

# Közhasznúsági jelentés

## Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

### 2003. évi tevékenységéről, gazdálkodásáról

#### Bevezető

Az Európai Unióhoz történő csatlakozás kapcsán Magyarországon is egyre több szó esik a fogyasztóvédelemről, annak szükségességéről. A hazai fogyasztók mind jelentősebb számban jönnek rá, hogy fogyasztóként kulcsszerepet játszanak a gazdaságban, és ahhoz, hogy „versenyképesek” legyenek, ismerniük kell a társadalomban fogyasztóként őket megillető jogokat, de a környezettel és az egész társadalommal szembeni felelősségüknek is tudatosulni kell. Mindeközben egyre erőteljesebben fogalmazódik meg a fogyasztói jogok érvényesítésének, a magas szintű egészségvédelemnek, a biztonságos termékek forgalmazásának, az átlátható, értékarányos szolgáltatásoknak az igénye.

Az uniós jogharmonizáció eredményei érzékelhetőek. A fogyasztóvédelmi törvény, valamint a fogyasztók egészségét és biztonságát szolgáló, gazdasági érdekeiket védő jogi rendelkezések javítottak a fogyasztók pozícióján. Számos területen azonban a fejlődés elmarad a szükségletektől, gyakran a lehetőségektől is.

A sajtó egyre jelentősebb szerepet vállal ebben a tudatosító munkában és 2003-ban egyesületünk – nem utolsó sorban hazai szakembergárdájának és nemzetközi kapcsolatainak köszönhetően – minden korábbit meghaladó mértékben tudott e folyamat segítségére lenni.

#### 1. Szakmai tevékenység

##### Jogi munka

A jogszabályalkotásban való részvétel, a készülő jogszabályok, vagy a már meglévők módosításának véleményezése, illetve az előbbieket megalkotására vonatkozó kezdeményezés már nemcsak a fogyasztók érdekében az egyesület által önként vállalt kötelesség, hanem a jogalkotó szervek, számos minisztérium, önkormányzat részéről elvárássá is vált. Ez, amellett, hogy az egyesület elismertségét bizonyította, lehetőséget teremtett egyik fő feladatunk, az érdekképviselet kifejtésére. Az OFE szakértői és jogi munkatársai 2003-ban a jogszabályalkotás terén a fogyasztóvédelmi törvénnyel, a hírközléssel kapcsolatos törvényekkel, valamint az élelmiszerekre vonatkozó egyes jogszabályokkal összefüggésben fejtettek ki rendkívül aktív tevékenységet. A tavalyi évben a jogharmonizációs feladatokra tekintettel számos esetben jogi normákkal foglalkozva is javaslatot tett az egyesület a fogyasztói igényérvényesítéssel, a szavatossággal, a jótállással a minőségi kifogások intézésével kapcsolatban. Természetesen az említett területeken kívül számos esetben kellett az egyes ágazati jogszabályalkotás során is a fogyasztók érdekében a jogalkotók kérésére véleményt nyilvánítani a különböző szakmai fórumokon.

A kábelszolgáltatásra vonatkozó konkrét jogszabályi háttér megteremtésére irányuló kezdeményezésünk egyedülálló volt, amelyeket a kezdeti elutasítást követően más szerv is magáévá tett. Külön említésre méltó, hogy a Gazdasági Versenyhivatal is ugyanazon az

állásponton van, mint az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület, azaz a fogyasztók védelme érdekében feltétlenül szükséges a kábelszolgáltatásra, szolgáltatói tevékenységre vonatkozó jogszabály megalkotása. Folyamatos volt ennek érdekében nemcsak a jogalkotóval, hanem a szolgáltatókkal történő egyeztetés is.

A jogalkotók az **elektronikus hírközlésről szóló törvény** ügyében folyamatosan hangsúlyozták a törvény fogyasztóvédelmi jellegét. Fontos pozitívumnak tekinthető, hogy az általános szerződési feltételek alapvető tartalmi követelményeit, a szerződések megkötésének, módosításának, megszüntetésének módját és feltételeit megfelelő részletességgel tartalmazza a törvény és a kapcsolódó kormányrendelet.

Negatívum azonban, hogy az OFE véleményét, javaslatait a korábbiakhoz hasonlóan szinte egyáltalán nem vették figyelembe a jogalkotás során. A civil fogyasztóvédelem funkciója e jogszabályban nem éri el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott legalapvetőbb jogosultságokat sem.

A **postáról szóló törvény** megalkotásánál az OFE személyes képvisellel részt vett a szakmai munkacsoport tevékenységében. Ennek eredményeként számos olyan rendelkezés került be a jogszabályba, melyet egyesületünk javasolt. A törvény nevesített kötelezést tartalmaz a jogalkotók számára a fogyasztókat érintő jogszabályok ügyében a civil fogyasztóvédelmi szervezetek szakmai véleményének kikérésére.

Sajnálatos, azonban, hogy a törvényalkotás folyamatában gyakran csak azokban a fázisokban tudtunk bekapcsolódni a véleményezésbe, amikor a dolgok már lényegében eldőlték. Szintén negatívum, hogy számos államigazgatási szerv továbbra is negligálja egyesületünket, tervezeteit nem küldi meg, sőt a Belügyminisztérium például a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban elvitatta az OFE jogosultságát az érdekképviselőre.

