákok. A jelenleg működő közoktatási rendszerben passzív befogadáson alapuló oktatási módszerek dominálnak. (www.nefmi.gov.hu, 2014)

A passzív befogadáson alapuló oktatás következménye, avagy miért nem működőképes a jelenleg használatos módszer

Oktatási módszer: Az általános iskolások és a középiskolások oktatása során a tanórák a passzív befogadáson alapuló „előadás” módszerét alkalmazzák. A passzív befogadás módszere alapján a diák csendben hallgatja a tanár előadását és csak akkor szólhat, ha a tanár engedélyt ad rá (jelentkezés, felszólítás). Az előadás tanítási forma esetén a hallgatók átlagosan 25%-át jegyzi meg annak, amit hall. A hallgatást passzív tevékenységnek fogják fel a diákok, ami erősen megnehezíti a koncentráció lehetőségét, mert gyakran el vannak foglalva

az elhangzottakkal kapcsolatos saját véleményükkel, ami így elvonja figyelmüket. (Dinnyés, 1999). A diákok döntő többsége ez által „passzív befogadó diák” lesz.

Értékelés: A rossz tendenciát tovább rontja a közoktatásban működő számonkérés rendszere. A tanár leadja a tananyagot, amelyet a diákok dolgozat vagy szóbeli felelet során visszaadnak. Az értékelés leglényegesebb funkciója a tanuló motiválása az ismeretek elsajátítására. Az értékelés visszajelzést ad a diáknak arról, hogy milyen szinten sikerült elsajátítania a tananyagot. Az értékelés a diákokban sokszor állandó szorongást okozhat és károsan befolyásolhatja a személyiség fejlődését. (Falus, 1998). A diák érdemjegye annál jobb lesz, minél pontosabban adta vissza a tananyagot. A diákoknak kevés esélye van önálló véleményt megfogalmazni vagy más utat választani a feladatok megoldására, mert az, amennyiben eltér a tananyag konkrét visszaadásától, rosszabb érdemjegyhez vezethet.

Az egyéni munka túlsúlya: Az órai munka, a házi feladat megoldása, a számonkérés döntő többsége az egyéni munka módszerével zajlik. Ez a módszer az egyéni munkavégzésre felkészít, ám az élet számos területe igényli a csoportmunkát, a csoporttudatban és közösségtudatban gondolkodást.

Terem elrendezés: Az iskolai osztálytermi elrendezés nem a legideálisabb az oktatásra, mivel nem ösztönzi a kölcsönhatást az oktató és a tanuló között az elkülönültség miatt. (Dinnyés, 1999)

A „kritikus diák” megteremtésének módszere

Az önállóan cselekvő gyermek megteremtése rendkívül fontos, amit olyan különböző szabad módszerekkel lehet elérni, mint például az önálló kutatás, - keresés, - tanulás, - játék, ezáltal megteremtődik a szellemi képesség fejlődéséhez leginkább optimális állapot. (Falus, 1998)

Oktatási módszerek: Az oktatás folyamán a diákokat, a ma domináló előadási módszer mellett, közel egyenlő mértékben kellene vegyíteni, a következő módszerekkel: megbeszélés, vita, kooperatív előadás, csoportmunka, kiselőadás. Az oktatás során arra kell törekedni, hogy ösztönözzük a diákokat véleményük, felfogásuk minél szabadabb kifejtésére. (Falus, 1998). A kétirányú kommunikáció hatékonyabb esetünkben, mint az egyirányú, mivel a tanuló bekapcsolódhat a tanulási folyamatba és kifejlődhet benne a problémák közös meghatározásának és megoldásának folyamata. (Dinnyés, 1999)

A megbeszélés egy olyan tanítási módszer, amely során a tanár és a diákok az anyag megbeszélése által vesznek részt az ismeretek feldolgozásában és elsajátításában.

A vita egy olyan tanulási módszer, amely során a diákok az oktató moderáló szerepe mellett megvitatják véleményüket és gondolataikat az adott témában, így kritikai attitűdjük fejlődik és szélesebb rálátást nyernek a problémák értelmezési lehetőségeire.

A kooperatív oktatási módszer lényege, hogy a tanulók 4-6 fős csoportokba rendeződnek és együttesen dolgozzák fel a tananyagot, amit az oktató csoportonként vagy tagonként értékel. Ez az oktatási módszer erősíti a közösségi érzést és a közös célok együttes megvalósítására ösztönzi a diákokat.

A tanulók által tartott kiselőadások során a tanár passzív, a diák pedig aktív szerepbe kerül. A módszer előnyei közé sorolhatóak, hogy a diákok önállóan vagy csoportosan dolgoznak fel tananyag részeket, ezáltal lehetőségük nyílik arra, hogy saját véleményüket is kifejtsék az adott kérdésben. (Falus, 1998)

A zárt oktatás a tanárok meghatározó szerepére épül, a nyílt oktatás pedig a tanár és a tanulók együttműködésén, partnerségén alapul. (Falus, 1998)

Értékelés: Az értékelés folyamatának nagyobb mértékben figyelembe kellene vennie a diákok saját véleményét, gondolatait a témáról.

Az egyéni és a csoportmunka egyensúlya: A csoportmunka azért fontos, mert megtanítja a fiatalokat vitatkozni, együttműködni és gyakorlatot szereznek a munkamegosztásban is. (Falus, 1998)

Az egyéni munka mellett törekedni kell, hogy egyenlő megosztásban legyen csoportos feladat, problémamegoldás is, mivel az életben ez készségekhez juttatja hozzá a diákokat.

Terem elrendezés: Az előadó-terem elrendezés szintén nem optimális, mert hasonló a hatása az osztályterméhez. A diákok és a tanár közötti kölcsönhatást, azonosság érzést és a beszélgetést elősegíti és ösztönzi a patkóalakú és az U-alakú elrendezés. (Dinnyés, 1999)

A diákokat konkrét fogyasztói jogokra, illetve konkrét szabályokra csak a kritikai és tudatosságbeli képességek fejlesztése után van értelme oktatni, mivel a diák ez előtt nem feltétlen rendelkezik azok alkalmazásához szükséges attitűddel.

