

## 7. Közhasznú tevékenységről szóló tartalmi beszámoló

### Bevezető

2006-ban hazánk fogyasztói már felvérteződtek az európai uniós tapasztalatokkal – legalábbis elvben. A gyakorlat bonyolultabb, hiszen csupán a szakmai becslés szerint már több mint 60 ezer féle itthon kapható élelmiszer egyre bővülő választéka is sokakat elbizonytalanít, nem szólva a számos tavalyi élelmiszerbotránról.

Az Európai Unióban mondhatjuk, a fogyasztók felértékelődésének éve volt a tavalyi. Mint az utóbb, már 2007-ben elfogadott 7 éves fogyasztóügyi politikai stratégiához készült szövegek is megállapították, az EU GDP-jének 58 százaléka realizálódik a lakossági fogyasztás révén. Ráadásul az Unió folyamatosan ösztönzi a belső piac(ok) egységesülését és a belhatárokon átnyúló kereskedelmi, illetve szolgáltatási fogyasztást – ugyanakkor ezzel összefüggésben a fogyasztók védelmének fejlesztését, immár minőségileg új szintet megcélözva. Ezzel párhuzamosan növekszik a határon átnyúló kereskedelemmel kapcsolatos fogyasztói problémák száma, az ügyek gyakorta bonyolultabbá válnak, amin ismertebbé válásával remélhetőleg sokat tud majd enyhíteni a 2006 tavaszán végre létrejött, a brüsszeli Bizottság és a Kormány által finanszírozott Európai Fogyasztói Központ /ECC/ Magyarország. Az intézmény működtetésének jogát pályázatával az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület(OFE) nyerte el.

A Magyar Köztársaság Kormánya szintén mind nagyobb jelentőséget tulajdonított a fogyasztóvédelem, benne a civil fogyasztóvédelmi mozgalom erősítésének. Azonban ez az elv ellentmondásos gyakorlattal párosult.

A kormányon belül 2006 tavaszán (ismét) lezajlott egy fogyasztóvédelmi átszervezés. Ám csökkent – az eredeti kormánykonceptió által számított, bővülő létszámhoz képest éppen felére – a fogyasztóvédelmi felügyelők száma, apadt az új minisztériumban a fogyasztóvédelem állami összehangolásával foglalkozók – eleve csekély – létszáma. Nem állt vissza a civil mozgalom az előző évvel megszűnt korábbi költségvetési támogatása, s a civileknek szánt pályázatok – s különösen a szerződéskötések, valamint az elnyert pénzek folyósításai – egyre késtek. Ez – 2006-ra is jellemzően – a hosszú évek alatt kiépült civil fogyasztóvédelmi rendszert csaknem ellehetetlenítette, miközben a fogyasztóvédelmi hatóságoktól és a civilszervezetektől egyaránt mind több és átfogóbb munkát vártak el – még nominálértéken is egyre rosszabbul finanszírozva. A fogyasztóvédelem társadalmasítása többször napirendre került – fő konkrét elemeként az arra felkészületlen szakszervezetek bevonásával –, a hatékonyság emelése jelszavával a szűkös erőforrások teljes szétforgácsolódását kockáztatva.

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület szakmai programjainak meghatározásakor a fogyasztóvédelmi és más törvényekben, a kormány fogyasztóvédelmi koncepciójában és az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikájában megfogalmazott célokat vette figyelembe. Programjai tartalmazták azokat a feladatokat is, amelyek az egyesület szervezeti életének erősítése, működőképességének javítása és a szakmai színvonal emelése érdekében szükségesek voltak.

## 1. Szakmai tevékenység

### Jogi tevékenység

2006-ben új jogi normák megalkotásakor, vagy a már meglévő szabályozás módosításához kapcsolódóan a jogalkotás alanyai, ideértve számos települési önkormányzatot több száz alkalommal keresték meg az OFÉ-t jogszabályi véleményezés céljából (távfűtés, szemétszállítás, víz-, csatornaszolgáltatási, temetkezési stb.) díjrendeletek meghozatalakor. Baranyában például csupán az év utolsó két hónapjában 66 ízben adott szakértői véleményt megyei szervezetünk. Ám a jogszabályi előírások ellenére az önkormányzatok jelentős része még mindig nem, vagy csak részben küldi el véleményezésre a rendeletervezeteket. Baján például a képviselő testület 2006-ban háromszor is kért véleményt távhődíj-ügyben, ám a jogszabály téves értelmezése miatt elmulasztotta ezt a víz-, a szemét-, illetve a helyi tömegközlekedés díjával kapcsolatban.

