

„Év fogyasztóvédelmi referense” 2019-es díjátadó

Tisztelt Hölgyeim és Uraim!

Tisztelettel köszöntöm Önöket az Év fogyasztóvédelmi referense díjátadó ünnepségén. Nagy megtiszteltetés, hogy a rendezvény fővédnökeként, az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárságát képviselve részt vehetek ezen a jeles eseményen.

Amikor 2014-ben bevezetésre került a fogyasztóvédelmi referens intézménye, a jogalkotói cél elsősorban az volt, hogy a fogyasztóvédelmi szabályok ismerete elmélyüljön a gazdasági szereplők körében, a jogkövető magatartásuk biztosítva legyen. A közszolgáltatók és ügyfélszolgálat működtetésére kötelezett vállalkozások esetében kötelező fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatása, hiszen ezek azok a vállalkozások, akik széleskörben állnak kapcsolatban a lakossággal, a fogyasztókkal, ezáltal nagyobb mennyiségű ügy és panasz volt a fogyasztóvédelmi hatóságnál a tevékenységükre vonatkozóan.

Az elképzelés egyértelműen az volt, hogy legyen egy kolléga a vállalatnál, aki célzottan a fogyasztóvédelmi kérdésekkel foglalkozik, a fogyasztókhoz közel lássa el a feladatát, ezáltal közvetlenebb módon

tudja kezelni a fogyasztói panaszokat. Így a kapcsolatteremtés a vállalkozás és a fogyasztók között hatékonyabbá válik, ráadásul fogyasztóvédelmi iránymutatással tud szolgálni a vállalkozások részére, ezzel segítve a fogyasztói panaszok hatékony és jogszerű rendezését. A gyakorlat sokszor azt mutatja, hogy nemcsak a fogyasztói panaszokkal foglalkozik, hanem termékbiztonsági kérdésekkel is.

A fogyasztóvédelmi referensek munkájukkal segítik a mi munkánkat is, amely a kormányzati – hatósági – vitarendezési munkát jelenti.

A fogyasztóvédelemben kormányzati cél a családok védelme és a termékbiztonság, azaz hogy megfelelő termékek kerüljenek a polcokra, megakadályozzuk a veszélyes termékek Magyarországra kerülését, valamint támogassuk a tisztességes vállalkozásokat, és védjük a családok vagyoni érdekeit. Ezt a rendszeres piaci jelenléttel tudjuk elérni, valamint a konzultatív hatósági szemlélettel.

2019-ben is jelen van a fogyasztóvédelmi munkában az online kereskedelem és a hagyományos kereskedelem ellenőrzése is, valamint a termékbiztonsági vizsgálatok továbbra is rendszeresek az akkreditált laborjainkban.

Békéltető testületek a fogyasztóvédelmi hatóság mellett a fogyasztók védelmében jelentős szerepet játszanak. A 2018-as évhez képest valamivel csökkent a hozzájuk fordulóknak száma, még hozzá elsősorban azért, mert a vállalkozások együttműködőek, a vásárlókkal,

ügyfelekkel előzetesen meg tudnak egyezni. Jelentős szerepe van az ügyszámcsökkenésben annak, hogy „beérett a fogyasztóvédelmi referens intézménye.”

Tehát a fogyasztóvédelmi referens intézménye a vállalkozások mindennapi működését segíti elő a vásárlók érdekében. Minél elégedettebb a vásárló, annál gyakrabban tér vissza a vállalkozáshoz, hiszen az elégedettség nemcsak a vásárolt termék minőségében, árában nyilvánulhat meg, hanem a panaszkezelésben, a jogviták rendezésének módjában és hatékonyságában is.

A fogyasztóvédelem hatékonysága tehát nem csak a hatóságon, békéltetőkön múlik, hanem természetesen a vállalkozásokon is. Azonban az első lépcső mindig a fogyasztói döntés, a tudatos fogyasztói magatartás. Ezért bevezettük a Fogyasztói tudatosságra nevelő iskola elismerő címet. Már 54 iskola nyerte el a pályázatot, akik beillesztik az oktatásba a fogyasztóvédelmet. Fontos, hiszen a diákok nemcsak a jövő fogyasztói, hanem a jövő vállalkozói is lesznek, ezért kiemelt számunkra, hogy fogyasztóbarát szemlélettel rendelkezzenek.

A fogyasztóvédelmi terület széles bemutatását követően visszatérve a vállalkozások gyakorlatához, az elmúlt öt év tapasztalatai egyértelműen azt mutatják, hogy a fogyasztóvédelmi referens intézménye betöltötte szerepét, a jogalkotói célnak pedig eleget tett. A

fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörben eljáró járási hivatalok, valamint a békéltető testületek visszajelzései alapján a vállalkozói oldalon egyre láthatóbb és intenzívebb a fogyasztóvédelmi referensek munkája. Általánosságban elmondható, hogy a vállalkozások egyre inkább élnek a jogszabály által biztosított párbeszéd, kapcsolattartás lehetőségével, és megerősítést, iránymutatást várnak a hatóságtól a jogkövető magatartás gyakorlásához. Egyes vállalkozások nem csupán a jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelésre törekszenek, hanem összességében a fogyasztóbarát szemléletű vállalati gyakorlat kialakítását tartják fontosnak. Utóbbi törekvést bizonyítja, hogy azon vállalkozások, amelyek eleget tesznek referens-foglalkoztatási kötelezettségüknek, a fogyasztói panaszok folyamatos csökkenéséről számolnak be.

Mindezek alapján külön örömmel tölt el, hogy a Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület összefogja a fogyasztóvédelmi referenseket, munkájukat támogatja, ezáltal erősíti közvetlenül a tapasztalatai alapján, valamint közvetetten a referensi tevékenység támogatásával a kormányzati munkánkat.

A fogyasztók nevében is mondhatom: köszönjük a munkájukat!