

Magyarország 2014-ig szóló IV. középtávú Fogyasztóvédelmi Politikája

A Nemzeti Együttműködés Programja rögzíti, hogy: „Meg kell szüntetni a vállalkozások működését felügyelő állami szervek büntetésben való érdekeltségét.” Továbbá: „Állami feladat a fogyasztók megóvása a hazai piacot jelenleg szinte akadálytalanul elárasztó silány, sokszor az egészségre, biztonságra is veszélyes vagy hamisított termékektől, melyek tisztességtelen eszközökkel szorítják ki a hazai kisvállalkozókat a piacról. Ezért a termékellenőrzés, a termékbiztonság, a veszélyes termékek figyelemmel kísérése mellett is fontos tényező lenne a fogyasztóvédelmi célok között a magyar gazdaság fokozottabb figyelemmel kísérése, hiszen a vállalkozók, vállalkozások is fogyasztókként élnek az élet más területein.”

Magyarország Alaptörvényének M) cikk (2) bekezdése szerint:

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

Magyarországon ezzel a deklarációval a fogyasztóvédelem alaptörvényi szintre emelkedett.

A K O R M Á N Y

1011/2012. (I. 23.)

Korm. határozata

Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről

A Kormány a fogyasztóvédelem továbbfejlesztését kiemelten fontos kérdésnek tartva elfogadta Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikáját, valamint az annak megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladattervet, és annak végrehajtására elrendeli a következőket:

1. A fogyasztóvédelem állami intézményrendszerének fejlesztése

1.1. A hatósági jogalkalmazás tekintetében, a jogkövető magatartást preventív és alternatív eszközökkel is elő kell mozdítani. A vállalkozásokra vonatkozó fogyasztóbarát embléma feltételrendszerének kidolgozása és bevezetése.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: 2012. december 31.

1.2. A vállalkozások jogkövető magatartásának ösztönzése érdekében a pozitív lista rendszerének továbbfejlesztése.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: 2012. június 30.

1.3. Kiszámítható és átlátható jogalkalmazás, arányos és következetes szankcionálási gyakorlat bevezetése a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásai során.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: folyamatos

- 1.4. Kiemelt célkitűzés a fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelme, amelyet korszerű, EU konform piacfelügyeleti rendszerben, az állami fogyasztóvédelmi intézményrendszer fenntartásával és fejlesztésével kell biztosítani. Meg kell vizsgálni a termékek egységes piacfelügyeleti szabályozására vonatkozó törvény megalkotásának a szükségességét.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: 2012. június 30.

- 1.5. A nem élelmiszer fogyasztási cikkek ellenőrző fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti hatóságok hatásköreinek átvilágítása, a hatósági ellenőrzések átfedéseinek megszüntetése, költséghatékony rendszer kidolgozása.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

nemzeti erőforrás miniszter

nemzeti fejlesztési miniszter

Határidő: 2012. december 31.

- 1.6. A tudatos fogyasztóvá válás elősegítése a gyermekkorúak, a tanköteles korúak körében kiemelt feladat. Ennek érdekében szükséges a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása gyakorlati tapasztalatainak megvizsgálása.

Felelős: nemzeti erőforrás miniszter

nemzetgazdasági miniszter

vidékfejlesztési miniszter

Határidő: 2012. december 31.

- 1.7. A 18. életévüket be nem töltött személyek védelmét szolgáló jogszabályoknak való megfelelés fokozott ellenőrzése, a vállalkozások jogkövető magatartásának az ösztönzése. Az időskorúak és fogyatékosokkal élők fokozott védelmét szolgáló jogszabályok érvényesülésének a vizsgálata, továbbá az e célkitűzés érdekében szükséges jogszabályok kidolgozása.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: folyamatos

- 1.8. Fogyasztóvédelmi előírások bevezetése, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörének biztosítása a közszolgáltatások azon területei (víziközmű szolgáltatás, hulladékkezelési közszolgáltatás) körében, ahol nincsenek kellően kidolgozott fogyasztóvédelmi előírások.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

nemzeti fejlesztési miniszter

vidékfejlesztési miniszter

Határidő: 2012. december 31.

1.9. Célzott kampányokkal erősíteni kell a fogyasztók bizalmát az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: folyamatos

1.10. A tényleges és hatékony fogyasztói érdekérvényesítéshez a közérdekű keresetek alapvető szabályainak a módosítása szükséges.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: 2012. június 30.