3.3 NYILVÁNOS FOGYASZTÓI ÉRTÉKELŐ ÉS KRITIKAI ADATBÁZIS MODELLJE

A fogyasztók tájékoztatására és kérdéseinek megválaszolására különböző eszközök találhatók az interneten. Az eszközök közé sorolhatóak a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos fórumok, az egyes értékesítői oldalakon található termékekhez kapcsolódó nyilvános kritikai lehetőség és a fogyasztóvédelmi hatóság által fenntartott pozitív listák. A már jelenleg is rendelkezésre álló eszközöket a következőkben röviden ismertetem, mivel azok legjobb tulajdonságainak keverékéből vezetem le a központi értékelő és kritikai adatbázis modelljét.

Fogyasztóvédelmi fórumok

Az interneten megtalálható a fogyasztók által fenntartott önálló, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság által fenntartott hivatalos fórum egyaránt. A fórum megfelelő eszköz arra, hogy a fogyasztók választ kapjanak a bennük felmerülő kérdésekre egymástól vagy szakemberektől.

A fogyasztóvédelmi hatóság által üzemeltetett fórumon bejelentkezés után szabadon tehető fel kérdés a szakembereknek. A kérdezés anonim módon történik, mivel nem kötelező a név megadása. A kérdések megválaszolására időben kötetlen módon kerül sor, mert az ügyeket fontossági, nehézségi sorrendben rangsorolják.³ A szakemberek válaszaikban gyakran kapcsolódó jogszabályok részleteit idézik a kérdezőnek, illetve azok rövid magyarázatát az adott esetre. A válaszokból azonban megfigyelhető, hogy válasz paneleket⁴ alkalmaznak a gyakran ismétlődő kérdések megválaszolására, ami ez által nem veszít szakmai színvonalából, viszont egy olyan külsőt kölcsönöz a fórumnak mintha a kérdező egy géppel beszélgetne. A fórum tartalma nyilvános a nem regisztrált felhasználók számára.

(<http://nfhforum.hu>, 2014)

A fogyasztók által fenntartott fórumokon a fogyasztók kérdéseket tesznek fel és válaszolnak egymásnak. A kérdezés itt is anonim módon történik, mint a hivatalos fórumon. A felhasználó bejelentkezés után írhat a felületre, illetve új témákat, úgynevezett szobákat hozhat létre (pl. cipőkkel kapcsolatos kérdések). A felületet a fogyasztók maguk formálják, így joggal feltételezhetően egyfajta összfogyasztói logikát⁵ tükröz a fórum szobáinak szerkezete. A szobák a kérdésekre kapott egyszeri válaszokon túl lehetőséget nyújtanak a problémás területek tovább firtatására. A fogyasztóvédelmi hatóság számára komoly tanulsággal szolgálhatnának ezek a gondolatmenetek, mert rávilágítanak a fogyasztók által aggályosnak és

³ A rangsorolás mikéntje az egyik szakértő válaszából derül ki

⁴ Előre megfogalmazott válasz tömbök

⁵ A fogyasztók által preferált kérdéskörök és gondolati struktúrák

adott esetben nem logikusnak tartott szabályozási területekre. A fórum tartalma nyilvános a nem regisztrált felhasználók számára. (www.panaszfal.hu, 2014)

Pozitív listák

A pozitív lista a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján található meg, amely azoknak a vállalkozásoknak a nevét, címét és elérhetőségét tartalmazza, amelyek három ellenőrzésen átesettek úgy, hogy a hatóság mindent rendben talált. A pozitív lista kiváló lehetőséget nyújthatna a fogyasztók számára, hogy azonosítsák azokat a vállalkozásokat, amelyek betartják a szabályokat, így biztonságos és jó minőségű szolgáltatásokkal vagy termékekkel szolgálnak számukra. Ezt én, személy szerint nagyon fontos eszköznek tartom a fogyasztók tájékoztatására, de nem ártana, ha egy „negatív” listával is kiegészülne. A negatív lista azért lenne fontos, mert felhívhatná a fogyasztók figyelmét arra, hogy az adott vállalkozás termékének vagy szolgáltatásának igénybevételekor fokozott figyelmességgel járjanak el. (www.nfh.hu, 2014)

A termékekhez fűzhető véleményezés lehetősége

Az interneten, vásárló felülettel rendelkező vállalkozások közül némelyik lehetővé teszi, az egyes termékekhez kapcsolódó nyilvános vélemény, kérdés megfogalmazását. A kérdésekre kapott válaszok is nyilvánosak. Ez is fontos eszköz lehet a fogyasztók számára azért, mert előzetes információkhoz juthatnak a termék minőségéről, fogyasztótársaik véleményei vagy kérdései által.

A problémát ennél az eszköznél először az jelenti, hogy nem minden értékesítő rendelkezik vélemény megfogalmazására alkalmas felülettel, másodszor pedig azt, hogy semmi nem garantálja a vélemények, kérdések hosszú távú megmaradását az oldalon. A termékhez fűzhető véleményezés egy példáját, a zoldbolt.hu oldalon lehet megtekinteni (www.zoldbolt.hu, 2014)

Központi értékelő és kritikai adatbázis modell javaslata

Az első hipotézisemmel kapcsolatos kutatás eredményei, indokoltá tette a fogyasztói véleményező és kritikai központi adatbázis és a fogyasztói panaszrögzítő rendszer létrehozását, ami egyben a második hipotézisem igazolódásából adódó hiányosságokat is korrigálja.

Az adatbázis elméleti modelljének létrehozásakor az előbbieken taglalt három eszköz nevezetesen: fogyasztóvédelmi fórumok, pozitív listák és a termékekhez fűzhető vélemény lehetőség, hatékony elemeinek felhasználását és azok hiányosságainak meghaladását tűztem

ki célul. A rendszer hatékony működése a fogyasztók kritikai attitűdjének használatán alapul, így csak ez által lehet hatékonyabb, mint a jelenleg működő rendszer.

A fogyasztóknak az adatbázis tevékeny használatához (vélemény megfogalmazásához, értékeléshez, panasztételhez) be kellene jelentkezniük az internetes felületen, telefonon keresztül (az azonosító betárcsázásával) vagy a mobiltelefonos applikáción keresztül. A mobiltelefonos applikáción keresztül elérhetővé válna az adatbázis, illetve további tartalma a hatályos fogyasztóvédelmi szabályokkal kapcsolatos információk. A fogyasztók azonosítása feltétlenül szükséges a rendszer használatakor, mivel ez drámaian megkönnyíti a hatóság adatfeldolgozási műveleteit, illetve ezzel elkerülhető a többszörös értékelés (egy vállalkozás többszöri értékelése egy személy által), valamint egy konkurens vállalkozás szándékos lejáratásának lehetősége mérséklődik. Az azonosítás két módszerrel történhet:

1) Egy már meglévő személyi azonosításra alkalmas eszközön keresztül (pl. személyi szám). A személyi azonosító szám előnye az, hogy már létezik, viszont ez a módszer lehetőséget nyújtana adott esetben a hatóságon kívül más szereplőknek is, a fogyasztó azonosítására, ami esetünkben nem kívánatos.