Noha minisztériumként, illetve helyhatóságokként változóan, de az érzékelhető haladás ellenére sok éves gond, hogy a jogalkotás folyamatába gyakran csak azokban a fázisokban tudunk bekapcsolódni, amikor az ügyek már lényegében eldőlték.

A jogalkotók egyre inkább figyelembe veszik javaslatainkat. Ezen a téren továbbra sem sikerült azonban egy, az e tevékenységhez szükséges adatbázis létrehozása. A megyékben működő szakértők bevonása is akadozik még, aminek döntően a pályázati finanszírozással összefüggő oka van: csak lassan halad(hat) a vidéki szervezetek infrastruktúrájának bővítése, ezen belül számítógépesítése, valamint ugyanezen okból kiszámíthatatlan a szakértői bizottsági tagok útiköltségének térítése.

Korábbi gyakorlatunkat folytatva egyesületünk gyakran él a közérdekű keresetek indításának lehetőségével azokban az esetekben, amikor a probléma a fogyasztók széles körét érinti, és az adott kereskedő vagy szolgáltató általunk jogellenesnek tekintett gyakorlatát más eszközökkel nem sikerül érdemben befolyásolni. Közérdekű kereseteink közül példaként említhetve az Ítéltáblán is megnyertük a MALÉV-Magyar Légi közlekedési Rt., ellen indított eljárást, továbbá pert indítottunk a Merck észak-amerikai gyógyszermultival szemben.

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület a Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)-on keresztül hozzájut valamennyi fogyasztókat érintő uniós normatíva tervezetéhez, melyek segítségül szolgálnak a hazai fogyasztóvédelmi jogalkotás területén. Egyetlen példával érzékeltetve: 2006-ra is átnyúló vita folyt (folyik még 2007-ben is) az élelmiszercímkézések ügyében, amibe Brüsszelben többek között szakértői szinten, valamint a magyar EP-képviselőket informálva is bekapcsolódtunk.

A fenti feladatok ellátásában jelentős szerepet játszottak helyi tanácsadóink mellett az egyesület központjában dolgozó, nyelvismerettel is rendelkező szakemberek (jogászok, élelmiszer, vegyi, agrár, pénzügyi, közüzemi szakértők).

### Tanácsadás

A tanácsadó irodák által megküldött panaszösszesítők, beszámolók, panaszleírások szerepe nagy tevékenységünk megalapozásában, széleskörű gyakorlati háttérrel és támpontot biztosítva a jogszabályok véleményezéshez. A tanácsadói irodák mindennapi tevékenysége alapján felhalmozott tapasztalatokat a véleményezés során minden esetben érvényesítettük, azokat az OFE javaslataiban indokolásként hasznosítottuk.

Mintegy 11 ezer panasszal foglalkozott egyesületünk, amelynek kétharmada telefonon érkezett. A tanácsadói irodák összesítői alapján a minőségre vonatkozó panaszok aránya 43 százalékos (ennek kétharmada árukra, a többi szolgáltatásokra vonatkozott), az utazási

szerezésekre 16 százalékos, a pénzügyi szolgáltatásokra 14, a telekommunikációra pedig 9 százalékos az arány. Rossz közérzet táplálója továbbra is – noha a korábbihoz képest kisebb mértékben – főleg az idősebbek és/vagy szociálisan rászorultabbak, kisebb településeken élők körében a nagy szolgáltatók, különösen közüzemi szolgáltatók törekvése a költségcsökkentésre ügyfélszolgálati irodáik számának minimalizálására. Az érintett fogyasztók – többek között a Magyar Energetikai Hivatal megbízásából készült felmérésünk és a panaszok szerint – nem bíznak a telefonos ügyintézésben, amelynek indításáról, eredményéről visszajelzést sem kapnak. Szinte napi tapasztalatnak tekinthető, hogy a hatóságokat, különösen az Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget (FVF) vagy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét (PSZÁF) megkereső fogyasztók, az OFE tanácsadóinál „kötnek ki”, mert a jogszabályi felhatalmazások hiányában a felügyelőségek hatáskör hiánya miatt rendre elutasítják az egyes fogyasztói panaszok elbírálását. Szintén hozzájárult az ilyen típusú panaszok számának növekedéséhez az a változás, hogy a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szakvéleménye nem kötelező erejű, ezért országosan negatív a tapasztalatunk: egyre több vita származik, a magukat függetlennek mondó, és általában a gazdálkodó szervezet által megbízott minőségvizsgáló szervek által adott szakvélemények miatt.

