

„Venni vagy nem venni?”

A fogyasztóvédelem fogalma és lehetséges területei, az e-kereskedelem



Állampolgári ismeretek érettségi dolgozat

2024

Készítette: Laska Panna 12. B

Felkészítő tanár: Kovácsné Kiss Éva

Hatvani Bajza József Gimnázium

Tartalomjegyzék

I. Bevezetés	3
I.1. Miért az állampolgári ismeretek tantárgyat választottam?	3
I.2. Miért ezt a témát választottam?	3
I.3. Milyen módszerrel dolgoztam?	3
I.4. Hipotéziseim.....	3
II. A fogyasztói társadalom	4
II.1. Hogyan is alakult ki napjaink fogyasztói társadalma?	4
II.2. A fogyasztói társadalom negatívumai	5
III. A fogyasztóvédelem	5
III.1. A fogyasztó fogalma és jogköre.....	6
III.2. A fogyasztóvédelem fogalma és feladata.....	7
III.3. A fogyasztóvédelem hatásköre, illetékessége	8
IV. A fogyasztóvédelem intézményrendszere	8
IV.1. A fogyasztóvédelemért felelős intézmények.....	8
IV.2. Az intézmények feladatai és jogi keretei	9
V. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	10
V.1. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság felépítése.....	11
VI. Az e-kereskedelem	11
VI.1. Mit nevezünk elektronikus kereskedelemnek?.....	11
VI.2. Mi tette lehetővé a napjainkban is gyakran használt e-kereskedelmet?	11
VI.3. Elektronikus kereskedelem a COVID-járvány idején	12
VI.3. Az e-kereskedelem előnyei és hátrányai	13
VII. A kérdőív adatainak elemzése, eredményei	14
VIII. A hipotézisek kiértékelése	20
IX. A dolgozat összegzése	22
Bibliográfia	23
Mellékletlista	26
Melléklet	27
1. számú melléklet: A kérdőív kérdései.....	27
2. számú melléklet: A kérdőív ábrái	30
3. számú melléklet: Képek	33
4. számú melléklet: Munkanapló	36
5. számú melléklet: Ütemterv.....	40

I. Bevezetés

I.1. Miért az állampolgári ismeretek tantárgyat választottam?

Az állampolgári ismeretek tantárggyal 12. osztályban találkoztam először. Humán beállítottságomból adódóan mindig is közel állt hozzám, illetve érdekelt társadalmunk működése, a történelmi összefüggések megértése. Szerettem volna a történelem emeltszint mellett egy komplexebb rálátást kapni társadalmunk egészére. Azt gondolom, hogy ezen tantárgy nagyban segít jövőképem és szemléletmódom alakításában, a mindennapi életben való eligazodásban. Ebből kifolyólag esett a választásom az állampolgári ismeretekre, mint ötödik érettségi tantárgy.

I.2. Miért ezt a témát választottam?

Dolgozatom témájaként *A fogyasztóvédelem fogalma és lehetséges területeinek* vizsgálatát választottam. Már a téma kiválasztásához szükséges konzultáción megragadta az érdeklődésem ezen projekttéma, hiszen a jövőben társadalmunk még tudatosabb fogyasztójává szeretnék válni. Legnagyobb motivációval saját korosztályom, illetve a téma aktualitása szolgált, mivel a 21. századra igencsak megnövekedett az online vásárlások száma, ezzel egyidejűleg az online vásárlás buktatói is. A fiatalok mindennapi életének szerves részévé vált az online terek használata. Éppen ezért már kisiskolás korban fontos lenne a fogyasztói tudatosság elsajátítása. Ezek hatására döntöttem úgy, hogy mélyebben belemerülök e témába, ezzel biztos ismereteket szerezve ezen területen.

I.3. Milyen módszerrel dolgoztam?

Projekt munkámat írásos típusú dolgozat formájában készítettem el. Kérdőívet állítottam össze, ezzel kívántam bebizonyítani, illetve cáfolni hipotéziseimet. Kutatási eredményeim segítségével világos képet kaptam az emberek online vásárlási szokásairól, illetve arról, hogy mennyire vannak tisztában a fogyasztói jogokkal. Munkámat a témával kapcsolatos internetes weboldalak, irodalmi jegyzékek, szakirodalmak segítették.

I. 4. Hipotéziseim

1. Az emberek többsége nincs tisztában a fogyasztói jogaikkal.
2. A megkérdezett személyek információgyűjtés céljából használják leginkább az internetet.

3. A fogyasztók előnyben részesítik az internetes vásárlást a személyes vásárlással szemben.
4. A fogyasztók tartanak az online vásárlástól, kétségeik vannak megbízhatósága és biztonságossága felől.
5. A közoktatásban résztvevő diákok döntő többsége nincs tisztában a fogyasztóvédelemmel és annak feladataival.

„Legyen hiteles a mérleged, hiteles a súlyod, hiteles a mértéked, hiteles a vékád.”¹

II. A fogyasztói társadalom

II.1. Hogyan is alakult ki napjaink fogyasztói társadalma?

A fogyasztói társadalom kialakulásának kezdete az 1950-es '60-as évek Nyugati országaihoz nyúlik vissza. A második világháborút (1939-1945) követően az országok többségét háborús, gazdasági kimerülés jellemezte. Az országok célul tűzték ki a gazdasági talpra állást, illetve a gazdasági élet gyökeres átalakítását. A Nyugati országok demokratikus berendezkedése, illetve a piacgazdaság lehetővé tette a strukturális élet hatékonyabb növekedését. A 20. század második felére ezen országokban megvalósulni látszott a szabadverseny, a szabad tőkeáramlás, a szabad áruáramlás és a szabad munkaerő áramlás. A gazdasági fellendülésnek köszönhetően nőtt a beruházások, szolgáltatások száma, ezzel egyidejűleg a munkaerőpiac is fellendülni látszott.² A nyugati országok mezőgazdaságának és az iparának robbanásszerű termelékenységére tette lehetővé a harmadik szektor, avagy a terciér szektor bővülését.³ A demokratikus viszonyok és a tudatos, hatékonyságra törekvő modernizáció nélkül nem jöhetett volna létre a vásárlóképes kereslet. A folyamatosan emelkedő tendenciát mutató bérek hozzájárultak a lakossági fogyasztás ugrásszerű növekedéséhez.⁴ Ezen feltételek értelmében alakulhatott ki a napjainkban is fennálló fogyasztói társadalom.

¹ <https://www.arcanum.com/hu/online-kiadvanyok/BibliaSzentibibliaszentistvantarsulatforditasa1/levitakonyve-2093/lev-19-26EE/> Letöltés dátuma: 2024. 02. 09.

² Pálinkás Mihály: Történelem tankönyv 12., Oktatási Hivatal, 2023 136. oldal

³ <https://zanza.tv/tortenelem/ketvilagrendszer-versengese-szovjet-tomb-felbomlasi/demokraciak-es-fogyasztoi-tarsadalom> Letöltés dátuma: 2024. 03. 10.

⁴ <https://zanza.tv/tortenelem/ketvilagrendszer-versengese-szovjet-tomb-felbomlasi/demokraciak-es-fogyasztoi-tarsadalom> Letöltés dátuma: 2024. 03. 10.

II.2. A fogyasztói társadalom negatívumai

A társadalom fogyasztói létének fenntartása és negatívumok orvoslása napjainkban is zajlik. A felgyorsult világ sem kedvez a termelés, ennek következtében a fogyasztás minimalizálásának. 1968-ban már a Római Klub felhívta a figyelmet a Föld nyersanyagkészleteinek végeességére, a túlzott ipari tevékenység folytatására, továbbá a globális felmelegedésre és ökológiai katasztrófák kialakulásának veszélyeire. A fenntartható fejlődés elvének kidolgozása az 1980-as években megkezdődött.⁵ A 21. század napirendjén a fenntarthatóság kiemelkedő szerepet kapott, hiszen az emberek növekvő igényeit egyre nehezebb kielégíteni. A túltermelés során számos környezetkárosító és a Földtől „kizsákmányoló” problémával kell szembenézni és megoldást találni azok mielőbbi megoldására.

III. A fogyasztóvédelem

„Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait.”⁶

Azt gondolhatnánk, hogy a fogyasztóvédelem megjelenése a 20. századi tömegtermelés kialakulásához köthető, valójában a fogyasztóvédelem gyökerei sokkal régebbre, az ókorig nyúlnak vissza.⁷ Már a Kr.e. 18. században az Óbabiloni Birodalmat despotikusan irányító, törvénygyűjteményével kiemelkedő Hammurapi megfogalmazta a tisztességes munkát. *„Ha egy építőmester egy szabadnak házat építvén, munkáját nem végezte el rendesen, úgy, hogy egy fal bedőlt: az illető építőmester ezt a falat saját pénzéből építse szilárdra.”⁸* Már ekkor felismerték a fogyasztók védelmének szükségességét.

Később az emberi civilizáció fejlődése hozzájárult a fogyasztói társadalom kialakulásához. Fogyasztói társadalomként a fogyasztás egyre inkább az életünk szerves részévé vált, így tudatos állampolgárként és fogyasztóként, úgy gondolom, nem árt tisztában

⁵ <https://zanza.tv/tortenelem/ket-vilagrendszer-versengese-szovjet-tomb-felbomlasi/demokraciak-es-fogyasztoi-tarsadalom> Letöltés dátuma: 2024. 03. 10.

⁶ <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1100425.ATV> Letöltés dátuma: 2024. 03. 10.

⁷ <https://arsboni.hu/legyen-hiteles-a-merleged-hiteles-a-sulyod-hiteles-a-merteked-hiteles-a-vekad-a-fogyasztovedelem-hazai-alapintezmenyeirol-a-bekelteto-testuletekrol/> Letöltés dátuma: 2024. 02. 16.

⁸ https://szigetnyitudas.hu/tudasbazis/2_1 Letöltés dátuma: 2024. 02. 16.

lennünk a fogyasztóvédelem néhány alappillérevel, úgymint: fogalmai, intézményrendszere, hatásköre, illetve feladatai.

III.1. A fogyasztó fogalma és jogköre

A piac két nélkülözhetetlen szereplője a termelő (eladó) és a fogyasztó (vevő). A fogyasztóvédelem célja a köztük lévő egyensúly helyreállítása, a fogyasztó jogainak, érdekeinek képviselése, érvényre juttatása.⁹

A mai értelemben, kit nevezünk fogyasztónak és milyen jogok illetik meg?

” Fogyasztóvédelem szempontjából azért fontos foglalkozni a fogyasztó fogalmával, mivel több jogszabály határozza meg a fogalmát, azonban ezen fogalom meghatározás nem egységes. A 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyv 8:1 § (1) 3. alapján fogyasztó az, akinek a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.¹⁰ Az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről szóló 2. § E törvény alkalmazásában a 10. fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.¹¹

A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.”¹²

A fogyasztó fogalmának sokrétűsége mellett fontos kitérni a fogyasztói jogkörre is, amely folyamatosan bővülő tendenciát mutat. Fogyasztóként **jogunk van tájékoztatáshoz**, azaz a fogyasztónak megfelelő tájékoztatást kell kapnia a megvásárolt termék valós összetételéről, minőségéről, és használatáról. A jogkörbe tartozik még ezen kívül a **biztonsághoz való jog**, amely az egyik legfontosabb fogyasztói jog, melynek lényege, hogy a fogyasztók védelmet kapjanak az egészséget és az életet veszélyeztető termékekkel és szolgáltatásokkal szemben. Továbbá alapvető fogyasztói jog még a hatékony, egyszerű és gyors **jogérvényesítéshez való jog**, ennek megvalósulását a területileg illetékes békéltető testületek

⁹ <https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzsananyag/konyv/az-en-penzem/iii-akik-gazdalkodnak-szereplok-gazdasagban/az-allam/16-fogyaszto-es-versenyvedelem-mo/1-fogyasztovedelem-fog> Letöltés dátuma: 2024. 02. 16.

