

Aktív szépkorúság

A HÓNAP TÉMÁJA: FOGYASZTÓK VILÁGNAPJA

2012. MÁRCIUS

TARTALOMJEGYZÉK:

- FOGYASZTÓK VILÁGNAPJA – 2012. MÁRCIUS 15.
- FOGYASZTÓI ALAPJOGOK
- MIRŐL SZÓL AZ IDEI KAMPÁNY ?
- ORSZÁGOS FELMÉRÉS A FOGYASZTÓK VILÁGNAPJA ALKALMÁBÓL
- PROGRAMAJÁNLÓ A FOGYASZTÓK VILÁGNAPJA ALKALMÁBÓL

*A NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HAVI TEMATIKUS ÚJSÁGJA
AZ EURÓPAI ÉVHEZ KAPCSOLÓDÓAN*

HÍREINKET MEGTALÁLJA A [WWW.NFH.HU](http://www.nfh.hu) WEBOLDALUNKON.
FÓRUMPORTÁLUNK A [HTTP://NFHFORUM.HU](http://nfhforum.hu) CÍMEN ÉRHETŐ EL.
NEMZETI FOGYASZTÓI TERMÉKKOSÁR: [WWW.TERMEKKOSAR.HU](http://www.termekkosar.hu)
AZ EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT: [WWW.MAGYAREFK.HU](http://www.magyarefk.hu)

HÉTVÉGI TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK
KÖNNYEN MEGJEGYZHETŐ SZÁMON:
06-30-9-NFH-SOS KARAKTEREK A TELEFONON
(VAGYIS: 06-30-9-634767)
(NEM EMELT DÍJAS, NORMÁL DÍJSZABÁSÚ MOBILHÍVÁS)

Fogyasztók világnapja – 2012. március 15.

Március 15-én tartják meg a Fogyasztók Világnapját annak emlékére, hogy John F. Kennedy amerikai elnök 1962-ben ezen a napon hirdette ki a négy alapvető fogyasztói jogot (a biztonsághoz, az információhoz, a választáshoz és a képviselethez való jog) összefoglaló történelmi nyilatkozatát. Ez volt az első alkalom, hogy bármely politikus ilyen alapelveket fogalmazott meg a fogyasztók védelmével kapcsolatban.



Ennek a nyilatkozatnak köszönhetően került nemzetközileg elismerésre a kormányok és az Egyesült Nemzetek Szervezete által az a tény, hogy minden állampolgár fogyasztóként alapvető jogokkal rendelkezik. Az évek folyamán ezeknek a jogoknak száma nyolcra szaporodott, alapját képezve a Fogyasztóvédelmi Világszervezet, valamint Magyarországon a fogyasztóvédelmi szervezetek munkájának.

A Világnapot ezen a napon jó húsz évvel később, 1983-ban ünnepelték először. Újabb két évvel később az egyre erősödő fogyasztói világmozgalom nyomására és a Fogyasztóvédelmi Világszervezet (Consumers International, CI) lobbitevékenységének köszönhetően 1985 áprilisában az ENSZ közgyűlése hivatalosan is deklarálta - további négy ponttal kiegészítve - a fogyasztók nyolc alapvető jogát.

A Világnapot a nyolcvanas évek óta egyre több országban megünneplik. A CI és tagszervezetei a fogyasztóvédelem fontosságának és a fogyasztói jogok propagálása mellett minden évben egy-egy téma köré szervezik a naphoz kapcsolódó kampányt. Ebben az évben a téma: "A mi pénzünk, a mi jogaink - a pénzügyi szolgáltatások közötti valódi választási lehetőségért".

Fogyasztói alapjogok

1. Az alapvető szükségletek kielégítéséhez való jog. Alapvető termékekhez és szolgáltatásokhoz, így az elegendő élelmiszerhez, ruhához, otthonhoz, alapvető egészségügyi szolgáltatásokhoz, oktatáshoz, higiéniához való hozzáférés joga, hogy mindenki teljes körűen részt vehessen a társadalom életében.

2. A veszélyes termékek és eljárások ellen való tiltakozás joga. Jog az egészséget vagy az életet veszélyeztető termékek, termelési folyamatok és szolgáltatások elleni védelemhez. A fogyasztói termékeket előállító vállalatoknak biztonsági és teljesítményvizsgálatokat kell végezniük, mielőtt termékeik piacra kerülnek.