2. A békéltető testületek szerepének erősítése

2.1. A békéltető testületek feladatainak az áttekintése, a békéltető testületek tanácsadási tevékenysége jogszabályi alapjainak a megvizsgálása.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: 2012. június 30.

2.2. Meg kell teremteni a lehetőséget a békéltető testületi eljárásban együtt nem működő vállalkozásokkal szembeni szigorú hatósági fellépéshez.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

közigazgatási és igazságügyi miniszter

Határidő: 2012. december 31.

2.3. Az együtt nem működő vállalkozásokról vezetett országosan egységes és nyilvános lista ismertségének növelése.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: folyamatos

2.4. A békéltető testületek ismertségének növelése, ennek érdekében célzott kampányok lefolytatása.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: folyamatos

3. A fogyasztói érdekek képviselését ellátó civil szervezetek

3.1. Az állami támogatási rendszerek hatékony felhasználásához a fogyasztóvédelem területére vonatkozó pályázati rendszer átdolgozása, figyelembe véve a szakmaiság és az önkéntesség elvét. A pályázati támogatásoknak a tényleges tevékenységet ellátó, a fogyasztókat szolgáló, fogyasztói érdekek képviselését ellátó civil szervezetekhez kell eljutniuk.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

közigazgatási és igazságügyi miniszter

Határidő: folyamatos

3.2. A megfelelő szakmaisággal és akkreditációval rendelkező fogyasztói érdekek képviselését ellátó civil szervezetek szerepének növelése a fiatalok oktatásában és képzésében.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter
nemzeti erőforrás miniszter
közigazgatási és igazságügyi miniszter

Határidő: folyamatos

3.3. A fogyasztói érdekek képviselését ellátó civil szervezetek közreműködésével célzott kampányok indítása, amelyek elemei mind az átlagfogyasztók, mind a veszélyeztetett és kiszolgáltatott fogyasztói rétegek számára hozzáférhetőek.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: folyamatos

3.4. A fogyasztói érdekek képviselését ellátó civil szervezetek közreműködésével az Interneten elérhető online fogyasztóvédelmi magazinok indítása, a fogyasztók széles körének tájékoztatására.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: 2012. december 31.

4. Hatályát veszti a III. középtávú fogyasztóvédelmi politika megvalósítására irányuló, 2007-2010 közötti időszakra szóló cselekvési program végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről szóló 1033/2007. (V. 23.) Korm. határozat.

5. Ez a határozat a közzétételét követő napon lép hatályba.

Orbán Viktor s.k.
miniszterelnök

I. A IV. középtávú fogyasztóvédelmi politika alapelvei

A 2011. év kormányzati politikája a megújulás jegyében zajlott. Mind az állampolgárok, mind a kis- és középvállalkozások részéről elemi igény mutatkozik a jól működő rendszerek továbbfejlesztésére és a korábban megfelelő hatékonyság nélkül működő folyamatok újjászervezésére. A társadalom a válságból való kilábalás reményében egyaránt bízik a gazdasági növekedés megindításában, az életkörülmények javulásában, valamint a fogyasztásra fordítható javak növekedésében. A megújulásra vonatkozó egyértelmű igény mellett a középtávú kormányzati elképzelések szerint a 2012. évben az elrugaszkodás, 2013-ban az emelkedés, 2014-ben pedig a gyarapodás éve következhet be. Ennek okán a fogyasztóvédelmi politikával összefüggő elképzeléseknek is követniük kell a meghatározott irányokat.

A jelenlegi Közösségi fogyasztóvédelmi politikai stratégia¹ (a továbbiakban: Stratégia) a 2007-2013 közötti időszakra érvényes és számos olyan követendő, pozitív gondolatot hordoz, melyek mindenképp megfontolásra érdemesek az új magyar fogyasztóvédelmi politika megalkotásakor. A Stratégia bevezetőjében mintegy általános célként fogalmazza meg, hogy akkor minősül sikeresnek a végrehajtása, ha **az Unióban a polgár, bárhol is vásárol**, legyen akár sarki bolt, akár honlap, akkor **biztos lehet abban, hogy egyformán hatékony védelemben részesül**.

Nem lehet ez másként Magyarországon sem, így olyan koncepciót kellett alkotni, mely hazánk polgárainak **egyformán magas szintű védelmet biztosít** bármilyen termék megvásárlása vagy szolgáltatás igénybe vétele esetén. Fel kell számolni tehát a jelenleg a fogyasztók által nem megfelelő színvonalon ismert területekkel szembeni, így például a pénzügyi szolgáltatások területén tapasztalható fogyasztói bizalmatlanságot.

