

ÚTI BESZÁMOLÓ

1. AZ UTAZÁS ALAPADATAI

A kiutazók neve:	főosztályvezető fogyasztóvédelmi referens
Helyszín (ország, város):	State Consumer Rights Protection Authority – A.Gostauto street 12, Vilnius, Litvánia
Kiutazás kezdete-vége:	2025. május 13-15.
Az esemény megnevezése:	V4, balti és skandináv országok Európai Fogyasztói Központjainak szakmai találkozója

2. ÚTI BESZÁMOLÓ

Vezetői összefoglaló

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (ECC-Net) V4 országokban működő tagszervezetei évente szakmai találkozót tartanak a szakmai tapasztalat- és információcsere érdekében. Az idei évben rendhagyó módon nem egy V4 ország szervezésében valósult meg a találkozó, hanem a litván fogyasztói központ kezdeményezésére a balti és a skandináv országok központjaival is kibővítve.

A szakmai ülés célja a napi szintű határon átnyúló panaszkezelésen túlmutatóan a regionális sajátosságokat, szempontokat is figyelembe vevő együttműködés kialakítása volt a résztvevő európai fogyasztói központok (EFK) között. Emellett a rendezvény a szakmai tapasztalat- és információcserére irányult vezetői és szakértői szinten.

Részletes jelentés

I.

2025. május 14.

1.

Az első előadást **Neringa Bliudziute** tartotta, aki évtizedes tapasztalatokat szerzett vezetői kommunikáció (Litvánia köztársasági elnöke és külügyminisztere mellett), nemzetközi kapcsolatok (többek között NATO alkalmazottként), valamint kommunikációs kampányok tervezése és vezetése terén.

Az előadás célja a kommunikációval foglalkozó vagy közönség előtt bármilyen témáról beszélő személyek részére történő tapasztalatátadás és segítségnyújtás volt, így az előadás szorosan kapcsolódott az EFK-k által végzett promóciós és kommunikációs tevékenységekhez. Az előadó szerint három dolgot szükséges átgondolni egy ilyen beszéd/előadás előtt:

- mi a célja a beszélőnek,
- kikből áll a közönség, akikkel közölni szeretne valamit, és
- milyen lesz a felépítése a beszédének.

Egy előadás előtt mindig át kell gondolni, hogy mi a pontos célja az előadásnak, miért akarja a beszélő átadni az előadás tartalmát, legfőképpen pedig, hogy mi az értékes a mondandójában.

Egy beszéd, előadás célja nem feltétlenül az információ átadása, hanem inkább a közönség meggyőzése. Ehhez az egyik legjobb módszer, ha az előadó átgondolja, hogy neki mi a problémája azzal a témával kapcsolatban, amiről beszélni fog, amiről meg akarja győzni a hallgatóságot. A másik fontos eleme, hogy meghallgassa a közönséget annak érdekében, hogy tudja, hogy mi a viszonyulásuk az adott témához, illetve, hogy miért ez a viszony alakult ki.

Emellett nagyon fontos az is, hogy milyen stílusban mondjuk el a beszédünket. Az előadó szerint egy jó szöveg személyes, aktív nyelvezettel dolgozik, egyszerű és rövid. Kiemelte, hogy a passzív fogalmazás mindig unalmas a hallgatóság számára, valamint azt a benyomást kelti, hogy a beszélő felelősséget szeretne hárítani. A szöveg felépítésével kapcsolatban javasolta, hogy annak alapja legyen egy állítás, ezt igazoljuk, támasszuk alá (maximum három érvel), foglaljuk össze a lényeget, végül próbáljuk cselekvésre ösztönözni a hallgatóságot.

2.

Ezt követően a litván fogyasztói központ fogadó szervezetét, a **litván fogyasztóvédelmi hatóságot (Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, State Consumer Rights Protection Authority)** mutatták be röviden a hatóság munkatársai. A hatóság felel elsődlegesen a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályok végrehajtásáért Litvániában. A tevékenységek közül kiemelték

- a fogyasztók tájékoztatását és fogyasztóvédelmi tárgyú oktatását,
- a nem élelmiszer termékekkel kapcsolatos piacfelügyeleti tevékenységet,
- a turisztikai szolgáltatások felügyeletét,
- valamint a békéltető testületi tevékenységet.

