****

**Lakossági kutatás a fogyasztóvédelem helyzetéről és a fogyasztói problémákról Székesfehérváron**

Az Alapítvány a Székesfehérvári Fogyasztóvédelemért 2014. júliusa és augusztusa során kutatást végzett a székesfehérvári lakosság körében a fogyasztóvédelmi problémákkal, reklamációkkal és a fogyasztóvédelmi szervezetekkel kapcsolatos lakossági attitűdökről. Az adatfelvétel nagyobb bevásárlóközpontokban (pl. Alba Plaza, Skála) illetve Székesfehérvár belvárosi üzleteinek környékén zajlott 151 fő megkérdezésével.

**Fogyasztói problémák, reklamációk**

A kutatás során megkérdeztük a válaszadókat, hogy bizonyos vásárlás során felmerülő problémák előfordultak-e már velük, és ha igen, akkor egy-kettő vagy esetleg több alkalommal. Mint ahogy azt az alábbi táblázat is mutatja, reklamálni inkább visszamennek a vásárlók, de csak személyesen, és csak az eladóhoz, a nála magasabb beosztású személyhez, mint például boltvezető, már kevésbé, csak a megkérdezettek 9 százaléka mondta, hogy többször is előfordult, hogy reklamált volna nála, 28 százalékuk pedig, hogy egyszer- kétszer. Hatósághoz, fogyasztóvédelmi szervezethez szintén kevésbé fordulnak az emberek, és jogi útra sem jellemző, hogy terelnék az ügyet, 91 százalékuk állította, hogy még nem fordult elő, hogy így próbálta volna meg intézni a problémáját.

A kutatás során egyes kérdéseknél azt kértük a válaszolóktól, hogy értékeljenek állításokat, minősítsenek társadalmi cselekedeteket, problémákat, intézményeket ötfokú skálán. Ezen kérdések esetében a kapott értékeket egy százfokú skálára számoltuk át, ahol a százas értéket az jelentette volna, ha az adott kérdésre minden válaszoló egyöntetűen a maximális, a nullát pedig az, ha a minimális pontszámot adja. A határ az ilyen százfokú skálákon az ötven pont. Az ez alatti érték általában negatív véleményt (bizalmatlanságot, elégedetlenséget, ellenszenvet stb.), míg az e feletti érték pozitív véleményt (elégedettséget, bizalmat, rokonszenvet stb.) jelez.

Ilyen módszerrel is megvizsgáltuk azt, hogy a válaszadókat mennyire zavarják különböző dolgok vásárlás során. Az alábbi ábrán látható, hogy a vásárlókat leginkább az zavarja, ha nincsenek kiírva az árak, ezt követi az, ha össze vannak keverve az árcédulák, majd következik a kevés működő pénztár. Az, hogy sokáig kell várni az eladóra, az eladók túlzott rámenőssége, vagy éppen az, ha nem vesznek tudomást a vásárlóról, hasonló szinten, 80 pont feletti érték körül mozog. Legkevésbé az zavarja a vásárlókat, ha egy termékről nem tudnak bővebb információt adni az eladók.

Egyes háttérváltozók szerint elemezve a skálát azt lehet látni, hogy nemek szerint nincs túl nagy különbség aszerint, hogy kit mennyire zavarnak egyes körülmények vásárlás során. A legnagyobb eltérés abban az esetben van, ha sokáig kell várni az eladóra, illetve, hogy ha a termékről nem tud bővebb információt adni az eladó. Mindkét esetben a nők ítélték zavaróbbnak a helyzetet.

Életkor alapján azt lehet mondani, hogy a legtöbb esetben a legfiatalabb korosztályt (17-23 évesek) zavarják legkevésbé az egyes körülmények. Az árak hiánya a 40-61 éves korosztályt zavarja leginkább, az eladók udvariatlansága a 62 év felettieket. Az eladók rámenőssége a legfiatalabbakat, és a 24-39 éveseket zavarja leginkább, a 62 év felettieket pedig legkevésbé. Ha sokáig kell várni az eladóra, leginkább a 24-39 évesek ítélik zavarónak, és ugyanez a helyzet, ha kevés pénztár van nyitva.