A fogyasztóvédelemnek kapcsolódnia kell a fekete- és szürkegazdaság elleni határozott kormányzati fellépéshez.

Mindehhez viszont szükség van a Stratégia által is nevesített hazai **fogyasztóvédelmi politikai szemléletváltásra**, így a fogyasztót magabiztossá kell tenni azért, hogy saját ügyeit megfelelően, kellő felelősségtudattal tudja kezelni. Ez pedig magával vonja azt is, hogy a speciálisan védendő fogyasztók helyzetét ugyanígy erősíteni szükséges, és esetükben ennek hatványozottan szükséges érvényesülnie. A gyermekek fogyasztásban betöltött szerepének és az idősek létszámának növekedésével ugyanis nő a speciálisan védendő fogyasztói kör is.

A Stratégia rámutat arra, hogy a 2004-2007 közötti Uniós bővítés kihívásokkal is járt, mivel az új tagállamokban a fogyasztóvédelmi szabályok harmonizálása viszonylag nemrég történt csak meg, így az Európai Unió fogyasztóvédelmi jogok és kötelességek gyökerei még nem nyúlnak olyan mélyre náluk, mint az a korábban csatlakozott államok esetében megfigyelhető.

¹ EU Consumer Policy strategy 2007-2013: Communication from the Commission to the Council, the European Parliament and the European Economic and Social Committee

Hazánk a 2004-es csatlakozásával ugyanezen körhöz tartozik, tehát a Stratégia által megszólítottak érezhetjük magunkat azzal, hogy mind fogyasztói, mind pedig vállalkozói oldalról **a fogyasztói jogok mélyebb beépülése szükséges a polgári gondolkodásmódba.**

A fogyasztóvédelemnek tekintettel kell lennie a fenntartható fogyasztásra, ennek keretén belül külön figyelmet kell fordítani az egyértelműen káros „túlfogyasztásra”, illetőleg a fogyasztók számára megismerhetővé kell tenni a termékek és szolgáltatások környezeti jellemzőit.

A magabiztos fogyasztó megteremtéséhez változtatni kell a különböző piacok vizsgálatára szolgáló eszközökön és mutatókon is, azok módszereit és a piac működését a fogyasztók szempontjából szükséges értékelni. A piacok vizsgálatára szolgáló eszközöknek így alkalmasnak kell lenniük arra, hogy olyan alapvető tényezők érvényesülését mérhessék fel, mint például a fogyasztói elégedettség, a biztonságosság, a panaszok, termékek és szolgáltatások fogyasztói ára. **Erősíteni kell a piacfelügyeleti ellenőrzéseket**, melyek célja a nem biztonságos, jogszabályi előírásoknak meg nem felelő vagy veszélyes termékek kiszűrése a hazai és ez által az Európai Unió piacáról. Az ellenőrzések jogi és szakmai alapját a közvetlenül hatályos EU rendeletek, a hazai jogrendbe jogszabályként átültetett irányelvek és szakmai háttérként a kapcsolódó harmonizált szabványok adják. Az Európai Unióhoz hasonlóan tehát olyan szabályozási környezetet kell alkotni Magyarországon, hogy a fenti adatokhoz is könnyen hozzá lehessen jutni és azokat nyomon követve valós tapasztalatokat lehessen leszárn. Ez utóbbi segítségre lesz a megfelelő jogszabályi környezet megteremtésében.

A Stratégiában a jogérvényesítésre nagy hangsúlyt fektet az Európai Unió, nem lehet ez másképp Magyarország új fogyasztóvédelmi politikájában sem. A fogyasztói jogérvényesítés dimenzióját ki kell szélesíteni és a jövőben nem csak a kereskedőket, fogyasztóvédelmi civil szervezeteket és a hatóságokat érthetjük a jogérvényesítők köre alatt, hanem a bővítés eredményeként akár a médiát, az önszabályozó testületeket és magukat a fogyasztókat is.

A jogszabályi változtatások ki kell, hogy terjedjenek a **hatósági jogalkalmazás** eszköztárának kibővítésére: a fogyasztó és a vállalkozás ne csupán az ellenőrző és büntető hatóságot lássa, hanem az állam egy olyan szereplőjét, amely – a hagyományos hatósági munka mellett – **alternatív és preventív eszközökkel** is képes előmozdítani a jogkövető magatartást.