2) Egy fogyasztói azonosítósám létrehozása mindenki számára (továbbiakban: fogyasztói kártya, bővebben az erről szóló részben).

Az adatbázisnak három funkciója lenne. Egyrészt a fogyasztóvédelmi hatóság munkáját drámaian megkönnyítené és adott esetben hatékonyabbá is tehetné, másrészt pedig a fogyasztók számára lehetőséget nyújtana, hogy a fórumok, a termékekhez fűzhető kritikák és a pozitív listák előnyeit ötvöző rendszert használjanak. A harmadik és talán leglényegesebb funkciója, pedig működésének úgymond mellékhatása lenne, amely szerint a vállalkozások tisztább versengésbe kezdenének a fogyasztók kegyeiért, ahol a sok esetben manipulatív reklámok sokasága nem lenne elegendő, hanem szinte kizárólag a minőségi termékek és szolgáltatások nyújtása. A tisztább versengés alatt azt értem, hogy a vállalatok a fogyasztók bizalmát nem az arculat, a reklámok és a divat trendjei által, hanem a termékek és szolgáltatások minősége, a szabályok betartása által nyerik el, mert a fogyasztók tömegei kritikai attitűddel felvértezve és az adatbázis segítségével felemelhetnek és csődbe jutathatnak.

A fogyasztóknak lehetősége lenne a vállalkozások és termékek, szolgáltatások értékelésére egy 1-9-ig terjedő skálán, továbbá kritikát vagy véleményt fogalmazhatnak meg. A pontszám átlagából a rendszer egy minősítést fűzne az adott termékhez, szolgáltatáshoz vagy

vállalkozáshoz. A vállalkozások egy lehetséges minősítési rendszere a pontszámok alapján: 1-3 pontig „Nem megbízható”, 4-6 pontig „Legyen figyelmes”, 7-9 pontig „Megbízható”.

A termékek, szolgáltatások egy lehetséges minősítése az értékelési pontszámok alapján: 1-3 pontig „Silány, rossz minőség”, 4-6 pontig „Közepes minőség”, 7-9 pontig „Kiváló minőség”. A termékek és szolgáltatások pontozása azonban feltételezné az azokhoz fűzhető forgalmazási vagy egyéb azonosítók számok rendszerezését, hogy ez által beazonosíthatóak legyenek a fogyasztók számára.

A fogyasztók termékekhez, szolgáltatásokhoz vagy vállalkozásokhoz véleményeket fűzhetnének, illetve a már meg levő véleményekkel egyetérthetnének vagy elutasíthatnák azokat.⁶ Ez lehetőséget nyújtana arra, hogy a lényegesebb vélemények kiemelkedjenek a többi közül.

Az adatbázis előnye a fogyasztók részére az lenne, hogy gyors betekintést nyernének a vállalatokra vonatkozó fontos információkra, a következő területeken: minőség, fogyasztói megelégedettség, szabálykövetési hajlandóság, amelyek a fogyasztói értékelésekből, a hatósági és a békéltetőtestületi jelentések összegződéséből jönnének létre.

A fogyasztóvédelmi hatóság számára a rendszer jelezné a legrosszabb értékelést elérő vállalkozásokat, termékeket és szolgáltatásokat, ami nyomós okkal szolgálhatna azok ellenőrzésének, kivizsgálásának megindítására.

A rendszer valamilyen módon tájékoztatást adhatna az adott vállalkozásnak arról, hogy ő, vagy valamely terméke, szolgáltatása alacsony értékelést ért el, ami előbb-utóbb ellenőrzést, kivizsgálást vonhat maga után. Ez természetesen részben kiiktathatná az ellenőrzés meglepetésszerű mivoltát, de az új rendszer hatékony működésében erre talán már nem is volna szükség. A racionálisan gondolkodó vállalati vezetőség nem kockáztatná meg azt, hogy egy silány minősítést elérő terméke vagy szolgáltatása súlyos bírságokat vagy a fogyasztói bizalom megrendülését vonhatná maga után, így feltételezhető az önjavító mechanizmus beindulása.⁷

Az adatbázis fenntartását és működtetését a fogyasztóvédelmi hatóság látná el. Az adatbázis komplexitásából és méretéből adódóan igen magas többlet költséget jelentene a hatóság számára, amit a rendszer hatékony működéséből adódó többletbevételből lehetne fenntartani. A többletbevétel a bírságok számának növekedése okozná, amennyiben az új rendszer óva

⁶ pl. Facebook tetszik/nem tetszik rendszer, konkrétan: Hasznosnak találta az adott véleményt? Igen/Nem (a legtöbb igent kapó vélemény legfelülre kerül, a legtöbb nemet kapó pedig legalulra)

intő felszólítása ellenére sem változtatnak gyakorlatukon a rosszul teljesítő vagy szabálytalanul eljáró vállalkozások. A másik eshetőség szerint, a hatóság bevételei a bírságokból drámaian csökkennének, mert a vállalkozások alkalmazkodva az új rendszerhez nem követnek el több hibát, illetve nem értékesítenek silány minőségű szolgáltatást vagy terméket, de ebben az esetben a rendszer érdemessé válik az állami forrásokból történő finanszírozásra.

3.4 FOGYASZTÓI PANASZRÖGZÍTŐ RENDSZER (KÉP- ÉS HANGRÖGZÍTŐ RENDSZER KIALAKÍTÁSA)

A kép- és hangrögzítő rendszer kiépítését, egyrészt a jegyzőkönyvek felvételével kapcsolatos szabálysértések magas aránya⁸ teszi indokolttá, másrészt pedig a jegyzőkönyv elektronikus mivolta hatékonyabbá és biztosabbá teszi a panasz központi feldolgozhatóságát.

A rendszer kiépítésére valamennyi vállalatnál sort kellene keríteni, de különösképpen a tartós fogyasztási cikkeket értékesítők esetében.⁹

A rendszer kialakítására a bolt valamely szegletében kellene helyet biztosítani. A fogyasztót panasztételi szándékának jelzése után, odavezetnék a panasztételre kijelölt helyiséghez, ahol megindulhat a probléma, kifogás rögzítése.