Általánosságban elmondható, hogy fogyasztói panaszok kezelése, hasonlóan a korábbi évekhez, eltérő képet mutat a beérkező panaszok számától függően. Kistélepüléseken gyakoribb, hogy a tanácsadók személyes ismeretségre alapozva közvetlenül intézik a fogyasztók panaszát, a nagyobb településeken a problémák ilyen módon történő megoldása nem igazán lehetséges, általában a tanácsadás a jellemző.

Érdekes újdonság, hogy – természetesen fokozatos átmenettel és a saját tapasztalatokon kívül a hatóság segítségére is támaszkodva – Csongrád megyében az OFE Megyei Szervezete sikeresen vette át a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség panaszkezelői-tanácsadói tevékenységét.

### Európai Fogyasztói Központ, Magyarország

Az Európai Fogyasztói Központ, Magyarország (EFK) 2006. június 1-én kezdte meg hivatalos működését, azt követően, hogy az Európai Bizottság Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága és az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület 2006. május 31-én aláírta a működtetésre vonatkozó szerződést.

Tekintettel arra, hogy a magyarországi fogyasztói központ csak két évvel a csatlakozás után, az utolsók között nyílt meg, a hálózaton belül a többi iroda részéről nagy volt a várakozás, ami azt eredményezte, hogy az első néhány héten számos megkeresés érkezett a már működő központoktól. A második félévben már 141 információs megkeresés volt és 52 panasz érkezett be. A központ egyébként honlapján, média- és ezen belül különösen Kosár magazinbeli szereplésén túl angol, német és magyar nyelvű tájékoztató füzeteket jelentetett meg. Keresi az együttműködés lehetőségeit a békéltető testületekkel. Részesen a hasonló központok hálózatának, amelynek különböző programjaiba kapcsolódott be, illetve rendezvényein vett részt. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségével (FEOSZ) közösen konferenciát szervezett „Fogyasztói vitarendezés itthon és határainkon túl” címmel, amelyen vendégelőadóként az ausztriai Európai Fogyasztói Központ képviselője is előadást tartott.

### Békéltetés

Az EU-konform hazai alternatív fogyasztói vitarendezés fő eszköze és terepe, a békéltető testületek működtetésében kezdetlől döntő szerepet játszott a fogyasztóvédelmi tapasztalatait 1982 óta gyűjtő, nagy civil tanácsadói irodahálózatot működtető OFE. E testületek civil oldalának szakértői ma is átlagosan 80 százalékos arányban az egyesület szakértői. S

megfordítva: ott működik igazán hatékonyan e tevékenység, ahol az OFE meghatározója a civil oldalnak.

Noha máig nem kellően ismert a fogyasztók számára a békéltető testület, az ügyek száma a megyék többségében és a fővárosban folyamatosan nő. Még nem áll rendelkezésre a 2006-os statisztikai összegzés, de bizonyos, hogy az ügyszám jóval meghaladja a 2005-ös évbéli 2500-at.

Miközben egyesületünk számára a gazdasági kamarákkal való együttműködésnek és kapcsolatépítésnek is fontos eszköze-csatornája a békéltető testületi munka, állami finanszírozása még mindig gyakran késlekedő, hektikus, már-már a folyamatos működést veszélyeztető.

Másfajta – remélhetőleg csupán ideiglenes – gond, hogy a megyék egy részében az arra felhatalmazottak (fogyasztóvédelmi felügyelőség, illetve a kamarák) nem akarnak élni törvény adta jogukkal, nyilvánosságra hozva az elmarasztalt gazdálkodók ügyeit. Szerencsére mind több testület fordítva gondolkodik erről és egyre inkább él a nyilvánosság erejével.

### Tájékoztató tevékenység, kommunikáció

Az egyesületi tájékoztató tevékenységének fő eszköze a tömegkommunikáció, beleértve saját, országos terjesztésű, reklámmentes fogyasztói magazinunk, a Kosár kiadását, illetve honlapjaink működtetését is.