Iskolai végzettség alapján az alacsonyabb végzettségűeket kevésbé zavarják az egyes körülmények, például, ha az eladó nem tud bővebb információt adni a termékről, vagy udvariatlanok velük, esetleg, ha sokáig kell várni az eladóra, vagy nincs elég működő pénztár.

Az aktivitást tekintve a legtöbb esetben a tanulókat zavarják legkevésbé az egyes körülmények, kivételt ez alól az eladók rámenőssége képez, ami az inaktív válaszadókat zavarja legkevésbé.[[1]](#footnote-1) Az aktív státusszal rendelkezőket leginkább azok a körülmények zavarják, amelyek időt vesznek el, például, ha sokat kell várni az eladóra, ha nincs elég működő pénztár, vagy ha össze vannak keverve az árcédulák a polcokon, és időbe telik kibogarászni, hogy melyik termékre vonatkoznak.

**Amikor vásárol, az alábbiak mennyire szokták zavarni?**

1. nincsenek kiírva az árak
2. az eladók nem köszönnek, nem vesznek tudomást Önről
3. az eladók mindenáron rá akarják beszélni valamire
4. sokáig kell várni az eladóra
5. kevés a működő pénztár
6. össze vannak keverve az árcédulák a polcokon
7. a termékről nem tudnak bővebb információt adni az eladók

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Változó** | **Kategória** | **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** | **6.** | **7.** |
| **Nem** | férfi | 90 | 80 | 83 | 80 | 82 | 84 | 71 |
| nő | 90 | 82 | 80 | 84 | 84 | 84 | 76 |
| **Kor** | 17-23 év | 87 | 77 | 85 | 76 | 82 | 82 | 71 |
| 24-39 év | 91 | 84 | 85 | 86 | 87 | 85 | 73 |
| 40-61 év | 93 | 77 | 79 | 83 | 85 | 82 | 73 |
| 62 év és idősebb | 90 | 87 | 74 | 84 | 77 | 87 | 76 |
| **Iskolai végzettség** | max. 8 általános | 88 | 75 | 81 | 79 | 79 | 83 | 67 |
| szakmáunkás | 83 | 86 | 81 | 81 | 82 | 84 | 72 |
| érettségizett | 91 | 81 | 80 | 80 | 81 | 84 | 75 |
| diplomás | 92 | 82 | 82 | 86 | 87 | 85 | 74 |
| **Aktivitás** | aktív | 91 | 85 | 86 | 84 | 87 | 88 | 74 |
| inaktív | 91 | 82 | 72 | 82 | 80 | 82 | 76 |
| tanul | 86 | 73 | 84 | 80 | 78 | 79 | 68 |

