**Azonnali közlésre!**

**Bepanaszolja-e az európai fogyasztó a reklámokat?**

**Az Európában közzétett reklámok számához képest csekély a bepanaszolt reklámok száma, de a 65 ezer panasz azért nem kevés munkát ad az európai önszabályozó szervezeteknek! A megelőzés érdekében pedig mintegy 160 ezer reklámot vizsgáltak meg előzetesen. 39%-ban fogadták el a panaszos álláspontját, a panaszok közel 60%-ában pedig nem találták jogosnak a panaszt.**

2016-ban 32 ezer reklámmal kapcsolatban 65 ezer panaszt kezelt a 27 európai önszabályozó szervezet az Európai Önszabályozó Szervezetek Szövetsége (EASA) által készített összefoglaló szerint. Az adatok elemzése érdekes trendekre világít rá. A civil szervezetek által szervezett panaszok miatt 22%-kal emelkedett a panaszok száma. További bővülés várható ezen a téren, hiszen a hollandoknál idén októberben negyvenezer panaszt (petíciót) szerveztek egy kampányra. Természetesen a fogyasztó szava soha nem lebecsülendő, az ilyen mértékű szervezettség azonban új feladatok elé állítja az önszabályozó szervezeteket, akik ugyanis gyorsaságukról - is – híresek. A panaszok 91%-át két hónapon, ezen belül pedig 77%-át egy hónapon belül lezárták.

A panaszok fő tárgya – bár folyamatosan csökkenő arányban - továbbra is a megtévesztés, a közízlés szempontja azonban folyamatos növekedést mutatott az elmúlt években. Ezek 45%-ában a gyermekek számára nem megfelelő tartalom volt a fő ok, 24%-ában pedig a nemi szerepek megjelenésének módját kifogásolták.

Tízből négy esetben adtak igazat a panaszosoknak, és került sor a reklámok módosítására vagy visszavonására.

A trendek ismerete a fogyasztói vélemények és panaszok szempontjából is fontos, hiszen a globalizáció itt is érezteti hatását, sem a kampányok, sem a fogyasztók nem állnak meg az országhatárnál. Az a tény, hogy a tíz legtöbbet bepanaszolt reklám közül nyolcban merült fel a gender kérdése, már önmagában is sokat elárul. Ugyanakkor viszont a top tíz panaszból 5 esetben adtak igazat a panaszosoknak – fogalmazott Fazeka Ildikó. Az egyes reklámokkal kapcsolatos közhangulat jelzésértékű ugyan, de a kódexnek, és a társadalmi normáknak való megfelelést objektíven kell megítélni, egyetlen panasz esetében is ugyanúgy eljárunk, ha kell – tette hozzá Fazekas.

További információ:

Fazekas Ildikó főtitkár, ÖRT (+3630/9902301)