Nem beszélhetünk csupa pozitívumról az önkormányzati jogalkotásban való részvételünket érintve sem. Nagy előrelépés, hogy egyre gyakrabban támaszkodnak véleményünkre a települési önkormányzatok, de az a tapasztalat, hogy leginkább ott, ahol szakembereink hozzáértésükkel, helyi vezetőink pedig „erőszakosságukkal” kivívják ezt az – egyébként törvény biztosította – jogot. Sajnos a Fővárosi Önkormányzat továbbra sem jár élen észrevételeink figyelembevételében, csakúgy, mint a véleményünket ugyan kikérő, ám azt figyelembe nem vevő önkormányzatok.

Az egyesület érzékelve, hogy egyes gazdálkodó szervezetek csak erőteljes nyomás esetén hajlandóak figyelembe venni a kiszolgáltatók érdekeit, peres eljárásokat indított már évekkel ezelőtt. 2003-ban ezek száma megszorodott. Fontos közülük kiemelni az ELMŰ Rt. ellen indított keresetet, mivel a Magyar Köztársaság Legfelsőbb Bírósága felülvizsgálati eljárása következtében a Fővárosi Bíróságot új eljárás lefolytatására kötelezte.

A Spar Rt. ellen indított peres eljárás a fogyasztók győzelmével ért véget. A több folyamatban lévő per közül a téma jelentősége miatt a hulladékszállítás ügye érdemel említést, valamint a Vodafone Rt. ellen indított peres eljárás tisztességtelen szerződési feltételek alkalmazása miatt.

Az egyesület médiaközleményeivel folyamatosan tájékoztatta a gazdasági élet szereplőit bizonyos fogyasztói jogsérelmekről, illetőleg az Európai Unió fogyasztóvédelmi helyzetéről, aktuális kérdéseiről. A tájékoztatást az OFE munkatársai nemcsak a tanácsadó irodákon keresztül, a hozzájuk forduló közvetlen fogyasztói megkeresésre válaszul végezték, hanem a különböző rádió, televíziós műsorokban történő megjelenés útján is.

## Tanácsadás

A fogyasztókkal való kapcsolatok legfontosabb terepe továbbra is a tanácsadás. A beérkezett összesítők alapján kiderül, hogy az ország jelentős részén aktív tanácsadási munka folyik.

A beérkezett és kezelt panaszok száma alapján a tavalyi évhez képest nem történt jelentős növekedés (mintegy 5%-os). A panaszok összetétele azonban elmozdulást jelent a tavalyi évhez képest. A **közüzemi** panaszok száma stagnálást mutat, de továbbra is nagyon magas arányú, a panaszok ötödét teszi ki. Jellemző, hogy – hasonlóan a kábeltelevíziós panaszokhoz – az ilyen típusú panaszok, elsősorban a nagyobb településeken jelennek meg. A **kábeltelevíziós** szolgáltatások területén a regisztrált panaszok száma enyhe csökkenést mutat. Ennek oka lehet egyrészt a „beletörődés”, másrészt a szolgáltatók azon törekvése, hogy pontosabb tájékoztatást nyújtsanak a fogyasztóknak a változásokról.

A **minőséggel** és **jótállással** kapcsolatos panaszok száma hasonló a tavalyihoz, és csaknem a panaszok negyedét teszik ki. A kisebb településeken a panaszok 80-90%-a ebből a körből ered. A **fogyasztói szerződések** és a **kereskedelem** vonatkozásában jelentkező panaszoknál némi emelkedés tapasztalható a tavalyi évhez képest, ez azonban nem haladja meg az éves átlagos növekedés mértékét. A legjelentősebb változás a **pénzügyi szolgáltatások** területén tapasztalható, ahol a növekedés meghaladja a 100%-ot. Míg tavaly a panaszok mintegy 2,5-3%-a volt pénzügyi témájú, az idei évben ez az arány meghaladja a 6%-ot. Általános tapasztalat, hogy a pénzügyi szolgáltatások egyre bonyolultabbak, és így a fogyasztók körében egyre növekszik a tájékozatlanság. Különösen így van ez a befektetési szolgáltatások körében, amely szolgáltatások egyre gyakrabban a biztosítási szolgáltatásokkal együtt jelentkeznek.

A bejelentések orvoslási módja településtípusonként eltérő. Kis településeken gyakoribb, hogy a tanácsadók személyes ismeretségre alapozva közvetlenül intézik a fogyasztó panaszát. A nagyobb településeken a problémák ilyen módon történő megoldása nem igazán lehetséges, ezért általában a tanácsadás a jellemző.

### Tájékoztató munka

Az egyesületi tájékoztató tevékenység egyik leghatékonyabb formája a tömegmédián keresztül. Az utóbbi években rendkívüli módon felerősödtek sajtókapcsolataink, amelyek áttételesen ugyan, de a visszajelzésekből ítélve szintén a fogyasztók százezreivel, a lapok olvasóival, TV nézőkkel, rádióhallgatókkal teremtették meg a kapcsolatokat. Egyre gyakoribb, hogy munkatársainkat ismerősök, ismeretlenek szólítják meg, pozitívan reagálva sajtószereléseinkre, különösen tévé- vagy rádióműsorok után. Ebben persze szerepe van annak, hogy népszerűbb, az emberekhez közelálló témákban szólalunk meg. Emellett hagyományos egyesületi eszközeinket is fokozott mértékben alkalmaztuk felvilágosító tevékenységünkhöz.