A rögzítés folyamatát két módon lehet kivitelezni: Az első lehetőség szerint a rögzítés folyamatos lenne, de ez nagy adattárolási kapacitást igényelne, illetve nehezen körülhatárolhatóvá tenné a panaszok kezdetének és végének meghatározását.¹⁰ A második verzió szerint a rögzítést a panasz felvételének kezdete indítaná meg, amit a fogyasztó a számára egyértelművé tett kapcsolóval, gombbal tudna elindítani.¹¹ A felvétel indulását egy hang bemondás jelezné¹² és a felvétel rögzítésének folyamatosságát, egy kis világító égő

⁷ A vállalat a bírság és a fogyasztói bizalom megrendülésének elkerülése érdekében, kijavítja hibáit és megváltik silány minőségű termékeitől és szolgáltatásaitól.

⁸ A dolgozat elemző részéből kiderül, hogy az esetek 44,11%-ában fordult elő valamilyen jogsértés és az esetek 31,73% egyáltalán nem került felvételre jegyzőkönyv a panaszról.

⁹ A nemzeti dohányboltok esetén függetlenül attól, hogy városban vagy vidéken található, kötelezően ki kellett építeni, a kamerás megfigyelő rendszert, ami alapfeltételét képi a működésnek.

¹⁰ Egy folyamatos felvételben nehezebb lenne lokalizálni az adott panaszt, mintha csak maga a panasz kerülne felvételre.

¹¹ Azért fontos, hogy a panaszt a fogyasztó indítsa, mert ezzel elkerülhető az esetleges „trükközés” a vállalkozói oldalon

¹² Hasonlatosan az üzenetrögzítők működéséhez „kérem, a sípszó után hagyja meg üzenetét”

mutatná. A felvételt a gomb, kapcsoló ismételt lenyomásával lehetne befejezni, amit egy ismételt hangbemondás követne.¹³

A rögzített kép- és hanganyag tárolását két módon lehet kivitelezni. Az egyik esetben, a felvétel tárolására helyben (üzlethelyiségben elhelyezett adattárolón) kerülne sor, amit meghatározott időnként továbbítani kellene a központi rendszer felé. A másik lehetőség szerint, a felvétel a rögzítést követően, azonnal továbbításra kerülne a központi rendszer felé, interneten keresztül. A második lehetőség hatékonyabb, mint az első, így én ezt javasolnám alkalmazni, mert kisebb kiadást jelentene a vállalatok számára.

A rendszer zártságából következően teljesen kizárja a lehetőségét annak, hogy a fogyasztói panasz ne kerüljön felvételre, továbbá jóval hatékonyabbá, pontosabbá és gyorsabbá teszi, a jegyzőkönyv központi feldolgozását és használatát.

A rendszerben a fogyasztó önazonosítását a neve bemondásával vagy a fogyasztói kártya géphez érintésével tudná megvalósítani.

A napjainkban működő rendszer hatékonyabbá tétele:

- a vállalatoknak a jegyzőkönyvet 5 évig kell megőrizniük, amit a panaszrögzítő rendszer a központi adattároló egységben, akár korlátlan ideig is képes megoldani.
- a vállalatoknak az ügyfélszolgálat fenntartását a mai szabályok szerint heti egy nap kell megvalósítaniuk, amit a panaszrögzítő rendszer akár mindennap a nyitva tartás idején kiválthatna.
- a rendszer legfontosabb funkciója a papíralapú jegyzőkönyv vagy az élőhangos bejelentés kiváltása, ami kevesebb ad lehetőséget a jegyzőkönyv fel nem vételére, illetve könnyebb hozzáférhetőséget nyújt a hatóság számára panasszal kapcsolatosan.
- a rendszer továbbiakban a vásárlók könyvének kiváltásra is alkalmas lehet.
- a rendszer megvalósíthatósága a kisebb boltokban egyaránt, vita tárgyát képezné, mert költséges lenne a megvalósítás, de a Nemzeti Dohányboltok esetében is ki kellett építeni a kamerás rendszert, a legkisebb településen is, így ez esetünkben is elvárható követelményként jelenhet meg.

¹³ „Köszönjük, hogy a panaszrögzítő rendszert használta, panaszait és észrevételeit mihamarabb megvizsgáljuk, megteesszük a megfelelő lépéseket és értesítjük az eljárás eredményéről”

3.5 HOZZÁJÁRULÁS A TUDATOS ÉS KRITIKUS FOGYASZTÓK MEGTEREMTÉSÉÉRT

A fogyasztói oktatás jelen helyzetét véleményem szerint sok esetben a források hiánya okozza, amit az ebbe az alapba befolyó összegek finanszíroznának. Az alap fedezné a közoktatási intézmények tanárainak időszakosan megszervezett tanfolyamok költségeit, amely során az oktatók a diákok kritikai attitűdjének és tudatosságának kialakításához szükséges ismeretekre tehetnének szert.¹⁴ Az alap továbbiakban fedezné egy mobil applikáció kifejlesztését, javítását és fenntartását, ami főként a fiatalok számára közérthető módon tartalmazná a legfontosabb fogyasztói jogokat, illetve a különböző termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó szabályokat. Az applikáció létrehozásának létrelevanciáját az adja, hogy a fiatalok körében rendkívül népszerű az okostelefon és a hozzátartozó alkalmazások használata.

A rendszer kialakítása és fenntartása számos többletköltséget eredményez majd, így szükség van a bírságon kívül egy egyéb bevételi forrás létrehozására (adó, hozzájárulás).

A befizetési kötelezettség a vállalatokat terhelné, amely mértékét a szabálykövetési hajlandóság határozná meg. A befizetésnek lenne egy alapidja, amely a vállalatokat amúgy is terhelő számos adó mellett csekély lenne, de csak addig, amíg nem követel el valamilyen szabálysértést, a vállalat. Az összegmértékét a szabálysértések gyakorisága egy bizonyos időintervallumon belül határozná meg, amíg az el nem ér egy maximális mértéket. A maximális mérték a vállalat bevételeitől függően kerülne meghatározásra.¹⁵ A megnövekedett díj meghatározott időközönként csökken, addig, amíg a vállalkozás nem követ el újabb szabálysértést. A csökkenés azonban megáll, ha időközben újabb szabálysértést követ el, illetve ismét növekedni kezd a díj, ha folytatja, szabályoktól eltérő gyakorlatát.