Az utóbbi években kitartó, rendszeres sajtómunkánknak, megbízható, szakmailag alátámasztott tájékoztató anyagainknak köszönhetően rendkívüli módon felerősödtek sajtókapcsolataink, amelyek a fogyasztók százezreivel, a lapok olvasóival, tévénezőkkel, rádióhallgatókkal, internetezőkkel teremtették meg a kapcsolatokat.

A Kosár – a fogyasztók magazinja megjelentetése 2004 novembere, az első szám óta – nem kis nehézségek árán – rendszeres: e nonprofit pályázati támogatással, jelenleg 10 ezer példányban megjelenő folyóirat a gyártói-kereskedelmi céges érdekektől, reklámoktól mentesen, elfogulatlanul, csakis fogyasztói-fogyasztóvédelmi nézőpontból tájékoztatja – természetesen honlapja segítségével is – gyarapodó számú olvasóit. A remittenda sem vész kárba, hanem olyan szervezetek révén szolgálja az ismeretterjesztést, mint az iskolák, a Magyar Vöröskereszt és a Nagycsaládosok Országos Egyesülete.

2005. őszén indult a „Capacity Building and Magazines in New Member States” elnevezésű hároméves projekt, melyben az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület társpályázóként vesz részt. A projekt segítségével lehetőség nyílik az újonnan csatlakozott EU-s országok számára, hogy betekintést nyerjenek a nemzetközi termékteszttek folyamatába, és részt is vegyenek abban. A három év alatt így összesen 18 olyan teszt készült és készül, amelyek az eddigieknél jóval jellemzőbbek lesznek a magyar piacra, ezzel növelve magazinunk színvonalát. A projekt induló konferenciája 2006-ban, egyesületünknel zajlott le.

Számos olyan vidéki tanácsadó központ működik, amely rendszeresen szerepel mind az írott sajtóban, mind az elektronikus médiában. A főváros mellett Csongrád, Heves megyékben rendszeres a szakértő tanácsadók médiaszereplése az írott s az elektronikus orgánumban is, de igen gyakran nyilatkoznak Baranya, Nógrád, Győr-Moson-Sopron, Jász-Nagykun-Szolnok, valamint Somogy megyei tanácsadók és szakértők is.

2006-ban országszerte több mint 500 ízben szerepeltek a médiában az OFE vezetői és szakértői – amit részben a Szociális és Munkaügyi Minisztérium a megyei napilapokkal folytatott együttműködést segítő pályázati támogatása is segített. Örömteli, hogy ez egyúttal a fogyasztói témák és annak intézményrendszere iránti közérdeklődést is szélesíti mind a közvéleményben, mind a döntéshozókban, mind a gazdálkodó szervezetekben.

Korábbi, valamint friss kiadványainkat rendezvényeinken, lakossági fórumokon, klubrendezvényeinken, tanácsadó irodáinkban, társszervezeteinken keresztül terjesztjük.

Kiadványaink minisztériumi pályázati támogatással:

Mivel E-tetnek bennünket? (Az élelmiszerek és kozmetikumok adalékanyagairól)

Fogyasztók miniciklopédiája (Enciklopédikus szótára)

Hogyan vegyünk használt kocsit?

Mit is (v)eszünk? I-II. (A megtevesztő élelmiszercímkekről)

Fogyasztóvédelmi oktatási segédlet

Korszerűbb arculatot öltve gyarapodott tovább a honlapunk 2006-ban. Elemzések, kiadványok, jogi eseteink, sajtóanyagaink sorra helyet kapnak rajta, s a visszajelzések, elektronikus megkeresések azt jelzik, hogy egyre többen használják az ott található információkat. Kosár című fogyasztói folyóiratunk honlapjának látogatottsága szintén növekszik.

Az egyesület tagjainak szóló Hírlevelünk 2006-ban kétszer jelent meg, s azóta visszatért a kéthavi gyakoriság.

## **2. Rendezvények**

### Konferenciák

2002. óta évente egyszer, de lehetőleg kétszer országos szakmai konferenciát rendezünk a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséggel együttműködve.