Kiadványaink széles témakörben adtak és adnak tájékoztatást a fogyasztóknak. 2003-ban az alábbiak jelentek meg:

- Jó tanácsok fogyasztóknak 10-11-es szám (Energia és takarékoság a háztartásban I, II. rész) – Autózás, mosás-szárítás, sütés-főzés, mosogatás
- Élelmiszervásárlási tudnivalók, (a Jó tanácsok sorozatban)
- Hogyan válasszunk bankot? (a Jó tudni sorozatban)
- „Jó tudni a szavatosságról”
- Fogyasztóvédelem Magyarországon civil szemmel című kötetünk
- EU-hétköznapok Magyarországon – füzetünk a Fogyasztóvédelem Magyarországon civil szemmel című kötetünk mellékletként, de tízszeres példányszáma miatt önálló kiadványként is készült. (E füzet első példányait a március 25-26-i EU-csatlakozási konferenciánk résztvevői is megkapták, megjelenését előkészítését pedig az érdeklődésre igényt tartó kérdések felmérésével indítottuk el még a 2002. év végén „Mit tudunk és mit szeretnénk még tudni az EU-ról?” címmel.)
- Kisfogyasztók számlagyűjtője

Kiadványainkat rendezvényeinken, lakossági fórumokon, tanácsadó irodáinkban, társszervezeteinken keresztül terjesztjük.

OFE-TÉKA kötetek száma nem gyarapodott; csak némi frissítésre volt lehetőségünk 2003-ban. A helyes háztartási gyakorlattal foglalkozó újabb dosszié megjelenésére 2004-ben lehet számítani.

A békéltető testületekkel összefüggő fogyasztói ismeretek terjesztése érdekében videóközleményt készítettünk – egy hosszabb, alaposabb, számos lényeges működési mozzanatról tájékoztató filmet, valamint egy rövid, figyelemfelkeltő videóközleményt – és a helyi szervezeteink rendelkezésére bocsátottuk. A filmek a békéltető testületi intézmény helyi kábeltelevíziós programokban való további népszerűsítésére is alkalmasak. Ezek fokozottabb használata indokolt lenne.

Az ételminőség-higiéncia a közétkeztetésben és a vendéglátásban címen megrendezett nemzetközi konferencián közel 20 ország kutatói, vendéglátó-ipari szakemberei és fogyasztóvédői tartottak tanácskozást nemcsak a hazai, hanem a közösségi problémákról.

A belső egyesületi híryanag közlésére szolgáló Hírlevelet csak az év első felében tudtuk megjelentetni, a periodicitást szerkesztőjének betegsége (is) befolyásolta.

A honlapunk számottevően gazdagodott 2003-ban. Elemzések, kiadványok, jogi eseteink, sajtóanyagaink sorra helyet kapnak azon, s a visszajelzések, elektronikus megkeresések azt jelzik, hogy egyre többen használják az azon található információkat.

## Felmérések

Az egyesület tagjainak közreműködésével – nem üzleti, marketing-, reklám-, hanem fogyasztóvédelmi-tárgyilagos megközelítéssel – lefolytatott és feldolgozott felmérések révén hasznos és a fogyasztók kellő tájékoztatásához elengedhetetlen információkhoz juthatunk.

A fogyasztóvédelemnek nem csak világszerte, de Magyarországon is egyre inkább része a betegjogok figyelemmel kísérése, a betegek érdekeinek feltárása, képviselése, védelme. Az OFE megalakuló, erre szakosodó szakértői bizottsága programjának meghatározása céljából felmérést készítettünk. Eredményeit konferencián vitattuk meg.

A fogyasztóvédelem kérdéskörétől az utóbbi években távol esett a közúti és vasúti tömegközlekedés, az utasjogok és az utastájékoztatás kérdése. Egyesületünk három visegrádi országbeli partnerszervezetével együttesen feltárta a fenti terület jogi helyzetét, elemezte a felmérés eredményeit és javaslatokat tett a szükséges intézkedések megtételére. A projekt angol nyelvű tanulmánnyal zárult, melyet sajtótájékoztatón ismertettünk Budapesten. A résztvevők nyilatkozatot fogadtak el, melyben megfogalmazták elvárásaikat a vasúti tömegközlekedés szolgáltatóival szemben.

Ugyancsak felmérést folytattunk a baromfi kiskereskedelmi kínálatáról, a termékjelzés használatáról, a tárolás, az értékesítés körülményeiről. A felmérések eredményét a szokásos módon tettük közzé a médiában.

## Rendezvények

### Konferenciák

2002. óta évente kétszer szakmai konferenciát rendezünk a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséggel együtt. A 2003. év témái az alábbiak voltak:

- Fogyasztók az EU csatlakozás célegyenesében;
- EU csatlakozás a magyar fogyasztók hétköznapjaiban

Ezekre a rendezvényekre meghívást kapnak az állami és a civil fogyasztóvédelmi szervezetek képviselői. Ilyenkor mód nyílik egy-egy felmérésünk eredményeinek

ismertetésére, megvitatására, a tevékenységünkről való tájékoztatásra. A márciusi rendezvény plenáris ülése három szekcióban, (Európai Unió, energetika és telekommunikáció) dolgozta fel a civil fogyasztóvédelem gondjait, eredményeit. Az év második, novemberben megtartott konferencia a plenáris ülések mellett szintúgy három szekcióban (önkormányzati fogyasztóvédelem, egyes közüzemi szolgáltatások, egészségügyi szolgáltatások) vitatta meg a civil fogyasztóvédelem gondjait, eredményeit.