¹⁰ <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300005.tv> Letöltés dátuma: 2024. 02. 16.

¹¹ <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700155.tv> Letöltés dátuma: 2024. 02. 16.

¹² <https://webaruhazkisokos.hu/a-fogyaszto-fogalma/> Letöltés dátuma: 2024. 02. 16.

segítik. Kulcsfontosságú szereppel bír az **oktatáshoz való jog**, amely elősegíti az embereket mindabban, hogy megismerkedjenek fogyasztói jogaikkal, akár az iskolai vagy az iskolán kívüli oktatás keretein belül. A fogyasztó rendelkezik az **alapszükségletek kielégítéséhez való joggal**, illetve a jogorvoslathoz **kárigények érvényesítéséhez való joggal** is, mely problémás esetekben a fogyasztó rendelkezésére kell, hogy álljon azon eszközökkel, amelyekkel egyszerűen és hatékonyan érvényesítheti jogait a fogyasztó.¹³ Jelentőséggel bír még a fogyasztók **gazdasági érdekeinek védelméhez való jog**, amely kimondja a tisztességtelen szerződések, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmát, vagy azt, hogy megtévesztő reklámok ne készítsék a fogyasztót olyan termék megvásárlására vagy szolgáltatás igénybevételére, amelyet a reklám általi befolyásolás nélkül nem vásárolt volna meg vagy nem vett volna igénybe. Alapvető jog a **fogyasztói érdekek képviselése fogyasztói részvétellel**, melynek lényege, hogy a fogyasztói érdekek védelmében társadalmi szervezetek is részt vegyenek.¹⁴

III.2. A fogyasztóvédelem fogalma és feladata

A fogyasztóvédelem fogalmát Fazekas Judit az alábbiak szerint határozza meg: *„a fogyasztóvédelmi jog egy új plurális, sokszínű és autonóm jogterület, amely elsődlegesen a fogyasztással összefüggő jogviszonyokat, a fogyasztó és a kereskedő, a fogyasztó és a termelő között létrejövő alapvetően kötelmi jogviszonyokat szabályozza, ugyanakkor olyan jogviszonyokra is kiterjed, melyeknek bár a fogyasztó közvetlen nem alanya, de joghatásuk közvetlenül érintik a fogyasztókat.”*¹⁵ Mai értelemben tehát nem más, mint a fogyasztók érdekeinek érvényre juttatása a gazdasági élet szabályozása útján. Legfőbb célja az egyensúly létrehozása a piaci viszonyok különböző szereplői között annak érdekében, hogy a fogyasztók optimális döntést hozhassanak, érdekeik a leghatékonyabban érvényesüljenek, és valóra váljon az a klasszikus piaci alapelv, miszerint a kereslet szabja meg a kínálatot.¹⁶ *„A vállalkozások nemcsak egymással szemben lehetnek erőfölényben, hanem a fogyasztókkal szemben szinte mindig erőfölényben vannak.”*¹⁷

¹³ <https://www.fvf.hu/alapvetojogok> Letöltés dátuma: 2024. 02.23.

¹⁴ <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> Letöltés dátuma: 2024. 02. 23.

¹⁵ Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog, Complex Lapkiadó Kft, 2007, 74. oldal

¹⁶ <https://tudatosvasarlo.hu/fogyasztovedelem/> Letöltés dátuma: 2024. 02. 25. <https://www.fvf.hu/alapvetojogok> Letöltés dátuma: 2024. 02.23.

¹⁶ <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> Letöltés dátuma: 2024. 02. 23.

¹⁶ <https://tudatosvasarlo.hu/fogyasztovedelem/> Letöltés dátuma: 2024. 02. 25.

¹⁷ Oktatási Hivatal munkaközössége: Állampolgári ismeretek tankönyv, Oktatási Hivatal, 2022 85. oldal

III.3. A fogyasztóvédelem hatásköre, illetékessége

A hatáskör azt határozza meg, hogy a fogyasztóvédelem melyik közigazgatási szerve rendelkezik az adott ügyben eljárási és döntési jogkörrel. Fontos kiemelni, hogy a hatásköri felhatalmazás mindig jogszabályon alapszik, azaz a jogszabály határozza meg, hogy mely hatóságnak és milyen ügyben van hatásköre. A hatáskör gyakorlása nemcsak jogosultság, hanem kötelezettség is. A hatóság a hatáskörét vagy annak gyakorlását más hatóságra nem ruházhatja át, ez a hatáskör elvonásának tilalmába ütközik.

Felmerülhet a kérdés mit értünk illetékességnek a fogyasztóvédelemben?

Az illetékesség ebben az esetben azt határozza meg, hogy országos és közigazgatási területegységre vonatkozólag az azonos hatáskörű hatóságok közül melyik járhat el.

Magyarországon a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre és illetékessége a legkiemelkedőbb. A hatóság ellenőrzi az 1997. évi CLV. törvény forgalmazással, a panaszkezeléssel, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalkorúak védelmével, a fogyasztói csoporttal, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, illetve a vállalkozás válaszirát küldésére vonatkozó kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén. Továbbá a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult ellenőrizni a fogyasztók részére forgalmazott termék minőségét, összetételét, csomagolását és a fogyasztói szerződés általános szerződési feltételeit. Az 1997. évi CLV. törvény a szabályozott előírások keretein belül számos jogszabályt és felhatalmazást ad az eljárásban, illetve a jogsértést követő intézkedés esetén. A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre a következő területek esetében is érvényesül. Piacfelügyeletnél, általános kereskedelmi feltételeknél, de érvényesül a gazdasági reklámoknál, hírközlési szolgáltatók estében, az elektronikus kereskedelemben és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokban egyaránt.¹⁸

IV. A fogyasztóvédelem intézményrendszere

IV.1. A fogyasztóvédelemért felelős intézmények

A magyarországi fogyasztóvédelem intézményrendszere három alappilléren nyugszik. Állami vonatkozásban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságon, mely 2017. január 1-jén megszűnt és beolvadt a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumba.

¹⁸ <http://www.palyazatelokeszites.hu/node/4347> Letöltés dátuma: 2024. 02. 25.

Napjainkban az Innovációs és Technológiai Minisztérium a fogyasztóvédelemért felelős tárca, civil oldalról a fogyasztói érdekeket képviselő egyesületek és a Békéltető Testület. Ezen intézmények különböző jogi keretekkel, illetve feladattal bírnak.¹⁹

IV.2. Az intézmények feladatai és jogi keretei

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) feladatkörébe főként a fogyasztókat védő kötelező előírások betartásának vizsgálata tartozik. A hatóság ellenőrzése kiterjed „*a fogyasztóknak forgalmazott termékek minőségére, összetételére, csomagolására, megfelelőségi jelölésére, az értékesített áru mérésére, hatósági árára, vagy kötelezően megállapított árára, a fogyasztói panaszok intézésére, panaszkönyv meglétére, a szavatossági és jótállási igények intézésére, a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, illetve a fogyasztók tájékoztatására*”²⁰ egyaránt.

A vizsgálat során felmerülő, betartatlan előírások esetén bírságot lehet levonni, eltilthatnak, illetve kötelezhetnek a határozatukban. Hatáskörükön kívülre esnek a civil, egyéni, továbbá a vitás ügyek, amelyek a” *fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatosak.*” Az ügyek eljárását többnyire a megyei kormányhivatalok, a járási hivatalok bonyolítják le, a pénzügyi fogyasztóvédelemért a Magyar Nemzeti Bank, a közüzemi szolgáltatások fogyasztóvédelméért a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a tisztességes versenyről a Gazdasági Versenyhivatal, míg a hírközlési fogyasztóvédelemről a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) gondoskodik.” *Az élelmiszerlánc, az élelmiszerek biztonságossága kapcsán ismét külön szerv a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH) felel.*”²¹ A civil ügyekért a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek felelnek, amelyek legfontosabb feladata „*a jogszabály véleményezése, a fogyasztóvédelmi törvényből is adódóan a fogyasztói érdekvédelem, érdekképviselet, tájékoztatás és fogyasztóvédelmi oktatás és a fogyasztói igényérvényesítés. A fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételek folyamatos figyelemmel kísérése, közérdekű keresetek indítása, hatósági eljárás, vizsgálat, intézkedés kezdeményezése, fogyasztókat érintő jogszabálytervezetek véleményezése, valamint a jogszabály-módosítások előterjesztése, tanácsadó irodák működtetése is munkájukhoz tartozik.*”²² Az egyesületek

¹⁹ <https://feosz.hu/hirek/2021/01/17/a-fogyasztovedelmi-intezmenyrendszer-rovid-bemutatasa/> Letöltés dátuma: 2024. 02. 29.

²⁰ <https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzsananyag/konyv/az-en-penzem/iii-akik-gazdalkodnak-szereplok-gazdasagban/az-allam/16-fogyaszto-es-versenyvedelem-mo/2-fontosabb-intezmenye> Letöltés dátuma: 2024. 02. 29.

²¹ <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> Letöltés dátuma: 2024. 02. 29.

²² <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> Letöltés dátuma: 2024. 02. 29.

hatalmas, kulcsfontosságú szereppel bírnak, hiszen hallatják a fogyasztók hangját. Az egyesületek szerepe napjainkra a minimumra redukálódott, hiszen a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos ügyek többségében az állam jár el. ” 2019. szeptember 1-től egy rendkívül fontos az európai unió jogszabályába is ütköző fogyasztóvédelmi törvény módosítását hajtottak végre, melynek eredményeként megszűnt a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek jelölési és választási joga a békéltető testületekbe.”²³ Magyarországon fővárosi és megyei Békéltető Testületről beszélhetünk, melyek feladata „az egyéni, illetve vitás fogyasztóvédelmi ügyek rendezése egyezség létrehozatalának útján, ennek hiányában pedig döntenek a fogyasztói kérelem megalapozottságáról.”²⁴ A testületek döntéshozatala nem kötelező, viszont eljárásuk gyors és ingyenes, amely kedvező feltételnek bizonyul a bírósági eljárásokkal szemben. 2019. szeptember 1-től a békéltető testületi rendszer is gyökeresen átalakult. A békéltető testületek függetlensége megszűnt. „Minden jogosítványt a kereskedelmi és iparkamarákhoz telepítettek, külön hangsúlyos szerepet biztosítva a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarának, úgy, hogy a korábbi jelölés, választás helyett a testületi tagok kinevezése a miniszterhez lett delegálva, megszüntetve a már említett civil szervezetek jelölési jogait, és azt is, hogy a testületi elnököket a tagok maguk közül válasszák. Az elnökökkel a megbízási szerződéseket az MKIK köti meg.”²⁵ A pénzügyi biztosítások felett kizárólag a MNB keretein belül működő Pénzügyi Békéltető Testület járhat el.

V. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Napjainkban hazánk fogyasztóvédelméért a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumban működő Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság felel, melynek fő célja a fogyasztói érdekek szem előtt tartása és a fogyasztók érdekképviselete. A nemzeti fejlesztési miniszter Dr. Seszták Miklós, akinek szavait idézve „A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság munkájában is érzékelhető ez a szemléletváltás. A legfontosabb célkitűzés az, hogy a fogyasztók és a vállalkozások átláthatóbb, követhetőbb tájékoztatást kapjanak jogaikról és kötelezettségeikről, és egyre kevesebb adminisztratív terhet kelljen cipelniük. Fontos emellett, hogy a fogyasztók is tisztában legyenek jogaikkal és éljenek is velük. Legyenek tájékozottak, körültekintőek, vásároljanak kedvük szerint és mégis megfontoltan.”

²³ <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztoi-jo-31fdea717e.pdf> Letöltés dátuma: 2024. 02. 29.

²⁴ <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztoi-jo-31fdea717e.pdf> Letöltés dátuma: 2024. 02. 23.

²⁵ <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztoi-jo-31fdea717e.pdf> Letöltés dátuma: 2024. 02. 23.

V.1. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság felépítése

A Kormány 225/2007. (VIII.31.) rendeletével hozta létre a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot, amely, mint központi hivatal, jogi személy önálló feladatkörrel és hatáskörrel rendelkezik, irányíttatik.²⁶ A Kormány jelöli ki a fogyasztóvédelemért felelős minisztert. 2011. január 1-jétől beszélhetünk a másodfokú hatóságként eljáró Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról, mint területi felügyelőegységről. 2015. április 1-től a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot főigazgató vezeti. NFH kormánytisztviselői, kormányzati ügykezelői és munkavállalói felett a munkáltatói jogokat a főigazgató gyakorolja. A Kormány fővárosi és megyei szinten a kormányhivatalokat jelöli ki, melyek, mint fogyasztóvédelmi hatóságok szolgálnak.²⁷ 2017. január 1-jén a „Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz kerültek a stratégiai feladatok, például az ellenőrzések szakmai felügyelete, illetve a tárca felügyeli a két fogyasztóvédelmi laboratóriumot, továbbá a magyarországi Európai Fogyasztói Központot.”²⁸

VI. Az e-kereskedelem

VI.1. Mit nevezünk elektronikus kereskedelemnek?

Az e-kereskedelmet (azaz elektronikus kereskedelmet) az interneten történő szolgáltatások áruk igénybevételekor, megvásárlásukkor, illetve az online tranzakciók lebonyolítása során vesszük igénybe. *Az e-kereskedelmet gyakran a kézzelfogható termékek online értékesítésére használják, de valójában minden kereskedelmi jellegű tranzakció beletartozik, ami az interneten történik.*²⁹

VI.2. Mi tette lehetővé a napjainkban is gyakran használt e-kereskedelmet?

Az elektronikus kereskedelem történelme az 1950-es évekig nyúlik vissza. A fogyasztói társadalom, illetve az információs társadalom (A 20. század végére kialakult társadalom, melyben az tudáshoz, illetve az információhoz való hozzáférést az új kommunikációs és információs technológiák teszik könnyebbé és gyorsabbá)³⁰ kialakulása nagyban hozzájárult az e-kereskedelem 1990-es években történő kibontakozásához. Azóta rengeteg változáson és

²⁶ <https://njt.hu/jogszabaly/2007-225-20-22> Letöltés dátuma: 2024. 03. 05.

²⁷ <https://web.archive.org/web/20170622232439/http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/4301> Letöltés dátuma: 2024. 03. 05.

²⁸ <https://web.archive.org/web/20170823193011/http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/4302> Letöltés dátuma: 2024. 03. 05.

²⁹ <https://matebalazs.hu/e-kereskedelem.html> Letöltés dátuma: 2024. 03. 22.

³⁰ <https://zanza.tv/fogalom/informacios-tarsadalom> Letöltés dátuma: 2024. 03. 22.

fejlődésen ment keresztül az iparág, ennek köszönhetően rohamosan megnövekedett és elterjedt az interneten vásárlók száma. Magyarországon az elektronikus kereskedelem később, a 2000-es években jelent meg, terjedt el, és vált életünk szerves részévé. Ezen kereskedelmi forma népszerűségét elterjedésének gyorsasága, a megnövekedett online rendelések száma, illetve az elektronikus úton történő vásárlások iránti kereslet igazolja. Az e-kereskedelem fejlődése napjainkra sem lassult le. *Legfontosabb trendjei az automatizáció, a vásárlói mintázatok és profilozás fejlődése, illetve a környezettudatosság. Várhatóan a raktárak robotizációja, a mesterséges intelligencia térnyerése és a mobilról történő vásárlások is nagy hatással lesznek az e-kereskedelemre a jövőben.*³¹ A felgyorsult világ, illetve a felgyorsult hétköznapok hatására az elektronikus kereskedelem lassan felváltja a konvencionális boltokat, hiszen ki ne használná ki az otthon kényelméből történő vásárlást? A kényelmi szempont talán a legmeggyőzőbb érv az interneten történő vásárlást illetően, viszont a kényelmünk mellett fontos volt felismernünk és priorizálnunk igényeink, erre a 2020-as év a legtokéletebb példa, amikor egészségünk megőrzése került előtérbe. Ezen fejlődő, lehetőségekben gazdag iparág volt segítségünkre, és azt gondolom a jövőben is hasznunkat fogja szolgálni az elektronikus kereskedelem.

VI.3. Elektronikus kereskedelem a COVID-járvány idején

A 2020-ban kibontakozó pandémia járvány hatására az e-kereskedelem még inkább előtérbe került a fogyasztói társadalom körében, a mindennapi élet szerves részévé vált. A járvány ideje alatt nagymértékű változások következtek be az online vásárlást illetően. Mondhatni a Magyarországi elektronikus kereskedelem fénykorát élte ekkoriban, mindezekről a megnövekedett online vásárlások száma, a fejlődő és kiteljesedő iparág, illetve a konvencionális boltok ideiglenes hanyatlása árulkodhat számunkra. A koronavírus-járvány következményeképp az e-kereskedelem elválaszthatatlanná vált egyes szektoroktól. Erre a legmegfelelőbb példa az OTC piac, amely tőzsdén kívüli piacot jelent, melyben a befektetési vállalkozások és pénzintézetek között egyfajta közvetlen piac jön létre.³² *„Míg a Covid előtt az internetet, mint értékesítési csatornát nem fogadták el a fogyasztók. Az elmúlt években ez az ellenállás megdőlt, s semmi nem mutatja, hogy az online értékesítési csatornák visszaszorulnának.”*³³

³¹ <https://hold.hu/lexikon/e-kereskedelem-fogalma-es-fejlolese-magyarorszagon/> Letöltés dátuma: 2024. 03. 22.

³² <https://www.khertekpapier.hu/ugyfeltamogatas/tudastar/mi-az-otc-piac> Letöltés dátuma: 2024. 03. 29.

³³ <https://nrc.hu/internet/e-kereskedelem-trendjei-es-a-megvaltozott-vasarloi-szokasok/> Letöltés dátuma: 2024. 03. 29.

VI.3. Az e-kereskedelem előnyei és hátrányai

Az internet elterjedése egyre szélesebb réteg számára nyújt számos lehetőséget. Napjainkra már alig van olyan terület, ahol az internet ne lenne jelen, ez alól a kereskedelem sem kivétel. Szinte már mindenféle termék és szolgáltatás elérhető a világhálón keresztül, azonban az online vásárlásnak a pozitív előnyei mellett számos veszélye és negatívuma is van. A következőkben ezekre szeretnék kitérni.

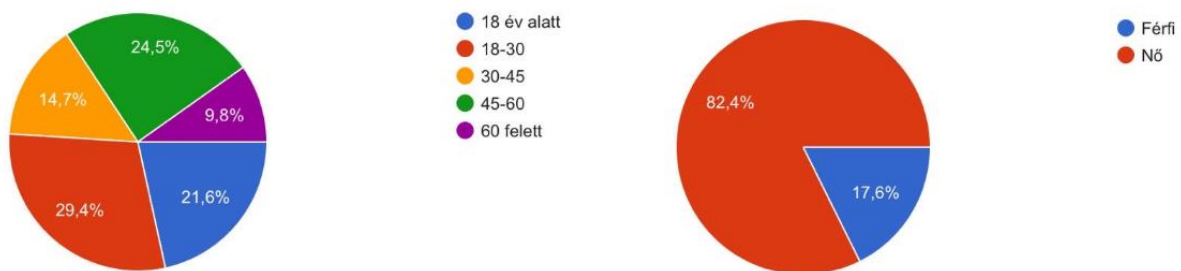
Az elektronikus kereskedelem előnye a fogyasztók szempontjából, hogy az interneten az információk egyszerűen, gyorsan elérhetőek és könnyedén módosíthatók. A vásárlást otthonukban kényelmesen elvégezhetik, kedvezőbb áron jutnak a termékhez, szolgáltatáshoz. A pozitív tulajdonságok közé sorolható még, hogy földrajzi korlátok nélkül bárholnan, bármilyen termék elérhető, illetve mindig nyitva tart, bármikor rendelkezésünkre áll, ezzel időt megtakarítva a vásárlóknak.

A számos előnyei mellett sajnos veszélyei és negatívumai is vannak ezen vásárlási formának, amire azt gondolom, érdemes jobban odafigyelni és felhívni rá a figyelmet. Az online vásárlás legfőbb hátránya, hogy a vásárlónak nincs közvetlen kapcsolata a termékkel, nem tudja megfogni, megnézni, ez bizalmatlanságot és kételkedést válthat ki belőle. Ugyancsak hátránynak minősülnek a következő tényezők: épségben megérkezik-e a termék, a rendelés célba érkezése, a kiszállítás pontossága, kiszállítási költség finanszírozása. Az esetlegesen felmerülő probléma esetén bonyolultabb a panaszkezelés, valamint a vásárlók bizalmatlanok adataik megadását illetően, félnek az ezektől való visszaéléstől. Ezért lenne fontos, hogy az emberek tudatában legyenek az online tér veszélyeivel, illetve fogyasztói jogaikkal egyaránt, és probléma esetén a megfelelő fogyasztóvédelmi szervhez forduljanak.

VII. A kérdőív adatainak elemzése, eredményei³⁴

Kutatásom célja annak felmérése, hogy napjainkban az internethasználók hogyan viszonyulnak az internetes vásárláshoz, mennyire tartják megbízhatónak, illetve mennyire szívesen választják az online rendelést a személyes vásárlás helyett. Leginkább olyan információkra voltam kíváncsi, hogy mennyire befolyásolja az életkor és a vásárlási szokások az online vásárlás mellett való döntést, vagy vannak-e olyan korosztályok, akik idegenkednek az internet nyújtotta szolgáltatásoktól. Ezen kívül érdekelt, hogy a megkérdezettek, mennyire vannak tisztában az alapvető fogyasztói jogaikkal.

A kérdőívet különböző közösségi oldalakon (Facebook, Instagram) osztottam meg. 102 kitöltő segített abban, hogy a projektmunkámban kapott kutatási eredmény minél inkább reprezentatív lehessen.