Ezekre a rendezvényekre meghívást kapnak az állami és a civil fogyasztóvédelmi szervezetek képviselői. Ilyenkor mód nyílik egy-egy felmérésünk eredményeinek ismertetésére, megvitatására, a tevékenységünkről, a fogyasztóvédelem aktuális megoldandó feladatairól való tájékoztatásra, véleménycserére, kapcsolattartásra, belső és külső támogatóinkkal.

2006-ban támogatás hiányában nem volt országos szakmai konferenciánk – ám előkészítettük a 2007-es márciusit.

Az OFE tanácsadói irodáiban dolgozó kollégáink részére általános fogyasztóvédelmi tanácsadási témakörben és speciális szakterületeken tartottunk továbbképzést Budapesten. Az évek óta szokásos továbbképzéseinket támogatás hiányában el kellett halasztanunk.

### Fórumok

Egyesületünk 2006-ban is több száz lakossági fórumot tartott, többek között az uniós csatlakozás fogyasztóvédelmi kérdéseiről, reagálva természetesen az aktuális, így legelső sorban az élelmiszer-botrányokhoz és a kereskedelmi gondokhoz kapcsolódó kérdésekre, panaszokra. Csupán a márciusi fogyasztók heteit országsszerte mintegy 100 különböző rendezvény, akció jellemezte – a rendhagyó osztályfőnöki órától és a fogyasztóvédelmi iskolai vetélkedőktől kezdve a bevásárlóközponti rendezvényekig.

Vidéki irodáink is mind gyakrabban szerveznek, illetve vesznek részt fórumokon, melyek célja elsődlegesen az adott terület/régió speciális fogyasztói problémáinak feltárása, az ehhez kapcsolódó tájékoztatás. Szinte valamennyi megyére igaz, hogy fogyasztói szempontból jelentős eseményeket megelőzően általános tájékoztatásra irányuló fórumok kerülnek megrendezésre (pl. karácsonyi vásár, ballagás, fogyasztók hetei). Ezeken a fórumokon olyan gyakorlati tanácsokkal szolgálnak kollégáink, melyek alkalmasak arra, hogy a fogyasztói panaszok, a fogyasztók tudatos magatartása miatt megelőzhetőek legyenek.

## **3. Kapcsolatépítés**

A kapcsolatépítés során legfontosabb célunk, hogy a fogyasztók elérhessenek, megkereséseikkel eljussanak egyesületünkhöz. Ennek színtere 2006-ban is elsősorban a

tanácsadó irodák, a civil szervezetekkel való közös rendezvények, a már említett fogyasztói és a lakossági fórumok voltak. Nő az elektronikus úton érkező panaszok száma, amely lehetővé teszi a gyors ügyintézését.

Több minisztériummal, elsősorban a Szociális és Munkaügyi Minisztérium, a Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium vezetőivel, szakembereivel, ezen belül főleg a Gazdasági Versenyhivatallal, a Magyar Energetikai Hivatallal, az Agrármarketing Centrummal és az Agrárrendtartási, továbbá az Élelmiszerbiztonsági Hivatallal is folytatódik a gyümölcsöző együttműködés. A fogyasztóvédelem más részterületein illetékes kormányzati szervek kezdeményezéseink ellenére kevésbé tekintik fontosnak, vagy nem érzékelik a fogyasztóvédelem fontosságát a fogyasztó, illetve az uniós csatlakozás szempontjából.

Kapcsolatunk újból kedvezőre fordult a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséggel (FVF). A fővárosi és megyei fogyasztóvédelmi felügyelőségek többségével megyei vezetőink jó munkakapcsolatot alakítottak ki, bár akadt olyan megyei felügyelőség, mely nem igényelte az együttműködést (Hajdú-Bihar, Heves). Az együttműködésnek sok formájára van példa. Csongrád, Somogy megyében több hónapos, koordinált előkészítő szakasz után lezajlott – és 2006-ban sikeresen működött – a fő fogyasztóvédelmi hatóság, a megyei fogyasztóvédelmi felügyelőség panasztanácsadásának szinte teljes áttétele a helyi OFE-szervezetekhez. Ez egyértelmű példája annak, hogy a piacfelügyeleti tevékenységet leszámítva az állami fogyasztóvédelmi munka jelentős része (mint EU-szerte sokfelé) hatékonyan és sokkal olcsóbban végezhető a – természetesen előzetesen megfelelően felkészült – civil szervezetek által.