*skálaátlagok százfokú skálán*

A válaszadókkal legtöbbször az fordult elő, hogy nem kaptak nyugtát vagy blokkot a vásárlók, illetve gyakori, hogy rosszul adtak vissza nekik, 40, valamint 32 százalékuk mondta, hogy többször is előfordult velük ilyesmi. Egyszer-kétszer előfordult, hogy lejárt a termék szavatossága, illetve nem működött, esetleg tönkre ment egy-két használat után a termék (50, 43, és 50 százalék mondta ezt). Az eladók részéről udvariatlanságra is sokan panaszkodtak, 42 százalékuk mondta, hogy egyszer-kétszer előfordult már velük. Ám ha a termékkel volt probléma, vagy a vásárló a panaszkönyvet szerette volna elkérni, nagyon kevés esetben fordult elő, hogy ne álltak volna a rendelkezésére az eladók, 74, illetve 89 százaléka a válaszadóknak mondta, hogy még nem fordult elő vele ilyen. A válaszadók 64 százalékával egyszer-kétszer, 23 százalékával pedig többször is előfordult, hogy a pénztárnál más volt az ár, mint ami a polcon ki volt írva. A szolgáltatás végleges ára az eredeti ajánlathoz képest egyszer-kétszer magasabb volt (43 százalékban), de 39 százalékukkal még nem fordult elő ilyesmi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Előfordult-e már Önnel, hogy…** | **Többször is** | **Egyszer-kétszer** | **Nem fordult még elő** |
| 1. vásárolt valamit, de nem kapott nyugtát, blokkot róla | 40 | 40 | 20 |  |
| 1. rosszul adtak vissza az üzletben | 32 | 48 | 20 |  |
| 1. lejárt szavatosságú terméket vásárolt | 17 | 50 | 33 |  |
| 1. nem működött a termék, amit vett | 7 | 43 | 50 |  |
| 1. egy-két használat után tönkrement a ruha | 22 | 50 | 28 |  |
| 1. egy-két használat után tönkrement a technikai eszköz, amit vett | 7 | 52 | 41 |  |
| 1. elnyelte az automata a pénzét | 19 | 46 | 35 |  |
| 1. visszavitte az elromlott, még garanciális terméket, de nem cserélték ki | 3 | 23 | 74 |  |
| 1. udvariatlanul bántak Önnel az üzletben | 29 | 42 | 29 |  |
| 1. be akart írni a panaszkönyvbe, de az hirtelen nem került elő | 5 | 6 | 89 |  |
| 1. határidőre nem szállították ki a megrendelt árut | 6 | 37 | 57 |  |
| 1. a pénztárnál más volt az ár, mint ami a polcon ki volt írva | 23 | 64 | 13 |  |
| 1. az eredeti árajánlathoz képest magasabb volt a szolgáltatás végleges ára | 18 | 43 | 39 |  |

*százalékos megoszlás*

Megkérdeztük továbbá, hogy mennyire értenek egyet különböző állításokkal, melyet az alábbi ábra szemléltet. Az összes állítás közül leginkább azzal értenek egyet a válaszadók, hogy „mindig el kell kérni a blokkot, mert csak azzal lehet reklamálni”, valamint hogy „az ember mindig harcolja ki a maga igazát”, és hogy „helyes, ha a kereskedők áruik védelmében kamerákat helyeznek el boltjukban”. Az összes állításra adott átlagpontszámok megtalálhatóak az alábbi táblázatban.

Megvizsgáltuk ezt a kérdést különböző demográfiai háttérváltozók mentén is. A nők, a fiatalabb válaszadók és a minél alacsonyabb iskolai végzettségűek inkább gondolják, hogy „ha az embert becsapják a boltban, nem érdemes reklamálni, mert úgysem lehet bizonyítani”. Minél fiatalabb valaki, és minél magasabb az iskolai végzettsége, annál inkább gondolja úgy, hogy „mindig el kell kérni a blokkot, mert csak azzal lehet reklamálni”. Minden demográfiai alcsoportban magas az egyetértés azzal, hogy „az ember mindig harcolja ki a maga igazát”, de nemek szerint a férfiak, korosztály tekintetében a fiatalabbak, iskolai végzettség szerint a magasabb iskolai végzettségűek, aktivitás tekintetében pedig az aktívak illetve a tanulók értenek egyet ezzel leginkább. Megosztottabbak a válaszadók azt az állítást illetően, miszerint „a kereskedők csak a saját hasznukat nézik, ezért ott csapják be az embert, ahol csak tudják”. Minél idősebb, illetve minél magasabb iskolai végzettségű a megkérdezett, annál nagyobb eséllyel ért egyet ezzel az állítással. Az aktívak, illetve az inaktívak szintén egyetértenek ezzel, a tanulók azonban inkább nem. A különböző demográfiai háttérváltozók nem befolyásolják relevánsan a „Gyenge minőségű terméket bárkire rásózhatnak, akármilyen gondosan válogat” állítással való egyetértés mértékét. Minél fiatalabb, és minél magasabb iskolai végzettségű a válaszadó, annál inkább valószínű, hogy helyesnek tartja, ha a kereskedők áruik védelmében kamerákat helyeznek el boltjukban. Nemek szerint a nők, valamint az idősebb korosztály véli úgy, hogy „a reklámok tele vannak valótlan állításokkal”. A kor és az iskolai végzettség igen, a nem és az aktivitás azonban nem befolyásolja jelentős mértékben azt, hogy a válaszadó hogyan vélekedik arról, hogy „ha úgy érzi az ember becsapták, csak magára számíthat”.