Az új típusú jogalkalmazási politika alapján a hatóság a jövőben – ide vonatkozó jogszabályi változtatások eredményeképpen – a joggyakorlat megismerhetőségét biztosítani hivatott **ajánlásokat** fog kidolgozni annak érdekében, hogy a vállalkozások is pontosan tudják azt, hogy milyen szabályok mentén kell kialakítani üzletpolitikájukat, és működésük során milyen hatósági elvárásokhoz kell igazodniuk.

A figyelmeztetést, kötelezést és szankciót tartalmazó határozatok nyilvánosságra hozatala mellett szükséges a pozitív megkülönböztetés eszközeinek tovább fejlesztése: a fogyasztóknak abban is segítséget kell nyújtani, hogy láthassák, melyek azok a vállalkozások, amelyekkel érdemes

szerezést kötni, ahol érdemes vásárolni. Ennek érdekében a **pozitív lista** továbbfejlesztése, valamint a **fogyasztóbarát minősítés** feltételrendszerének kidolgozása és bevezetése szükséges.

Ma az általánosnak mondott fogyasztóvédelmi hatósági felügyeletet az Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a kapcsolódó ellenőrzési feladatokat pedig a megyei (fővárosi) kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőiségei látják el. Az „általános” hatáskör csak látszólagos, ugyanis fontos területek maradnak a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzési és intézkedési lehetőségein kívül pl.: a jelenleg jegyzői hatáskörbe tartozó területek. A hatóság ellenőrzési és intézkedési lehetőségeinek bővítése mellett a vállalkozások mozgásterét is tágítani kell. Csökkenteni kell az adminisztratív terheket, az egyes jogszabálysértésekkel kapcsolatos felelősségi szabályokat pedig oly módon kell meghatározni, hogy a hatósági szankciók célpontja az legyen, aki valóban felelős az adott termék hibájáért.

A megfelelő jogszabályi környezetre szükség van azért is, mivel számos **területen jelenleg is végbemenő változások új élethelyzeteket teremtenek**, amelyekre a megfelelő, fogyasztókat védő jogszabályokkal kell felkészülni. Így az új szituációk újfajta szabályozást igényelnek. Szükséges ezen kívül általánosságban a jobb fogyasztóvédelmi szabályozás elérése, azaz felül kell vizsgálni a jelenlegi szabályozást és ahol hiányosságok tapasztalhatók, ott változtatásokat kell alkalmazni.

A hazai fogyasztóvédelmi jogi szabályozásnak természetesen tekintettel kell lennie az Európai Unió szervei által alkotott fogyasztóvédelmi tárgyú jogi normákra.

2011-ben elfogadásra került a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011/83/EU irányelv² (a továbbiakban: fogyasztók jogairól szóló irányelv), amely alapvetően fogja újjáalakítani a fogyasztóvédelem olyan kiemelten kezelt területeit, mint pl.: a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések. A fogyasztók jogairól szóló irányelv 28. cikke értelmében a tagállamoknak 2013. december 13-ig kell elfogadniuk azokat a törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ennek az irányelvnek megfeleljenek. A fogyasztók jogairól szóló irányelv rendelkezéseit ugyan a 28. cikk (2) bekezdése értelmében a 2014. június 13-át követően kötött szerződésekre kell alkalmazni, azonban az elkövetkezendő évek egyik legfontosabb – fogyasztóvédelmet érintő jogalkotói – feladata a fogyasztók jogairól szóló irányelv hazai jogrendbe történő átültetése, valamint az új rendelkezésekre történő felkészülés a jogalkalmazó vállalkozások, fogyasztók és hatóságok részéről.

2011 novemberében pedig megkezdődött a tárgyalása a 2014-2020 közötti időszakra vonatkozó fogyasztóvédelmi programról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletervezetnek.

² Az irányelv az Európai Unió Hivatalos Lapja 2011. november 22. napján megjelent kiadásában került kihirdetésre (66-88. o.; <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:FULL:HU:PDF>).

Magyarországon megfigyelhető, hogy a **fogyasztóvédelmi tájékoztatás és felvilágosítás területi szintjeit illetően az aktivitás nem egységes** a nemzeti, regionális és helyi szinten. Fontos arra törekedni, hogy a Stratégiában megfogalmazotthoz hasonló módon, mind a három szinten megfelelő módon kiépítsük a fogyasztóvédelmi tevékenységek rendszerét.