Kisebbségi településeken több esetben előfordult, hogy tanácsadóink a hatósággal együtt, mint civil megfigyelők vettek részt hatósági ellenőrzéseken. Ez lehetővé teszi a hatósági ellenőrzések számának lényeges szaporítását. Számos megyei felügyelőség anyagilag is támogatja megyei szervezetünk működését. Igen gyakori együttműködési forma, hogy az OFE tanácsadói részt vesznek a hatóságok által rendezett fórumokon, a hatóságok képviselői pedig a tanácsadó irodák által szervezett lakossági fórumokon, tájékoztatókon.

A megyei, helyi önkormányzatok egyre inkább építik szervezetek szakembereink tudására és pályázati úton támogatást nyújtanak működésünkhöz.

Egyre több civil szervezet ébred rá az összefogás szükségességére. A nagy civil tömörülésekkel, szervezetekkel, a Társadalmi Egyesületek Szövetségével, a Civil Parlamenttel, a nyugdíjasok országos szervezeteivel, a Nagycsaládosok Országos Egyesületével, valamint a civil szakmai szervezetekkel (INDRA Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Érdekvédelmi Egyesülete, a Magyar Energia Fogyasztók Szövetsége, LÉTÉSZ stb.) már működő kapcsolataink vannak. Eseti, egy-egy téma kapcsán a környezetvédelmi szervezetekkel is kapcsolatban állunk. Megyei szervezetek regionális, helyi vonatkozásban szintén együttműködnek a felsorolt szövetségek, egyesületek szervezeteivel. Megyei és helyi szervezetek más helyi civil szervezetekkel való kapcsolataik általában jelentős előnyt jelentenek a civil szerveződések életében. Ezek a kapcsolatok sok helyen hozzájárulnak, vagy éppen ezek biztosítják a helyi szervezetek működési feltételeit, míg másutt anyagaink, szakembereink ismereteinek továbbításában segítenek. Az OFE és Baranya Megyei Szervezete vezetésével 2006 tavaszán befejeződött az országos áfás ár-figyelési akció, az akcióban a Nyugdíjasok Országos Szövetsége, illetve a Nyugdíjasok Országos Központja, a Nagycsaládosok Országos Egyesülete és a Magyar Nők Szövetsége működött velünk együtt. Az OFE a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének (FEOSZ) tagjaként a szövetséggel együttműködve a 2006-os évben is annak számos rendezvényében vállalt részt.

#### 4. Szervezeti élet, szakértői bizottságok, regionális és helyi szervezetek

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület tevékenysége a Magyar Köztársaság egész területére kiterjed, valamennyi megyében és Budapesten rendelkezik 8 tagszervezettel. Összesen 65 – megyei, városi, fővárosi – szervezete van, amelyek nem önálló jogi személyek. Elindult, s kezdeti eredményeket mutat Budapesten a kerületi szervezetek újraszervezése is. A fővárosban (is) az őszi önkormányzati választások utáni változások miatt sok kapcsolat felvételi és ápolási teendő van. Részben a Főváros befelé fordulása, a civil szakértői vélemények iránti csökkent figyelme is kidomborítja a kontrasztot: a központi régiós szervezetekkel gyorsan bontakoznak ki az együttműködés különböző formái. Új szervezet alakult többek között Balatonfüreden, Balatonföldváron, Százhalombattán.

2006-ban a szakértői bizottságok szakmai véleményalkotó, szakember felkészítő feladatainak sikerrel tettek eleget, ám önálló szakértői bizottságokként csak részben tevékenykedtek.

Az OFE munkabizottságainak működéséhez hozzá tartozna a rendszeres albizottsági munkavégzés. Igen jó lenne, ha az országos szervezetben egységes szemlélet és gyakorlat tudna kialakulni, különösen a települési önkormányzatok által szabályozott közüzemi-közszolgáltatási területeken. Zavaró már évek óta, hogy nem tudunk vitákban álláspontokat kialakítani, mert nincsen lehetőségünk a vidéken dolgozó kollégák utaztatására. Véleményüket a megyei munkatársak külön-külön juttatják el az illetékesekhez. Az a tény is zavarja továbbá a demokratikusan kialakított szakértői vélemény-optimumot, hogy az utolsó pillanatra maradnak azok az egyeztetések, amelyekre az egyesület meghívást kapott. A Magyar Energia Hivatal esetében ez a megállapítás nem igaz, de sajnos a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium munkájára ez jellemző. Más a helyzet az önkormányzatoknál. Mintegy 260 önkormányzat területén működik távfűtés – rendkívül változó árakon és árazási metodika alapján. Hasonló gondokat találunk a víz- és csatornaszolgáltatások, a temetkezési, a szippantós, a kéményseprési, a fürdők, a települési szilárd hulladékok területein. Számos helyi rendelkezést véleményeztek munkatársaink, adtak használható – gyakran kivitelezhetően ármérséklő – javaslatokat a különböző területek szabályozásához. Általánosságban az a tény, hogy 50-60 százalékban pozitívan fogadták véleményeinket.