A bevételek a Tudatos és Kritikus Fogyasztókért Alap számlájára kerülnek, amit a fogyasztóvédelmi hatóság kezel. Az összeg döntő többségét, de legalább felét a fogyasztók oktatásának megvalósítására kellene fordítani, a forrás maradék részét pedig meghatározott esetekben¹⁶ át lehetne csoportosítani a hatóság más kiadásaira. Az oktatásra szánt forrásból átcsoportosítani csak a hatóság más forrásainak kimerülése esetén, illetve csak a fogyasztóvédelem alapvető működéséhez szükséges intézmények fenntartásához lehetne.

¹⁴ A képzés kötelező lenne minden tanár részére közoktatási intézményenként.

¹⁵ Az éves bevétel X %-a.

¹⁶ Az oktatásra szánt forrásból átcsoportosítani csak a hatóság más forrásainak kimerülése esetén, illetve csak a fogyasztóvédelem alapvető működéséhez szükséges intézmények fenntartásához lehetne.

3.6 FOGYASZTÓI KÁRTYA

A továbbiakban szükségesnek találok létrehozni egy fogyasztói azonosító számot mindenki számára, mivel az hatékonyabbá teheti a problémás kérdések rendezését és az adatszolgáltatás nehézségeinek kiiktatását, de akár még a papírformájú blokk vagy jótállás kiváltására is alkalmas lehet. Az azonosító használhatóságát a fogyasztói kártya létrehozása valósítaná meg. A fogyasztói kártya küllemre egy bank kártyához hasonló eszköz lenne, amin se név se egyéb más nyilvánvaló személyhez fűződő adat nem lenne feltüntetve, csak egy fogyasztói szám. A fogyasztó kártyán feltüntetett fogyasztói számmal tudná magát azonosítani az adatbázis használatakor. A fogyasztó kártyáját továbbá a pénztárnál való fizetés során beolvasná egy géppel, ami az akkor vásárolt termékek listáját, a vállalkozás adatait, a fogyasztó adatait és a vásárlás pontos idejét továbbítaná a központi rendszerbe, ahol az a leghosszabb jótállással vagy garanciával rendelkező termékkategória lejáratának idejéig tárolva lenne. A vásárlási adatok központi tárolása lecsökkenti a hatóság bonyodalmaait az adatok, blokkok, jótállások bekérésével, illetve a panaszt tevő fogyasztó azonosításával kapcsolatosan. Azt fontos hangsúlyozni, hogy a személyiségi jogok tiszteletben tartása érdekében, a vásárolt termékek listájához a hatóság is, csak a fogyasztó panasa vagy kifejezett kérése esetén férhetne hozzá és azt, a fogyasztó személyéhez kapcsolódóan harmadik fél számára, semmilyen körülmények között nem tehetné közzé.

3.7 TUDATOS ÉS KRITIKUS FOGYASZTÓ VAGYOK – (OKOSTELEFON APPLIKÁCIÓ)

A fiatalok körében rendkívül gyorsan elterjedt az okos telefon használat, amely számos applikációhoz (a telefonon kezelő felületén keresztül használható programhoz) ad hozzáférési lehetőséget. Az applikáció egyszerű és gyors hozzáférhetőséget tenné lehetővé a fogyasztói jogok és szabályok érthető és rövid változatához, valamint lehetőséget adna a központi értékelő és kritikai adatbázis eléréséhez. Az applikáció előnye az lenne, hogy bárhol és bármikor hozzáférhetővé tenné a szabályok, vagy értékelések áttekinthetőségét. A QR kód bevezetését is fontos eszköznek találnám, mint azonosításra alkalmas eszköz, mivel ez könnyebben elérhetővé tenné a fogyasztók számára az adott termékkel, szolgáltatással vagy vállalkozással kapcsolatos értékeléseket és véleményeket. Az sem elhanyagolható tény, hogy a QR kód ingyenesen elérhető opció a vállalkozások számára is.

4. ÖSSZEFOGLALÓ ÉRTÉKELÉS

A dolgozatomban célja a fogyasztóvédelmi rendszer hatékonyságának felmérése és esetleges javítása volt. A kutatásom szükségességének megalapozottságát három hipotézisem adta. Az első hipotézisem szerint, a vállalatok szabálykövetési hajlandósága nem olyan magas napjainkban, mint ami a fogyasztókkal szemben elvárható lenne. A vállalatok szabálykövetési hajlandóságának vizsgálatához három forrást vettem alapul, nevezetesen: a fogyasztóvédelmi hatóság 2013-as jelentéseit, a fogyasztóvédelmi fórumon 2013-ban feltett fogyasztói kérdéseket, a Békéltető testületek 2012-re vonatkozó beszámolóját. A fogyasztóvédelmi hatóság jelentései, a legkülönbözőbb termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos témavizsgálatok eredményeit tartalmazzák, a szabályok betartásával vagy be nem tartásával kapcsolatosan, amit a hatóság maga indított. A jelentések eredményeit témakörönként csoportosítottam és arra jutottam, hogy a biztonságosság esetében 60,63%, a forgalmazás és értékesítés esetében 42,94%-os, a félrevezetés és megtévesztés esetében 44,08%-os, a tájékoztatás esetén 36,5%-os, a jótállás esetében 52,67%-os és a jegyzőkönyv esetében 44,11%-os volt a szabálytalanság mértéke. A különböző csoportok eredményeinek összesítése által azt az eredményt kaptam, hogy az ellenőrzött vállalatok 46,2%-a nem tartott be valamilyen szabályt 2013-ban, ami rendkívülien magas aránynak tekinthető. A szabálytalanságok magas aránya miatt indokoltnak látom egy fogyasztói véleményező és kritikai központi adatbázis létrehozását. A legaggasztóbb terület a csecsemők biztonságával kapcsolatos szabályok be nem tartásánál jelentkezett, ahol a mérések szerint az ellenőrzött baba ruhák 78%-ánál és a gyermek lábbelik 63,15%-ánál találtak fulladásveszélyes elemeket. Az eredmények továbbá rámutattak arra, hogy az esetek 31,73%-ában nem került felvételre jegyzőkönyv a fogyasztói panaszról, ami a rendszer mai működésének fontos részét képezi, így indokolttá teszi egy hatékonyabb panaszrögzítő rendszer megvalósítását (fogyasztói panaszrögzítő rendszer). A fogyasztóvédelmi hatóság fórumán a fogyasztók 2013-ban feltett mindösszesen 190 kérdésre kapott szakértői válaszokat az előzőekhez hasonlóan csoportosítottam és arra jutottam, hogy a forgalmazás, értékesítés esetében 75,86%-os, félrevezetés és megtévesztés esetében 100%-os, tájékoztatás esetében 100%-os, jótállás esetében 92,29%-os és jegyzőkönyv esetében 100%-os volt a szabálytalanságok aránya. A fórumon feltett kérdésekre kapott válaszokat azonban fenntartásokkal kezeltem, mivel feltételezhetően azért fordultak ide a fogyasztók, mert problémájuk adódott, így nagyobb volt az esélye a szabálytalanság megállapításának. A Békéltető testületek 2012-es beszámolóját