3. A megfontolt választáshoz szükséges tények ismeretének joga. Jog az információhoz – ide értve az alapanyagokat, a vegyianyagtartalmat, a szükséges elővigyázatossági lépéseket, a mellékhatásokat (ha vannak ilyenek), a korlátozó intézkedéseket és a lejáratidőt is – a jól informált döntéshozás, és a tisztességtelen vagy félrevezető reklámozás és címkézés elleni védelem érdekében.

4. A különféle termékek és szolgáltatások közötti választás joga. Jog a versenyképes áron, kielégítő minőségben kínált termékek és szolgáltatások sorából való választás lehetőségéhez.

5. A kormány irányelveinek meghatározásába és a végrehajtásba való beleszólás joga. Jog a fogyasztói érdekek képviseléséhez a törvényhozásban és a végrehajtásban, valamint a termékek és szolgáltatások kifejlesztésében.

6. A jogos panaszok tisztességes rendezéséhez való jog. Jogos panaszok esetén a korrekt kárpótláshoz való jog, beleértve a félrevezetést, a rossz minőségű, selejtes termékek és a nem kielégítő szolgáltatások miatti kompenzációt.

7. A tájékozott és tudatos fogyasztóvá váláshoz szükséges ismeretek és tudás elsajátításához való jog. Jog a megfelelő tudás és képességek megszerzéséhez, amelyek a termékeket és szolgáltatásokat illető jól informált, magabiztos döntések meghozatalához szükségesek, beleértve az alapvető fogyasztói jogok és azok alkalmazási lehetőségeinek ismeretét is.

8. Jog az egészséges és elviselhető környezetben való élethez. Jog az egészséges környezethez, amely sem nem fenyegető, sem nem veszélyes, és amely lehetővé teszi a jelen és jövő generációk méltóságteljes életét és jóllétét.

Miről szól az idei kampány?

2012. március 15-e a Fogyasztók Világnapja. A Consumers International (Fogyasztók Világszervezete, továbbiakban: CI) ebből az alkalomból ismét kampányt indít és fellép azért, hogy a fogyasztók a pénzügyi szolgáltatások területén a termékek széleskörű palettájából választhassanak. Az idei téma: **"A mi pénzünk, a mi jogaink - a pénzügyi szolgáltatások közötti valódi választási lehetőségért"**.

A CI által elkészített dokumentum arra mutat rá, hogy a pénzügyi szolgáltatások területe mind a fogyasztók, mind pedig a gazdaság szempontjából kiemelt jelentőséggel bír. Amikor ugyanis a fogyasztók élni szeretnének alapvető jogukkal és tudatos döntést hozva pénzügyi intézményt szeretnének váltani, sokszor azzal szembesülnek, hogy e lehetőség igénybe vétele túl nehézkes és körülményes. Mindez pedig azt eredményezi, hogy a bankok és egyéb pénzügyi szolgáltatók nincsenek arra rákényszerítve, hogy tovább fejlesszék szolgáltatásaikat vagy azokat olcsóbban kínálják.

A CI megvizsgálta, hogy melyek is azok a gátló tényezők, amelyek a fogyasztókat a legnagyobb mértékben tántorítják el attól, hogy pénzügyi szolgáltatót váltsanak. Ezek között szerepel az idő, hiszen a szolgáltatóváltás időigényes folyamat, emiatt pedig a banki ügyfelek ódzkodnak ennek procedúrájától. Emellett sok fogyasztó tart attól, hogy a számláik lezárásának, valamint számlájuk adatainak a másik intézményhez történő továbbításának közvetlen költségei magasak lesznek: így félnek e lehetőséggel élni. A fentiekén kívül a fogyasztók gyakran azt gondolják, hogy szolgáltatóváltás esetén az addig már teljesített befizetéseik egy része elvész vagy pedig egyéb költségekkel csökkentik azokat.

Világviszonylatban szintén megfigyelhető az árukapcsolások alkalmazása, amikor a bank a leendő ügyfele által igényelt szolgáltatást különállóan nem, hanem csupán egy olyan kiegészítő termékkel hajlandó értékesíteni, amit voltaképpen a fogyasztó igénybe sem kíván venni. Ezen kívül pedig a megfelelő tájékoztatás hiánya miatt nincsenek

tisztában a fogyasztók azzal, hogy az egyes pénzügyi vállalkozások által nyújtott szolgáltatások között mi is a fő különbség, miért is járnak jobban az egyik cég ajánlatával, ha azt igénybe veszik.

