

III. középtávú fogyasztóvédelmi politika (2007-2013)

A III. KÖZÉPTÁVÚ FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKÁBAN TERVEZETT KORMÁNYZATI INTÉZKEDÉSEKRŐL

Az Új Magyarország Kormányprogram leszögezi: „**Az erős fogyasztóvédelem a jól működő gazdaság elengedhetetlen feltétele.** Az erős fogyasztóvédelem nemcsak növeli a verseny tisztaságát, védi a fogyasztók egészségét, biztonságát, anyagi érdekeit, csökkenti kiszolgáltatottságukat a piacon erőfölényben lévőkkel szemben, hanem érvényt szerez az „értéket a pénzért” elv érvényesülésének és ezzel nemcsak fogyasztóként, de adófizetőként is védi a köztársaság polgárait.”

A rendszerváltozást megelőző évtizedekben a minőségi szempontok érthetően háttérbe szorultak, hiszen csak korlátozott lehetőség volt alternatív termék vagy szolgáltatás igénybevételére. A demokratikus érdekérvényesítési intézmények hiánya, illetve korlátozott volta következtében hatékony fogyasztóvédelem és tudatos fogyasztói magatartás létre sem jöhetett.

A rendszerváltozást követően, történelmileg rendkívül rövid idő alatt változott meg a gazdaság, illetve a piac szerkezete. Kialakult a gazdasági verseny, a fogyasztók a termékek és szolgáltatások bő választékával találkozhatnak. A cégek multinacionalizálódtak, a fogyasztókat akciókkal csalogatják üzleteikbe, és a kisebb vállalkozások is igyekeznek megfelelni a piac növekvő elvárásainak. A változást felerősítette az Európai Unióhoz történt csatlakozás, valamint a technológia rohamos fejlődése. A fogyasztó ezen új kihívásoknak ilyen rövid idő alatt nem tudott megfelelni, a termékek és az új típusú szolgáltatások (pl. e-kereskedelem) megismerése a fogyasztó számára jelentős kihívást teremt. **Magyarország fogyasztói társadalom lett**, de egyúttal jelentkeztek a mindig irigyelt nyugati fogyasztói társadalmak kevésbé irigyelt problémái is.

A **mai Magyarország fogyasztója** az egyre inkább nemzetközivé váló termelési és szolgáltatási lánc végén **nehezen képes eligazodni a rázúduló áru-, szolgáltatás- és az ezekhez kapcsolódó információözönben.** Nincs mindig birtokában azoknak az információknak és ismereteknek, amelyek lehetővé tennék, hogy a pénzt valóban az elképzelései, érdeke, szükséglete szerinti biztonságos termékekre, és tisztességes feltételekkel működő szolgáltatások igénybevételére költse el. Ennek következtében a fogyasztó egyre kiszolgáltatottabbá válik, és nem az eseményeket befolyásoló, hanem azzal sodródó szereplővé.

A **Kormány eltökélt szándéka** ezért annak elérése, hogy a gazdálkodó szervezetek meg se kíséreljék a nem biztonságos termékek forgalmazását, a fogyasztók megtévesztését a szolgáltatások feltételeinek bonyolult jogi megfogalmazásával, a fogyasztók tájékozottságának hiányosságaira építve. Ne tehesse meg egyetlen cég sem, hogy erőszakos üzletpolitikai módszereket alkalmazzon a védtelenebb fogyasztókkal szemben, s ezzel kényszerítse rá silány minőségű, vagy máshol olcsóbban megvásárolható termékek vásárlására. Ne kísérelje meg a minőségi kifogás alapjául szolgáló bizonylat átadásának elmulasztását, és ezzel felelősségének elhárítását.

A **fogyasztók részéről is kialakult egy érzékenység** az iránt a politika iránt, melynek célja egy olyan fogyasztóvédelem kialakítása, mely növeli a verseny tisztaságát, védi a fogyasztók

egészségét, biztonságát, anyagi érdekeit, csökkenti kiszolgáltatottságukat a piacon erőfölényben lévőkkel szemben, és élővé teszi az „értéket a pénzért” elv érvényesülését. A fogyasztóvédelmi politikát modern, európai mederbe kell terelni, fel kell számolni azt a szemléletet, hogy Magyarországon mindent el lehet adni, mert gyenge a fogyasztóvédelem, és a vásárlók sem olyan kritikusak, mint más tagországokban. Egy nagy társadalompolitikai kihívásról van szó, amelynek úgy lehet megfelelni, hogy a fogyasztók maguk mögött érezzék a kormányzatot, illetve annak intézményrendszerét.