vizsgálva arra az eredményre jutottam, hogy a fogyasztók kérelmének csupán 23,3%-a volt megalapozatlan, ami azt jelenti, hogy az esetek 76,7%-ában megalapozottként lezajlott az eljárás, amelyek ajánlással (48,3%), egyezséggel (24,2%) vagy kötelezéssel (4,1%) végződött. Ez alátámasztását adná az előző két forrásban mért eredményeknek, azonban ezt az eredményt is fenntartásokkal kell kezelni, mivel itt is a fogyasztó problémájának észlelése miatt fordult a testülethez, ami feltételezi az eset megalapozottságát.

A második hipotézisem, amely szerint, a ma működő fogyasztóvédelmi rendszer nem képes teljes körű védelmet nyújtani a fogyasztók számára bizonyosságot nyert az által, hogy a hatóság nem rendelkezik a megfelelő eszközökkel ahhoz, hogy a vállalatokat rábírja a szabályok betartására, még mielőtt megkárosítják a fogyasztókat, tehát a megelőzés domináljon, mivel jelenleg az utólagos beavatkozás dominál sajnálatos módon.

A harmadik hipotézisem szerint, a fogyasztók többsége nem rendelkezik azzal a tudatos és kritikus attitűddel, ami a rendszer hatékony működéséhez szükséges. A mai rendszer utólagos beavatkozási intézményei a fogyasztók hozzáállásán alapulnak. A fogyasztói hozzáállás esetében, feltétlenül fontosnak tartom a tudatosságot és a kritikus viszonyulást a problémákhoz, a termékekhez és a szolgáltatásokhoz. A rendszer hatékony működése, ebből kiindulva a fogyasztó felkészültségén és kritikus hozzáállásán alapul. A hipotézisem igazolására a fogyasztóvédelmi hatóság fórumán 300 fogyasztói kérdést tekintettem át, ahol a kérdező jártasságát vizsgáltam a problémájával kapcsolatosan. A kérdést akkor számítottam tudatosnak, ha legalább bizonyos fokú jártasságból adódóan problémája felvázolása során hivatkozott fogyasztóvédelmi szabályokra, vagy meg tudta indokolni az aggályait. A kérdést pedig akkor vettem nem tudatosnak, ha a kérdés kizárólag a probléma felvázolását tartalmazta, ami arra utalt, hogy tudatosabb társaival szemben nem vette a fáradságot utánanézni vagy nem rendelkezett a kellő jártassággal, a problémájával kapcsolatosan. A kérdezők jelentős többsége pontosabban 74,66%-a tünt nem tudatosnak, 25,34% pedig tudatosnak. A nem tudatos fogyasztók magas arányát véleményem szerint a fogyasztóvédelmi oktatás elégtelen megvalósulása vagy meg nem valósulása, illetve az oktatási rendszer alap logikájából következik, ami passzív befogadó diákokat termel ki. A közoktatási rendszerben az előadás oktatási módszer a passzív befogadást megvalósító folyamata miatt, az értékelés a tananyag visszaadásának zártsága miatt, az egyéni munka dominanciája a vita és kritikai képesség ki nem fejlődése miatt, a tanterem elrendezése pedig az egyoldalú kommunikációra ösztönző mivolta (tanterem elrendezés) miatt vezet ahhoz, hogy a diákok saját véleményének kifejtése és figyelembe vétele sok esetben elmarad, ezért javaslom az oktatási módszer és folyamat megváltoztatását.

A vizsgálataim aggasztó eredményei a következő javaslatok megtételét indokolják a hatékonyság növelésének érdekében:

Az első hipotézissel kapcsolatos kutatás eredményei, indokoltá tette a fogyasztói véleményező és kritikai központi adatbázis és a fogyasztói panaszrögzítő rendszer létrehozását, ami egyben a második hipotézisem igazolódásából adódó hiányosságokat is korrigálja.

A központi véleményező és kritikai adatbázis modelljének létrehozását azért javaslom, mert a már amúgy is főként a fogyasztókon alapuló rendszer hatékonyabbá tétele érdekében jönné létre. Az adatbázis lényege az, hogy a fogyasztók az adatbázisba történő belépés után (fogyasztói kártya azonosítójával) gyorsan és egyszerűen juthatnak információkhoz az egyes termékekkel, szolgáltatásokkal és vállalatokkal kapcsolatosan. A rendszerben az adott termékekkel, szolgáltatásokkal, vállalatokkal kapcsolatosan véleményeket, értékeléseket, hatósági vizsgálati eredményeket találhatna a fogyasztó, amibe maga is formálhatna az által, hogy értékel vagy véleményt fogalmaz meg. A fogyasztók által jó véleménnyel és magas pontszámmal értékelt vállalatokat, szolgáltatásokat és termékeket feltételezhetően jobban favorizálnák a fogyasztók, mint az alul minősítetteket. A vállalatok, mivel profitmaximalizálásra törekednek nem engedhetik meg maguknak, hogy alul maradjanak, a versenyben, ezért önjavításba kezdenének. A versenyben a hangsúly, azonban átkerülne a sokszor túl hangsúlyos marketing tevékenységről, a szabályok betartására és a minőség magas fokon tartására. A rendszer továbbá, jelezné a legrosszabb minősítéssel rendelkező vállalatokat a hatóságnak, ami felszólítást vagy ellenőrzést vonhatna maga után. A rendszer elérhető lenne interneten, telefonos applikáción és telefonon keresztül.

