

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

Pályázati kiírás száma: GVH VKK/2011.

Program elnevezése: A bevásárlóközpontok önszabályozási lehetőségei, illetve ennek hatásai a fogyasztói viselkedésre, és a fogyasztókkal szembeni tisztességes kereskedelmi magatartás fejlődésére.

A támogatási szerződés száma: AL/1208/2011

Kedvezményezett neve: CP Contact Kft. 1222 Budapest, Ibrik utca 1/c

A Program befejezésének határideje: 2012. április 1.

A beszámoló csak részeredményre vonatkozik:¹ x igen

- 1. Ismertesse a Program megvalósításának menetét, írja le a végrehajtás egyes lépéseit és csatolja a végrehajtás során keletkezett fontosabb dokumentumokat! Sorolja fel a Program megvalósításában közreműködőket (a Kedvezményezett részéről vagy megbízása alapján)!**

Pályázati anyagunknak megfelelően a Programot kutatások elkészítésével indítottuk. Az AC Nielsen által a fogyasztók körében végzett felmérés, valamint a ProKonzum Audit Bt. által az üzletek vezetői között végzett kutatás alapvető feltétele a tanulmány megírásának. A két kutatással az volt a célunk, hogy megismerjük a fogyasztók, illetve az üzletek véleményét a fogyasztók érdekét szolgáló önszabályozás körében, különös tekintettel a bevásárlóközpontok által megvalósítható önszabályozás esetében. A két kutatást korábbi, már lezárt részszámlásunkkal ismertettük a GVH VKK számára.

A kutatások kiértékelését követően, illetve részben ezzel párhuzamosan került sor a tanulmány megírására. Komoly, önmagában vagy jelen aktuális tudással kiegészítve hiánypótló, vagy aktuális összefoglalónak tartjuk önmagában is a tanulmányunk alábbi részeit:

Kiskereskedelem és a bevásárlóközpontokban zajló kiskereskedelem alapvető ismertetése, adatok;

Fogyasztóvédelem a bevásárlóközpontokban;

A kiskereskedelemmel kapcsolatos hazai és uniós jogi háttéranyag ismertetése

Önszabályozási lehetőségek a bevásárlóközpontokban

Tanulmányunk lényegi részét mégis az utolsó rész, az önszabályozási kérdések bemutatása, vizsgálata és elemzése adja. Az itt bemutatott lehetőségek és azok elemzése ismereteink szerint nem elérhetőek ma Magyarországon, s nem ismerünk ilyen anyagot külföldön sem.

A program megvalósításában az eredeti terveknek és a pályázatnak megfelelően két személy vett részt, Siklósi Máté és Utassy Roland.

¹ Amennyiben a szakmai beszámoló a Program valamely fázisában született részeredmény(ek) bemutatására szolgál, a beszámolót csak az adott részeredményre vonatkozóan kell értelemszerűen kitölteni.

2. Részletesen ismertesse és értékelje a Program eredményeit!

- szakmailag / tudományos szempontból
- a pályázati célkitűzésekkel összefüggésben
- újszerűség bemutatása
- a továbbfejlesztés lehetőségei (pl. Program kiterjesztése, további kutatás, módosítás szükségessége)
- az eredmények hasznosításának lehetőségei

A pályázati célunk, hogy bemutassuk a bevásárlóközpontok lehetőségeit az önszabályozás olyan területén, mellyel a fogyasztók jogainak kiszélesítésével versenyelőnyhöz juthatnak. Kutatásunk és az azok felhasználásával készített tanulmány ismereteink szerint újdonságként hatnak mind az üzleti szféra, mind a fogyasztóvédelmi hatóságok, mind a fogyasztók számára. Csupán szóróványosan, s eseti jelleggel találtunk példát arra, hogy bevásárlóközpont hosszú távon, versenyelőny szerzése érdekében biztosított volna több jogot vásárlóinak önszabályozás keretein belül. Mivel kutatásunk éppen ennek lehetőségeit várható hatásait méri fel a 3 szereplői körben (fogyasztók, bevásárlóközpontok üzletei, üzemeltetők), komoly alapot szolgáltathatnak a tanulmány megírásához.

A kutatási anyagok ismeretében kijelenthető, hogy az adott kérdéskörökre adott válaszok ismételt megvizsgálása további eredményeket nyújthat számunkra. A Magyar Bevásárlóközpontok Szövetségével (MBSZ), annak ügyvivő vezetésével (főtitkárság) és Elnökségével (ennek tagjai jellemzően a hazai nagyobb üzemeltetők és láncok vezetői) történt konzultáció miatt elmondható, hogy az MBSZ tagjai közül több is érdeklődik a pályázat keretei között elkészült tanulmány iránt, s kifejezetten komoly szándékot mutattak a vásárlók számára nyújtható többletjogok önszabályozás keretein belül történő bevezetésére. Ennek megfelelően úgy látjuk, hogy tanulmányunk és a birtokunkba került felmérések elsősorban praktikus, az üzleti élet mindennapjaiban használható tudást nyújtanak az azt olvasóknak, ám az önszabályozás, és a kiskereskedelem, valamint a bevásárlóközpontok iránt érdeklődő, ezeken a területeken kutatók számára is sok érdekességet nyújthat.