Több alkalommal próbáltunk egy használható közüzemi szolgáltatási áradatbázist összeállítani, mert szélsőséges, műszaki és gazdasági okokkal már nem magyarázható árkülönbségek vannak Magyarországon. Most végre elkezdődhetett a közüzemi adatbázis előkészítése.

Az OFE Oktatási bizottságának munkája újraszervezést igényelt. Ősszel megjelent a Fogyasztóvédelmi Oktatási Segédlet, amelynek tanítása 10 iskolában kezdődött meg – máris sok tapasztalatot halmozva fel.

Az OFE Pénzügyi Szolgáltatások Bizottságának munkájából – az évi több száz tanácsadáson, három tucatnyi előadáson, a jogszabály-véleményezéseken, heti médiaszereplésen, egyebeken kívül más mozzanatok is felsorolhatók. Előadás az Európai Parlamentben, részvétel a Banki fogyasztói problémák feltárására alakult kormánybizottságban, az MNB szakmai fórumán, a PSZÁF égisze alatt létrehozott fogyasztói fórumon, közreműködés az Európai Parlamentnek havonta ajánlásokat készítő FIN-USE (Financial User) pénzügyi felhasználók fogyasztói szakértői csoportjának munkájában, az új FSCG (Pénzügyi Szolgáltatók Fogyasztói Csoportja) tevékenységében.

Néhány mozzanat az Élelmiszer Szakértői Bizottság 2006-os munkájából: Az Élelmiszer Szakértői Hálózat (BEUC) munkájában való közreműködés. A táplálkozási, illetve

egészségügyi ajánlásokkal forgalomba hozott élelmiszerek gyártásának, jelölésének szabályozásáról szóló rendelet, amelynek lényege a fogyasztók szempontjából, hogy csak előzetes engedély alapján, klinikai tesztekkel igazolt állításokkal jelölt élelmiszerek kerülhessenek forgalomba. Ennek érdekében minden magyar EU képviselőt, valamint a magyar kormányt levélben kértük, hogy az EU parlamenti szavazásán a fogyasztók javaslatát támogassák. A médiában is kampányt folytatunk ennek érdekében (43 médiaszereplés). A második fordulóban megszavazták; lobby munkánk eredményes volt. Az elhízás elleni fellépés: az egészségügyi világszervezet (WHO) felmérése alapján az egész világon kampány indult az egészséges életmód és táplálkozás témájában. A WHO európai bizottsága egy chartát dolgozott ki, amely a kormányok felelősségét és ez ügyben szükséges intézkedés csomagját tartalmazza. A chartát ősszel Ankarában a kormányok elfogadták. Ez ügyben médiakampányt indítottunk, valamint más civil szervezetekkel közösen, főként a gyerekek számára dolgoztunk ki akciótérvtet táplálkozásra, mozgásra, hogy megállíthassuk az elhízás további növekedését. Kampányunk tehát eredményesnek bizonyult. Indítványoztuk az egységes európai élelmiszer-jelölési rendelet felülvizsgálatát, amelynek munkája 2006-ban megindult. Itthon véleményeztünk 2 törvénymódosítást és 23 rendeletmódosítást. A legkülönbözőbb bizottságokban, tanácsadó testületekben, tanácsokban – mintegy 40-ben – képviselték élelmiszer- és agrárszakértőink a fogyasztói érdekeket. Emellett az OFE Agrárszakértői bizottsága tevékenységi területén kulcsszerepet töltenek be Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium termékpálya bizottságai, amelyek közül hatban képviselik – a termékek minőségét, egyben a fogyasztók érdekeit védve – egyesületünket agrárszakértőink. Hasonló a helyzet 19-20 terméktanácsban is. Többek között a Magyar Szabványügyi Testületben és a minőségbiztosítási rendszerben is tevékenykednek szakértőink.