1. a) ábra: A kitöltők főbb demográfiai adatai – életkor, nem

Forrás: saját szerkesztés

A kérdőívre 102 kitöltés érkezett, melynek 82,4%-a nő, a maradék 17,6% férfi. Az életkor alapján a kérdéssor több korcsoportot ölel fel, megtalálhatóak a 18 év alattiak éppúgy, mint a 60 év feletti korosztály. A legnagyobb létszámot a 18-30 évesek teszik ki, 29,4%-kal, a legkevesebb a 60 év feletti korosztály 9,8% -kal. Mindez arra enged következtetni, hogy az internetet használók nagy része a fiatalabb generációhoz tartozik, akik már az informatika világában szocializálódtak, mindennapi életük része az internet használata. A második legnagyobb létszám a 45 és 60 év közöttieknél nem sok százalékban tér el az első helyen lévőktől. Ez azt mutatja, hogy az közép – és idősebb korosztályban is vannak olyanok, akiknek

³⁴ Általam készített kérdőív alapján, 2024. 02. 11.

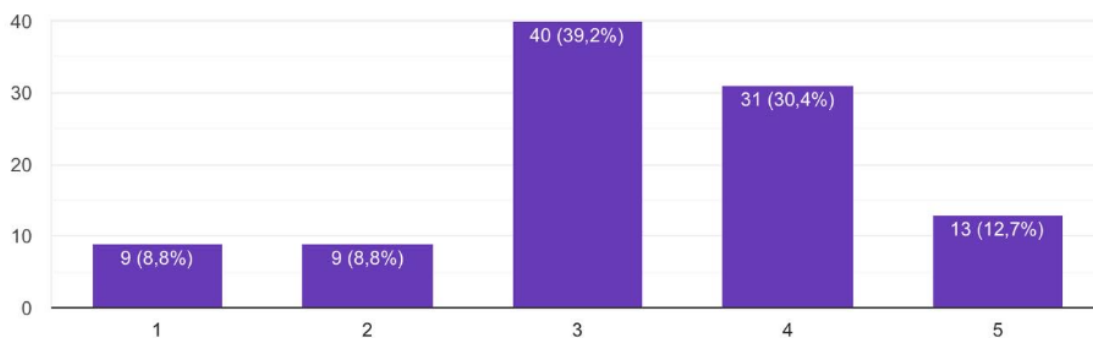
nem okoz nehézséget a felgyorsult világgal felvenni a tempót, feltehetően sokuknak munkájuk végzéséhez eszközül szolgál az internet és a számítógép.



1. b) ábra: A kitöltők főbb demográfiai adatai – lakóhely, végzettség

Forrás: saját szerkesztés

A visszajelzők legnagyobb részének lakhelye falu vagy község 61,8%, és ez után következik csak a városban élők száma, 33,3%-kal, a fővárosban élők száma elenyésző. Legmagasabb iskolai végzettség alapján a vezető az általános iskolát végzettek létszáma, mely 32,4%-ot tesz ki. Közel azonos az érettségi bizonyítvánnyal rendelkezők száma, 30,4%-kal. Majd 25,5%-kal az főiskolát és egyetemet végzettek és végül 11,8%-kal a szakmunkás bizonyítvánnyal rendelkezők száma.

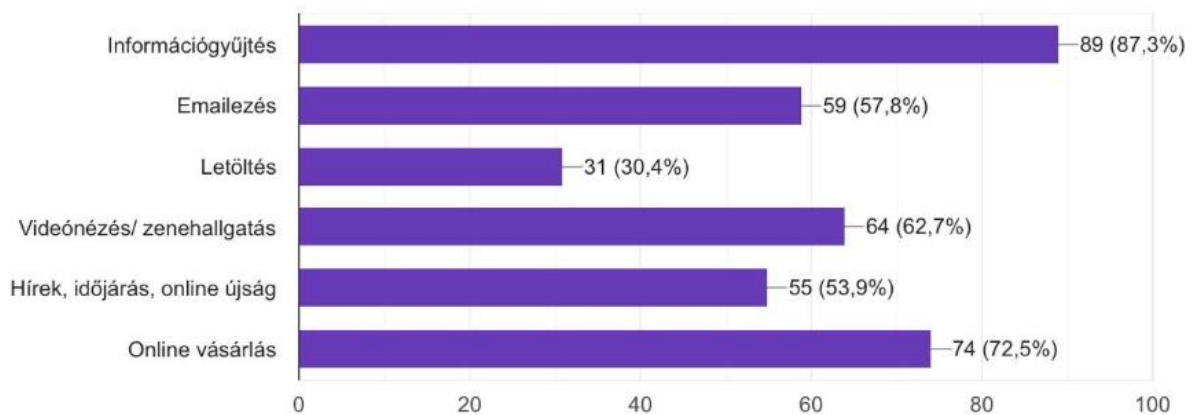


2. ábra: Alapvető fogyasztói jogok ismerete

Forrás: saját szerkesztés

A *Mennyire van tisztában az alapvető fogyasztói jogaival?* kérdésre a kérdőívet kitöltők 39,2% -a és 30,4%-a az 5-ös skálán 3-as, illetve 4-es értéket adott meg, mely arra enged következtetni, hogy a vásárlók többségének van már néminemű információja az alapvető

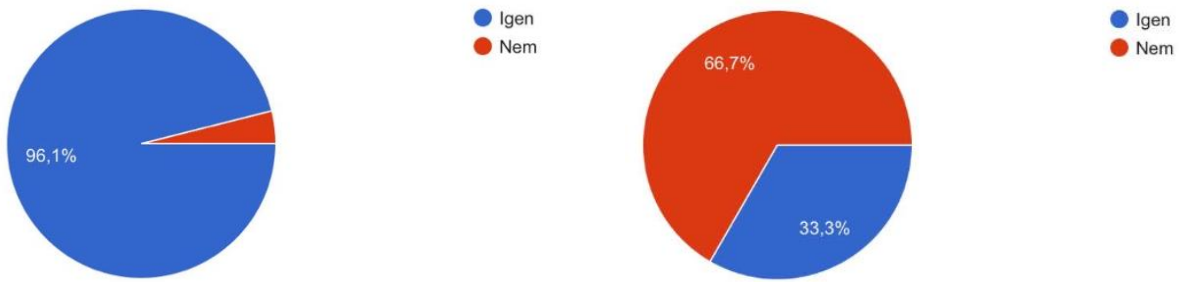
fogyasztói jogokkal kapcsolatban. Igaz akadnak olyanok is, akik abszolút nincsenek tisztában ezekkel a fentebb említett jogaikkal. Ebből is kitűnik, hogy már gyermekkortól szükséges lenne a tudatos fogyasztói magatartás megismertetése, elsajátíttatása, hogy a későbbiekben minél tájékozottabbak legyenek a fogyasztók e területen.



3. ábra: A kitöltők internethasználati céljai

Forrás: saját szerkesztés

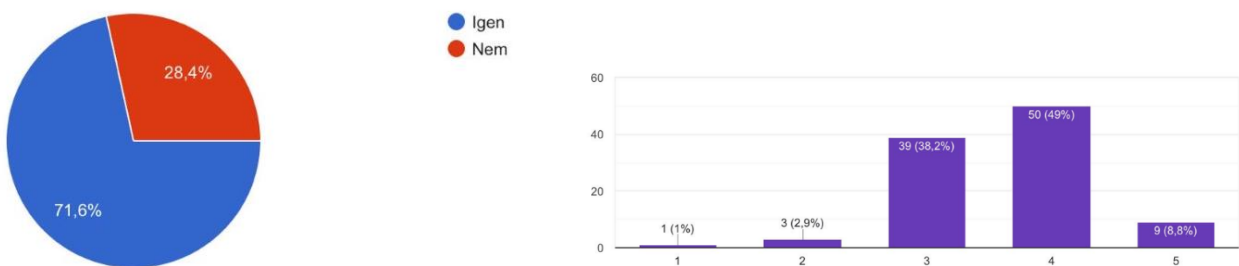
A diagramon látható, hogy az internet használók nagy része, 87,3%-a hasznosan, azaz információgyűjtésre használja az internetet. Ennek oka abban lehet, hogy a mindennapi életben való boldoguláshoz, ügyintézéshez, tanuláshoz és tájékozódáshoz már-már elengedhetetlen az internetes keresők, webhelyek használata. A másik nagy említésre méltó használati létszám az online vásárlás, 72,5%-kal. A pandémia időszakában úgy tűnik az online tér továbbra is megmaradt, mint közkedvelt vásárlási mód helyszíne. Mindez a kényelmi szempontok -és az időtényezők figyelembevételével magyarázható. A harmadik nagy csoport, akik szórakozásra (videónézés, zenehallgatás) használják a hálót, az ő számuk 62,7%. A magas arány nem meglepő, hisz az internet sokszínűsége erre is ad lehetőséget, amelyet leginkább a fiatalabb korosztály használ előszeretettel. Igaz, manapság egyre inkább kitolódik a felhasználók életkora.



4. ábra: Internetes vásárlási szokás

Forrás: saját szerkesztés

A megkérdezettek rendkívül nagy része, 96,1%-a szokott interneten vásárolni, csupán 3,9% az, aki még soha nem rendelt semmit weboldalról. A magas vásárlói arány ellenére, a válaszadók kétharmad része, 66,7% mégsem részesíti előnyben az online vásárlást az offline vásárlással szemben. A számos pozitív előny, mint például az, hogy a mai felgyorsult világban tud az emberek terhein könnyíteni, mindemellett időt spórolni számukra, úgy tűnik nem elég meggyőző érv ahhoz, hogy az online vásárlásra áttérjenek.

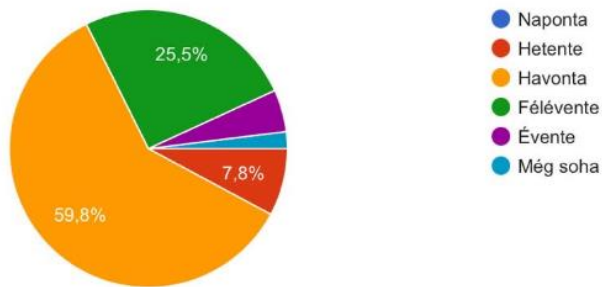


5. ábra: Internetes vásárlás biztonsága

Forrás: saját szerkesztés

A diagram alapján elmondhatjuk, hogy az internetes vásárlók ugyancsak kétharmada biztonságosnak tartja a vásárlást. Ez azt jelenti, hogy az esetleg elforduló kockázatok ellenére, akik vásároltak már és kihasználták az internet nyújtotta kényelmes vásárlás lehetőségét, túlnyomó részben, 71,6%-ban biztonságosnak találták, vagyis nem lépett a szolgáltatási folyamat közbe semmiféle komplikáció, megérkeztek a termékek, vagy sejtetően amennyiben nem, akkor az ellenértéket visszautalták. Az a 28,4% jelenti azt a réteget, akik már valamiféle rossz tapasztalattal rendelkeztek, belefutottak olyasfajta csapdába, ami számukra kedvezőtlen. Személy szerint, én havi rendszerességgel vásárlók interneten már több mint 3 éve, és eddigi

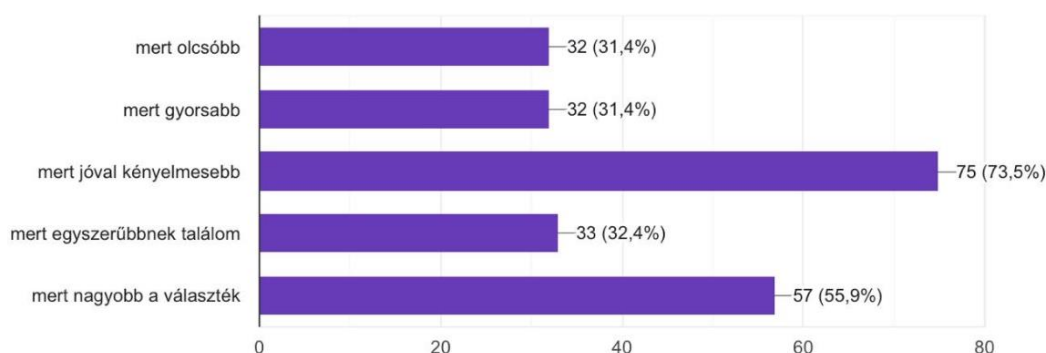
rendeléseim alkalmával mindössze egyszer voltam elégedetlen. Nem érkezett meg az általam rendelt termék, és mint utólag kiderült nem is létezett a weboldal, ahonnan én azt megrendeltem. Ezért tartom fontosnak a körültekintő, mindenre kiterjedő elővigyázatosságot.



