

## SZAKMAI BESZÁMOLÓ

**Pályázati kiírás száma:** GVH VKK/3/2010.

**Program elnevezése:**

**„Nyugdíjas fogyasztói döntéshozatal elősegítése és annak védelme”**

**A támogatási szerződés száma:** AL/2764-005/2010.

**Kedvezményezett neve:** Magyar Nyugdíjasok Egyesületeinek Országos Szövetsége

**Szakmai felelős neve:** Jankovits György

**A Program befejezésének határideje:** 2011. június 30.

A beszámoló csak részeredményre vonatkozik.<sup>1</sup> □

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)!**

„Nyugdíjas fogyasztói döntéshozatal elősegítése és annak védelme”- című programunkat a pályázatunkban megtervezett, meghatározottak szerint, a tudatosabb fogyasztói magatartás kialakítása érdekében hajtottuk végre, amely a legkiszolgáltatottabb társadalmi rétegek közé tartozó időseknél, valamint a hátrányos helyzetűeknél különösen fontos.

A Magyar Nyugdíjasok Egyesületeinek Országos Szövetsége, - a pályázó szervezet - célja szerint fokozatosan el kell érni, hogy a nyugdíjasok nagy többsége megismerkedjen az új alapokon működő fogyasztóvédelmi jogszabályokkal, hogy tudatos, tudatosabb vásárlókká válhassanak.

Ezeknek a céloknak az elérése érdekében fogyasztóvédelemben jártas, járatos csapatunk 2011. március 01- május 31. között hajtotta végre vállalt feladatainkat az idősek tájékoztatása, felkészítése érdekében. Az időszak alatt 2 kiemelt területen tevékenykedtünk, amelyek a pályázati támogatással fejlődéshez és hosszú távon fenntartható eredményekhez vezettek:

1. kiemelt területként **a megyei fogyasztóvédelmi vezetők részére szakmai továbbképzést szerveztünk 2011. május 24-25-én Budapesten, a székházunkban:**

Szövetségünkhöz csatlakozott szervezetek megyei fogyasztóvédelmi vezetői részére (24fő) 2011. évi felkészítő sorozatunk részeként, május 24-25-én egy 2 napos (1 éjszakás) 12 órás tanfolyamot tartottunk Budapesten, a Szövetségünk Tanácsadó Iroda és Módszertani Központjában. A téma a nyugdíjasok fogyasztóvédelemmel kapcsolatos helyzete volt. Az előadások témái a fogyasztók érdekvédelméről szóló törvények, kormány-, és miniszteri rendeletek, azok naprakész változásai, mindennapi élethelyzetekben előforduló problémás helyzetek és azok megoldásairól

<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.

szóltak. A tanfolyam tematikájába az előadókkal való konzultáció lehetőségét is beterveztük. A megyei fogyasztóvédelmi vezetők, mint multiplikátorok, a tanfolyam alatt tanultakat május hónapban, megyéik nyugdíjas klubjaiban továbbadták. Ezzel nagymértékben növelték tagságunk fogyasztóvédelmi ismereteit, ezáltal tagjaink tudatosabb fogyasztók lettek, vitás esetekben felkészültebben keresik a jogorvoslatot.

Óra	Időtartam	Téma	Előadó
1.	<b>2011. 05. 24.</b> 10.30-11.15.	Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete szerepe a magyarországi fogyasztók védelmében	Dr Hajnal Zsolt helyett Dr. Joó Imre
2.	11.20-12.00.	Fogyasztóvédelem jogi kérdései	Dr. Szalóky László
3.	12.05-12.45.	Fogyasztóvédelmi tapasztalatok az elmúlt évi változások függvényében	Tari Ottó
4.	12.45-13.15.	Aktuális nyugdíjas fogyasztóvédelmi kérdések	Jankovits György, Szendrődi György
5-6.	14.30-16.00.	Egyéni felkészülés, távoktatás	Szendrődi György
7.	<b>2011. 05. 25.</b> 10.30-11.15.	Nyugdíjasok fogyasztóvédelmi ismereteinek jelenlegi helyzete, a NYOSZ tapasztalatai alapján.	Szendrődi György
8.	11.20-12.00.	Fogyasztóvédelmi feladataink és a támogatások által biztosított lehetőségeink	Szendrődi György
9.	12.05-12.45.	A nyugdíjas fogyasztói kosár tartalma fogyasztóvédelmi szemmel.	Jankovits György
10.	12.45-13.15.	Aktuális nyugdíjas fogyasztóvédelmi kérdések	Jankovits György,
11-12.	14.30-16.00.	A postán megküldött fogyasztóvédelmi tájékoztató és segédanyagok felhasználásának átbeszélése, önképzés.	Szendrődi György

A pályázatunkban 1. kiemelt területként megfogalmazott célkitűzésünk végrehajtásával (a fogyasztóvédelmi vezetők továbbképzésével, majd azok megyei szintű előadásaival) nagymértékben hozzájárultunk a fogyasztói döntések előkészítéséhez, meghozatalához, így a Gazdasági Versenyhivatal által kitűzött célok megvalósításához is.