A következő időszak átmeneti abból a szempontból, hogy ugyan jelen van és bővül a jogaival tisztában lévő és azt érvényesíteni képes fogyasztói réteg, de még többségében vannak azok, akik megvédésére csak egy érdemben megerősödő civil szerveződés és maga az állam képes. Ezért a **Kormány feladata egyfelől a polgárok segítése, a civil szervezetek megerősítése**, amely hosszabb folyamat, **másfelől az állam hatósági feladatainak hatékonyabb ellátása**, elsősorban a leginkább kiszolgáltatottak érdekében.

A Kormány új fogyasztóvédelmi politikájának elsődleges célja a fogyasztók és ez által a polgárok biztonságérzetének az erősítése, és ezzel párhuzamosan az érdekeit megvédeni képes, tájékozott, tudatos fogyasztóvá formálás. A Kormány meggyőződése, hogy éppen a hatékony fogyasztóvédelemmel segítheti a polgárok igényének teljesülését: a tisztességes munkával szerzett fizetésük biztonságos elköltését. A jó minőségű termék és szolgáltatás, a tisztességes kereskedelem biztosítása a Kormány mellett csak valamennyi szereplő – a termelő, a szolgáltató, a kereskedő és természetesen a fogyasztó – közreműködése esetén lehetséges. Az új fogyasztóvédelmi politika ezért minden szereplőre számít, mert a maga helyén mindenkinek megvan a felelőssége.

A Kormány ezért célul tűzi, hogy a **fogyasztóvédelem váljon ösztársadalmi üggyé**, amely egyfelől a tudatos, önálló érdekérvényesítésre képes fogyasztói magatartás általánossá válását, a civil fogyasztóvédelmi szervezetek érdekérvényesítő képességének növelését, másfelől a gyártók, forgalmazók, szolgáltatók ez irányú társadalmi felelősségvállalásának megvalósulását jelenti.

A Kormány időről-időre ki fogja jelölni azokat az érzékeny területeket és helyszíneket, amely minden embert érint és ahol fokozott ellenőrzésre van szükség. A Kormány hangsúlyozza azt is, hogy léteznek területek (feketepiac), ahol nem biztosíthat védelmet a fogyasztó számára, de amellyel szemben erőteljes fellépést tervez egy átfogó, összehangolt hatósági ellenőrzési rendszer kialakításával. Ennek alapján folyamatos, célzott ellenőrzési tevékenységet kell kifejteni azokon a helyszíneken, ahol a fogyasztók nagy száma vásárol. Ezek a helyszínek az üzletközpontok, hipermarketek, szupermarketek. A fogyasztók ugyanis itt költik el pénzüik legnagyobb részét, nagyobb mennyiségben és rendszeresen vásárolnak, fokozottabban vannak kitéve érdekeit veszélyeztető jogsértéseknek. Az ellenőrzéseket azokra a termékcsoportokra kell koncentrálni, melyek közvetlen elfogyasztással vagy használatukkal veszélyt jelentenek a fogyasztók egészségére, biztonságára, anyagi érdekeire:

- élelmiszerek,
- vegyszerek,
- kozmetikumok,
- gyermekjátékok,
- festett textiltermékek,
- műszaki cikkek,

- fiatalok alkohol- és dohánytermékekkel való kiszolgálása.

Továbbá azokra a szolgáltatásokra, amelyekkel nap mint nap találkozunk és problémát okozhatnak:

- közszolgáltatások,
- pénzügyi szolgáltatások,
- megszokottól eltérő kereskedelmi formák,
- beteg- és ellátotti szolgáltatások.

A fogyasztók érdekeit a piacgazdaság jelenlegi fejlettségi szintjén, a fogyasztói jogokat és érdekeket világosan meghatározó szabályoknak, és hatékonyan működő intézményeknek kell védeniük. A **globális gazdasági együttműködés új veszélyforrások felbukkanásával jár, mely tovább növelte a fogyasztóvédelmi garanciák iránti igényt.** A fogyasztás világát is alapvetően érintő új kihívásokra fogyasztóként is képessé kell tennünk mindenkit arra, hogy megállja helyét, sikeres, szuverén önvédelemre képes állampolgár legyen.

A fogyasztók kiszolgáltatottságának felszámolására a megoldást a fogyasztóvédelem társadalmisítása jelenti, kiegészítve a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó állami, civil, és önkormányzati szervezetek tevékenysége összehangolásának és hatékonyságának javításával.