6. ábra: Az online vásárlás gyakorisága

Forrás: saját szerkesztés

Következő kérdésem arra irányult, hogy milyen gyakran veszik igénybe az online vásárlás szolgáltatásait. Azok közül, akik vásárolnak interneten, többségében havonta vásárolnak, ez az online vásárlók 59,8%-a, 25,5% pedig félévente. Az ettől eltérő gyakoriságok azokat a személyeket jelentik, akik évente, hetente vagy eddig még soha nem vásároltak online. Mindezekből kivehető, hogy az internetes vásárlás előnyei ellenére mégsem olyan gyakori a vásárlás online környezetben, mint a konvencionális üzletekben. Ennek szerintem gazdasági és megélhetési okai is lehetnek. Az emberek a napi szükségletű élelmiszerek boltban történő megvásárlása mellett egyre kevesebbet tudnak költeni más jellegű termékekre, szolgáltatásokra.

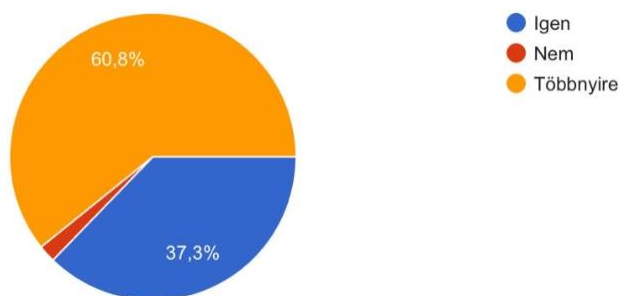


7. ábra: Az online vásárlás okai

Forrás: saját szerkesztés

Az egyik általam fontosnak tartott kérdés, hogy mik az okai annak, hogy elkezdtek online vásárolni az emberek. Véleményem szerint az online vásárlásnak számos előnye van. Ami miatt én igénybe vettem ezt a szolgáltatást, az az, hogy kényelmesebb, termékek szempontjából szélesebb a választék, idő-és pénztakarékos. A kérdőívet kitöltők is hasonló véleménnyel voltak.

A kitöltők 73,5% -a azt a választ jelölték meg az internetes vásárlás legfőbb előnyének, -ami miatt ezt a vásárlási formát választják- hogy ezt a folyamatot az otthonukban kényelmesen, kötöttségek nélkül elvégezhetik. Ez az indok alátámasztható számos érveléssel pl.: nem kerül erőfeszítésbe az online vásárlás, nem kell figyelembe venni a nyitvatartási időt, illetve a vásárlással járó esetleges kellemetlenségeket (tömeg, lökdösődés, hosszú sor) is kizárja. Második legfontosabb tényezőként azt tartják, hogy szélesebb a választék az online felületeken. Ez magában hordozza azt a lehetőséget is, hogy sokkal többféle árucikket tudnak kínálni a vevőknek. A maradék pozitív tulajdonságok, úgymint egyszerűség, gyorsaság, kedvező ár nem mutatnak megoszlást az online rendeléssel kapcsolatban, egyformán fontosak a válaszolók számára. Az egyszerűségét illetően megemlíthető, hogy nem kell felkelnünk a számítógép elől, vagy akár telefonról is nyugodtan böngészhetünk a kínálatban. Az árakat nézve a visszajelzők szerint, kedvezőbb áron jutnak így a termékhez, szolgáltatáshoz.³⁵



8. ábra: Elégedettség

Forrás: saját szerkesztés

Az online vásárolt termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség elég egységes képet mutat, a válaszolók 60,8%-a többnyire, míg a 37,3% teljes mértékben meg van elégedve, mindössze 1,9% nem volt elégedett azzal, amit kapott. Ebből azt a következtetést

³⁵ Dr. Fodor Mónika, Fürediné Dr. Kovács Annamária, Dr. Horváth Ágnes, Rácz Georgina: Fogyasztói magatartás, Prospektkop Nyomda, 2011

lehet levonni, hogy többnyire az internetes vásárlás zökkenőmentesen zajlott le. Túlnyomórészt a rendelések alkalmával olyan terméket vagy szolgáltatást kaptak a fogyasztók, amit vártak, illetve időben és megfelelő minőségben meg is érkeztek a rendelt termékek és szolgáltatások. Nagyon elenyésző azoknak a száma, akiknek negatív élmény párosul az online vásárláshoz.

A kérdőívem kielemezésében feltártam az online vásárlási szokásokat, kialakulásának okait, megbízhatóságának mértékét, emellett pontos képet kaptam társadalmunk fogyasztói attitűdjeiről, illetve arról is, hogy az emberek milyen mértékben vannak tisztában alapvető fogyasztói jogaikkal. Ezen kutatás számomra tanulságos volt több szempontból is; egy átfogó kép körvonalazódott ki e témában és a feltevéseimre is választ kaptam. Mindemellett azon hasznossága sem elhanyagolható, hogy kiváló alkalmat biztosított arra, hogy megtanuljak kérdőívet készíteni és a begyűjtött adatokat elemezni.

VIII. A hipotézisek kiértékelése

1. Az emberek többsége nincs tisztában a fogyasztói jogaikkal.

Az általam összeállított kérdőív eredményeiből megállapítható, hogy az első hipotézisem nem teljes mértékben igazolódott be. A megkérdezettek többségének válasza, meglepő módon nem a teljes tudatlanságról árulkodott, hanem azt mutatta, hogy a fogyasztóknak van már némi információja, illetve tudása ezen témát illetően. Feltételezhető, hogy innen-onnan: a médiából, online felületekről vagy esetleg saját megtapasztalásaik által jutottak az alapvető fogyasztói jogok birtokába. Ez a tudás még közel sem teljes, vannak hiányosságok az információk terén – ez is leolvasható. Következésképp, van még hova fejlődni a tudatos fogyasztóvá válásban.

2. A megkérdezett személyek információgyűjtés céljából használják leginkább az internetet.

Ez a hipotézisem teljes mértékben bebizonyosodott. A válaszadók nagy hányada információgyűjtésre használja az internetet. A mai, felgyorsult, digitalizálódott világ meg is kívánja a naprakész tájékozottságot, melyhez gyors és praktikus segítségül szolgál a világháló. Ezen könnyen, azonnal, mindenki számára elérhető a kívánt információ vagy akár szolgáltatás, mindezzel időt és energiát megspórolva.

3. *A felhasználók előnyben részesítik az internetes vásárlást a személyes vásárlással szemben.*

A harmadik hipotézisem helytelennek bizonyult. A kérdőívet kitöltők kétharmada a feltevésem ellenkezőjét jelölte meg válaszul, amennyiben is a hagyományos, személyes vásárlást preferálja. Ez abból adódhat, hogy az online vásárlásnak számos előnye mellett, több hátránya is van. Pl.: nem látja élőben a megvásárolandó termék minőségét, milyenségét, nem tudja felpróbálni/ kipróbálni az adott terméket, biztonság veszélyei, kiszállítási problémák. Ezek a tényezők akár visszatartóerőként is hathatnak, egyfajta ellenérzést kiváltva a vásárlóban.

4. *A fogyasztók tartanak az online vásárlástól, kétségeik vannak megbízhatósága és biztonságossága felől.*

A negyedik hipotézisem, miszerint a fogyasztók tartanak az online vásárlástól, megkérdőjelezi annak biztonságát, nem támasztható alá. A fogyasztók többsége nem idegenkedik az internetes vásárlástól, biztonságosnak és megbízhatónak tartja azt. Ez annak tudható be, hogy nem szereztek olyan negatív tapasztalatokat a rendelés során, melyek eltántorítanák őket a vásárlás e formájától.

5. *A közoktatásban résztvevő diákok döntő többsége nincs tisztában a fogyasztóvédelemmel és annak feladataival.*

Az utolsó hipotézisem sajnos beigazolódott. Kutatásom eredménye igazolta, hogy a legnagyobb hiányosság a fogyasztóvédelemben való tájékozottsággal kapcsolatban a közoktatásban résztvevőkre jellemző. Azt gondolom, az ő esetükben a preventív foglalkozásoknak lenne hatékony szerepe. Szükségességét látom, hogy ideje korán megkezdődjön a fogyasztói társadalom 'építőköveinek' kinevelése a családban és az iskolákban egyaránt. A hasznos információk és gyakorlatok megismertetése, elsajátíttatása mellett még fontos, ha nem a legfontosabb a példamutatás ereje, mely pozitívan hathat a jövő generációjára.

IX. A dolgozat összegzése

Projekt munkámban egy olyan témakört igyekeztem körül járni, amelyről csekély ismerettel rendelkezem. Pont ez motivált abban, hogy mélyebbre ássam magam a fogyasztóvédelem és az ahhoz kapcsolódó online vásárlás témájában. Mindez számomra is hasznos volt, hiszen így egy átfogóbb képet kaptam a témát illetően. Annál is inkább, hisz hatalmas az aktualitása a mai világban, az emberek mindennapi életében egyre nagyobb jelentőséggel bír. Az internetes vásárlásban sok lehetőség rejlik és életünket is nagyban megkönnyíti. Nagy az esélye, hogy a jövőben az online vásárlás térhódítása háttérbe szorítja az offline vásárlást. A kérdőív összeállításakor célom volt, hogy kiderítsem, többek között azt, mennyire hajlandóak a vásárlók az offline vásárlásról áttérni az internetes rendelésre, tisztában vannak-e a fogyasztói jogaikkal, mennyire tudatosan mozognak az online tér világában? Ezekkel kapcsolatos feltevéseimet, a kérdéseimre adott válaszok kiértékelésének eredményei is alátámasztják. Miszerint, a dolgozatom kérdőívére érkezett válaszok is azt igazolják, hogy egyre szélesebb körben elterjedt az emberek életében az online terek használata, de vannak még fenntartásaik, bizalmatlanságaik ezzel kapcsolatban, amik negatívan hatnak ki erre a vásárlási módra. Következésképp az is bebizonyosodott, hogy a fogyasztóvédelem szerepe, jelentősége elengedhetetlen. Lényeges, hogy tájékozottak legyünk, és legyenek információink ezen a területen is. Azt gondolom, hogy a bizonytalanságok enyhítésére, megoldásként szolgálhat a fogyasztóvédelem működésének, szerveinek megismertetése a jövő generációjával, amiben a közoktatásnak fontos szerepe van. Elmondható, hogy az iskolában egyre nagyobb szerep hárul a pedagógusokra a tudatos fogyasztói magatartásra nevelés hatékonyságában. A tudatos fogyasztói magatartás kialakítása és egy jól működő fogyasztói társadalom kinevelése meghozhatja a kellő változást.

