

**SZAKMAI BESZÁMOLÓ****Pályázati kírás száma:** GVH VKK/2011.**Program elnevezése:** „Fogyasztói tanácsadó irodák működtetése”**A támogatási szerződés száma:** AL/1243/2011**Kedvezményezett neve:** Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**Szakmai felelős neve:** dr. Krajcsik Szilvia**A Program befejezésének határideje:** 2012. április 1.A beszámoló csak részeredményre vonatkozik:<sup>1</sup> Igen

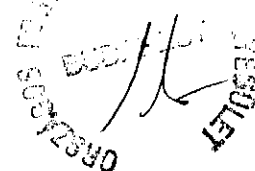
1. Ismertesse a Program megvalósításának menetét, írja le a végrehajtás egyes lépéseit és csatolja a végrehajtás során keletkezett fontosabb dokumentumokat! Sorolja fel a Program megvalósításában közreműködőket (a Kedvezményezett részéről vagy megbízása alapján)!

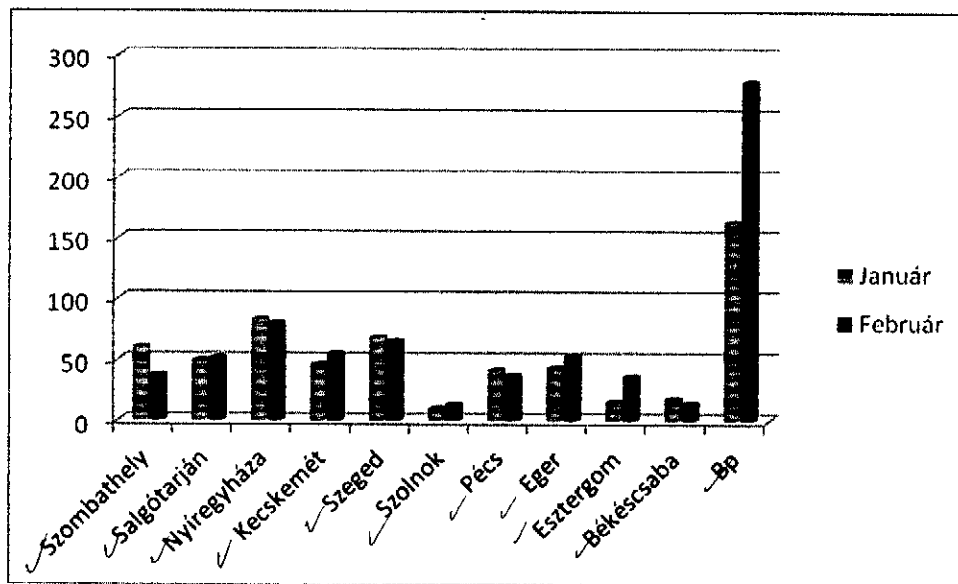
Kedvezményezett évek óta folytat tanácsadási tevékenységet, így a programban résztvevő tanácsadó irodák nem voltak ismeretlenek a fogyasztók körében. A tanácsadási tevékenység végrehajtása nem igényelt külön lépéseket, tekintettel arra, hogy – állandó tanácsadói állománnyal rendelkező – működő irodákról van szó.

A tavalyi évben országosan 10.000 felettire tehető a Kedvezményezetthez érkezett panaszok száma. A pályázatban résztvevő tanácsadó irodákhoz 2012. január-február hónapban összesen 1314 fogyasztói megkeresés érkezett. Az irodák személyesen, telefonos elérhetőséggel, valamint elektronikus és postai úton is fogadták a megkereséseket. Kedvezményezett honlapján ([www.ofe.hu](http://www.ofe.hu)) közzétette az erre vonatkozó információkat. (Mellékelten csatoljuk a vonatkozó dokumentumot)

Tanácsadó iroda	Panaszok (január)	Panaszok (február)
Békéscsaba	18	14
Budapest	163	278
Eger	43	52
Esztergom	15	36
Kecskemét	46	55
Nyíregyháza	83	80
Pécs	41	37
Salgótarján	49	51
Szeged	68	65
Szolnok	10	13
Szombathely	60	37

<sup>1</sup> Amennyiben a szakmai beszámoló a Program valamely fázisában született részeredmény(ek) bemutatására szolgál, a beszámolót csak az adott részeredményre vonatkozóan kell értelem szerűen kitölteni.





A program megvalósításában tanácsadóként közreműködő személyek: dr. Endrédi Emese, Holló Jánosné, Görömbeiné dr. Balmaz Katalin, Ivanics Katalin, Barra Péter, Szabó Imréné, Rábai Péter, Malek Lászlóné, Török Lászlóné, Várallai Károly, Erős Miklós, Vödrös Dánielné, Török Edit, Nagy András, Lévay Józsefné, Papp Jánosné, Kalmár Imre, Szeberényi György, Becsei Ferencné, Harstein Jenőné, Pókó Zoltán, Horváth Sándorné, Richter Gusztávné, Vári Lászlóné, Horváth Lászlóné, Tóth Ferenc, Patyiné dr. Garai Andrea, Fodor Violetta, Molnár István, Tari Ottó, dr. Krajcsik Szilvia, dr. Dömölki Ferencné, dr. Merényi Imre, dr. Morvay György, Varga József.

A tanácsadásban résztvevő szakemberek rendelkeznek a tevékenység kifejtéséhez szükséges ismeretekkel és szakmai tapasztalatokkal, korábban Kedvezményezett önéletrajzukat is becsatolta.