A fogyasztót a fentiekkel összhangban szükséges **a jogi szabályozás középpontjába helyezni**. Miért is van erre szükség? Ha megvizsgáljuk a különböző jogalkotási területeket, egyértelmű, hogy az energetikai, kereskedelmi, pénzügyi szolgáltatási, közlekedési és vállalászási politika közvetlenül érinti a fogyasztókat. Ugyanakkor megfelelő uniós és így hazai fogyasztóvédelem nem létezhet fogyasztóbarát vállalkozások nélkül.

Visszautalás tehető itt a már fentebb írt olyan megfigyelési módokra a piacok kapcsán, mely a fogyasztó nézőpontját helyezi előtérbe. A Stratégia azon pozitív eszméit át kell venni, melyek egyenesen **a fogyasztói viselkedés mélyebb megismerésének fontosságát** hangsúlyozzák. Csak így lehet megérteni ugyanis azt, hogy a fogyasztók mennyire racionálisak a gyakorlatban, így lehet csak vizsgálni, hogy például az egyes marketingfogások hogyan hatnak rájuk.

Ezzel együtt szükség van arra, hogy a jogalkotók is megismerjék ezeket a tapasztalatokat annak érdekében, hogy racionálisabb és a fogyasztók szempontjából jobb jogszabályokat alkossanak. Összegezve, szükség van tehát a fogyasztóorientált adatgyűjtési módszerek és statisztikák kidolgozására, melynek végrehajtásában elengedhetetlenül fontos a fogyasztói, illetve a vállalkozói érdekek képviselőit ellátó szervezetek munkája.

Az Európai Unió fogyasztóvédelmi koncepció megvalósítása során a jogalkalmazás lényeges szereppel bír, hangsúlyozza azt, hogy a fogyasztói jogok alkalmazásában számos szereplőnek részt kell venni.

A Stratégia leszögezi az európai szintű fogyasztóvédelmi civil szervezeteket illetően, hogy lehetőségre és erőforrásokra van szükségük ahhoz, hogy szerepet vállalhassanak a fogyasztókat segítő kezdeményezésekben. Ez iránymutatásul szolgál a magyarországi fogyasztóvédelem új irányainak kijelölésében, különös tekintettel a magyar fogyasztóvédelmi civil szervezetekre vonatkozóan.

Csupán hatósági, illetve civil szervezeti struktúrában lehetetlen lenne, hatékony fogyasztóvédelmet elérni. Nem véletlen, hogy az Európai Unió is kifejezetten támogatja az alternatív vitarendezési fórumokat. Ezen szervezetek azok, amelyek gyorsan, egyszerűen és olcsón képesek a fogyasztói jogviták megoldására, elkerülve ezáltal a bírósági procedúrákat.

Az alternatív vitarendezési fórumok, ezzel a békéltető testületek szerepe tehát rendkívül fontos az egyedi fogyasztói jogviták rendezésekor. Biztosítani kell ugyanis, hogy a fogyasztó olyan fórumhoz is fordulhasson, melynek igénybe vétele a jogvita tárgyát képező értékhez képest nem jelent számára indokolatlan késedelmet vagy költséget. Erre megfelelő alapot a kellő jogszabályi

háttér megteremtése jelent, mely Magyarországon már megtörtént, ugyanakkor szükség van a testületek szerepének, hatáskörének bővítésére.

A hazánkban tapasztaltakat rávetítve a Stratégia további célkitűzéseire, Magyarországon is szükség van konkrét fogyasztói célcsoportokhoz, illetve a szükségleteikhez kapcsolódó ismeretek közvetítésére. Ezek szerepe az, hogy a legalapvetőbb fogyasztóvédelmi témákkal ismertesse meg a felnőtteket is. A tanfolyamokat illetően ösztönözni kell a modulrendszerű és posztgraduális szintű fogyasztóvédelmi képzéseket.

A tudatos fogyasztóvá válás elősegítését ugyanakkor már a legfiatalabbak, a gyermekkorúak, a tanköteles korúak körében meg kell kezdeni. Ezt mind az Unió, mind a hazai új fogyasztóvédelmi politika prioritásként kezeli. A fiatalok ugyanis aktívan részt vesznek a mindennapi jogügyletekben, koruk miatt azonban kiszolgáltatott rétegnek minősülnek, valamint a jövő fogyasztói is ők lesznek. Mind iskolán és a tanterven belüli, mind azon kívüli oktatásuk, tájékoztatásuk kiemelten fontos feladat.