Ugyancsak évente kétszer továbbképzést szervezünk az OFE tanácsadói irodáiban dolgozó kollégáink részére általános fogyasztóvédelmi tanácsadási témakörben és speciális szakterületeken. 2003-ban a pénzügyi szolgáltatások, hulladékszállítás, távhőszolgáltatás voltak terítéken. A továbbképzés kiemelt feladatának tekintette az EU-s csatlakozás várható hatásainak ismertetését a fogyasztóvédelemre, illetve a már most is jelentkező legfontosabb változások megismertetését, pl. a szavatosság és jótállás tekintetében.

### Lakossági fórumok

A fogyasztói fórumok jelentős ismeretterjesztő hatása miatt a kora tavaszi és késő őszi hónapokban folytattuk megrendezésüket az önkormányzatokkal, az állami fogyasztóvédelemmel, a helyi ellenőrző hatóságokkal, valamint más civil szervezetekkel közösen. Témájukat a Fogyasztóvédelmi Világszervezet 2003. évi világnapi felhívása, valamint a hazai EU-integrációs népszavazás és más, ezzel kapcsolatban várható fejlemények szabták meg. Több mint 290 rendezvényről, eseményről, fórumról, fogyasztói tájékoztatásról kaptunk egyesületünk szervezeteitől jelzéseket. Kollégáink többek között a szegedi és a budakeszi Corában, valamint a fővárosi Határ úti Europarkban nagyszámú hallgatóságnak tartottak előadást, illetve adtak közvetlenül tanácsokat, osztogatták az OFE tucatnyi, más szervezetek, hatóságok féltucatnyi féle fogyasztóvédelmi kiadványát. Sok program és vetélkedő volt diákoknak is. Néhány a fórumok témaköreiből:

- az EU-csatlakozás fogyasztóvédelmi kihívásai és a fogyasztókat érintő várható változások,
- a békéltető testületek működése, az abból fakadó fogyasztói előnyök (a gazdasági kamarákkal közösen),
- tájékoztató a közüzemi szolgáltatók működési szabályzatainak fogyasztókat érintő rendelkezéseiről, a kibocsátott számlák értelmezése, (a szolgáltatókkal közösen),
- a helyi közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi és fogyasztói tudnivalók, (az önkormányzatokkal közösen),
- génkezelés, génkezelt termékek gyártása, forgalmazása, nemzetközi kitekintéssel,
- helyes táplálkozás időseknek (nyugdíjas szervezetekkel közösen),
- helyi aktuális fogyasztói problémák megvitatása (a helyi társadalmi szervezetekkel közösen),
- vásárlási tanácsadó, mire kell figyelni élelmiszer-vásárláskor,
- a pénzügyi szolgáltatások aktuális kérdései, pénzügyi, befektetési banki szolgáltatások és buktatói,
- fogyasztói jogok és gyakorlásuk.

A Nyugdíjasok Országos Képviselőtével karöltve nyugdíjasok tízezreinek képviselőjében jelenlévő, egyenként száznál nagyobb létszámú hallgatóság, számos esetben kétszáz nyugdíjas klubvezető részére tartottunk 10 előadást. Az előadássorozat a fogyasztóvédelemről, annak szakterületeiről (pénzügyi és biztosítási szolgáltatások, fogyasztói jogok, jogérvényesítés, békéltetés, változások az EU-s csatlakozás kapcsán stb.) szólt. A klubvezetők az elhangzottakat továbbviszik tagjaiknak, a konzultációk során felvetődött és megválaszolt kérdésekkel egyetemben.

Az Európai Unióhoz való csatlakozásunk közeledtével mi is megkezdjük munkatársaink felkészítését. Elsősorban a jogi és a gazdasági szaknyelvi ismeretek továbbfejlesztése érdekében két szinten nyelvi képzést indítottunk. A képzésen összesen 15 fő vett részt. Ugyancsak negyedéves tanfolyamon vettek részt központi és Csongrád egyei munkatársaink, összesen 20 fő, a számítástechnikai felhasználások részterületeivel megismerkedve.

A távközlés liberalizációját Spanyolország már befejezte. A tapasztalatok megismerésére infokommunikációs szakértői bizottságunk 4 tagja utazott a helyszínre.

Egyesületünk tavalyi programunkhoz hasonlóan 2003-ban is kiemelten foglalkozott a békéltető testületekkel összefüggő feladatokkal. A békéltető testületek elnökei, elnökhelyettesei számára folytattuk a 2002-ben elkezdett konzultációs, problémafeltáró tapasztalatcserét, összesen 45 fő részvételével. Március 24-én a békéltetéssel foglalkozó spanyol fogyasztói szervezet (CECU) tapasztalatának megismerésére annak nemzetközi igazgatóját hívtuk meg, konzultációs lehetőséget is nyerve. A békéltető testületi elnököknek és elnökhelyetteseknek rendezett konferencia hasznos tanulságokkal szolgált az alternatív vitarendezés lehetséges módozatairól.

Ősszel a békéltető testületi tagok regionális találkozója Budapesten, Szegeden, Pécsen, Miskolcon és Győrben került sor. Bár nem az OFE szervezi, említésre érdemes, hogy a Budapesti Békéltető Testület bevezette a negyedéves szakmai találkozót, ahol a tagok tájékoztatást kapnak az elmúlt hónapok ügyeiről, a felvetődött szakmai esetekről.