Számomra a dolgozat elkészítése több szempontból is tanulságos és fejlesztő hatású volt. Megtanultam online kérdőívet készíteni és kiértékelni, kutatómunkát végezni, illetve a projekt munka elkészítésének módját is elsajátítottam. A kezdeti nehézségek, úgymint a források összegyűjtése, felhasználása, hivatkozások megírása több készségemre is pozitív hatással voltak, ezáltal a személyiségem és szorgalmam is kedvezően alakult, formálódott: kitartóbb lettem. Úgy gondolom, hogy ezen komplex dolgozat megírásával szerzett tapasztalatot a jövőben, a felsőoktatási tanulmányaim során is kamatoztatni tudom.

Bibliográfia

Szakirodalmak

- Dr. Fodor Mónika, Fürediné Dr. Kovács Annamária, Dr. Horváth Ágnes, Rácz Georgina: Fogyasztói magatartás, Prospektkop Nyomda, 2011
- Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog, Complex Lapkiadó Kft, 2007
- Oktatási Hivatal munkaközössége: Állampolgári ismeretek tankönyv, Oktatási Hivatal, 2022
- Pálinkás Mihály: Történelem tankönyv 12., Oktatási Hivatal, 2023

Jogszabályok, rendeletek

- <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300005.tv> letöltés dátuma: 2024. 02. 16.
- <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700155.tv> letöltés dátuma: 2024. 02. 16.
- <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1100425.ATV> letöltés dátuma: 2024. 03. 10.
- <https://njt.hu/jogszabaly/2007-225-20-22> letöltés dátuma: 2024. 03. 05.

Online források

- <https://open.spotify.com/episode/1FV8rCkZnWRoFptr2wXg5A?si=5fc3138ca9e94cde> letöltés dátuma: 2023. 12. 20.
- <https://www.arcanum.com/hu/online-kiadvanyok/BibliaSzentibiblia-szent-istvan-tarsulat-forditasa-1/levitak-konyve-2093/lev-19-26EE/> letöltés dátuma: 2024. 02. 09.
- <https://zanza.tv/tortenelem/ket-vilagrendszer-versengese-szovjet-tomb-felbomlasi-demokraciak-es-fogyasztoi-tarsadalom> letöltés dátuma: 2024. 03. 10.
- <https://zanza.tv/tortenelem/ket-vilagrendszer-versengese-szovjet-tomb-felbomlasi-demokraciak-es-fogyasztoi-tarsadalom> letöltés dátuma: 2024. 03. 10.
- <https://zanza.tv/tortenelem/ket-vilagrendszer-versengese-szovjet-tomb-felbomlasi-demokraciak-es-fogyasztoi-tarsadalom> letöltés dátuma: 2024. 03. 10.
- <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1100425.ATV> letöltés dátuma: 2024. 03. 10.
- <https://arsboni.hu/legyen-hiteles-a-merleged-hiteles-a-sulyod-hiteles-a-merteked-hiteles-a-vekad-a-fogyasztovedelem-hazai-alapintezmenyeirol-a-bekelteto-testuletekrol/> letöltés dátuma: 2024. 02. 16.
- https://szigetnyitudas.hu/tudasbazis/2_1 Letöltés dátuma: 2024. 02. 16.

- <https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzsananyag/konyv/az-en-penzem/iii-akik-gazdalkodnak-szereplok-gazdasagban/az-allam/16-fogyaszto-es-versenyvedelem-mo/1-fogyasztovedelem-fog> letöltés dátuma: 2024. 02. 16.
- <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300005.tv> letöltés dátuma: 2024. 02. 16.
- <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700155.tv> letöltés dátuma: 2024. 02. 16.
- <https://webaruhazkisokos.hu/a-fogyaszto-fogalma/> letöltés dátuma: 2024. 02. 16.
- <https://www.fvf.hu/alapvetojogok> letöltés dátuma: 2024. 02.23.
- <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> letöltés dátuma: 2024. 02. 23.
- <https://tudatosvasarlo.hu/fogyasztovedelem/> letöltés dátuma: 2024. 02. 25.
<https://www.fvf.hu/alapvetojogok> letöltés dátuma: 2024. 02.23.
- <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> letöltés dátuma: 2024. 02. 23.
- <https://tudatosvasarlo.hu/fogyasztovedelem/> letöltés dátuma: 2024. 02. 25.
- <http://www.palyazatelokeszites.hu/node/4347> letöltés dátuma: 2024. 02. 25.
- <https://feosz.hu/hirek/2021/01/17/a-fogyasztovedelmi-intezmenyrendszer-rovid-bemutatasa/> letöltés dátuma: 2024. 02. 29.
- <https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzsananyag/konyv/az-en-penzem/iii-akik-gazdalkodnak-szereplok-gazdasagban/az-allam/16-fogyaszto-es-versenyvedelem-mo/2-fontosabb-intezmenye> letöltés dátuma: 2024. 02. 29.
- <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> letöltés dátuma: 2024. 02. 29.
- <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> letöltés dátuma: 2024. 02. 29.
- <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> letöltés dátuma: 2024. 02. 29.
- <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> letöltés dátuma: 2024. 02. 23.
- <https://fore.hu/uploads/pages/fore-2-az-alapveto-fogyasztói-jo-31fdea717e.pdf> letöltés dátuma: 2024. 02. 23.
- <https://njt.hu/jogszabaly/2007-225-20-22> letöltés dátuma: 2024. 03. 05.
- <https://web.archive.org/web/20170622232439/http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/4301> letöltés dátuma: 2024. 03. 05.

- <https://web.archive.org/web/20170823193011/http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/4302> letöltés dátuma: 2024. 03. 05.
- <https://matebalazs.hu/e-kereskedelem.html> letöltés dátuma: 2024. 03. 22.
- <https://zanza.tv/fogalom/informacios-tarsadalom> letöltés dátuma: 2024. 03. 22.
- <https://hold.hu/lexikon/e-kereskedelem-fogalma-es-fejlolese-magyarorszagon/> letöltés dátuma: 2024. 03. 22.
- <https://www.khertekpapier.hu/ugyfeltamogatas/tudastar/mi-az-otc-piac> letöltés dátuma: 2024. 03. 29.
- <https://nrc.hu/internet/e-kereskedelem-trendjei-es-a-megvaltozott-vasarloi-szokasok/> letöltés dátuma: 2024. 03. 29.
- https://www.veol.hu/helyi-kozelet/2021/05/elindult-magyarország-uj-fogyasztovedelblogja#google_vignette letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- <https://www.ujbuda.hu/tags/fogyasztovedelem> letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- https://www.fogyasztovedelem.hu/Varia_x/panasz.htm letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- <https://fogyasztovedelmireferens.hu/2018/02/27/tudja-mennyire-sugaroz-valojaban-a-mobiltelefonja/fogyasztovedelem-2018-frk-logo/> letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- https://www.logotypes101.com/logo/nemzeti-fogyasztovedelmi-hatosag#google_vignette letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- <https://pestisracok.hu/a-fogyasztovedelem-az-a-terulet-amelyben-az-egysegesseg-surgeto-es-szuksegszeru-az-europai-unio-területen/> letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- https://www.veol.hu/helyi-kozelet/2021/05/elindult-magyarország-uj-fogyasztovedelblogja#google_vignette Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- <https://www.ujbuda.hu/tags/fogyasztovedelem> Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- <https://www.ujbuda.hu/tags/fogyasztovedelem> Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- https://www.fogyasztovedelem.hu/Varia_x/panasz.htm Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- https://www.logotypes101.com/logo/nemzeti-fogyasztovedelmi-hatosag#google_vignette Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.
- <https://pestisracok.hu/a-fogyasztovedelem-az-a-terulet-amelyben-az-egysegesseg-surgeto-es-szuksegszeru-az-europai-unio-területen/> Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.

Mellékletlista

- 1. számú melléklet:** A kérdőív kérdései
- 2. számú melléklet:** A kérdőív ábrái
- 3. számú melléklet:** Képek
- 4. számú melléklet:** Munkanapló
- 5. számú melléklet:** Ütemterv

Melléklet

1. számú melléklet: A kérdőív kérdései

Kérdőív

Kedves Kitöltő! Laska Panna vagyok, a Hatvani Bajza József Gimnázium végzős diákja. Ötödik érettségi tantárgyamnak az állampolgári ismeretek tantárgyat választottam, amelyre egy projektet készítek „*A fogyasztóvédelem fogalma és lehetséges területei*” témában. Dolgozatomban szeretnék személyes véleményeket és információkat is felhasználni, ezért a kérdőív kitöltése nagyban segítené a munkám. A kérdéssor teljesen anonim és csak pár percet vesz igénybe. Köszönöm, ha a kérdőív kitöltésével hozzájárul projektem sikerességéhez!

Kérem, adja meg az életkorát!

- 18 év alatt
- 18-30
- 30-45
- 45-60
- 60 felett

Kérem adja meg a nemét!

- Férfi
- Nő

Kérem, adja meg hol él!

- Főváros
- Megyeszékhely
- Város
- Falu/ Község

Kérem, adja meg legmagasabb iskola végzettségét!

- 8 általános iskola
- Érettségi bizonyítvány
- Szakmunkás bizonyítvány
- Főiskolai/egyetemi diploma

Mennyire van tisztában az alapvető fogyasztói jogaival? (jelölje be a skálán 1- egyáltalán nem, 5- teljes mértékben tisztában vagyok velük)

Mire használja leginkább az internetet?

- Információgyűjtés
- Emailezés
- Letöltés
- Videónézés/ zenehallgatás
- Hírek, időjárás, online újság
- Online vásárlás

Szokott interneten keresztül vásárolni?

- Igen
- Nem

Előnyben részesíti az internetes vásárlást a személyes vásárlással szemben?

- Igen
- Nem

Biztonságosnak tartja az online vásárlást?

- Igen
- Nem

Mit gondol az online vásárlás mennyire megbízható? (jelölje be a skálán 1- egyáltalán nem, 5- teljes mértékben megbízható)

Milyen gyakran vásárol online?

- Naponta
- Hetente
- Havonta
- Félévente
- Évente
- Még soha

Milyen okok miatt kezdett el online vásárolni? (több válasz is lehetséges)

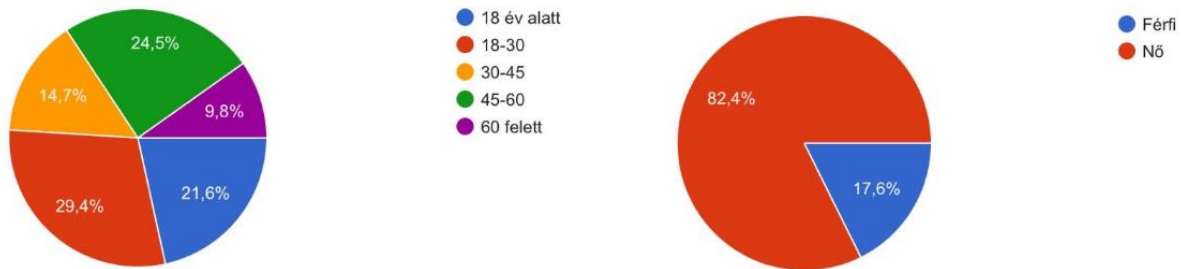
- mert olcsóbb
- mert gyorsabb
- mert jóval kényelmesebb
- mert egyszerűbbnek találom
- mert nagyobb a választék

Elégedett az online vásárolt termékekkel és az internetes szolgáltatásokkal?