**A következő állításokkal mennyire ért egyet?**

1. Ha az embert becsapják a boltban, nem érdemes reklamálni, mert úgysem lehet bizonyítani.
2. Mindig el kell kérni a blokkot, mert csak azzal lehet reklamálni.
3. Az ember mindig harcolja ki a maga igazát.
4. A kereskedők csak a saját hasznukat nézik, ezért ott csapják be az embert, ahol csak tudják.
5. Gyenge minőségű terméket bárkire rásózhatnak, akármilyen gondosan válogat.
6. Helyes, ha a kereskedők áruik védelmében kamerákat helyeznek el boltjukban.
7. A reklámok tele vannak valótlan állításokkal.
8. Ha úgy érzi az ember becsapták, csak magára számíthat

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Változó** | **Kategória** | **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** | **6.** | **7.** | **8.** |
| **Nem** | férfi | 52 | 92 | 90 | 59 | 60 | 81 | 72 | 69 |
| nő | 63 | 90 | 83 | 62 | 61 | 86 | 83 | 69 |
| **Korcsoport** | 17-23 év | 63 | 95 | 90 | 50 | 61 | 88 | 73 | 74 |
| 24-39 év | 60 | 91 | 90 | 54 | 57 | 83 | 73 | 62 |
| 40-61 év | 57 | 90 | 85 | 66 | 63 | 85 | 81 | 71 |
| 62 év és idősebb | 58 | 85 | 78 | 73 | 62 | 81 | 84 | 71 |
| **Iskolai végzettség** | max. 8 általános | 70 | 76 | 79 | 58 | 64 | 77 | 75 | 74 |
| szakmunkás | 61 | 84 | 81 | 63 | 64 | 70 | 77 | 79 |
| érettségizett | 61 | 92 | 86 | 61 | 62 | 87 | 80 | 68 |
| diplomás | 48 | 95 | 90 | 60 | 57 | 87 | 77 | 63 |
| **Aktivitás** | aktív | 56 | 93 | 91 | 62 | 63 | 84 | 76 | 67 |
| inaktív | 63 | 84 | 78 | 69 | 62 | 81 | 79 | 68 |
| tanuló | 59 | 96 | 88 | 47 | 55 | 90 | 79 | 64 |

*átlagpontszám százfokú skálán*

A megkérdezettek többségét, ha egy üzletben kellemetlenség éri, szóvá teszi azt és többet nem vásárol az adott helyen. Harmaduk szóvá teszi ugyan, de ettől függetlenül legközelebb is bemegy oda vásárolni. Azok aránya, akik szó nélkül kimennek, és többet nem teszik be oda a lábukat, 22 százalék. Nem reklamál és a következő vásárlásait is ugyanott intézi, a válaszadók 6 százaléka.

Társadalmi alcsoportok alapján vizsgálva, a férfiak jóval nagyobb arányban teszik szóvá azt, ha valami kellemetlenség éri őket és azután abba az üzletbe nem mennek már be, mint a nők. A fiatalokra sokkal jellemzőbb, hogy vagy szóvá teszik a dolgot, vagy nem, de egy ilyen eset után nem mennek oda többet. A maximum 8 általános iskolát végzettek közel 60 százaléka, valamint a diplomások több mint 40 százaléka reklamációt követően nem veszi többé igénybe az üzlet szolgáltatásait. A szakmunkás végzettségűekre inkább az jellemző, hogy szóvá teszik, de ettől függetlenül a későbbiekben is vásárolnak ott. Aktivitás szerint a dolgozók fele reklamál, és többet nem megy be oda, a tanulók 57 százaléka pedig szintén reklamál, de a későbbiekben nem teszi ettől az esettől függővé azt, hogy vásárol-e ott, vagy sem.