### Iskolai oktatások

A fogyasztókkal való kapcsolattartás tanácsadó munkán kívüli legfontosabb helyszínei a lakossági fórumok, klubfoglalkozások, előadások, amelyeket konzultáció követ. Már 2002-ben jelentős volt az ifjúsággal való kapcsolatépítés, részvétel a fogyasztóvédelmi ismeretek iskolai, illetve speciális alkalmakon történő terjesztése. A végzős általános iskolásoknak, valamint az általános és szakmai képzésben tanuló középiskolásoknak 2003-ban több száz „fogyasztóvédelmi órát” tartottak egyesületünk szakemberei. Ha figyelembe vesszük, hogy alkalmanként nem csak egy osztályközösség, hanem több osztály összevonásával százak vettek részt egy-egy ilyen oktatáson, 2003-ban már sok ezres számban mérhető azon diákok száma, akik fogalmat alkothattak a fogyasztóvédelem mibenlétéről.

Pest és Győr-Moson-Sopron megyékben a középiskolásoknak vetélkedőt rendeztünk, amelyet országossá kívánunk fejleszteni a jövőben.

## **2. Kapcsolatépítés**

Legfontosabbnak tartjuk kapcsolatainkat a fogyasztókkal. Ennek színtere 2003-ban is a tanácsadó irodák, a civil szervezetekkel való közös rendezvények, a már említett fogyasztói, lakossági fórumok és a diáksággal való kapcsolataink.

Az OFE, bár szerepel az Országgyűlés lobbylistáján, érdemi kapcsolatot 2003-ban csak a Gazdasági Bizottsággal tartott fenn. Esetenként, egy-egy téma vitájához kapcsolódóan részt veszünk más bizottságok ülésén is. E kapcsolatnak rendszeressé tétele nehezen kierőszakolható, az egyesület részéről állandó, megfelelő általános tudású szakember jelenlétét igényelné.

Véleményt küldünk egy-egy törvényjavaslat tervezetéhez, kapcsolatot kezdeményezünk egyes kérdéskörök kapcsán országgyűlési képviselőkkel is. Nem tartunk azonban fenn semminemű kapcsolatot sem ellenzéki, sem kormánypártokkal.

Az OFE szoros kapcsolatot épített ki a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium fogyasztóvédelem és minőség szabályozás terén illetékes vezetőivel, részlegeivel,

munkatársaival. Az együttműködés hatékonyságát javította volna a nagyobb minisztériumi szervezeti és személyi állandóság, valamint a civil fogyasztóvédelmi szervezetek helyzetének, működési feltételeinek jobb ismerete.

Néhány más minisztériummal, illetve intézménnyel; elsősorban a Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium vezetőivel, szakembereivel, a Magyar Élelmiszer-biztonsági Hivatallal, az Agrármarketing Centrummal és az Agrárrendtartási Hivatallal is gyümölcsöző együttműködés alakult ki. A fogyasztóvédelem más részterületein illetékes kormányzati szervek kezdeményezéseink ellenére nem tekintik fontosnak, vagy nem érzékelik a fogyasztóvédelem fontosságát a fogyasztó, illetve az uniós csatlakozás szempontjából. Legkevésbé a Pénzügyminisztérium illetékeseivel sikerült a kontaktus kialakítása.

Az ESZCS minisztériummal és intézményeivel kialakított kapcsolatunk révén az Egészségügyi Tanácsadó Testület ülésein veszünk részt, az OÉTI –vel különböző témákban kölcsönösen tájékoztatjuk egymást és felhasználjuk eredményeiket ismeretterjesztő munkánk során.

Kapcsolatot tartunk a Gazdasági Versenyhivatallal, bár egyre világosabban látszik, hogy az úgynevezett versenytörvény nehezen alkalmazható a fogyasztói érdekek védelmében.

A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséggel (FVF) az 1998. évi vezetőváltást követően gyökeresen átalakult kapcsolatunk 2003-ban még szorosabbá vált. Ebben az évben alakult ki az a gyakorlat, hogy évente kétszer megszervezett konferenciáinknak társrendezőivé váltak. 2003-ban már jól érzékelhető volt, hogy elhatárolódnak a hatósági és a civil szervezetek feladatai. Rendszeres a vezetők és a különböző szakterületeken dolgozó munkatársak közötti konzultáció. A főfelügyelőség szakemberei – különösen a szolgáltatások területén – részt vesznek az egyesület szakértői bizottságainak munkájában is. A hazai és nemzetközi tapasztalatok kicserélésében, és egyes területeken, mint az oktatás, a jogszabályok véleményezése, kiadványok megjelentetésének összehangolása, a Fogyasztóvédelem lap szerkesztésében azonban akad még javítani való. Az OFE ennek érdekében önálló fogyasztói magazin indítását tervezi 2004-ben.

A Magyar Energiahivatalban bekövetkezett középszintű vezetőváltás jótékonyan hatott a szervezeteink közötti együttműködésre. Ma már nem csak az Energia Érdekegyeztető Tanácsban való részvételben megnyilvánuló közös tevékenység említhető.

Más felügyeletekkel (a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, Hírközlési, Közlekedési, stb.) kapcsolatunk felszínes, eseti.

Kapcsolatainkat az olyan köztestületekkel, mint az Akkreditálási és a Szabványosítási Testület korlátozza a tagdíjfizetési kötelezettség, amelyhez a forrásokat csupán más fontos fogyasztói érdekvédelmi és tájékoztatási tevékenységek terhére tudjuk biztosítani.