Ráadásul, ha végül a bank ügyfele mégsem riad vissza a fent írt tényezőktől és szolgáltatót szeretne váltani, úgy azt tapasztalja, hogy a gyakorlatban az sokszor nem vezet érdemi változáshoz és igaza is van. A pénzügyi piacon ugyanis megfigyelhető a koncentráció, ami azt jelenti, hogy a szolgáltatások területén mindössze pár vállalkozás termékei érhetőek el, így a teljes kínálat mindössze pár kézben összpontosul: a fogyasztó számára tehát nem adott az a lehetőség, hogy igazán széles termékpaletta közül válogasson.

Az említett tényeket több kutatás is alátámasztja. Franciaországban egyértelműen érvényesül a pénzügyi piac koncentrációja, amiből kifolyólag a francia pénzügyi szolgáltatások Európa legdrágább konstrukcióihoz tartoznak. Ennek megfelelően a franciáknál alacsony a pénzügyi szolgáltatóváltás aránya: évente ugyanis a lakosság mindössze 7.5 %-a vált pénzügyi intézményt. Sok tanulmány alátámasztja azt is, hogy ez az arány olyan alacsony, hogy az eljárást túl bonyolultnak gondolják. A bankváltások alacsony számához továbbá hozzájárulnak még annak magas költségei is.

Nem csak Európában figyelhető meg ugyanakkor a fogyasztók pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszainak nagy száma. Így például Kínában egy felmérés során rámutattak arra, hogy a banki ügyfelek több mint 40 %-a kifogásolta a banki költségek indokolatlan emelkedését. Az Egyesült Királyságban a pénzügyi szolgáltatások felügyeletének ellátásáért felelős hatóság több mint 1.7 millió fogyasztói bejelentést regisztrált 2010. második felében. Indiában pedig a 2009-2010-es évek során az illetékes pénzügyi ombudsman hivatalához intézett megkeresések közül 79.266 db. a pénzügyi szolgáltatásokkal volt kapcsolatos. Brazíliában 2009-ben a pénzügyi panaszok kerültek a második helyre azon a listán, amelyek a fogyasztóvédelem ellátásáért felelős kormányzathoz érkeztek. Végül visszatérve Franciaországhoz: egy felmérés alapján a francia lakosok 15 %-a szeretne bankot váltani, azonban mindössze 5 % az, aki ezt ténylegesen meg is valósítja.

Maradva a számadatoknál: Európában a 2007-2008-as években mindössze a fogyasztók 9 %-a élt a pénzügyi szolgáltatóváltás lehetőségével, holott ugyanez a szám a biztosítótársaságok kapcsán 25 %, míg az internetszolgáltatók esetén 22 %. Ausztráliában pedig az elmúlt két év során megkérdezett banki ügyfelek összesen 7.6 %-a hagyta ott régi bankját egy új miatt.

A CI rámutat arra is, hogy a pénzügyi vállalkozások közötti versenyt úgy lehetne erősíteni, ha megkönnyítik a szolgáltatóváltás feltételeit. Ennek egyik lehetséges módja az lenne, ha lehetővé tennék a fogyasztó számára azt, hogy régi bankszámlaszámát megtarthassa, ha új bankhoz viszi pénzét. Ennek élő példája már megtalálható Svédországban, itt ugyanis már lehetőség van arra – hasonlóan a mobiltelefon-szolgáltatókhoz -, hogy a fogyasztók egyfajta számlahordozás keretében „átvihessék” számlájukat egyik banktól a másikhoz és mindeközben számlaszámuk nem változik.

Tény, hogy a svéd példa egyelőre egyedülálló a világon, ám mindenképp követendőnek tűnik: a svédok ún. Bankgiro rendszere ugyanis egységes banki számlaazonosító platformot is jelent egyben, ami lehetővé teszi, hogy a fogyasztók könnyen átvigyék Bankgiro számukat egy másik bankszámlára, így mindig a legkedvezőbb feltételekkel rendelkező banki szolgáltatást vehetik igénybe.

A további megoldást a CI abban látja, ha a pénzügyi szolgáltatóváltás szabályait egyszerűsítik és megkönnyítik a procedúrát a fogyasztó számára. Ez történhet például úgy, hogy előírják a fogyasztó új bankja számára annak kötelezettségét, hogy megkereséssel éljen a régi pénzügyi intézmény felé és biztosítsa azt, hogy a régi bankszámlára érkező fizetések automatikusan az új számlaszámra legyenek átirányítva. Ennek kapcsán pedig pontosan meg kell határozni a bankok ezirányú felelősségeit, ugyanígy a szolgáltatóváltás maximális határidejét, valamint annak költségeit. E megoldásra szintén találunk példát, hiszen Hollandiában a most bemutatott rendszer már kiépítésre került.