II. A fogyasztóvédelmi politika szereplői, megvalósításának prioritásai

A fogyasztóvédelem prioritásait és céljait a kormányzat a fogyasztóvédelmi politikájában határozza meg. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), valamint a kormányzati munkamegosztás alapján a fogyasztóvédelmi politika kidolgozása és a Kormány elé terjesztése a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozik.

Az 1999-2002 közötti időszakra szóló, I. fogyasztóvédelmi politikát a Kormány a 1036/1999. (IV. 21.) Korm. határozattal fogadta el.

A 2003-2006 közötti időszakra szóló, II. fogyasztóvédelmi politikát a Kormány a 1012/2003. (II. 25.) Korm. határozattal fogadta el.

A 2007-2010 közötti időszakra szóló, III. fogyasztóvédelmi politikát a Kormány a 1033/2007. (V. 24.) Korm. határozattal fogadta el.

Ez az időszak lezárult, ezért indokoltá vált új, IV. középtávú fogyasztóvédelmi politika kidolgozása.

Az elkövetkező 2014-ig szóló fogyasztóvédelmi célok kijelöléséhez szükség volt a hatályos fogyasztóvédelmi politika végrehajtásának értékelésére, továbbá az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikájában kitűzött célok érvényesítésére. Ezért számba vettük a fogyasztóvédelmi területen fennálló hiányosságokat, és az azok megszüntetését célzó intézkedéseket, majd az európai uniós és a hazai fogyasztóvédelmi politikában kitűzött célok mentén kívántunk **javaslatot tenni Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekre.**

A fogyasztóvédelmi politikában „fogyasztóvédelmi hatóság“ megjelölés alatt a megyei (fővárosi) kormányhivatalok szakigazgatási szerveiként működő fogyasztóvédelmi felügyelőségeket (a továbbiakban: felügyelőségek) és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot (a továbbiakban: NFH) értjük.

A hazai fogyasztóvédelem három pillérrre épül: állami fogyasztóvédelem, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó civil szervezetek.

A) Állami fogyasztóvédelem

1. Az állami fogyasztóvédelem szereplői és prioritásai

A fogyasztóvédelem területén a megújulás folyamata 2010. második félévében elindult, felismerve többek között azt, hogy **a hatósági munkával összefüggő elvárások eltérő hangsúlyokkal jelennek meg** a fogyasztóvédelemben érintett szereplők részéről.

Fogyasztói oldalról a hatóság szerepével összefüggésben több alapvető igény merül fel. Egyrészt elvárják a fogyasztók a hatóságtól **mind a termékek, mind a szolgáltatások magas színvonalának biztosítását**, függetlenül attól, hogy a hatóság hatásköre mely területekre terjed ki, és hogy hol rendelkezik érdemi intézkedést is lehetővé tévő jogkörrel. A lakosság természetesnek véli a jogsértő vállalkozásokkal szemben való **erőteljes fellépést**, a felháborodást, botrányt okozó cégek felelősségre vonását, illetőleg az egyedi sérelmek azonnali orvoslását. Az állampolgárok mindemellett **igénylik** a fogyasztói döntések meghozatalához, valamint az esetleges problémák, jogviták rendezéséhez nélkülözhetetlen **információk megadását**, részben ezen ismereteket tartalmazó információs bázisok, részben közvetlen és érdemi választ megadni tudó ügyfélszolgálatok működtetése útján.

A vállalkozói oldalon egyértelműen tapasztalható a hatósági munka és a jogalkalmazói politika eddigi változásának kedvező fogadtatása. A gazdálkodó szervezetek nem vitatják **a hatósági ellenőrzések szükségességét**, elfogadják az arányos szankciót, de – természetesen – kifogásolják az indokolatlan mértékű bírságot, nem csupán a határozatokkal szemben benyújtott fellebbezések útján, hanem – jellemzően szakmai szervezeteken keresztül – a nyilvánosság előtt is.

Fontosnak érzik ugyanakkor, hogy – főként együttműködési megállapodások megkötéséről szóló tudósítások formájában – **a nyilvánosság előtt is deklarálják partnerségüket** a hatósággal, másrésztől elvárják a hatóság segítő, információkat adó tevékenységének fokozását. Alapvető igény a szektor részéről a részvétel lehetőségének biztosítása a jogalkalmazási folyamatokban, és a transzparencia a jogalkalmazás során. A kis- és középvállalkozásokkal szemben kiemelten indokolt hatósági oldal részéről a következetes, fokozatos, arányos és méltányos intézkedések rendszerének folyamatos biztosítása, illetőleg a hatóság, továbbá a kereskedelmi és iparkamarák, szakmai érdekképviselői szervek rendszeres tájékoztatása a változó jogszabályokról, valamint a jogalkalmazás eredményeiről.