- Igen
- Nem
- Többnyire

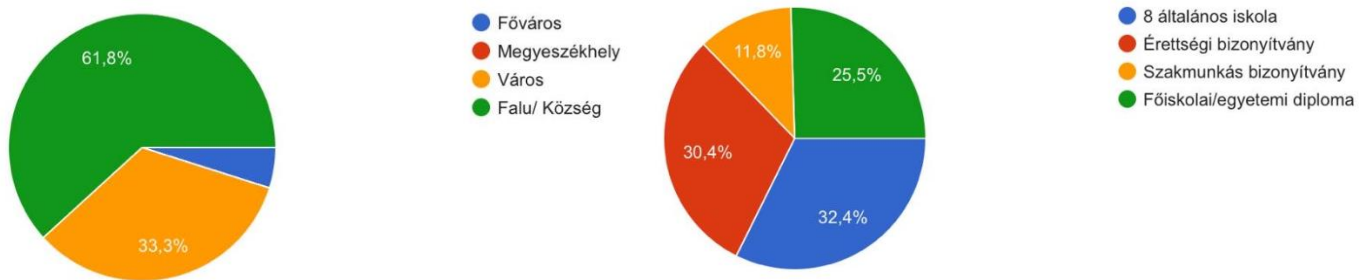
Forrás: saját szerkesztés

2. számú melléklet: A kérdőív ábrái



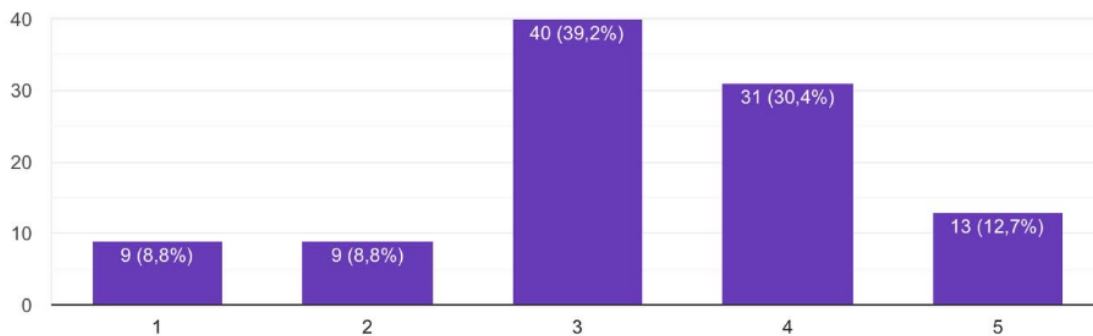
1. a) ábra: A kitöltők főbb demográfiai adatai – életkor, nem

Forrás: saját szerkesztés



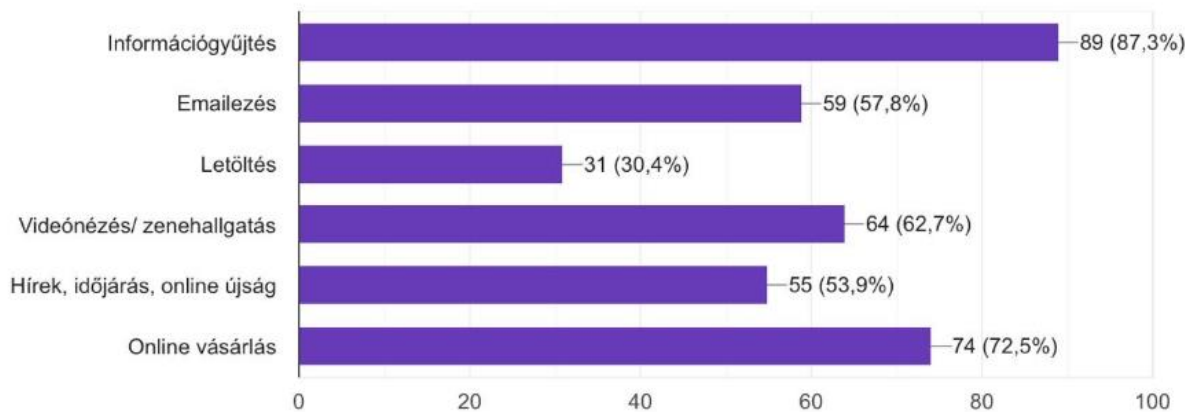
1. b) ábra: A kitöltők főbb demográfiai adatai – lakóhely, végzettség

Forrás: saját szerkesztés



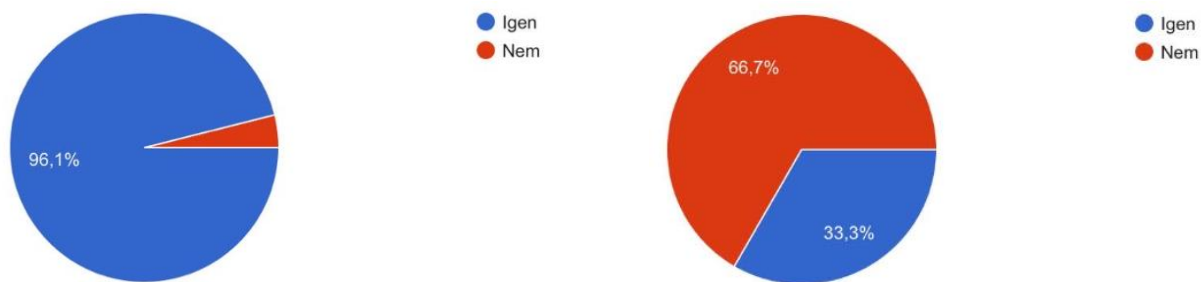
2. ábra: Alapvető fogyasztói jogok ismerete

Forrás: saját szerkesztés



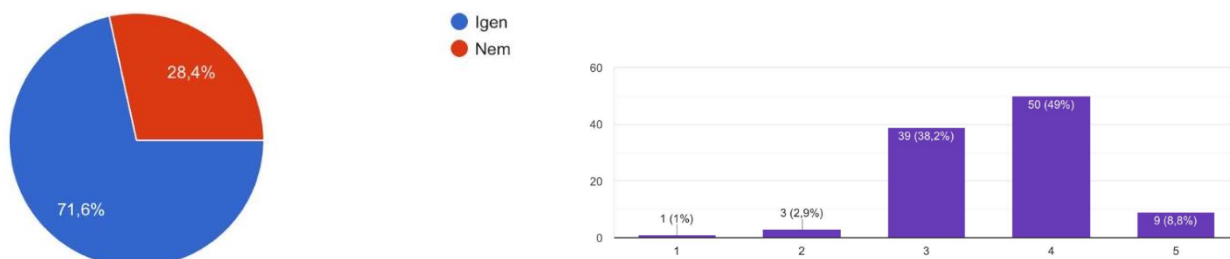
3. ábra: A kitöltők internethasználati céljai

Forrás: saját szerkesztés



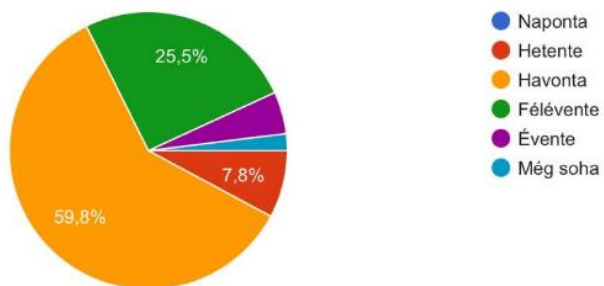
4. ábra: Internetes vásárlási szokás

Forrás: saját szerkesztés



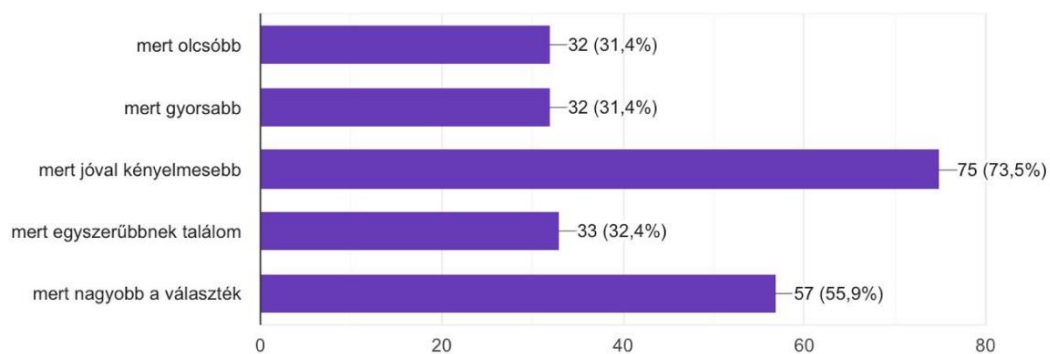
5. ábra: Internetes vásárlás biztonsága

Forrás: saját szerkesztés



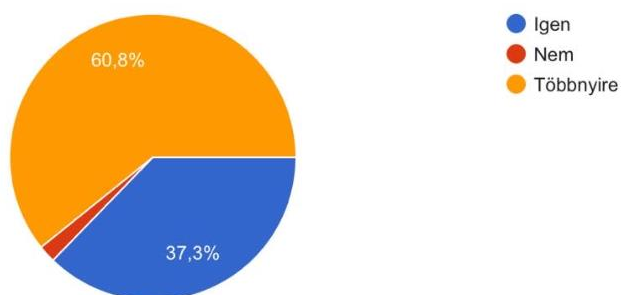
6. ábra: Az online vásárlás gyakorisága

Forrás: saját szerkesztés



7. ábra: Az online vásárlás okai

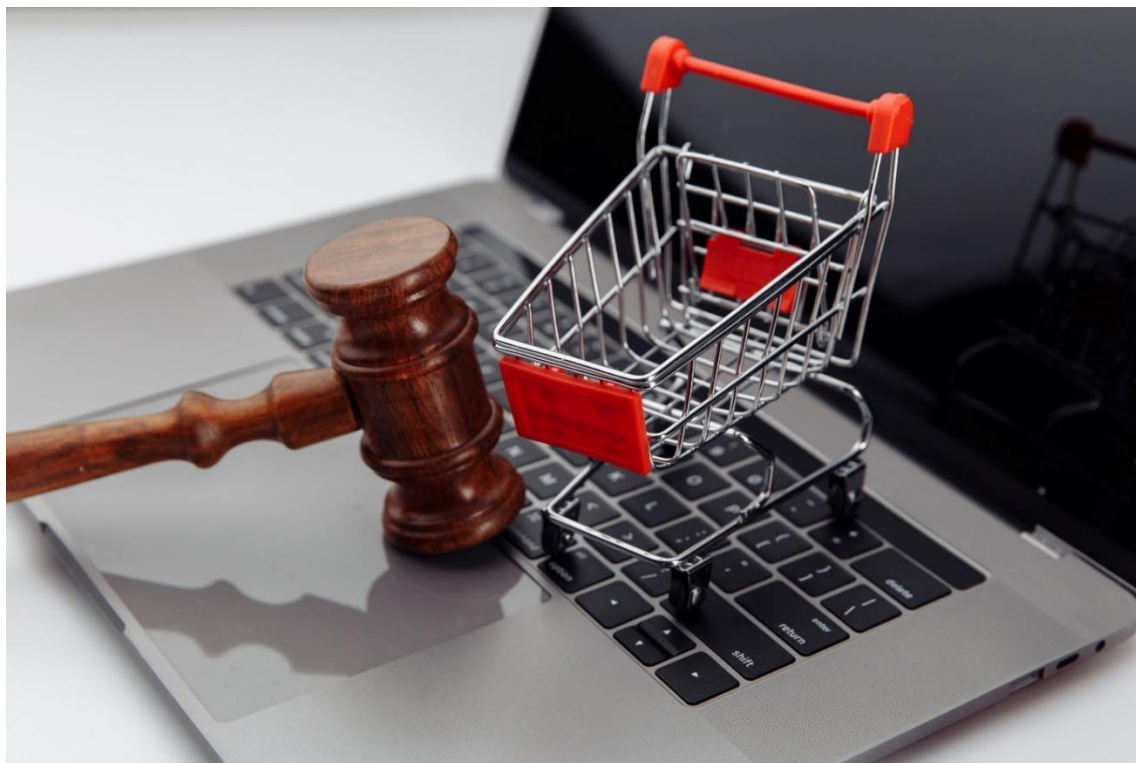
Forrás: saját szerkesztés



8. ábra: Elégedettség

Forrás: saját szerkesztés

3. számú melléklet: Képek



Fogyasztóvédelem funkciója³⁶



Fogyasztói társadalom³⁷

³⁶https://www.veol.hu/helyi-kozelet/2021/05/elindult-magyarorszag-uj-fogyasztovedel-blogja#google_vignette Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.