2. Kiemelt területként a Nyugdíjas klubvezetők, és a nyugdíjas klubok fogyasztóvédelmi aktivistáinak felkészítését, 2011. május hónapban, és a nyugdíjas klubtagok (mintegy 175.000 fő) tájékoztatását 2011. május - június hónapok között végeztük el az alábbiak szerint:

- A.) Az országos képzésen részt vett megyei fogyasztóvédelmi vezetők megyéjükben saját klubjaik vezetőinek, illetve fogyasztóvédelmi aktivistáinak tartottak továbbképzést. 2011. május 31-ig személyesen, vagy fogyasztóvédelmi szakemberek bevonásával országosan mintegy 900 fő számára szerveztek a megyékben előadásokat, tájékoztatásokat, interaktív fórumokat. A továbbképzéseket 6 órában állították össze (megyéenként – kistérségeenként, a helyi adottságokra, a várható feladatokra tekintettel válogatták a témákat), a nyugdíjas résztvevőkre való tekintettel 2-3 alkalomra szétbontva.

Témakörök:

Időtartam:

- |  |                |
|--|----------------|
| <b>1. A fogyasztói tájékoztatás és jogérvényesítés</b>   | <b>1 óra</b>   |
| ○ Fogyasztói tájékoztatás  |                |
| ○ A Fogyasztóvédelemmel foglalkozó hatóságok, intézmények, civil fogyasztóvédelmi szervezetek                |                |
| ○ Fogyasztói jogérvényesítés tapasztalatai az időskorúak körében   |                |
| <b>2. A fogyasztó védelme</b>  | <b>1 óra</b>   |
| ○ Általános szerződési feltételek és fogyasztóvédelem, tisztességtelen szerződések fogyasztóvédelmi kérdései |                |
| ○ Távollévők között kötött szerződések, az internetes szerződéskötés   |                |
| ○ Szavatosság, jótállás  |                |
| ○ Reklám a nyugdíjasok szemszögéből  |                |
| ○ Internet és fogyasztás   |                |
| ○ Pénzügyi szolgáltatások  |                |
| ○ Termékbiztonság  |                |
| <b>3. Egészség és fogyasztás</b>   | <b>0,5 óra</b> |
| ○ Élelmiszerbiztonság  |                |
| ○ Egészség és táplálkozás nyugdíjas szemmel  |                |
| ○ Étkezési zavarok   |                |
| <b>4. Az érdekesebb Békéltető Testületi ügyek feldolgozása</b>   | <b>0.5 óra</b> |
| <b>5. Aktuális nyugdíjas fogyasztóvédelmi kérdések</b>   | <b>1 óra</b>   |

Előadók:

Megyei fogyasztóvédelmi vezetők, és felkért megyei fogyasztóvédelmi szakemberek voltak.

Ezzel a képzés sorozattal az országban 34 helyen közel 900 főt tudtunk elérni, tájékoztatni, információval ellátni, szükséges mértékben felkészíteni a rá váró feladatokra.

- B.) Az előadásokat meghallgatva a nyugdíjasklubok vezetői és a fogyasztóvédelmi aktivistái, a saját klubjaikban, - összességében 1571 nyugdíjas klubban -, a megjelenő tagtársaik részére 2011. május – június hónapokban, a nyugdíjas klubtalálkozók keretében, az új információkat tovább adták. A klubok tagsága a saját vezetőjükre, tapasztalataink szerint jobban odafigyelt, - mert Őt személyes klub kapcsolat fűzi hozzá -, mint egy „idegen előadóhoz”, még ha szakember is.

Ezáltal a hallottakra jobban odafigyelt, a klubtagokkal, családdal, szomszédokkal könnyebben megbeszélték a témákat. Így a fogyasztóvédelmi feladatoknak, ismereteknek, egy-egyre szélesedő információáramlást tudtunk biztosítani. Ezzel is elő tudtuk segíteni, hogy a nyugdíjas tagtársaink, a generációnk tagjai tisztába legyenek azzal, hogy milyen jogaik is vannak, s meg tudják védeni magukat a tisztességtelen kereskedőktől, szolgáltatóktól is. Így mi is aktív részesei lettünk a nyugdíjas klubtagságunk tudatosabb fogyasztóvá nevelésének.