**Ha egy üzletben kellemetlenség éri (a pénztárnál becsapják, gorombák Önnel, stb.) általában mit csinál?**

1. szó nélkül kimegy és nem teszi be a lábát oda többet

2. szóvá teszi, reklamál és többet nem megy oda

3. szóvá teszi, reklamál, de ettől függetlenül legközelebb is ott vásárol

4. nem reklamál és ettől függetlenül legközelebb is ott vásárol

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Változó** | **Kategória** | **1.** | **2.** | **3.** | **4.** |
| **Nem** | Férfi | 19 | 50 | 28 | 3 |
| Nő | 23 | 36 | 32 | 8 |
| **Korcsoport** | 17-23 év | 6 | 47 | 47 | - |
| 24-39 év | 22 | 44 | 29 | 5 |
| 40-61 év | 28 | 44 | 22 | 6 |
| 62 év és idősebb | 30 | 33 | 23 | 13 |
| **Iskolai végzettség** | max 8 általános | 14 | 57 | 14 | 14 |
| szakmunkás | 24 | 35 | 41 | - |
| érettségizett | 20 | 41 | 36 | 4 |
| diplomás | 25 | 42 | 25 | 8 |
| **Aktivitás** | dolgozó | 23 | 49 | 26 | 1 |
| inaktív | 25 | 35 | 23 | 18 |
| tanuló | 9 | 35 | 57 | - |

*százalékos megoszlás*

**Fogyasztóvédelmi szervezetekkel kapcsolatos attitűdök**

A kutatás során felmérésre került az is, hogyan látják a megkérdezettek, a fogyasztók jogvédelme elsősorban inkább az állam, vagy inkább valamely társadalmi szervezet feladata-e. A válaszadók többsége, 54 százaléka úgy véli, ez elsősorban az állam feladata, és 35 százalékuk véli úgy, hogy inkább a társadalmi szervezetek feladata. A megkérdezettek 11 százaléka bizonytalan a kérdést illetően.

Részletesen elemezve a kérdést, a férfiak és nők véleménye között nem mutatható ki számottevő különbség. A különböző korosztályok már annyiban mutatnak eltérést, hogy a nyugdíjas korúak nagyobb arányban vélik úgy, hogy inkább a társadalmi szervezetekre kell bízni ezt a feladatot, mint a náluk fiatalabbak. A fiatalokhoz és a középkorosztályhoz tartozók 60 százalék körüli aránya gondolja azt, hogy inkább az állam feladata a fogyasztók jogvédelme.

**Ön szerint a fogyasztók jogvédelme elsősorban az állam vagy a társadalmi szervezetek feladata?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Változó** | **Kategória** | **elsősorban az állam feladata** | **elsősorban társadalmi szervezetek feladata** | **nem tudja** |
| **Nem** | Férfi | 51 | 35 | 14 |
| Nő | 56 | 35 | 8 |
| **Korcsoport** | 17-23 év | 60 | 33 | 7 |
| 24-39 év | 63 | 32 | 5 |
| 40-61 év | 62 | 34 | 3 |
| 62 év és idősebb | 29 | 42 | 29 |
| **Iskolai végzettség** | max 8 általános | 27 | 33 | 40 |
| szakmunkás | 28 | 56 | 17 |
| érettségizett | 65 | 29 | 6 |
| diplomás | 61 | 35 | 4 |
| **Aktivitás** | dolgozó | 63 | 34 | 3 |
| inaktív | 36 | 42 | 22 |
| tanuló | 68 | 23 | 9 |

*százalékos megoszlás*

A megkérdezettek negyede fordult már valamilyen panaszos üggyel a fogyasztóvédelmi szervezethez. Inkább a férfiakra, a 40 és 61 év közöttiekre, a diplomásokra, és aktivitás alapján a dolgozókra jellemzőbb, hogy panaszukkal a szervezethez fordultak.