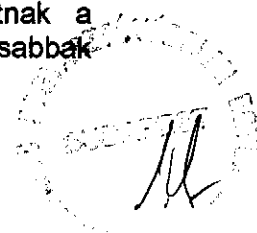
A tanácsadó irodákban kifüggesztésre került, hogy a tanácsadási tevékenységet a GVH-VKK pályázata támogatja.

Kedvezményezett csatolja a tanácsadási tevékenység során előforduló gyakori panaszok, problémák összegzését.

## 2. Részletesen ismertesse és értékelje a Program eredményeit!

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

Kedvezményezett véleménye szerint a program összhangban van a pályázati célkitűzésekben megfogalmazottakkal, mivel támogatja a tudatos fogyasztói döntéshozatalt. A tanácsadó irodákhoz nem pusztán konkrét fogyasztói jogvitákkal fordulhatnak a fogyasztók, de lehetőség van preventív tanácsadásra is. Bár a fogyasztók hajlamosabbak



akkor igénybe venni ilyen szolgáltatásokat, ha baj érte őket, azonban egy konkrét fogyasztói jogvita során kapott tanácsok a jövőben is iránymutatással szolgálnak számukra. Adott esetben segít kiküszöbölni későbbi problémákat, hozzájárul, hogy a jövőben tudatosabb, jogaival tisztában lévő fogyasztóként léphessenek fel.

A program tekintetében nem lehet újszerűségről beszélni, maga Kedvezményezett is évek óta folytat tanácsadást, illetve más egyéb szervezetek is folytattak már ilyen irányú tevékenységet.

A program kiterjesztése, további folytatása indokolt lenne, a fogyasztói megkeresések száma alátámasztja, hogy igény van ilyen irányú tevékenységre. A fogyasztók megbíznak a civil szervezetek tapasztalataiban és függetlenségében.

A tanácsadási tevékenység során tapasztaltak Kedvezményezett részéről különösen fontosak azért is, mert első kézből tud értesülni a fogyasztókat érintő ügyekről, tapasztalatokat szerez arra vonatkozóan, hogy mely területeken van szükség további lépések megtételére (például fogyasztók széles körét érintő ügyekben jogszabályok módosításának kezdeményezése, hatósági eljárás kezdeményezése egy adott vállalkozás ellen stb.).

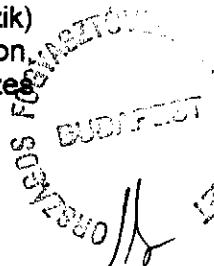
Kedvezményezetthez például több panasz is érkezett a program során, amelyben azt kifogásolták, hogy hibás hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépi szoftverek esetében a minőségi kifogás érvényesítését a vállalkozások elutasítják a termékek jogvédett voltára való hivatkozással. Kedvezményezett álláspontja szerint ezen termékek esetében valóban van korlátozás (például a távollevők között kötött szerződések esetében a fogyasztó nem gyakorolhatja az indokolás és kártérítési kötelezettség nélküli nyolc munkanapos elállási jogát, ha a csomagolást felbontotta), azonban a minőségi kifogás érvényesítésénél nincs különbség a többi termékhez viszonyítva. Kedvezményezett kapcsolatba lépett az egyik panaszban megnevezett hipermarketttel, ahonnan azt a választ kapta, hogy az állásponttal egyetértenek, a CD-k, DVD-k szavatossági gyakorlatával kapcsolatban felmerült bizonytalanságot korábban már tisztázták az áruházak felé, de ismételt felhívják figyelmüket, hogy megfelelően járjanak el.

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

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

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

A kért összeghez képest megítélt csökkentett támogatásból Kedvezményezett 11 vidéki helyszínen (Pécs, Kecskemét, Békéscsaba, Ózd, Szeged, Eger, Szolnok, Esztergom, Salgótarján, Nyíregyháza, Szombathely) és a fővárosban vállalt tanácsadási tevékenységet, oly módon, hogy a tanácsadó irodák hetente legalább 2 napon, hetente minimum 10 órában vannak nyitva. Kedvezményezett 2012 januárjában jelezte, hogy az ózdi tanácsadó iroda – váratlan egészségügyi okok miatt – nem tudja ellátni feladatát, a budapesti iroda (ahol a legtöbb panasz jelentkezik) viszont az eredeti heti 2 napos és minimum 10 órás tanácsadás helyett heti 4 napon, minimum 20 órában ad tanácsot. Támogató engedélyezte ezen módosítást. Az összes



iroda közül 7 a vállalt minimális nyitva tartási időszakot meghaladó időtartamban fogadta a fogyasztói megkereséseket.

A program megvalósítása megfelelt az eredeti szakmai tervnek.

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


A program résztvevői (tanácsadók) által készített értékelés a program lezárultát követően készül.

Az egyesület évtizedek óta végez tanácsadási tevékenységet országszerte. A gyakorlati tapasztalatok alapján a fogyasztók (tevékenység célcsoportja) részéről nem jellemző a visszacsatolás, a tanácsadók ritkán kapnak visszajelzést egy-egy ügy kimeneteléről. Így részükről értékelés sem áll rendelkezésre.

Kelt: 2012. március 14.



Szakmai felelős aláírása



Kedvezményezett (képviselőjének cégszerű) aláírása