A piacfelügyeleti tevékenységgel kapcsolatban elmondták, hogy a cél a fogyasztók tudatosságának erősítése, a vállalkozások irányában pedig annak hangsúlyozása, illetve elősegítése, hogy a cégek a tevékenységüket felelősen végezzék. Ezen tevékenységét a hatóság két minisztérium együttes irányítása alatt végzi, az érintett termékcsoportok köre pedig meghaladja a negyvenet. Kiemelt fontosságú ezen tevékenység vonatkozásában a hatóság számára az egyes termékcsoportokban a releváns piaci szereplő megtalálása, valamint a folyamatos információcsere valamennyi résztvevővel. A hatóság nemrégiben egy applikációt is indított, mellyel a fogyasztók azonosíthatják/felismerhetik a veszélyes termékeket. Az applikációval a fogyasztók lefényképezhetik az adott termékeket és az applikáció vagy megmutatja számukra, hogy azt a hatóság már veszélyes terméként értékelte, vagy ha ez még nem történt meg, akkor a fogyasztók javasolhatják a termék ilyen szempontú vizsgálatát. E témát illetően röviden bemutattuk az Európai Fogyasztói Központ befogadó intézménye, a 2025. január 1-jétől működő Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság hatáskörébe tartozó főbb feladatokat.

A litván hatóságon belül működő **alternatív vitarendező fórummal** (hazánkban békéltető testületek) kapcsolatban elmondták, hogy a beérkező panaszok számában folyamatos növekedést tapasztalnak. 2024-ben több mint tízezer ügyet zárt le a testület, ezek 24%-a sikerrel, a fogyasztó érdekeinek megfelelően végződött. A beérkező panaszok 50%-a online vásárlásból eredő problémával kapcsolatos. A testület döntése a felekre nézve kötelező. A döntést a kihirdetésétől számított harminc napon belül a felek bíróságon támadhatják meg. A magyar tapasztalatok megosztása során beszámoltunk a hazai békéltető testületi eljárási szabályokról, valamint a hazai EFK és a békéltető testületek közötti együttműködés eredményeiről, a fogyasztói jogvitával érintett fogyasztók megfelelő fórumhoz való irányításáról, valamint a szervezetek közötti kölcsönös tapasztalatcseréről is.

3.

A nap záró témája a **fogyasztói központok kommunikációs és promóciós tevékenysége** volt. A litván központ munkatársai elmondták, hogy központjuk kommunikációjának három fő célcsoportja van: a gyerekek, az idősek és a vállalkozások. Kommunikációjuk fő terepe a közösségi média platformok, azonban tapasztalataik szerint a diákok és az idősek körében a legnépszerűbb rendezvényeik (és így lesikeresebb kommunikációs csatornájuk) azok, ahol a résztvevők aktívan, játékos formában vehetnek részt, illetve ilyen formában kapnak tájékoztatást fogyasztói jogaikról. A hazai EFK részéről röviden beszámoltunk az EFK által a tudatosságnövelés érdekében fogyasztók és vállalkozások részére megtartásra kerülő szakmai előadások tapasztalatairól.

II.

2025. május 15.

1.

A második napon a litván fogyasztói központ fogadó szervezete mutatta be röviden a munkaidő-nyilvántartás általuk használt módját. Ennek alapja egy saját fejlesztésű applikáció, melyen belül minden munkavállalónak kötelező a hónap elején kitöltenie egy kérdőívet, mely az adott hónapban előre látható eseményeivel kapcsolatos. Ebben kell jeleznie, hogy mely napokon dolgozik az irodában, mikor végzi munkáját távolról, mikor tölti szabadságát. Ezeket az információkat aztán valamennyi dolgozó látja, így hatékonyabbá és egyszerűbbé válik a munkaszervezés.