A fogyasztói panaszrögzítő rendszer létrehozását azért javaslom, mert egy olyan kép- és hangrögzítő rendszer lenne, ami kiváltaná a szóbeli és írásbeli panasztételt az által, hogy a fogyasztó egy az üzlethelyiségben elhelyezett rendszer használatával rögzítené panaszát. A rendszer előnyei abban fogalmazhatóak meg, hogy alacsonyra csökkenti a panaszfelvétel meg nem történtének lehetőségét, illetve az adatok központilag azonnal hozzáférhetővé és feldolgozhatóvá válnak. A rendszerben a fogyasztó önmagát a neve bemondásával, vagy a fogyasztói kártya géphez érintésével történne meg. A rendszer kiépítésének kötelezettsége valamennyi vállalkozást terhelne, például a Nemzeti Dohányboltok mindegyikében ki kellett alakítani, ugyanazokat az alapl működési feltételeket városi, vidéki üzletben egyaránt.

A fogyasztói kártya létrehozását azért javaslom, mert egy a fogyasztó személyének azonosítására alkalmas eszköz lenne. A kártya funkciója kettős lenne: Egyrészt a vásárlások alkalmával eltárolná a vásárlás helyét, idejét, illetve a vásárolt termékek és szolgáltatások

listáját. Az adatok tárolására azért lenne szükség, mert megkönnyítené a hatósági, békéltető testületi vagy bírósági adatbekérések lebonyolítását, valamint akár a jóállási adatok tárolására is alkalmas lenne (kiváltva a papíralapú formát). Másrészt a kártya hozzáférést engedne a központi véleményező és kritikai adatbázishoz, valamint a fogyasztói panaszrögzítő rendszerhez.

A „tudatos és kritikus fogyasztó vagyok” okos telefonos applikáció létrehozását azért javaslom, mert hozzáférést nyújtana a fogyasztók számára bárhol és bármikor az alapvető fogyasztói jogokhoz, szabályozásokhoz természetesen érthető, egyszerű formátumban. Az applikáció továbbá hozzáférést engedne a központi véleményező és kritikai adatbázishoz termékre, szolgáltatásra, vállalkozásra történő rákeresés vagy QR kódos azonosítás által.

A harmadik hipotézisem igazolódása megalapozottá teszi a javaslatok megtételét a fogyasztók oktatása területén. A fogyasztók oktatásának eredményessége véleményem szerint nem csak a jogszabályok és a figyelmesség diákokba sulykolásán múlik. A problémát véleményem szerint, már a közoktatásban domináló oktatási módszer okozza, amire a megoldást az oktatási módszer megváltoztatása jelentené. A ma domináló előadás módszert, ami passzív befogadásra készlet, csak az oktatás időintervallumának legfeljebb felében lehetne alkalmazni, amit ki kellene egészíteni olyan más módszerekkel, mint a megbeszélés, a vita, a kooperatív előadás, a csoportmunka és a kiselőadás, mivel ezek a saját vélemény megfogalmazására készítené a diákokat és a kritikai képesség kifejlődéséhez vezetne. A ma domináló egyéni munka helyett az oktatás idejének legalább felében a csoportmunka módszerét kellene alkalmazni, mivel az hozzájárulna a diákok csoportidentitásának kialakulásához, amire azért van szükség, mert a fogyasztóvédelemben a fogyasztók komoly erőt csak közösen és egymást figyelembe véve képesek felmutatni. Az értékelési rendszernek nagyobb mértékben kellene bevonni a diák saját véleményét, a teremelrendezésnek pedig biztosítania kellene a kétoldalú kommunikációra ösztönzés megvalósulását.

A „hozzájárulás a tudatos és kritikus fogyasztókért” egy olyan akár adónak nevezhető befizetés lenne, amit a fogyasztók oktatására kellene költeni. A befizetési kötelezettség valamennyi vállalatot terhelne, amely a szabályok be nem tartásával növekedne egy maximális szintig és csökkenne a szabálytalanságokat elkerülő működés esetén (akár elérhetné a fizetés alóli mentességet, ha igen hosszú ideig nem követ el szabálytalanságot). A forrásokat a fogyasztóvédelmi hatóság kezelné, amelyből a közoktatási rendszerben oktató tanárok részére, tanfolyamokat kellene szervezni, a kritikus és tudatos fogyasztók megteremtéséhez szükséges oktatási módszerekkel kapcsolatosan.

A dolgozatomban javaslatoknak megvalósulása esetén meggyőződésem, hogy a fogyasztóvédelmi rendszer hatékonyságát növelni lehetne.

ÖSSZEGZÉS

A dolgozatom célja a fogyasztóvédelmi rendszer hatékonyságának felmérése és lehetséges növelése volt.

Az első fejezet a fogyasztóvédelmi rendszer eddigi működését vázolja fel az által, hogy bemutatja az egyes szereplők szerepét vagy viszonyulását a rendszerhez. A működési mechanizmusokból az olvasható ki, hogy a fogyasztót nem egy teljes kiterjedésű rendszer védi, hanem véletlenszerű ellenőrzések és a fogyasztók bejelentésein alapuló utólagos beavatkozások, ami a fogyasztói tudatos és kritikus attitűd nélkül nem lehet hatékony.

A második fejezet az elméleti szinttől elrugaszkodva a rendszer gyakorlatban mérhető hatékonyságát elemzi. Az elemzés első fele a vállalatok szabálykövetési gyakorlatát vizsgálja. Az elemzés második fele a fogyasztók jártasságát méri fel. A dolgozat elején megfogalmazott három hipotézisem igazolódott, ezért megtettem javaslataimat.

A harmadik fejezet a javaslataimat tartalmazza a rendszer hatékonyabbá tételével kapcsolatosan. A központi véleményező és kritikai adatbázis egy olyan főként internetes felület lenne, amin keresztül a fogyasztók értékelhetnék a termékeket, szolgáltatásokat és vállalatokat, ezzel segítve egymásnak a tájékozódásban. A fogyasztói panaszrögzítő rendszer létrehozását azért javaslom, mert egy olyan kép- és hangrögzítő rendszer lenne, amely kiváltaná a szóbeli és írásbeli panasztételt. A fogyasztói kártya létrehozását azért javaslom, mert a fogyasztói azonosításra alkalmas eszköz lenne, valamint eltárolná a vásárlási adatokat, ami megkönnyítené azok feldolgozását. Az okostelefonos applikáció létrehozását azért javaslom, mert hozzáférést nyújtana a fogyasztók számára, bárhol és bármikor az alapvető fogyasztói jogokhoz, szabályozásokhoz, illetve a központi adatbázishoz. A fogyasztók alacsony szintű fogyasztóvédelmi jártasságát, véleményem szerint főként a mai közoktatási rendszerben domináló módszerek okozzák, ami „passzív befogadó diákokat” nevel ki. A javaslatom, olyan módszerek alkalmazását tartalmazza, amelyek hozzájárulnak a diákok kritikai és önálló vélemény megfogalmazási képességének fejlődéséhez. A „hozzájárulás a tudatos és kritikus fogyasztókért” egy olyan, akár adónak nevezhető vállalatok általi befizetés lenne, amit a fogyasztók oktatására kellene költeni.