Mindezen törekvések érdekében a **Kormány jelen 7 évre szóló fogyasztóvédelmi politikájában célul tűzi ki a piaci folyamatok tisztaságának és a fogyasztó biztonságának megerősítését:**

- a fogyasztóvédelem társadalmisításával, vagyis a társadalom önvédelmének megerősítésével, mely eredményezi a tudatos fogyasztói magatartás erősödését, és a fogyasztó kiszolgáltatottságának csökkentését, továbbá a civil szektor fogyasztóvédelemben betöltött szerepének megerősödését.
- egy erős és hatékony fogyasztóvédelmi hatóság kialakításával, mely alkalmas lesz a határozottabb állami fellépésre és szerepvállalásra.

A FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA FŐ PRIORITÁSAI

A fogyasztóvédelem társadalmisítása (a társadalom önvédelmének megerősítése)

A társadalom önvédelmének legjelentősebb elemei:

- tudatos fogyasztói magatartás kialakítása
- fogyasztóvédelmi civil szervezetek megerősítése
- társadalmi párbeszéd
- nyilvánosság.

A fogyasztói közérzet javítása érdekében szükség van a fogyasztóvédelem széles körű társadalmi alapokra helyezésére, törekedve a mainál erősebb tudatos fogyasztói magatartás elősegítésére. A tudatos fogyasztók körültekintőbbek a vásárlásoknál, szolgáltatások igénybevételénél. A termékek kiválasztása alkalmával ismerik azokat a tájékoztató adatokat, amelyek figyelembevételével hozzák meg döntésüket. Képesek arra, hogy önállóan, közvetlenül is érvényesítsék jogukat.

A társadalmisítás lényege a tudatos fogyasztóvá nevelés. A fogyasztók tájékoztatását és oktatását kell ösztönözni, támogatni, mert akkor érhető el az a tudatosság, mely alkalmassá

teszi a fogyasztót érdekei védelmére. **A fogyasztó biztonságának erősítését célzó oktatási tananyagot kell beépíteni az iskolai és iskolarendszeren kívüli képzésbe.** Ezen keresztül a fogyasztók tisztában lesznek jogaikkal és kötelességeikkel, és ennek tudatában választják meg cselekedeteiket, vásárolnak termékeket, és vesznek igénybe szolgáltatásokat. Az állam elsősorban a tájékoztatás és oktatás mellett ott segít, hogy kiszűri a fogyasztókat fenyegető veszélyhelyzeteket, így minél kevesebb konfrontációra kerül majd sor a gazdálkodó szervezetek és a fogyasztók mindennapi viszonyában.

A társadalmisítás sikere nagyban függ attól, hogy a gazdálkodó szervezetek gondolkodása is megváltozzék. A kormányzat ezért feladatának tekinti, hogy minél több olyan lehetőséget teremtsen, ahol tájékoztatják a gazdálkodó szervezetek képviselőit arról, melyek a fogyasztóvédelem fejlődésének irányai, milyen hatósági fellépésre számíthatnak, orientálva ezzel is a fogyasztói érdekeket fokozottabban figyelembe vevő jogkövető magatartás elfogadására. A társadalmisítás haszna a fogyasztók általános közérzetének javulásához vezet, mert vásárlásaikat és a szolgáltatások igénybe vételét körültekintőbben fogják megszervezni, egészséges kritikát fognak gyakorolni a gazdálkodó szervezetek, sőt, saját maguk felé. Képesek lesznek arra, hogy önállóan, közvetlenül érvényesítsék jogaikat.

Az európai fogyasztóvédelemben a társadalmi szervezetek, civil mozgalmak szerepe, súlya - a hatósági szerephez képest is - jelentősebb, sok esetben a civil kezdeményezések legalább olyan komoly eredményeket érhetnek el, mint egy hatósági témavizsgálat. **A társadalmi szervezetek támogatása tehát szükségképpen hozzájárul a fogyasztóvédelem egészének jelentős fejlődéséhez.** Az állam feladata ezen a területen a folyamatos, kiszámítható és eredményorientált anyagi támogatás biztosítása, részben közvetlenül költségvetési forrásból, részben a hatóságok által kiszabott bírságösszegekből való a jelenleginél nagyobb arányú részesedéssel.

