

ZÁRÓBESZÁMOLÓ
- részletekben történő támogatás esetére -

Pályázati kiírás száma: GVH VKK/2011.

Program elnevezése: „A reklámtevékenység fogyasztóvédelmi aspektusai – Információs anyag kis- és középvállalkozások számára”

A támogatási szerződés száma: AL/1247/2011

Kedvezményezett neve és székhelye: Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (1138 Budapest, Dagály u. 11.)

Szakmai felelős neve: dr. Krajcsik Szilvia

A Program befejezésének határideje: 2012. április 1.

A Program befejezésének tényleges időpontja: 2012. március 31.

A Támogatás összege: 1.600.000,-Ft

1. Mutassa be a Program megvalósításának menetét, főbb lépéseit!

A Program keretében elkészült a „Reklámtevékenység fogyasztóvédelmi aspektusai” című – elsősorban kis- és középvállalkozásoknak szóló – információs anyag, amely 2000 példányban elektronikus adathordozón (CD) jelent meg, illetve 4000 példányban egy, az információs anyagot népszerűsítő brosúra.

Fontos, hogy a vállalkozások tisztában legyenek a reklám, a fogyasztóvédelem és a versenyjog alapvető tudnivalóival, a köztük lévő összefüggésekkel, így például azzal, hogy milyen reklámtípusok vannak, mi minősül aktív megtévesztésnek, mit takarnak az olyan fogalmak, mint a megtévesztő reklám, a csalogató reklám vagy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A jelenlegi gazdasági helyzetben a vállalkozások tevékenységében kulcsszerephez jut a reklám, melynek sikere attól is függ, hogy tisztességes-e, nem ütközik-e jogszabályokba vagy a reklámetikába. A fokozott versenyhez járul az egyre erősebb fogyasztói érdekvédelem: ma már az internet és a közösségi média segítségével bármilyen információ tömegekhez juthat el egy szempillantás alatt. Egy – akár nem is tudatos – jogsértő tevékenység következtében fogyasztók tömegeit veszítheti el egy vállalkozás.

Az információs anyag több fejezetből épül fel.

„A reklámról” szóló fejezetben rövid áttekintést kaphatnak a reklám történetéről, megismerhetik a marketingkommunikáció területeit, és megtudhatják, hogyan definiálja a jog a reklám fogalmát.

„Reklám és fogyasztóvédelem” rész útmutatót nyújt ahhoz, hogy, mi a fogyasztóvédelem célja és hogyan kapcsolódik a reklámhoz!

Az „Út a reklámhoz” fejezet bemutatja, milyen lépcsőkből épül fel a fogyasztói döntéshozatal, és milyen eszközökkel lehet megnyerni a vásárlókat. A fejezet taglalja a reklám jellemzőit, az olyan „trükkös” eszközöket, mint a márka, imázs vagy a szlogen. Kitér arra is, hogy milyen üzenetet közvetíthet egy reklám.

A „Reklámtípusok, -eszközök, -hordozók” rész vázolja a termékmegjelenítés szabályait, illetve, hogy mire kell figyelni a burkolt reklámmal kapcsolatban, vagy minek minősül a szerkesztői tartalomnak álcázott reklám. Bemutatja továbbá a különböző reklámhordozókkal kapcsolatos tudnivalókat, ezek előnyeit és hátrányait. Megtudhatják azt is, hogy milyen szerepe van a címkének vagy a termék csomagolásának.

„E-fogyasztók” rész az internet kihívásaira igyekszik választ adni, hiszen évről évre nő azon fogyasztók aránya, akik vásárláshoz vagy az azt megelőző információgyűjtéshez igénybe veszik a világháló segítségét. Az internet gyors, kényelmes és – szemben a hagyományos, üzletben történő vásárlással – a fogyasztónak itt lehetősége van

AL

meggondolnia magát, és elállni a szerződéstől. Ez viszont több kötelezettséget ró ez a kereskedőkre, amellyel jó, ha tisztában vannak.

A „**Gazdasági reklámtevékenység**” fejezetben részletes lista található arról, mit milyen módon tilos reklámozni. Bemutatja, hogy melyek az általános reklámtilalmak és korlátozások, illetve milyen speciális szabályok vonatkoznak például az alkoholra, a dohánytermékekre, az élelmiszerekre vagy a kozmetikumokra. A fejezetben olvashatnak arról, hogy ki felel a reklámszabályok megsértéséért, tovább mitől megtevesztő egy reklám vagy melyek az összehasonlító reklám kritériumai.

A direkt marketing számos jogi problémát vet fel, főleg az adatvédelem területén. Mely esetekben kell hozzájárulást kérni a megkereséshez? Milyen formában teheti meg ezt a vállalkozás? Milyen tájékoztatási kötelezettség terheli a megkeresőt? A „**Direkt Marketing**” című fejezet igyekszik választ adni ezen kérdésekre is.

A vevő első benyomását a vásárlás helyéről szerzi: befolyásolja a környezet, a színek, a zene, az eladók viselkedése. Már az is „reklámoz” egy üzletet, hogy mennyire tesz eleget a forgalmazást és kiszolgálást érintő – fogyasztók által is érzékelhető – rendelkezéseknek. Az információs anyag „**Fogyasztóvédelem-versenyjog**” fejezete röviden ismerteti az üzletek működtetésével kapcsolatos általános tudnivalókat. A versenyjog kapcsán az anyag kitér a tisztességtelen verseny tilalmára, valamint érinti az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolását is.