A negyedik fejezet rövid áttekintését adja a dolgozat leglényegesebb eredményeinek.

A dolgozatom javaslatainak megvalósulása esetén úgy gondolom, hogy a fogyasztóvédelmi rendszer hatékonyságát növelni lehetne és akár egy erős fogyasztói közösségi identitás is kialakulhatna.

IRODALOMJEGYZÉK

Könyvek

1. Boldizs József (1998) Fogyasztóvédelmi kézikönyv. Budapest, Aula Kiadó
2. Dr. Dinnyés János (1999) Felnőttképzés. Gödöllő: SZIE GTK
3. Falus Iván, Golnhofer Erzsébet, Kotschy Beáta, M. Nádasi Mária, Nahalka István, Petriné Feyér Judit, Réthy Endréné, Szivák Judit, (1998) Didaktika. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó. ISBN: 963-18-7641-1
4. Hofmeister- Tóth Ágnes (2008) Vásárlói magatartás. Budapest, Aula Tankönyvkiadó. ISBN: 978-963-9478-94-7
5. Töröcsik Mária (2007) Vásárlói magatartás. Budapest, Akadémia Tankönyvkiadó. ISBN: 963-18-7641-1

Internetes források

6. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fóruma, Letöltve: <http://nfhforum.hu> (utolsó letöltés dátuma: 2014. 04. 11)
7. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fóruma, Letöltve: http://nfhforum.hu/interaktiv_adatbazis_forum_tema-hu-4@4--0,20 (utolsó letöltés dátuma: 2014. 04. 11)
8. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fóruma, Letöltve: <http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/letoltheto/pozitiv1/pozitiv2.html> (utolsó letöltés dátuma: 2014. 04. 11)
9. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, Jelentés a szavatossággal, jótállással kapcsolatos fogyasztói kifogások intézésének ellenőrzéséről, valamint fogyasztói igények érvényesítésére vonatkozó megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok, kiszűréséről, Letöltve: http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/vizsgalati/2013_ellenorzes/jelentes_jotallas_2013.html (utolsó letöltés dátuma: 2014. 04. 11)
10. Nemzeti Erőforrás Minisztérium, Segédlet a fogyasztóvédelemmel összefüggő iskolai feladatok végrehajtásához, Letöltve: <http://www.nefmi.gov.hu/kozoktatas/tantervek/segedlet> (utolsó letöltés dátuma: 2014. 04. 11)

11. Fogyasztóvédelmi Fórum Letöltve: www.panaszfal.hu (utolsó letöltés dátuma: 2014. 04. 11)
12. Zöldbolt, <http://www.zoldbolt.hu> (utolsó letöltés dátuma: 2014. 04. 11)
13. Békéltető testület, Letöltve:
http://www.bekeltetes.hu/admin/data/file/263_bekelteto_2012_tanulmany.pdf (utolsó letöltés dátuma: 2014. 04. 11)
14. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, vizsgálati jelentések Letöltve:
http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/vizsgalati/2013_ellenorzes (utolsó letöltés dátuma: 2014. 04. 12)

Jogsabályok

15. 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
16. 110/2012. VI. 4. Korm. rendelet - A Nemzeti alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet

Megjegyzés: Tudatos kérdező, aki érzékeli, hogy őt és fogyasztótársait megtévesztik, ami ellen tenni akar. A fogyasztó tehát tudja, hogy mi a pontos problémája és arra várja a konkrét megoldást.

nfhforum.hu #1450 számú hozzászólás, 2014-03-19 14:50:56

„A közeliünkben van egy zöldséges, akinél igyekszem keveset vásárolni, mert minden vásárlás alkalmával úgy érzem, hogy átvernek. Előfordult, hogy nem a kiírt ár alapján számolt, előfordult, hogy a mérleg nem annyit mért, mint amennyi a tényleges súlya volt egy terméknek. Folyamatos átverésnek vannak kitéve a vásárlók. Ami felháborító, hogy érdeklődtem a környezetemben és ezt nem csak én, hanem mások is tapasztalják. A környéken sok idős van, akik nem tudnak máshol vásárolni. Természetesen nyugtát az elmúlt évek alatt soha nem láttam még. Hol és kinél lehet ezen panaszomat jelezni, úgy hogy az valamilyen változást eredményezzen az illetékes zöldség - gyümölcs kereskedőnél? Köszönettel.”

(http://nfhforum.hu/interaktiv_adatbazis_forum_tema-hu-4@4--40,20, utolsó letöltés: 2014.04.10)

2. számú melléklet

Megjegyzés: Láthatóan nem tudatos kérdező, nincs tisztában problémájának pontos eredetével és annak értelmezési feladatát is, a hatóság szakemberétől várja.

nfhforum.hu #1262 számú hozzászólás, 2014-12-30 22:27:56

„Tisztelt Szakértő!

A problémánk gyerekzárral kapcsolatos. Fiókra szereltük, sarokra. Kezdetnek egyből lejött (talán annyira rigid), kétoldalas ragasztóval és pillanatragasztóval is. Természetesen por- és zsírtalanítottuk a felületet előtte.

Ami a fő gond, hogy a 20 hónapos gyermekünk simán kinyitja, tehát a funkcióját egyáltalán nem tölti be. A terméken 3 hónapos kortól (magyar nyelvű címkén 6 hónapos kortól) jelzik a használatot-ezt mondjuk nem értem miért. Felső határ nincs megjelölve.

Mit lehet ilyenkor tenni? A boltban kötelesek visszavenni? Ha igen, mennyi időn belül?

Köszönöm!”

(http://nfhforum.hu/interaktiv_adatbazis_forum_tema-hu-4@4--40,20, utolsó letöltés: 2014.04.10)