Az önkormányzatok és vezetőik egyre több helyen ismerik fel, hogy lakossági elfogadottságukat növeli, döntéseiket ésszerűsíti, ha támaszkodnak a civil szervezetek részvételére, észrevételeire. Egyre gyakoribb, hogy az önkormányzatok nem csak elviekben, hanem pénzügyileg is támogatják az egyesület tanácsadó irodáiban folyó munkát, a képviselői, a fogyasztói tájékoztató tevékenységet.

Fontosnak tartanánk bővíteni együttműködésünket a gazdasági kamarákkal. Sajnos még 2003-ban is csak a békéltető testületekben való együttes munkát említhetjük, azt sem mindig pozitív színezettel. A kamarák szinte mindenütt saját privilégiumuknak tekintik a vitarendezés céljából létrehozott fórumokat, s féltékenyen óvják a fogyasztóvédelmi törvény által – helytelenül – a kamarák mellé telepített békéltető testületeket az OFE szakmai beavatkozásától. Némi előrelépés volt tapasztalható a Fejér megyei békéltető testület munkájának újraindítási előkészületeiben, de a fogyasztóvédelmi törvény módosításának vitájában továbbra sem sikerült a kamarai álláspont megváltoztatását elérni. Ugyancsak pozitívum a Békéltető Testületi Elnökök Kollégiumának megalakítási előkészületei.

A szakmai érdekképviseleti szervezetekkel (Pl.: Országos Kereskedelmi Szövetség, Reklámszövetség) egyes területeken rendszeres a kapcsolatunk, míg más témákban esetileg működünk együtt, veszünk részt egymás rendezvényein.

Az utóbbi években egyre több civil szervezet jön rá az összefogás szükségességére. A nagy civil tömörülésekkel, szervezetekkel, a Társadalmi Egyesülések Szövetségével, a nyugdíjasok és más réteggépviselői országos szervezettel, valamint a civil szakmai szervezetekkel már élő kapcsolataink vannak. Ezek folytatódtak 2003-ban is.

Az utóbbi években a fogyasztói részérdekekkel foglalkozó társadalmi szervezetekkel (az INDRA Biztosítottak Érdekvédelmi Egyesülete, a MOBE, a Lakásszövetkezetek Országos Szövetsége, a LÉTÉSZ, és a Magyar Energia Fogyasztók Szövetsége, a Lakásbérlők és Lakók Egyesülete) kezdeményezésünk pozitív fogadtatásra talált. Egyes környezetvédelmi szervezetek felé is nyitottunk, közös kiadványunk azonban nem járt a várt haszonnal. Továbbra is jelentősen eltér a környezet- és a fogyasztóvédelmi szervezetek koncepciója a fogyasztói témák megközelítésében.

### **3. Szervezeti élet, szakértői bizottságok, regionális és helyi szervezetek**

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület országos szervezatként működik és immáron 64 – megyei, városi, és fővárosi – szervezetet foglal magába, melyek közül számos tanácsadó irodát is működtet. Új városi szervezetek alakultak, (Bács-Kiskun, Komárom Esztergom, Fejér, Heves, Pest megyékben), illetve rezidensek kezdték meg működésüket országsszerte. (Veszprém megyében regionális szervezetünk munkájának újraindítására komoly erőfeszítéseket teszünk.)

Szakértői bizottságaink közül az oktatási újakezdte működését, a Társasházi, Energia-Közmű- Közülemi Szakértői Bizottság pedig Villamos, Hulladék és Köztisztasági, Földgáz, Távfűtési, Víz, Csatorna, Lakásügyek Albizottságára oszlott, szakosodott. Az abban dolgozó szakemberek száma számos megyei szakértővel gyarapodott, számuk így meghaladja a 60 főt.

### **4. Nemzetközi tevékenység**

Az elmúlt évben jelentős mértékben fejlődtek nemzetközi kapcsolataink. Részt vettünk a világszervezet, a Consumers International kongresszusán Lisszabonban, a fogyasztói világnap kampányában, megkereséseikre reagáltunk. Tovább bővült együttműködésünk az Európai Fogyasztói Szervezettel, a BEUC-kal. Részt vettünk a közgyűléseken és nagy elismerés egyesületünknek, hogy a csatlakozó országok fogyasztói szervezetei ügyvezető elnökünket választották a BEUC végrehajtó bizottságába megfigyelőnek a 2004. május 1-i csatlakozásig, amikor is teljes jogú tagjává válhatunk a szervezetnek. A szó szoros értelmében mindennapos elektronikus kapcsolat, a sajtóközlemények, a legfontosabb, a fogyasztókat érintő uniós friss jogszabályok, kutatási eredmények, tanulmányok, tájékoztatások lehetővé teszik a véleménynyilvánítást, a hazai fogyasztók érdekeinek megjelenítését, képviseletét európai szinten.

Az EU Közegészségügyi és Fogyasztóvédelmi Vezérgazgatóságával (DG. SANCO) fennálló kapcsolatunk rendszeressé vált. Részt vettünk az EU-s novemberi fogyasztóvédelmi konferencián, ahol az állami, a civil fogyasztóvédelmi szervezetek, illetve mozgalmak, továbbá a fogyasztóvédelmi sajtóorgánumok képviselői találkoznak Brüsszelben.