A fenti eszközökön kívül a pénzügyi intézményváltás direkt költségeit is csökkenteni kell, valamint a fogyasztóknak meg kell adni a szolgáltatóváltáshoz szükséges információkat: a banki ügyfelek ugyanis sokszor csak amiatt nem akarnak intézményt váltani, mivel nem ismerik a pénzügyi piac kínálatát. A CI szerint továbbá az árukapcsolásokat is fel kell számolni, mivel azokat a pénzügyi intézmények sokszor tisztességtelenül alkalmazzák.

Végül, de nem utolsósorban bővíteni kell a fogyasztók pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos választási lehetőségeit is, mindezt pedig a verseny növelésével lehet elérni.

Országos felmérés a Fogyasztók Világnapja alkalmából

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége a közelgő Fogyasztók Világnapja kapcsán országos felmérést készít a magyar fogyasztók között és arra kéri őket, hogy osszák meg tapasztalataikat a hazai pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatban. Ennek keretében azzal a kéréssel fordulnak a fogyasztókhoz, hogy töltsék ki a Szövetség honlapján (www.feosz.hu) a "Kattintson" menüpontban található, "Országos felmérés a Fogyasztók Világnapja alkalmából" c. rövid kérdőívet és válaszoljanak az ott található tíz kérdésre, a megfelelő válasz kiválasztásával.

Programok a Fogyasztók Világnapja alkalmából

A Fogyasztók Világnapja alkalmából a fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai több helyszínen is várják az érdeklődő fogyasztókat, vállalkozókat. Az alábbiakban megtalálható programok helyszíne Debrecen, Eger, Kiskunhalas és Székesfehérvár. A rendezvényeken lehetőség van szakmai tanácsadás igénybevételére, a Nemzeti Fogyasztói Termékkosár programmal való megismerkedésre. A Fogyasztók Világnapja alkalmából készített összeállításunk megtalálható ezen a linken.

Várjuk Önöket szeretettel rendezvényeinken!

március 14: A Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőrsége a Fogyasztók Világnapja alkalmából 2012. március 14-én szóbeli tájékoztatással, érdekes szórólappal, fogyasztóvédelmi totóval, és értékes könyvnyereményekkel várja az érdeklődő fogyasztókat 10-16 óráig a debreceni FÓRUM Bevásárlóközpontban (Debrecen, Csapó utca 30). A fogyasztóvédelmi hatóság standját nemcsak a fogyasztók, hanem a vállalkozások is felkereshetik, ahol tájékoztatást kaphatnak a rájuk irányadó jogszabályi követelményekről, a pozitív listára való felkerülés feltételeiről, valamint a Nemzeti Fogyasztói Termékkosárról.

március 14: A Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőrsége a Fogyasztók Világnapja alkalmából az egeri Kormányablakban nyílt napot rendez. A fogyasztói alapjogok kihirdetését minden évben megünnepli a Felügyelőrség és egyben felhívja a figyelmet e jogok érvényesülésének jelentőségére. Tavaly óta új fórumon, a Kormányablakban is intézhetők a fogyasztóvédelmi ügyek, amelyet a szakemberek jelenlétükkel is népszerűsíteni kívánnak. A helyszínen

tanácsadással, fogyasztóvédelmi totóval, aktuális témákat érintő kiadványokkal minden korosztályt várnak. (március 14. 10.30, egeri Kormányablak, Klapka György u. 9.)

március 15: A Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége részt vesz a Kiskunhalason megrendezésre kerülő Magyarok Vásárán.

március 19-20: A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége a Fogyasztóvédelmi Világnap alkalmából 2012. március 19-20. között több általános- és középiskolába látogat el, ahol diákfórum keretében ad betekintést a hatóság munkájába.

március 19: A 2012-es év az aktív idősödés és a nemzedékek közötti szolidaritás európai éve. Ennek tiszteletére az idei évben kezdeményezés indult a koruknál fogva kiszolgáltatott helyzetben lévő szépkorúak védelme érdekében. Ennek keretében a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége 2012. március 19. napján egy, 16 nyugdíjasklubot tömörítő egyesület részére tart bemutatkozó előadást, annak érdekében, hogy az idősebb korosztályokat is folyamatosan tájékoztassuk, felhívjuk figyelmüket a felgyorsult és modernizált világ idősebb fogyasztóit érintő veszélyeire.

március 21: A Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége és a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara a Fogyasztók Világnapja alkalmából „Együtt a fogyasztókért” címmel tájékoztató napot szervez. (Gazdaság Háza - Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.)

A témakörrel kapcsolatos további cikkek

honlapunkon megtalálhatóak:

www.nfh.hu