A hatóságok eljárásainak jelentős hányada tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indul. A „**Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok**” részben példákön keresztül szemlélteti az anyag, hogy mely kereskedelmi gyakorlatok minősülnek minden körülmények között tisztességtelennek, illetve ismerteti a megtevesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos tudnivalókat. Gyakoriak az árral, különleges árkedvezményekkel, akciókkal kapcsolatos jogsértések, ezért külön rész foglalkozik azzal, hogy mire kell odafigyelni egy akció meghirdetésekor, milyen elvárható indulókészlettel kell rendelkezni, hogyan lehet tájékoztatni a fogyasztókat az elérhető kedvezmény mértékéről.

A különböző jogszabályok több hatóságnak, szervnek adnak ún. reklámfelügyeleti hatáskört. Konkrét esetek és döntések segítségével ismerhetik meg a reklámfelügyeleti hatóságok szerepét és működését, valamint a hatósági eljárással kapcsolatos alapvető tudnivalókról is olvashatnak a „**Reklámfelügyelet**” fejezetben.

Mindezen témák mellett az információs anyag érinti még a **szertői jogokat, a békéltető testületi eljárást**, illetve az **érdekképviseleti szervek tevékenységét** is.

Emellett hozzáférhetnek a vonatkozó jogszabályokhoz, „ízeltőt kapnak” a témával kapcsolatos hatósági döntésekből is, továbbá teszt sor segítségével mérhetik le tudásukat.

Az információs anyag megtalálható a www.ofe.hu és a www.kosarmagazin.hu honlapokon, a broszúra megküldésre került a kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületeknek, kérvén segítségüket az anyag népszerűsítésében (ennek indoka az volt, hogy bár nem kötelező a békéltető testületi meghallgatáson való részvétel, ennek ellenére az ügyek jelentős számában a vállalkozások személyesen is képviseltetik magukat, így ezeken a fórumokon is hozzáférhető számukra). A CD és a broszúra továbbá Kedvezményezett sajtó tanácsadóhoz, illetve a fogyasztóvédelmi hatósághoz is eljuttatásra került terjesztésre. Emellett megküldésre került szakmai szervezeteknek is.

Kedvezményezett keresi a további lehetőségeket is, hogy az érintettek minél szélesebb köréhez juttassa el. Ilyen alkalom lesz például Budapesten a XVII. kerületben 2012. május 1-jén megrendezésre kerülő Majális, ahol Kedvezményezett helyi fogyasztóvédelmi szervezete kitelepül tanácsot adni, továbbá Kedvezményezett májusban „Webshop workshop” címmel szervez internetes kereskedők számára rendezvényt, ahol a résztvevők szintén meg fogják kapni. 2012. április közepén ismét megkezdték működésüket a PSZÁF által támogatott pénzügyi tanácsadó irodák. A tizenegy tagú irodahálózat (Debrecen, Eger, Nyíregyháza, Pécs, Szeged, Székesfehérvár, Békéscsaba, Miskolc, Győr, Szombathely, Zalaegerszeg) ingyenes, szakszerű pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadást folytat, így korábban is igen népszerű volt a lakosság körében. Bár az irodákat nem vállalkozások, hanem a fogyasztók keresik fel, ugyanakkor az, hogy egy konkrét pénzügyi jogvitában magánszemélyi

minőségben járnak el, nem zárja ki, hogy vállalkozásokhoz köthetőek legyenek, illetve amennyiben ez nem is áll fenn, hozzájárul a fogyasztói tudatszint növeléséhez is. Mivel így az irodák potenciális terjesztési helyet jelenthetnek, Kedvezményezett tárgyalásokat folytatott az irodákat üzemeltető Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületével, amely hozzájárult az irodákban történő terjesztéshez, ami a közeljövőben szintén megvalósul.

2. Összegezze 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

Ahogy Kedvezményezett a korábbi részbeszámolóban is írta, véleménye szerint a program összhangban van a pályázati célkitűzésekben megfogalmazottakkal. A program eredményei hozzájárulhatnak a vállalkozások jogkövető magatartásához, ezáltal növelhetik a fogyasztói igényérvényesítés szintjét is. Hozzájárulhat az ilyen típusú fogyasztói panaszok, illetve a versenytársakat sértő gyakorlatok csökkenéséhez.

Hasonló témában korábban már születtek kiadványok, egyéb anyagok (szakirodalomban ezek feltüntetésre kerültek), az információs anyag ezekhez képest a jogterületen azóta bekövetkező fejlődéseket is nyomon követi. Továbbá újszerű abban, hogy igyekezett példákkal, döntésekkel, illetve feladatokon keresztül segíteni az anyag elsajátítását.

Kedvezményezett tervezi a Program továbbfejlesztését, amelyre a jogszabályi környezet változásával idővel szükség is lesz (például napirenden van a fogyasztóvédelmi törvény módosítása). Míg például egy kiadvány esetében csak utánnomással lehet ezt korrigálni, addig például a honlapon közzétett verziónál ennek nincs akadálya.


3. Sorolja fel a Programmal (annak eredményeivel) összefüggésben született tanulmányokat, kiadványokat, publikációkat, előadásokat stb.!

A Program keretében elkészült a „Reklámtevékenység fogyasztóvédelmi aspektusai” című – elsősorban kis- és középvállalkozásoknak szóló – információs anyag, amely 2000 példányban elektronikus adathordozón (CD) jelent meg, illetve 4000 példányban egy, az információs anyagot népszerűsítő brosúra.

4. Összesítve mutassa be a Program végrehajtásának költségeit!

	Saját forrás	Támogatás	Összesen
Személyi költségek		500.000	500.000
Dologi költségek		1.026.865	1.026.865
Eszközbeszerzések költségei			
Egyéb költségek			
-			
Összes költség		1.526.865	1.526.865

Kelt: Budapest, 2012. április 25.


 Kedvezményezett (képviselőjének
 cégszerű) aláírása