Az elmúlt években bővültek nyugat-európai kapcsolataink. Az AgV jogutódjával a VZBV-val, (Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.) a német civil fogyasztóvédelmi ernyőszervezettel, annak vezetőivel, szakembereivel továbbra is kitűnő az együttműködésünk. A korábbi években elsajátított ismereteket az általuk koordinált projektek keretei között

továbbadhattuk román partnerszervezetünknek. Egy-egy projektben, tanulmány elkészítésében, konferencia szervezésében közösen dolgoztunk belga, brit, ír, német, norvég, olasz, spanyol partnereinkkel.

A korábbi években kiépített jó kapcsolatokat fenntartottuk a környező és csatlakozni készülő országokkal, azok fogyasztóvédelmi szervezeteivel. Számos közös kutatásban vettünk és veszünk részt velük, továbbá igyekszünk összehangolni a régió fogyasztóvédelmi politikáját. Különösen szoros kapcsolat alakult ki közös pályázatok elnyerése folytán az úgynevezett Visegrádi négyek tagjaival, Csehországgal, Lengyelországgal és Szlovákiával, Projektjeink során 2003-ban az oktatás, a vasúti közlekedés terén működünk sikeresen együtt.

Egyesületünk számos szakmai (élelmiszer-biztonság, szabványosítás, jótállási és szavatossági jog, fogyasztói tájékoztatás, oktatás, fogyasztói hitelezés problémái, elektronikus kereskedelem, hirdetések, reklámok stb.) tanácskozáson képviselte a magyar fogyasztókat. Csak 2003-ban több mint 20 konferenciára utaztak nyelvtudó szakembereink (összesen 12-en) külföldre. Számosan közülük sikeres előadásukkal öregbítették az OFE és a hazai fogyasztóvédelem hírnevét.

Nemzetközi fogyasztóvédelmi konferenciáknak is helyet adott Budapest az elmúlt évben, melyek szervezője egyesületünk volt. Az EU RAIN témája az élelmiszer és a vendéglátás volt, 2003 nyarán a BEUC élelmiszer szakértői találkoztak Budapesten.

## EGYSZERES KÖNYVVITELT VEZETŐ EGYÉB SZERVEZETEK KÖZHASZNÚ EGYSZERŰSÍTETT BESZÁMOLÓJÁNAK EREDMÉNYLEVEZETÉSE 2003. ÉV

1	9	0	1	2	4	7	0	9	1	9	9	3	3	7	0	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Statistikai számjel vagy adószám (csekkszámlasszám)

Az egyéb szervezet megnevezése: **ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET**

Az egyéb szervezet címe: 1055 Budapest, Balaton u. 27.

Sor- szám	A tétel megnevezése	Előző év	Előző év(ek) helyesbítései	Tárgyév
a	b	c	d	e
1.	A. Összes közhasznú tevékenység bevétele (I.+II.)	110.975		133.727
2.	<b>I. PÉNZÜGYILEG RENDEZETT</b>	<b>110.975</b>		<b>133.727</b>

	<b>BEVÉTELEK (1.+2.+3.+4.+5.)</b>			
3.	1. Közhasznú célú működésre kapott támogatás	12.139		4.700
4.	a) alapítótól			
5.	b) központi költségvetésből			
6.	c) helyi önkormányzattól	1.160		1.775
7.	d) társadalombiztosítástól			
8.	e) egyéb	10.979		2.925
9.	f) továbbutalási céllal kapott			
10.	2. Pályázati úton elnyert támogatás	97.806		120.021
11.	3. Közhasznú tevékenységből származó bevétel	742		8.631
12.	4. Tagdíjból származó bevétel			-
13.	5. Egyéb bevétel	288		375
14.	<b>II. PÉNZBEVÉTELT NEM JELENTŐ BEVÉTELEK</b>			
15.	B. Vállalkozási tevékenység bevétele (1.+2.)			-
16.	1. Pénzügyileg rendezett bevételek			-
17.	2. Pénzbevételt nem jelentő bevételek			-
18.	C. Tényleges pénzbevételek (A./I.+B./1.)	110.975		133.727
19.	D. Pénzbevételt nem jelentő bevételek (A./II.+B./2.)			
20.	E. Közhasznú tevékenység ráfordításai (1.+2.+3.+4.)	131.272		134.496
21.	1. Ráfordításként érvényesíthető kiadások	115.327		125.069

22.	Ebből: tovább utalt támogatás			
23.	2. Ráfordítást jelentő eszközváltozások			
24.	3. Ráfordítást jelentő elszámolások	4.379		4.184
25.	4. Ráfordításként nem érvényesíthető kiadások	11.566		5.243
26.	F. Vállalkozási tevékenység ráfordításai (1.+2.+3.+4.)			-
27.	1. Ráfordításként érvényesíthető kiadások			-
28.	2. Ráfordítást jelentő eszközváltozások			-
29.	3. Ráfordítást jelentő elszámolások			-
30.	4. Ráfordításként nem érvényesíthető kiadások			-

1	9	0	1	2	4	7	0	9	1	9	9	3	3	7	0	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Statistikai számjel vagy adószám (csekkszám) (szám)

Az egyéb szervezet megnevezése: **ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET**

Az egyéb szervezet címe: 1055 Budapest, Balaton u. 27.