Az OFE Infokommunikációs szakbizottsága tevékenységének egyik fő eleme a távközléssel és informatikával a kapcsolatos fogyasztói panaszok kivizsgálása és ügyintézése. Az elmúlt évben az OFE interaktív panaszirodájának köszönhetően számottevően megnőtt a panaszok száma. A legtöbb fogyasztói kifogás az internet szolgáltatók ellen merült fel, de sokan panaszkodtak a mobil szolgáltatások tarifái és a készülékek minősége miatt is. A panasz eljárás során először igyekeztünk "békés " tárgyalásos úton, a mediáció szabályai szerint eljárni, ez sok esetben hatásosnak és elegendőnek bizonyult, máskor a békéltető eljárást javasoltuk, mert nem volt más eszközünk a panasz megoldására. Leggyakrabban számlázási problémák fordultak elő, amelyek egy része a gazdaságilag kikényszerített hűség szerződéseknek köszönhető, de sok probléma van az ügyfélszolgálatok munkájával is. Munkánk során segítségünkre volt a Hírközlési Fogyasztói Jogok Biztosa is, akinek hatósági kezdeményezései sokat segítettek, de a vitarendezés során igénybevevttük a HÉT Egyesület szolgáltatói oldalán ülő kollégák közbenjárását is. A 2006. évben 32 esetben jártunk el. A törvények és rendeletek véleményezése mellett legfontosabb eredményünk az volt, hogy a hangposta szolgáltatások területén sikerült kompromisszumot elérni, mely szerint a foglalt hívás esetén a hangposta csak jelzés és várakozási idő után indul meg, módot adva a fogyasztónak a hívás megszakítására.

## **5. Nemzetközi tevékenység**

Az OFE egyik alapvető feladatának tekinti a fogyasztók tájékoztatását a közösségi fogyasztóvédelmi helyzet alakulásáról, annak érdekében, hogy naprakész információk alapján tudják a fogyasztók az érdekeiket érvényesíteni.

Az Európai Unió csatlakozás eredményeként kiemelt szerepe van a nemzetközi fogyasztóvédelmi szervezetekkel történő együttműködésnek, ennek érdekében az Országos

Fogyasztóvédelmi Egyesület aktív szerepet vállal, mind a Consumers International (CI), mind a Bureau Européen des Unions de Consommateurs (The European Consumers' Organisation; BEUC) munkájában. Része az ICRT nemzetközi fogyasztóvédelmi testelő szervezet tevékenységének is, amelynek tesztjeit egymás után közli a Kosár magazin.

Egyesületünk számos szakmai (élelmiszer-biztonsági és címkézési, szabványosítási, jótállási és szavatossági jogi, fogyasztói tájékoztatási, oktatási, a fogyasztói hitelezés problémáival, az elektronikus kereskedelemmel, hirdetésekkel, reklámokkal stb. foglalkozó) tanácskozáson képviselte a magyar fogyasztókat. A 2006. évben egyesületünkben öt fő vett részt a BEUC által szervezett Európai Unió ismereteket fejlesztő tanfolyamokon lobby és management, jogi, valamint kommunikáció szakterületeken.

Az OFE tagjai közül többen is különböző uniós intézményekben képviselik a magyar fogyasztók érdekeit. A civilek számára is nyitott intézmények közül fogyasztóvédelmi szempontból a két legjelentősebb az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (EGSZB), valamint az Európai Fogyasztói Konzultatív Csoport, melyekben az OFE képviselői jelen vannak.

Nagyszabású információs kampány indult (aminek konkrét média megjelenése 2007 őszén várható). Az OFE főpályázóként nyerte el Magyarországra a brüsszeli finanszírozású Információs kampány lebonyolítását, egy reklámügynökséggel együttműködésben. A pályázat fő célja informálni a fogyasztókat arról, hogy az EU polgárainak sok területen egységes fogyasztói jogai vannak, és ezen jogok érvényesítésében a fogyasztók számíthatnak a nemzeti fogyasztóvédelmi civil szervezet segítségére.

2007. május 22-én elfogadta az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Küldöttgyűlése.

Garai István  
ügyvezető elnök