A pályázatunk támogatása, és sikeres megvalósulása, a nyugdíjas lakosság fogyasztóvédelmi ismeretszintjében - ugrásszerű fejlődéshez és hosszú távon fenntartható eredményekhez vezetett. A programunk megvalósításával a kis pénzű, előzőleg könnyebben becsapható nyugdíjasaink, és általuk a környezetük is, tudatos, de legalább tudatosabb vásárlókká váltak, így már jobban meg tudják védeni magukat a tisztességtelen kereskedőktől, s ezzel a további ügyintézéseket, az elhúzódo pereskedéseket előzhattük meg.

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

### **a) szakmailag / tudományos szempontból**

Programunk eredménye, hogy a Magyar Nyugdíjasok Egyesületei Országos Szövetség megyei és megyei jogú városi tagszervezeteihez csatlakozott nyugdíjas klubok tagsága (175.000 fő) - és az általuk elért, megszólított közel fél millió hozzátartozó és ismerős - értesülhetett a legfrissebb fogyasztóvédelmi hírekről, a törvényi előírásokról, nyugdíjasokat érintő fogyasztóvédelmi intézkedésekről, a Békéltető Testületi, esetenként a bírósági ügyekről. A nyugdíjasok, a korosztályuknak megfelelő fogyasztóvédelmi információkat a megyei és klub szintű fogyasztóvédelmi felelőseink részéről a nyugdíjas klubok tagsága részére tartott interaktív előadásokból szerezték.

Tevékenységünk, - a sikeres megvalósítása során -, a nyugdíjas lakosság fogyasztóvédelmi ismeretszintjében - fejlődéshez és hosszú távon fenntartható eredményekhez vezetett. A programunk megvalósításával a kis pénzű, korábban könnyebben becsapható nyugdíjasaink, és általuk, - a „szájhagyomány” szerűen tovább adott információk által - a környezetük is, tudatos, de legalább tudatosabb vásárlókká váltak. Most már jobban meg tudják védeni saját magukat a tisztességtelen szolgáltatóktól és kereskedőktől, s ezzel a további ügyintézéseket, az elhúzódo pereskedéseket előzhattunk meg.

### **b) a pályázati célkitűzésekkel összefüggésben**

A Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központ 2010. évi célkitűzései, között szerepel a fogyasztói döntéshozatal és védelmének kérdéseivel foglalkozó magyarországi tudományos élet és közélet működésének és fejlődésének elősegítése. A pályázati felhívás szerint a GVH VKK támogatja az iskolarendszeren kívüli képzéseket, oktatásokat, a más szervezetek versenykultúra fejlesztő tevékenységének támogatásával a tudatos fogyasztói döntéshozatal kultúrájának fejlesztését, a fogyasztói tudatosság növelése érdekében.

A pályázatunkban megfogalmazott 2 fő célkitűzésünkkel (a fogyasztóvédelmi vezetők felkészítő tanfolyamával, majd a megyei fogyasztóvédelmi vezetők által a megyei szövetségeknél, és nyugdíjas klubokban megtartásra kerülő előadásaival) nagymértékben hozzájárultunk a fogyasztói döntések előkészítéséhez, meghozatalához, így a VKK céljaihoz is.

A megyei szakembereink (multiplikátoraink) felkészítésével és azok megyei (klubok fogyasztóvédelmi munkatársai részére) és klubszinten (tagság részére) megtartott interaktív fogyasztóvédelmi előadásaival, megbeszéléseivel a klubok, fogyasztók szintjéig le tudtuk juttatni a friss információkat, és a személyes kapcsolatok megvalósulásával, rengeteg egyéni (eddig eltitkolt) problémára tudunk megoldást nyújtani, feltárni.

c) újszerűség bemutatása

Pályázatunk megvalósítása során újszerű feladat volt nyugdíjasok fogyasztóvédelmi ismereteinek jelenlegi helyzetének feldolgozása a szövetségünk tapasztalatai alapján, az önkéntes munkatársaink, a megyei és klub szintű nyugdíjas fogyasztóvédelmi felelőseink felkészítése és alkalmazása - mint multiplikátorok - a megyékben, klubjaikban a fogyasztóvédelmi előadások szervezésében, levezetésében és megtartásában.