A kutatási eredmények ennek megfelelően a tanulmánnyal egyben, ám attól függetlenül is bemutatathatóak, hiszen például a Nielsen által végzett kutatás többek között a megkérdezett fogyasztók panaszokadési hajlandóságát, elkötelezettségét, vásárlási szokásait is tartalmazza. Ezekre a kérdésekre elsősorban az önszabályozásra adott válaszok elhelyezése miatt volt szükség, ám külön-külön is releváns információt szolgáltatnak számunkra, és a tudományos, szakpolitikai, üzleti közönség számára is. A kutatásunk alapján ideálisnak találnánk, amennyiben egy kutató társaság havi, vagy ennél ritkább időszakban fogyasztóvédelmi kutatást végezne, mutatva a változásokat, elmozdulásokat más hasonló kutatásokhoz hasonlóan.

A fentieknek megfelelően a kutatások eredményeit és a tanulmányunkat is szándékunkban áll kommunikálni, illetve a megfelelő szakmai partnerek számára átadni. A kutatás továbbfejlesztését két irányban látjuk lehetségesnek:

- a) Az egyik kifejezetten ezzel a tartalommal egy későbbi utánkövetés (megvalósulás, változás a fogyasztói hangulatban, üzletek, üzemeltetők gondolkodásában);
- b) A másik pedig hasonló tartalmú kutatás más területeken (E-kereskedelem, pénzügyi terület).

Bár nem kapcsolódik a tervezett továbbfejlesztési területeinkhez, de kifejezetten feltűnő volt, hogy nem találtunk olyan kutatást, mely a kiskereskedelem egészét vetette össze a bevásárlóközpontokban zajló kiskereskedelemmel (forgalom, fogyasztói attitűdök, kínálat, stb.), illetve a bevásárlóközpontokban és az azon kívül folytatott kiskereskedelem előbb felsorolt jellemzőivel. Ezt fájó hiánynak érezzük, ám ennek kutatása rendszerességet és a jelen pályázatnál komolyabb anyagi forrásokat igényelne.

3. **Sorolja fel, és mellékelten csatolja a Programmal (annak eredményeivel) összefüggésben született tanulmányokat, kiadványokat, publikációkat, előadásokat, stb.! A Program végrehajtása mennyiben segítette a Programban résztvevők tudományos előmenetelét?**

A program eredményeképpen született tanulmány a pályázat címével azonos című tanulmány, mely egyelőre csupán elektronikus és egyszerű nyomtatott formátumban van meg. A megvalósítás a programban részt vevők tudományos előmenetelét érdemben nem befolyásolja, mivel nem rendelkeznek egyetemi oktatói, vagy más tudományos beosztással. Ugyanakkor Siklósi Máté korábban mind az egeri főiskolán, mind más kereskedelmi képzésekben, tréningeken oktatott, az itt szerzett tudást elsősorban a szolgáltatók/kereskedők későbbi oktatásában szeretné felhasználni amellet, hogy meglévő tudományos munkáinak számát is gyarapította.

A tanulmány :

Címe: A bevásárlóközpontok önszabályozási lehetőségei, illetve ennek hatásai a fogyasztói viselkedésre, és a fogyasztókkal szembeni tisztességes kereskedelmi magatartás fejlődésére.

Terjedelme: 38.o.

Szerző: Siklósi Máté

4. **Mutassa be, a Program megvalósítása mennyiben felel meg az eredeti szakmai tervnek (ütemezés, eredmények, esetleges eltérések indokai, különös tekintettel a támogatási szerződés módosítása nélkül végrehajtottakra)?**

A Program jelen részbeszámolójában található munkák eredményei, és az azok végrehajtásában történt ütemezés mindenben megfelel a szakmai terveknek. Bizonyos időbeli csúszások (1-2 hét a belső ütemezésben) nem befolyásolta érdemben azt, hogy maga a tudományos munka a kitűzött 12 hét alatt megszülessen.

A változást a pénzügyi beszámolóban részletezett kérdések jelentették, azaz az, hogy az üzemeltetők körében végzett felmérést nem külső cég segítségével, hanem belső körben, a Magyar Bevásárlóközpontok Szövetségének segítségével oldottuk meg, közel 20% forrást takarítva ezzel meg.

5. **Amennyiben rendelkezésre áll, csatolja a Program résztvevői / célcsoportja által készített értékelést!**

A februárban benyújtott részeredményekről történő beszámoló tartalmazta a külső partnerek munkáját, jelen elszámolásban 2, a pályázatot közvetlenül elkészítő saját munkatárs munkáját tudnánk értékelni, melyet helyettünk a tanulmány értékelői, bírálói tesznek majd meg.

Kelt: 2012. március 28.


Szakmai felelős aláírása


CP CONTACT Kft.
Kedvezményezett Budapest, Ibrik u. 1/c
cégismerű aláírása
14629985-1-43