**Fordult-e már valamilyen panaszos üggyel fogyasztóvédelmi szervezethez?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Változó** | **Kategória** | **igen** | **nem** |
| **Nem** | Férfi | 40 | 60 |
| Nő | 13 | 87 |
| **Korcsoport** | 17-23 év | 28 | 72 |
| 24-39 év | 15 | 85 |
| 40-61 év | 42 | 58 |
| 62 év és idősebb | 13 | 87 |
| **Iskolai végzettség** | max 8 általános | 23 | 77 |
| szakmunkás | 18 | 82 |
| érettségizett | 22 | 78 |
| diplomás | 30 | 70 |
| **Aktivitás** | dolgozó | 32 | 68 |
| inaktív | 18 | 82 |
| tanuló | 17 | 83 |

*százalékos megoszlás*

Azok, akik a fogyasztóvédelmi szervezethez fordultak, kétharmaduknak tudtak is segíteni ott. Főleg a nők, a 24 évnél idősebbek, de 60 éven aluliak, a diplomások és a dolgozók nyilatkoztak úgy, hogy kaptak segítséget ügyükben.

**Ha igen, tudtak-e Önnek segíteni?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Változó** | **Kategória** | **igen, mindenben** | **igen, de nem mindenben** | **nem tudtak segíteni** | **nem tudja** |
| **Nem** | Férfi | 62 | 35 | 4 | - |
| Nő | 75 | 8 | - | 17 |
| **Korcsoport** | 17-23 év | 44 | 44 | 11 | - |
| 24-39 év | 75 | 13 | - | 13 |
| 40-61 év | 79 | 21 | - | - |
| 62 év és idősebb | 57 | 29 | - | 14 |
| **Iskolai végzettség** | max 8 általános | 33 | 67 | - | - |
| szakmunkás | 40 | 40 | - | 20 |
| érettségizett | 64 | 21 | 7 | 7 |
| diplomás | 81 | 19 | - | - |
| **Aktivitás** | dolgozó | 74 | 26 | - | - |
| inaktív | 56 | 33 | - | 11 |
| tanuló | 50 | 25 | 25 | - |

*százalékos megoszlás*

Arra a kérdésre, hogy meg tudna-e nevezni valamilyen fogyasztóvédelemmel kapcsolatos televízió műsort, rádióműsort, újságot vagy internetes oldalt, a Fogyasztóvédelmi Egyesületet és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot válaszolták legtöbbet a válaszadók.

|  |  |
| --- | --- |
| **Válasz** | **Válaszok száma** |
| Fogyasztóvédelmi Egyesület | 16 |
| Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság | 13 |
| Békéltető Testület | 4 |
| Fogyasztóvédelmi Alapítvány | 3 |
| ASZF | 2 |
| Alapítvány, Egyesület | 1 |
| Iparkamara | 1 |
| Fogyasztóvédelmi alap | 1 |

A felmérés alkalmával megkérdezettek úgy vélik, hogy a fogyasztóvédelmi szervezetek feladata leginkább a vásárlók fogyasztói érdekének képviselete, valamint a kárigények érvényesítésének segítése. Sokak szerint a fogyasztói jogokról való tájékoztatás is és a vásárlók gazdasági érdekeinek védelme is a fogyasztóvédelmi szervezetek feladata. A vásárlók biztonságának védelme, továbbá a vásárlók egészségének védelme szerintük már kevésbé tartozik az ilyen szervezetek hatáskörébe.

1. Az inaktív válaszadókhoz a kismamákat, rokkantnyugdíjasokat, háztartásbelieket, munkanélkülieket, valamint az egyéb inaktív státuszú válaszadókat soroltuk. [↑](#footnote-ref-1)