A tudatos fogyasztói magatartás és az erősebb civil fogyasztóvédelmi szervezetek érdekérvényesítésének elősegítése, továbbá **az alternatív vitarendezés fórumainak, a békéltető testületek működtetése és fejlesztése a hatósági tevékenység mellett kulcsfontosságú.** Az állami fogyasztóvédelmi hatóságok hatósági jogkörük révén, és annak határain belül alkalmasak a jogkövető magatartás kikényszerítésére, míg a civil szervezetek a nyilvánosság erejével, és a hatásköri határoktól mentes korlátlanabb szereplésükkel tudnak fellépni a fogyasztói érdekek érvényesítése tekintetében. **Az önkormányzatok a helyi adottságokról történő felvilágosítással, adatszolgáltatással, és együttműködéssel tudnak közreműködni a fogyasztói jogok védelmében.**

Ösztönözni kell ezért a civilek, az önkormányzatok és az állami szervek közösen megoldható feladatainak együttes végrehajtását, tipikusan az ügyfélszolgálatok, tanácsadó irodák közös működtetését.

A civil szervezetek tevékenységének jelentős részét képező tájékoztatási tevékenység támogatása jelentős mértékben járulhat hozzá a tudatos fogyasztóvá nevelés tárgyköréhez. Mind a hatóságoknak, mind a civileknek közelebb kell kerülniük a fogyasztókhoz a tájékoztató anyagok közvetlenebb eljuttatásán és a tartalmak célcsoport-centrikus összeállításán keresztül.

A kormányzati szándékok, a fogyasztói érdekek és a szakmai teljesíthetőség összehangolása végett **szükséges a jogalkotási és jogalkalmazási folyamatban egy új típusú párbeszéd mechanizmus kidolgozása.**

A Fogyasztóvédelmi Tanács létrehozásának célja, hogy a kormányzati szintű döntéshozatalban résztvevők, a társadalmi szervezetek képviselői, illetőleg a jogszabályok betartására kötelezettek valódi és működő konzultációs lehetőséget kapjanak a koncepcionális kérdésekben, a jogszabályok megalkotásának folyamatában és a stratégiai jellegű jogalkalmazási kérdésekben egyaránt. Az érdekegyeztetés országos szinten tripartit rendszerben - az állami, kormányzati oldal, a civil szervezetek, valamint a szakmai szövetségek részvételével - kell, hogy működjön, ágazati és regionális szinten pedig a civilek és a szakma bekapcsolódását lehetővé tévő módon, annak érdekében, hogy a döntéshozatali folyamatban valódi részvételt lehessen biztosítani az érdekeltek számára.

A nyilvánosságot a pozitív magatartások szolgálatába is be kell állítani. Közös interaktív portálok működtetésével el kell érni, hogy bárki, aki fogyasztóvédelmi információhoz szeretne jutni, ezt megtehesse és felkészülten tudjon vásárolni. E portálokon megtalálhatóak lesznek azok a jogszabályok, melyek ismerete elengedhetetlen a biztonságos vásárlás szempontjából. Szerepelni fognak rajta a negatív és pozitív listák a jogsértő, illetve fogyasztóbarát gazdálkodó szervezetekről. Megismerhetik az érdeklődők azokat a termékeket és intézkedéseket, melyeket a fogyasztóvédelmi hatóságok ellenőrző-feltáró munkájának eredményeképpen hoznak, illetve veszélyes, nem biztonságos termékeknek minősülnek nemcsak Magyarországon, hanem az Unió bármely tagállamában. Az információk a piac fogyasztókat érintő kihívásaira azonnali vagy preventív választ fognak adni, és tájékoztatják őket az éppen aktuális veszélyekről.

Erős és hatékony állami szerepvállalás

A fogyasztó közérzete akkor javulhat, ha a fogyasztóvédelem és a piacfelügyelet felső szintű irányítása erős. A hazai fogyasztóvédelemben így továbbra is elsődleges fontosságú az állami intézmények, hatóságok erőteljes szerepe. A hatékony fogyasztóvédelemhez hatékony szervezetet, széleskörű felhatalmazást, egyértelmű hatáskört kell biztosítani. A fogyasztók biztonságát elsősorban azon termékek tekintetében, amelyek az életét-egészségét veszélyeztetik, a teljes ellátási lánc – a gyártó, importőr, forgalmazó – viszonylatában meg kell teremteni. Ebbe beletartozik a fogyasztók tájékoztatása és a vagyoni érdekeinek védelme.

A regionális fogyasztóvédelmi felügyelőségeket a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség közvetlen irányítása és felügyelete alá kell rendelni. Így biztosítható a leggyorsabban az egységes és hatékony jogalkalmazási gyakorlat, az igazságos és jogkövető magatartást ténylegesen is biztosító bírságpolitika kialakítása.

A fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóságok közötti valódi, működő és hatékony együttműködés szükséges ahhoz, hogy a jogsértések a lehető legnagyobb százalékban legyenek felderíthetők. Ehhez szükséges az egyes hatósági hatáskörök áttekintése, ésszerű és eredményes munkamegosztás megfogalmazása, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság mint általános hatáskörű hatóság hatáskörének újraszabályozása. Az együttműködést folyamatossá és hatékonyabbá kell tenni közös ellenőrzések megtartásával, és ebben a hatóságok hatáskörét tükröző tevékenység érvényre juttatásával, és a szankciórendszer valamennyi formájának tényleges alkalmazásával.

A fogyasztóvédelmi hatóságok általános hatásköre a **helyi fogyasztóvédelmi feladatok** ellátását is érintené. Ezeket jelenleg a kereskedelmi igazgatási feladatokkal együttesen,

azokba ágyazva a települési jegyzők látják el. Ugyanakkor sajnálatos módon a jegyzők által hozott, fogyasztóvédelmi jellegűnek tekinthető határozatok száma igen alacsony. A fogyasztóvédelmi szempontok helyi szinten való erőteljesebb érvényesülését mindenképpen elő kell mozdítani. Ennek első lépéseként át kell tekinteni a hatásköri szabályozást egy olyan megoldás kialakítása érdekében, mely által a fogyasztóvédelmi vonatkozással bíró hatáskörök gyakorlása megvalósul, illetve a jelenleginél erőteljesebbé, hangsúlyosabbá válik.

A jogsértéseket folyamatosan és ismételten elkövető cégek ellen valódi visszatartó erejű bírságokra van szükség. A kiszabható pénzbírságok mellett - ahol szükséges - élni kell az üzlet bezárásának lehetőségével, ezen eszköz alkalmazásának lehetőségét pedig egyszerűsíteni kell. **Azokkal a cégekkel szemben, amelyek esetében a közigazgatási szankciók nem használnak, új eszközöket kell keresni,** így ki kell zárni a fogyasztók szempontjából súlyos és notórius jogsértőket zárni az állami megrendelések, támogatások, pályázati lehetőségek rendszeréből, illetve – végső eszközként – **élni kell a büntetőjogi következmények alkalmazásával.**

A hatóságok közötti együttműködés fejlesztése, valamint a vonatkozó jogszabályok módosítása együttes eredményként hozhatja magával, hogy az egyes ellenőrzési területek (pl. az energiaszolgáltatók, valamint az egyéb pénzügyi, elektronikus, távközlési szolgáltatások) a fogyasztói panaszok gyakoriságához, jelentőségéhez illeszkedő szintű figyelemben részesüljenek, továbbá annak elérését, hogy a fogyasztók minőségi szolgáltatást kaphassanak, érthetővé, követhetővé és kiszámíthatóvá váljon a ma még túlságosan bonyolult számlázási rendszer.

A büntetések mellett alapvető fontosságú, hogy a pozitív magatartás előnyökkel járjon és nyilvánosságot kapjon. A Kormány célja, hogy a felelősségteljes magatartást tanúsító vállalkozások között „egyedül maradjon” a jogsértéseket halmozottan elkövető, a fogyasztói jogvitákban automatikusan elutasító magatartást tanúsító gazdálkodó szervezet.

A jogszabálysértést elkövető cégek nevének megismerhetővé tétele jogos elvárás mind a civil szervezetek, mind a széles értelemben vett közvélemény részéről. A hatóságok jelenlegi nyilvánosságra hozatali lehetőségeiben rejlő ellentmondásokat és szükségtelen korlátozásokat fel kell oldani, illetve haladéktalanul meg kell szüntetni. Kormányzati cél, hogy a fogyasztók közvetlenül tudomást szerezhessenek a gazdálkodó szervezetek által elkövetett jogszabálysértésekről, és olyan adatbázisok is rendelkezésre álljanak, amelyekből a fogyasztó pontos képet kaphat az egyes kereskedők és szolgáltatók által elkövetett érdeksértésekről.

Az állami hatósági döntések közvetlen elérhetővé tétele mellett **biztosítani kell** az alternatív vitarendezési fórumok, **a békéltető testületek működésével kapcsolatos információkat, valamint a társadalmi szervezetek által elvégzett felmérések, vizsgálatok tartalmának elérhetőségét is,** részben a civil szervezetek közvetlen, ez irányú támogatásával, részben a társadalmi szervezetek és a hatóságok közötti kommunikációs kapcsolat fejlesztésének ösztönzésével.