Az eltérő igények és elvárások nem feltétlenül kell, hogy egymásnak ellentmondó válaszokat keletkeztessenek. A fogyasztói elégedettség és bizalom növekedése ugyanúgy szolgálja a vállalkozások érdekeit, mint az állampolgárokét, ugyanígy a tisztességtelen gyakorlatot folytató cégek kiszűrése, szankcionálása nem csupán a fogyasztói kiszolgáltatottságot csökkenti, hanem a verseny tisztaságát is biztosítani hivatott. A jogalkalmazás transzparenciájának fokozása, a vállalkozások képzése, az ismeretek növelése indirekt módon szintén hozzá tud járulni a fogyasztói elégedettség fokozódásához.

Az NFH mellett fontos fogyasztóvédelmi hatáskörökkel rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) továbbá a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: MEH), a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal (a továbbiakban: MgSzH) és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH), a Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv (a továbbiakban: NSzSz), a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF), az Egészségügyi Engedélyezési és Közgazgatási Hivatal (a továbbiakban: EEKH). Az NFH, GVH, MEH, MgSzH, NMHH, NSzSz, PSZÁF és az EEKH az erre vonatkozó jogszabályokban meghatározott hatáskörmegosztás alapján látják el a fogyasztóvédelmi feladataikat, amely az eddigi gyakorlati tapasztalatok alapján általában megfelelőnek mondható.

A jövőben törekedni kell a fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező hatóságok viszonylatában a hatósági ellenőrzések minél hatékonyabb összehangolására, továbbá a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó állami szervek „legjobb gyakorlatainak” megismerésére, illetve más szektorokban való alkalmazására.

A **GVH** jár el minden olyan versenyfelügyeleti ügyben a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tpv.) alapján, amely nem tartozik a bíróság hatáskörébe. Szintén a GVH jár el: **a piaci verseny érdemi érintettsége esetén** tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kapcsán, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.); a gyógyszerrel és gyógyászati segédeszközzel kapcsolatos, fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlat kapcsán a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvény (Gyftv.); az élelmiszer-jelölés és reklám kapcsán az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény (Éltv.); a megtévesztő reklám és jogellenes összehasonlító reklám esetén a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Gr.); a jelentős piaci erővel rendelkező kereskedő felett visszaéléssel kapcsolatos felügyelet esetén a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (Kertv.), rendelkezései alapján a GVH hatáskörébe tartozó ügyekben.

A **MEH** látja el a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (VET) és a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (GET) alapján a lakossági felhasználók fogyasztóvédelmét a természetes monopóliumot élvező elosztói engedélyesekkel szembeni panaszügyekben, továbbá mindazon ügyekben is, amelyek nem tartoznak a fogyasztóvédelmi

hatóság (méréssel, számlázással, díjfizetéssel, elszámolással, illetve a tartozás miatti ki- és visszakapcsolással összefüggő) hatáskörébe. Ezen túlmenően a MEH fogyasztóvédelmi hatásköre kiterjed olyan, a fogyasztók érdekeit közvetlenül is szolgáló, hosszú évek óta működő területekre is, mint például a szolgáltatás minőségére vonatkozó előírásokat, vagy a garantált szolgáltatásokat tartalmazó határozatok kiadása, a fogyasztói elégedettségi vizsgálatok elvégzése, értékelése, ellenőrzések, célvizsgálatok lefolytatása, üzletszabályzatok jóváhagyása.

A biztonságosan fogyasztható élelmiszerek előállítása és forgalmazása a teljes élelmiszerláncban hosszú, részletesen és szigorúan ellenőrzött folyamat eredménye, termőföldtől az asztalig. Ez a hatósági munka az **MgSzH** szakmai irányításával, illetve koordinációjával, az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény (Éltv.) és a végrehajtási rendeletei alapján, az MgSzH és a megyei kormányhivatalok több igazgatóságának összehangolt tevékenységével valósul meg.

