

Elindult a Budapesti Békéltető Testület ingyenes fogyasztóvédelmi oktatási programja – pozitív fogadtatás a fiatalok és tanáraik körében

Öt iskola több mint háromszáz diákjának és pedagógusának tartott ez idáig a Budapesti Békéltető Testület ingyenes fogyasztóvédelmi előadásokat az egész fővárosra kiterjedő programja keretében. Egyúttal elindult a „Nyitott Testület” c. kampány is és már egy középiskola érdeklődő osztálya és tanára ismerte meg közelebbről a békéltetést.

Legnagyobb örömünkre a kezdeményezések kivétel nélkül pozitív fogadtatásra találtak a tanulók és tanárok körében, és maguk is hasznosnak találták az előadásokon átadott elméleti és gyakorlati tudást.

A program keretében a gyermekek először is a fogyasztóvédelem szerepével, a mindennapos vásárlások során a fogyasztókat megillető alapvető jogokkal, emellett a békéltető testületek szerepével ismerkedtek meg.



A tapasztalatok szerint szinte mindenki tudta már vagy legalábbis hallott arról, mi a fogyasztóvédelem jelentősége, ugyanakkor az is látható, hogy az előadások kezdetén még nem is gondolták sokszor, milyen sokrétű lehet ez és mennyi mindenre kiterjed. Az **alapvető panasz-ügyintézési ismeretek**, úgymint a jegyzőkönyv-felvétel fontossága, a harminc napon belüli érdemi válaszadás kötelezettsége vagy a Vásárlók Könyve és a nyugta szerepének tisztázása elengedhetetlennek bizonyult az előadások során, hisz ezek azok a területek, amelyekkel leginkább érintettek lehetnek/lesznek a diákok későbbi éveik során. Az **árfeltüntetés előírásairól** vagy az alacsonyabb ár felszámításának kötelezettségéről többen hallottak, szintén kiderült viszont, hogy szükség van az előadásokra többek között azért, hogy megszerezni is tudják ezeket az ismereteket.

A **szavatosság-jótállás** témakörénél általában már tudtak arról, hogy nem viheti vissza a vásárló a terméket a boltba csak azért, mert az neki – vagy épp a megajándékozottnak – nem tetszik. Az alapvető jogok (úgymint javítás, csere, árleszállítás és végül a vételár-visszatérítés) kapcsán ugyanakkor többször szorult magyarázatra az adott témakör, így például, hogy nem lehet rögtön visszakérni a rossz termék árát. Itt pedig jól látszottak az egyébként az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadás során is gyakorta tapasztalt olyan tévhittek, mint például a „3

napos szabály” vagy épp hogy a levásárlást köteles a fogyasztó elfogadni akkor, ha a kereskedő csak azt ajánlja fel számára lehetőségként.

A **termékbemutatókat** illetően nem maradhatott el a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog lehetőségére való figyelemfelhívás, amelyet a diákok, tanárok átadnak idősebb rokonaiknak, például nagyszüleiknek, akik különösen érintettek az értékesítés ilyen, speciális formájával. Az **internetes vásárlás** kapcsán nem egyszer hangzott el olyan válasz, hogy már vásároltak online valamilyen webáruházból. Épp ezért is kerültek bemutatásra a legfontosabb előírások, így például, hogy a fogyasztó meggondolhatja magát bizonyos kivételekkel tizennégy napon belül. Vegyes képet mutatott viszont, hogy ezzel a diákság mennyire van tisztában, emellett az is kiderült, hogy még mindig nem tudnak elegendően a **békéltető testületek ingyenes, gyors eljárásáról** és fogyasztóvédelemben betöltött szerepükről. Az elméleti ismeretek után pedig a résztvevő fiatalok a számukra összeállított, tipikus élethelyzetet bemutató játékos szituációkkal adtak számot az előadás során elsajátított tudásról, többször is nagyfokú magabiztosságot tanúsítva.



Összességében jól látszik, hogy a tanulók egyre inkább aktívan részt vesznek a mindennapi vásárlásokban, akár szüleiknek segítve, akár maguknak kiválasztva a legmegfelelőbb terméket, és épp ezért érdeklődnek lehetőségeik iránt, mit kérhetnek vita esetén a kereskedőktől és hova fordulhatnak, ha elutasítják őket.

A Budapesti Békéltető Testület ingyenes fogyasztóvédelmi programjában ez idáig a **következő általános- és középiskolák** vettek részt:

- 1. Budapesti Egyesített Középiskolai Kollégium*
- 2. Budapesti Gazdasági Szakképző Centrum Csete Balázs Szakközépiskolája*
- 3. Budapesti Vendéglátóipari és Humán SzC Semmelweis Ignác Szakképző Iskolája*
- 4. EFEB Üzleti Szakképző Iskola*
- 5. Testnevelési Egyetem Gyakorló Sportiskolai Általános Iskola és Gimnázium*

A fényképekkel is illusztrált összefoglaló anyag ide kattintva a Budapesti Békéltető Testület internetes honlapján.

Budapest, 2015. november 26.