**EGYSZERES KÖNYVVITELT VEZETŐ EGYÉB SZERVEZETEK  
KÖZHASZNÚ  
EGYSZERŰSÍTETT BESZÁMOLÓJÁNAK EREDMÉNYLEVEZETÉSE  
2003. ÉV**

Sor- szám	A tétel megnevezése	Előző év	Előző év(ek) helyesbítései	Tárgyév
--------------	---------------------	----------	-------------------------------	---------

a	b	c	d	e
31.	G. Közhasznú tevékenység eredménye (1.+2.)	-20.297		-769
32.	<b>1. Közhasznú tev. tárgyévi pénzügyi eredménye (A./I.-E./I.-E./4.)</b>	<b>-20.297</b>		<b>-769</b>
33.	<b>2. Vállalkozási tev. tárgyévi pénzügyi eredménye (B./I.-F./1.-F./4.)</b>			
34.	H. Nem pénzben realizált eredmény (I.+2.)	-		-
35.	<b>1. Közhasznú tevékenység nem pénzben realizált eredménye (A./II.-E./2.-E./3.)</b>			
36.	<b>2. Vállalkozási tevékenység nem pénzben realizált eredménye (B./2.-F./2.-F./3.)</b>			
37.	1. Adózás előtti eredmény (B./I.-F./1.)+H/2			
38.	J. Fizetendő társasági adó			
39.	K. Tárgyévi eredmény	-20.297		-769
40.	<b>1. Közhasznú tevékenység tárgyévi eredménye (A/1+A/II)-(E/1+E/2+E/3)</b>	<b>-20.297</b>		<b>-769</b>
41.	<b>2. Vállalkozási tevékenység tárgyévi eredménye (I-J)</b>			

### TÁJÉKOZTATÓ ADATOK

42.	A. Pénzügyileg rendezett személyi jellegű ráfordítások	45.574
43.	<b>1. Bérköltség</b>	<b>29.515</b>
44.	<b>ebből – megbízási díjak</b>	<b>23.465</b>
45.	<b>- tiszteletdíjak</b>	

46.	2. Személyi jellegű egyéb kifizetések	4.764
47.	3. Bérjárulékok	11.295
48.	B. Pénzügyileg rendezett anyag jellegű ráfordítások	79.495
49.	C. Értécsökkenési leírás	4.184
50.	D. Pénzügyileg rendezett egyéb jellegű ráfordítás	5.243
51.	E. A szervezet által nyújtott támogatások (pénzügyileg rendezett)	-
52.	F. Tárgyévben Apeh által kiutalt 1% összege	222

1	9	0	1	2	4	7	0	9	1	9	9	3	3	7	0	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Statistikai számjel vagy adószám (csekkszám) (szám)

Az egyéb szervezet megnevezése: **ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET**

Az egyéb szervezet címe: 1055 Budapest, Balaton u. 27.

## EGYSZERES KÖNYVVITELT VEZETŐ EGYÉB SZERVEZETEK KÖZHASZNÚ

### EGYSZERŰSÍTETT BESZÁMOLÓJÁNAK MÉRLEGE

**2003. ÉV**

Sor- szám	A tétel megnevezése	Előző év	Előző év(ek) helyesbítései	Tárgyév
a	b	c	d	e
1.	A. Befektetett eszközök (2-4. sorok)	17.229		18.103
2.	I. IMMATERIÁLIS JAVAK			691
3.	II. TÁRGYI ESZKÖZÖK	17.229		17.412
4.	III. BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK			

5.	Forgóeszközök (6-9. sorok)	24.389		31.802
6.	<b>I. KÉSZLETEK</b>			
7.	<b>II. KÖVETELÉSEK</b>	<b>17.810</b>		<b>24.564</b>
8.	<b>III. ÉRTÉKPAPÍROK</b>			
9.	<b>IV. PÉNZESZKÖZÖK</b>	<b>6.579</b>		<b>7.238</b>
10.	ESZKÖZÖK (AKTÍVÁK) ÖSSZESEN (1.+5. sor)	41.618		49.905
11.	C. Saját tőke (12.-16. sor)	32.186		42.791
12.	<b>I. INDULÓ TŐKE/JEGYZETT TŐKE</b>	<b>648</b>		<b>648</b>
13.	<b>II. TŐKEVÁLTOZÁS/EREDMÉNY</b>	<b>51.835</b>		<b>42.912</b>
14.	<b>III. LEKÖTÖTT TARTALÉK</b>	-		
15.	<b>IV. TÁRGYÉVI EREDMÉNY</b>  ALAPTEVÉKENYSÉGBŐL  (KÖZHASZNÚ TEVÉKENYSÉGBŐL)	<b>-20.297</b>		<b>-769</b>
16.	<b>V. TÁRGYÉVI EREDMÉNY</b>  VÁLLALKOZÁSI  TEVÉKENYSÉGBŐL	-		
17.	D. Tartalék			-
18.	E. Céltartalékok			-
19.	F. Kötelezettségek (20.-21. sorok)	9.432		7.114
20.	<b>I. HOSSZÚ LEJÁRATÚ</b>  <b>KÖTELEZETTSÉGEK</b>			
21.	<b>II. RÖVID LEJÁRATÚ</b>	<b>9.432</b>		<b>7.114</b>

	<b>KÖTELEZETTSÉGEK</b>			
<b>22.</b>	FORRÁSOK (PASSZÍVÁK) ÖSSZESEN  (11.+17.+18.+19. sor)	41.618		49.905

Keltezés: 2004. április 30.

\_\_\_\_\_

Az egyéb szervezet vezetője (képviselője)

Garai István  
ügyvezető elnök