2.

A találkozó záró témája az **EFK ügyintézők és az EFK vezetők külön szakmai megbeszélése** volt.

Az ügyintézők az egyes központok panaszkezelési sajátosságairól, a sok panaszt generáló, de kevésbé együttműködő vállalkozásokról, a velük szembeni panaszok kezeléséről, valamint a panaszkezelés egyes adminisztratív nehézségeiről/kérdéseiről osztották meg egymással tapasztalataikat.

A fenti témák közül a fő fókuszban a **nehezen kezelhető, alacsony együttműködési hajlandósággal rendelkező vállalkozásokkal szembeni panaszok kezelésének nehézségei** álltak. Mivel az európai fogyasztói központok hatósági jogosítványok hiányában kísérlik meg a panaszok rendezését, ezért nincs a kezükben olyan eszköz, mellyel kötelezni tudnák az érintett vállalkozásokat arra, hogy azok teljesítsék a fogyasztói követeléseket. Emellett a fogyasztói központok azt sem tudják előírni egyik cég számára sem, hogy azok válaszoljanak a központ megkeresésére. Ezekben az esetekben a fogyasztói központok elsődlegesen abban tudnak segíteni a fogyasztók számára, hogy kimerítően tájékoztatják őket a jogaikról, valamint arról, hogy azok alapján pontosan milyen igénnyel élhetnek a vállalkozással szemben.

A jogokról történő tájékoztatás mellett az EFK-k természetesen minden esetben informálják a fogyasztókat arról is, hogy milyen fórumok (pl.: banki chargeback eljárás, békéltető testületek eljárásai, európai fizetési meghagyásos eljárás, kísértékű követelések európai eljárása) segítségével tudják megkísérelni az ügy rendezését, ha a központok ebben nem tudnak közreműködni a vállalkozás együttműködési hajlandóságának hiánya miatt.

A megbeszélés során kiderült, hogy valamennyi központ számára nehézséget jelent időnként az is, hogy **a fogyasztók túlságosan magas elvárásait kezeljék**. Valamennyi központ találkozik

olyan fogyasztói megkeresésekkel, melyeknél a fogyasztó vagy a vállalkozással szemben támasztott túlzott követeléseket (pl.: jogszabályban foglaltakat meghaladó mértékű visszatérítés vagy szolgáltatás nyújtása, túlzott mértékű kártérítés követelése, irreálisan rövid határidővel igényelt válaszadás), vagy a fogyasztói központoktól vár el olyan lépéseket, melyeket a központok nem tudnak teljesíteni (pl.: hatósági eljárás lefolytatása, határozat meghozatala és a cég bírságolása vagy kötelezése egy magatartás abbahagyására, a cég azonnali felszólítása a követelés teljesítésére, stb.). Valamennyi központ egyetértett abban, hogy ezeket a helyzeteket a fogyasztók pontos, teljeskörű tájékoztatásával lehet leginkább kezelni. Ez a tájékoztatás történhet egy konkrét, egyedi ügyben, illetve panasszal kapcsolatban, de akár előzetesen is (pl.: a weboldalon közzétett tájékoztató anyagokkal).

3.

A **vezetői szekció elsődleges témája** a 2026-2027. évi EU-s pályázati időszakra vonatkozóan az EU-s Pályázati Ügynökséggel (EISMEA) való egyeztetések, valamint a pályázatelőkészítés tapasztalatainak megosztása voltak. Emellett a vezetők az EFK 2024. évi tevékenységét érintő szakmai és pénzügyi beszámolók elkészítésének kihívásairól is egyeztettek.

III.

Összegzés:

A partnerszervezetek képviselőivel folytatott személyes szakmai konzultáció erősítette a központok közötti együttműködést, hozzájárult a szakmai feladatok hatékony megvalósításához, a személyes tapasztalat- és információcseréhez, valamint az ECC-Net munkatársai közötti jó kapcsolat kialakításához és fenntartásához.

Budapest, 2025. május 21.

Készítette:

főosztályvezető

fogyasztóvédelmi referens