³⁷<https://www.ujbuda.hu/tags/fogyasztovedelem> Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.



A fogyasztói panasz útja³⁸



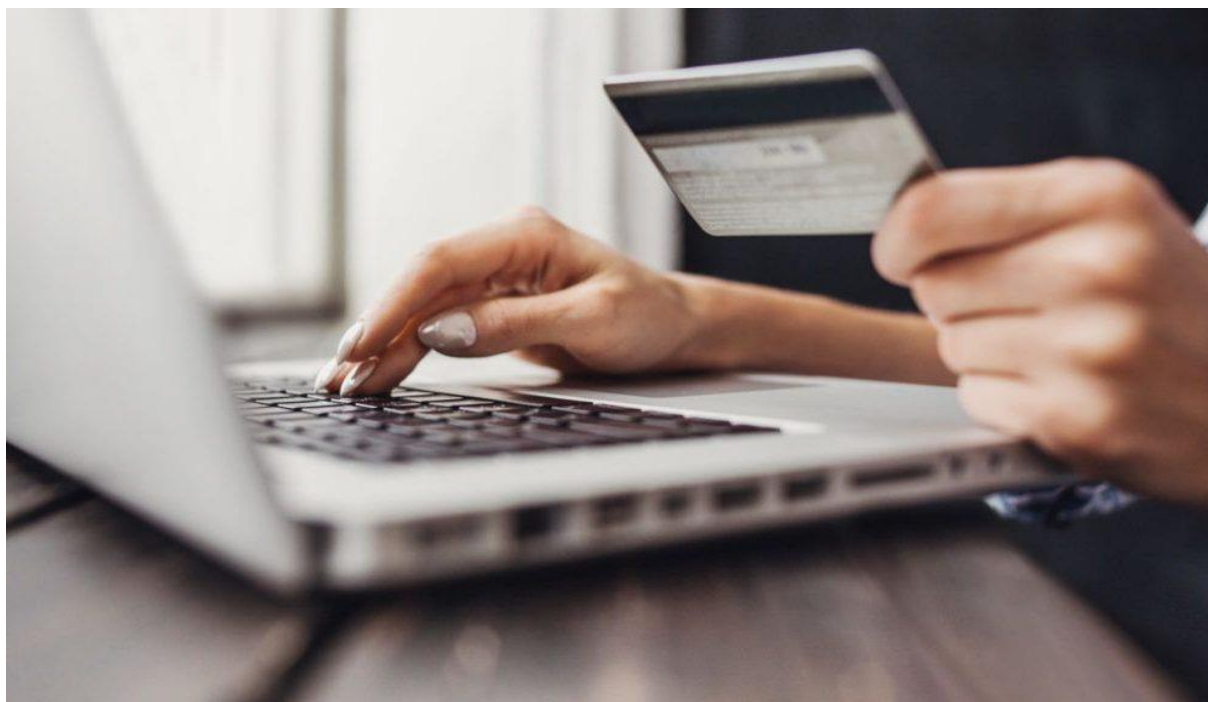
Sokoldalú fogyasztóvédelem³⁹

³⁸https://www.fogyasztovedelem.hu/Varia_x/panasz.htm Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.

³⁹ <https://fogyasztovedelmireferens.hu/2018/02/27/tudja-mennyire-sugaroz-valojaban-a-mobiltelefonja/fogyasztovedelem-2018-frk-logo/> Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.



Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság emblémája⁴⁰



Napjaink online vásárlása⁴¹

⁴⁰ https://www.logotypes101.com/logo/nemzeti-fogyasztovedelmi-hatosag#google_vignette Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.

⁴¹ <https://pestisracok.hu/a-fogyasztovedelem-az-a-terulet-amelyben-az-egysegesség-surgeto-es-szuksegszeru-az-europai-unio-területen/> Letöltés dátuma: 2024. 04. 20.

4. számú melléklet: Munkanapló

Dátum	Téma	Helyszín	Vélemény
2023. 12. 11.	Projekttemák kihirdetése	Hatvani Bajza József Gimnázium	Nagy segítség volt számomra, hogy szaktanárunkkal megbeszéltük és áttekintettük a témákat. Emellett rálátásom nyílt a dolgozat felépítésére és a megvalósításhoz szükséges élőkészületekre egyaránt.
2023. 12. 18.	A projekttemám kiválasztása	Hatvani Bajza József Gimnázium	Projektmunkámul „A fogyasztóvédelem fogalma és lehetséges területei” témát választottam. A téma aktualitása fogott meg leginkább, annak ellenére, hogy nem sok ismerettel rendelkezem a témakört illetően.
2024. 01. 03.	A bevezetés megírása, hipotézisek felállítása	<i>Microsoft Word</i>	A téli szünet alatt kellő idő állt rendelkezésemre kigondolni és megvalósítani dolgozatom bevezetését, illetve sikerült felállítanom a tervezett hipotéziseket is.
2024. 02. 10.	A kérdőív elkészítése	<i>Google Űrlapok</i>	A kérdőív elkészítése könnyebbnek bizonyult, mint gondoltam. Szerettem volna felmérni mennyire vannak tisztában az emberek a fogyasztói jogaikkal. Továbbá rálátást

			kapni az emberek internetes vásárlási szokásaikra, illetve arról, hogy mit gondolnak az internetes vásárlásról.
2024. 02. 11.	A kérdőív megosztása	<i>Facebook, Instagram</i>	Munkámat rengetegen segítették kitöltéssel, illetve megosztással. Eleinte családom és közeli ismerőseim segítségét kértem. A közzétételt követően, pár óra alatt rekord gyorsasággal sikerült elérnem a kitűzött kitöltői számot.
2024. 02. 12.	Konzultáció a szaktanárommal	Hatvani Bajza József Gimnázium	Az iskolában sikeresen konzultáltam szaktanárommal, arról hogyan is épül fel dolgozatom eddig megírt része, illetve beszámoltam kérdőívem sikerességéről, továbbá arról is milyen kérdéseken alapul kutatásom.
2024. 02. 13.	A dolgozat vázlatának elkészítése	<i>Microsoft Word</i>	Szaktanárom javaslatára elkészítettem projektmunkám felépítésének vázlatát. Tanulmányaim során már számtalanszor szolgált segítségül az ilyesfajta vázlatok készítése. Azt gondolom ennek köszönhetően átláthatóbban és összeszedettebben folytathatom munkámat.

2024. 02. 16.	Szakirodalom, internetes források gyűjtése	<i>Google</i>	Sok időt fordítottam a különféle szakirodalmak tanulmányozásával. Célom az volt, hogy minél hitelesebb és a lehető legpontosabb információk kerüljenek a dolgozatomba. Választott témámban leginkább az internetes források szolgáltak segítségül.
2024. 02. 16.- 04.15.	A dolgozat tartalmi részének megírása	<i>Microsoft Word</i>	A dolgozat tartalmi részének megírására fordítottam a legtöbb időt. Az összegyűjtött források alapos tanulmányozása után megírtam projektmunkám törzsanyagát.
2024. 03. 30.	A dolgozat összeállítása	<i>Microsoft Word</i>	A tavaszi szünet alatt kellő idő állt rendelkezésemre, hogy befejezzem és összeállítsam a már kész dolgozatot külön álló részeit.
2024. 04. 12.	Konzultáció a dolgozat hibáinak javításáról	Hatvani Bajza József Gimnázium	A szünet után leadtam a dolgozatom törzsanyagát, a szaktanárom kijavította a hibás részeket. Megbeszéltük az esetleges pótlendő hiányosságokat.
2024. 04. 12.	A borító elkészítése	<i>Microsoft Word</i>	A dolgozatom borítójának megszerkesztésekor törekedtem arra, hogy egyszerű, mindemellett „beszédes” és lényegre törő legyen.

			Több internetes fórumról inspirálódtam.
2024. 04. 15.	A dolgozat nyers vázlatának leadása	<i>Gmail</i>	A hétvége folyamán elkészült dolgozatom nyers változata, melyet emailben továbbítottam szaktanáromnak.
2024. 04. 26.	Utolsó konzultáció a szaktanárommal	Hatvani Bajza József Gimnázium	Elkészítettem projektmunkám végső javításait.
2024. 04. 29.	A dolgozat kinyomtatása	Zagyvaszántó	Kinyomtattam az elkészült dolgozatomat, végül ismerősöm segítségével lefűztem projektmunkámat.
2024. 04. 30.	A dolgozat leadása	Hatvani Bajza József Gimnázium	Az iskolában leadtam a projektmunkámat.

5. számú melléklet: Ütemterv

Munkafolyamat	Tervezett elkészítés határideje	Megvalósulás
Projekttema kiválasztása	2023. 12. 18.	2023. 12. 18.
Bevezetés megírása, hipotézisek felállítása	2024. 01. 03.- 01. 07.	2024. 01. 03.- 01. 06.
Az ütemterv elkészítése	2024. 01. 06.- 01. 27.	2024. 01. 28.
Kérdőív megfogalmazása, elkészítése	2024. 01. 15.	2024. 01. 28.
Interjú megtervezése	2024. 01. 22.	2024. 01. 22.
Szakirodalom gyűjtése, bibliográfia megírása	2024. 01. 08.- 01. 28.	2024. 02. 02.
A dolgozat vázlatának elkészítése	2024. 02. 02.	2024. 02. 03.
Kérdőívek kitöltése	2024. 02. 09.- 02.16.	2024. 02. 09.- 02. 16.
Kérdőív kiértékelése	2024. 03. 03.- 03. 08.	2024. 03. 29.- 04. 05.
A dolgozat nyers változatának leadása	2024. 03. 28.	2024. 04. 15.

A borító elkészítése	2024. 03. 30.	2024. 03. 30.
A mellékletek elkészítése	2024. 03. 30.	2024. 04. 12- 13.
A végleges változat elkészítése	2024. 03. 30.	2024. 04. 14.
Mentortanár javítása	2024. 03. 30. – 04. 08.	2024. 04. 18.
Projektmunka leadása	2024. 04. 09.	2024. 04. 30.