

**FOGYASZTÓVÉDELMI  
REFERENS EGYESÜLET**

**Fogyasztóvédelmi referensek tevékenységével összefüggő tapasztalatok kutatása**

-----

**eredmény első összegzése**

*Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület*

2023.

*Készítette: Germus Krisztina operatív titkár*

*Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület*

*Budapest, 2023. március 31.*

# FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

## Bevezető

A Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület (FORE) 2017. szeptemberében 100 fő fogyasztóvédelmi referens bevonásával végezte első felmérését. A munka célja az akkor még alig 3 éve működő fogyasztóvédelmi referens intézmény működőképességét elősegítő, illetve nehezítő körülményeinek felmérése volt. Jelen felmérés célkitűzése, hogy az előző kutatás óta eltelt több, mint 5 év tapasztalatai alapján képet alkothassunk a fogyasztóvédelmi referens intézmény működési környezetéről, annak pozitív vagy negatív befolyásoló tényezőiről. Ennek érdekében ismételten megkerestünk több mint 100 főt, akik közül 96-ot el is értünk.

Ennek következtében, jelen kutatásban kiemelt hangsúlyt fektettünk a referensi feladatok ellátását megkönnyítő, illetve nehezítő körülmények megismerésére. Továbbá, a felmérés során a vállalati és a társadalmi elismertség, illetve az elfogadottság vagy elutasítottság mértékét kívántuk számszerűsíteni.

A felmérést elektronikus kérdőív segítségével végeztük el. Az adatgyűjtés anonim és önkéntes módon történt.

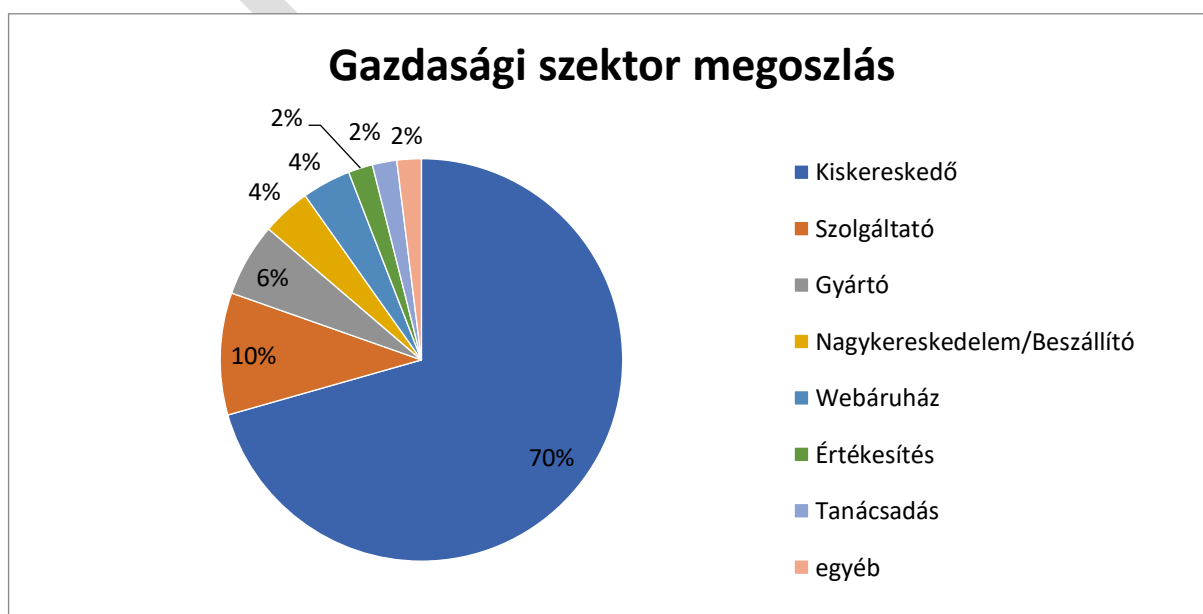
Köszönjük minden válaszadónak, hogy részvételével hozzájárult a kutatáshoz!

## Eredmények

### 1. Gyakorisági adatok

A kérdőívet a megkeresett referensek 52%-a töltötte ki, ez 49 főt számlál.

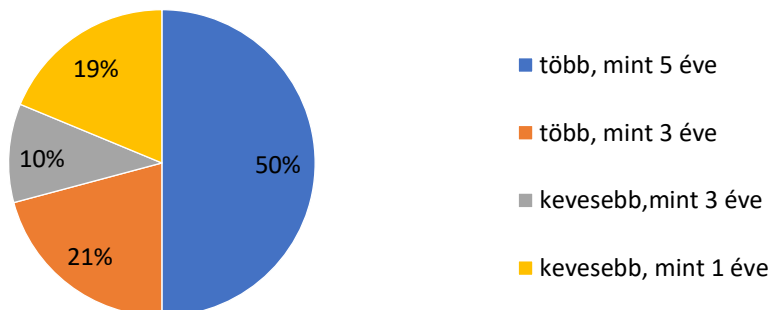
A válaszadók jelentős hányada 85%-a (81 fő) fogyasztóvédelmi referens tevékenységét munkaviszonyban látja el, legtöbben, a válaszadók 70%-a (67 fő) a kiskereskedelemben dolgoznak.



# FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

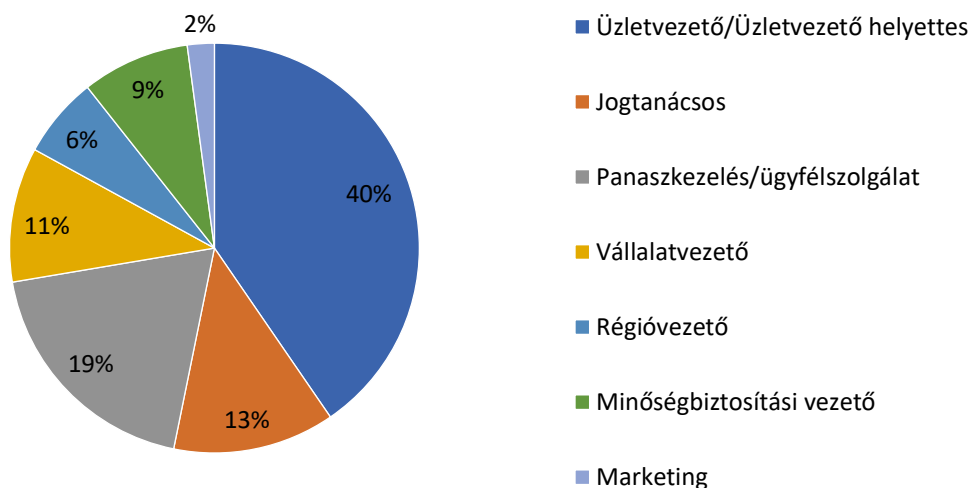
Az itt tevékenykedők 50%-a (48 fő) a fogyasztóvédelmi referensi feladatokat több, mint 5 éve végzi.

## Feladatellátás időtartama



A választ adók csaknem fele, 40 %-a (38 fő) üzletvezető vagy üzletvezető-helyettes munkakörben látja el a fogyasztóvédelmi referensi feladatait.

## Feladatellátás módja



A választ adó referensek leggyakoribb elvégzendő feladatai nagyságrendben.

- a fogyasztói panaszok kezelésére nagyon gyakran, az esetek 66 % - ában kerül sor,
- a szavatossági és jótállási igények intézése is nagyon gyakori feladat, az esetek 41 % - ban végzik el,

## FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

- a fogyasztóvédelmi ismeretek átadása a munkatársaknak, szintén gyakori feladat, ezt az esetek 39,6 %-ában végzik.

A választ adó fogyasztóvédelmi referensek kevésbé találkoznak a fogyasztóvédelmi eljárásokkal (45,8 %-a egyáltalán nem vett részt békéltetésben), de ritkán fordul elő a termékek biztonságának ellenőrzésével és a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos feladat is.

A nehézségeket tekintve a válaszok alapján elmondható, hogy a fogyasztói panaszok intézése az esetek döntő hányadában (60%) egyáltalán nem jelent problémát a válaszadó referensek számára, ahogyan a fogyasztók tájékoztatása, valamint a fogyasztóvédelmi ismeretek munkatársaik részére történő átadása 72% - uknak egyáltalán nem jelent problémát. A választ adó fogyasztóvédelmi referensek 8% -a jelezte, hogy feladatai ellátása során jellemző vagy gyakori problémával találkozik. A jellemző vagy gyakori problémát a választ adó referensek 8 %-ának a fogyasztói panaszok intézése, az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása, valamint a minőségi kifogások intézése jelenti.

A választ adók 27% -a azt nevezte meg a nehézségek hátterének, hogy nincs elég ideje az egyes ügyekkel foglalkozni, míg 21 % - uk nem érzékel problémát a referensi feladatok ellátásakor. Ugyanakkor jelentősnek tekinthető azok aránya is, aki szerint problémát jelent, hogy nincs kivel megbeszélniük az adott ügyeket, az ő arányuk a választ adók 19 %-a.

A fogyasztóvédelmi referensek elégedettségét vizsgálva elmondható, hogy az adatok alapján a választ adó referensek 96 % - a megbecsülést tapasztal a munkatársai részéről, míg 85 % - uk a fogyasztók részéről is. Emellett, a vezetői megbecsülést a választ adók 77 %-a tapasztalja.

A fogyasztóvédelmi ismereteket tekintve, a válaszadó referensek 21 %-nak gondot okoz, hogy a hatósági eljárásokban az ismereteik alapján nehezen igazodnak el. Az ismeretek karbantartását tekintve a választ adók egy része a vezetői tájékoztatásból értesül a vállalat fogyasztóvédelmi elvárásairól (31 %), és jelentős azok aránya (29 %) , akik időszakonként oktatással aktualizálják a fogyasztóvédelmi ismereteiket. Az ismereteik karbantartása tekintetében a válaszadók az új jogszabályi rendelkezések bemutatását tartották a legfontosabbnak (83 % -ban, és ezt követi a gyakorlati példák bemutatására való igény (70 % -ban jelent meg).