d) a továbbfejlesztés lehetőségei (pl. Program kiterjesztése, további kutatás, módosítás szükségessége)

A továbbfejlesztési lehetőség, a nyugdíjas klubokat, és azok országos lefedettséggel rendelkező hálózatait felhasználva, az önkéntes nyugdíjas fogyasztóvédelmi felelősi hálózat kialakítása, amellyel a kis településen élők, az otthonaikból alig kimozduló időseket is el lehet elérni, és tudatosabb fogyasztóvá nevelni.

e) az eredmények hasznosításának lehetőségei

Pályázatunk megvalósításának eredményeit szeretnénk a továbbiakban is kamatoztatni, kiszélesíteni. A Nyugdíjasok Lapja fogyasztóvédelmi mellékletei - a szervezett nyugdíjasok körében - ismertek voltak, egyre nagyobb igény merül fel annak folytatására, valamint a fogyasztóvédelmi információ áradat továbbításának kiszélesítésére. A közlésre méltó fogyasztóvédelmi információ mennyisége hónapról hónapra akár 20-24 A/4-es oldal megtöltésére is elegendő lenne, de az új havi lapunk, a „Generációnk” fogyasztóvédelmi mellékletének megvalósítását technikai és anyagi gondjaink jelenleg még nem tudják biztosítani.

Ezért is tervezzük a Nyugdíjasok Fogyasztóvédelmi Lapjának megvalósítását, melyben havonta 12-24 A/4-es oldalon tájékoztatnánk az idősebb embereket, a nyugdíjasokat az aktuális intézkedésekről, eseményekről. Az országos és megyei „multiplikátori” képzéseinknek köszönhetően, a felkészített önkénteseink a továbbiakban szinte bármely időpontban a klubtagságuk rendelkezésére állhatnak, előadást tarthatnak. Segíthetik társaikat, hogy azok tudatosabb vásárlók legyenek, döntéshozatali képességeiket növeljék, a fogyasztóvédelmi problémás ügyeket el tudják kerülni, vagy ha már elkerülni nem is sikerült, akkor

érdekérvényesítésüket szakszerűbben és hatékonyabban saját maguk is el tudják intézni.

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 megyei fogyasztóvédelmi vezetők részére 2011. szeptember 24-25-ére szervezett szakmai továbbképzése készült egy előadás PowerPoint anyagát CD mellékletben megküldjük.

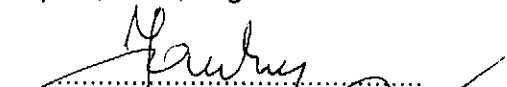
4. **Mutassa be, a Program megvalósítása mennyiben felel meg az eredeti szakmai tervnek (ütemezés, eredmények, esetleges eltérések indokai, különös tekintettel a támogatási szerződés módosítása nélkül végrehajtottakra)!**

A Program megvalósítása összességében megfelel a pályázatban foglaltaknak. Időbeli eltérés volt, - mert a támogatási szerződés Szövetségünkhöz való késői megérkezése miatt -, a megyei fogyasztóvédelem képzését a márciusról májusra tettük át, de a megvalósítása az időhatáron belül megtörtént. Az eredetileg tervezett előadások tartalmát, tematikáját - a költségvetés jelentős csökkentése miatt - át kellett egy kicsit dolgoznunk, az előzetes egyeztetéseket követően a megtervezett előadók közül több szervezet képviselőjét nélkülöznünk kellett.

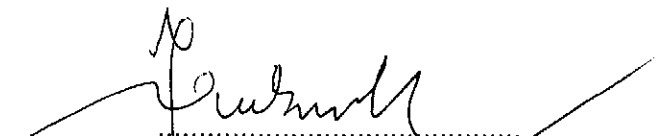
5. **Amennyiben rendelkezésre áll, csatolja a Program résztvevői / célcsoportja által készített értékelést!**

A szóbeli értékelések és levelekben kapott információk szerint nyugdíjas tagságunk a fogyasztóvédelmi képzéseket, interaktív előadásokat nagy szeretettel hallgatta, kérdéseket tettek fel, elmondták személyes tapasztalataikat, ezzel is segítették a többiek döntés előkészítését. A hallottakat az összejöveteleiken, találkozóikon, klubfoglalkozásokon fel is dolgozták, így az előadások tartalmáról, a képzésről esetlegesen távolmaradók is értesülhettek.

Kelt: Budapest, 2011, augusztus 17.

  
Szakmai felelős aláírása



  
Kedvezményezett (képviselőjének cégszerű) aláírása