Az MgSzH az élelmiszerlánc-biztonság szerteágazó feladatai (kiemelt hazai céll ellenőrzések koordinálása, élelmiszer eredetű megbetegedések kivizsgálása és nyilvántartása stb.) mellett az élelmiszervizsgáló Nemzeti Referencia Laboratóriumok és a hazai élelmiszer monitoring vizsgálatok működtetését is elvégzi. Valamint részt vesz az uniós élelmiszer és takarmány gyorsveszély jelző rendszerben érkező jelzések kivizsgálásának (RASFF) hazai irányításában, továbbá fogadja a lakossági, fogyasztói bejelentéseket és élelmiszerral foglalkozó vállalkozások érdeklődésére tájékoztatást adnak.

A fogyasztói érdekek védelmével összefüggő hatósági hatáskörök rendszerében a **NMHH** különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatások, a berendezések forgalmazása, a frekvenciahasználat, az azonosítókkal való gazdálkodás területén számos, speciális fogyasztóvédelmi feladattal és hatáskörrel rendelkezik. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) alapelvei szinten is rögzíti, hogy a hatóság tevékenysége során a fogyasztók jogainak érvényesülését biztosítani kell. Az NMHH ellenőrzi az előfizetői szolgáltatás lényegét jelentő előfizetői szerződés (az általános szerződési feltételek és az egyedi előfizetői szerződés) jogszerűségét, továbbá e körben vizsgálja a hatóság a szerződéskötési eljárást, a szerződés módosítását – különös tekintettel a szolgáltatók által végrehajtott egyoldalú módosításokra, és az ehhez kapcsolódó értesítési szabályokra. A szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban az NMHH hatáskörébe tartozik a szolgáltatás szüneteltetésének mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, mind az előfizető kérelmére történő végrehajtásának ellenőrzése. A fogyasztók döntési szabadságának biztosítása, annak érdekében, hogy a számukra lehető legkedvezőbb szolgáltatást vehessék igénybe, a NMHH kötelessége betartatni a közvetítő szolgáltató választás, illetve a számhordozás lehetőségének biztosítását. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételéhez szükséges berendezések, valamint a háztartási készülékek (nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések) esetében a NMHH ellenőrzi a berendezések, valamint a berendezésekhez adott tájékoztatások megfelelőségét, és szükség esetén megtiltja a nem megfelelő berendezések forgalmazását, forgalomba hozatalát. A postáról szóló 2003. évi CI. törvény (Pt.) 45. §-ának (1) bekezdése szerint a postai hatósági feladatokat az NMHH látja el. Ennek keretében az NMHH többek között eljár a postai szolgáltatások bejelentésével, engedélyezésével, a jogszabályban előírt nyilvántartások vezetésével, a piacfelügyelettel, a postai berendezések engedélyezésével, az

üzletszabályzat jóváhagyásával kapcsolatos, valamint egyéb hatósági ügyekben. Ennek megfelelően az NMHH hatósági ellenőrzési tevékenységének jelentős részét képezi a postai panaszok kezelése.

Közegészségügyi szempontok alapján, a fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelmét az élelmezés- és táplálkozás-egészségügy területén az **NSzSz** intézetek látják el az Országos Tisztifőorvosi Hivatal irányítása mellett, az Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet (a továbbiakban: OÉTI) szakmai háttérére támaszkodva az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 48. §-a, valamint az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvény 4. § (5) bekezdés b)-c) pontjaiban kapott felhatalmazás alapján. Bizonyos, nem-hagyományos, speciális élelmiszerscsoportok (étrend-kiegészítők, új élelmiszerek, különleges táplálkozási célú élelmiszerek, a dúsított, valamint a tápanyag-összetételre és egészségre vonatkozó állítással ellátott élelmiszerek), továbbá a kozmetikai készítmények potenciális közegészségügyi kockázatot rejtő termékek, így szakmai megítélésük és piacfelügyeleti ellenőrzésük a közegészségügyi hatóság hatáskörébe tartozik.

A közétkeztetés táplálkozás-egészségügyi szempontok szerinti ellenőrzését is az NSzSz intézetek végzik. Az OÉTI által kidolgozott hatósági ellenőrzési szempontrendszer NSzSz-ek által történő végrehajtása biztosítja az egészségesebb közétkeztetést, a táplálkozási kockázati tényezők csökkentését.

A PSZÁF feladatai közé tartozik a pénzügyi közvetítőrendszer szilárd, átlátható és hatékony működésének, az abban közreműködő személyek és szervezetek prudens tevékenységének biztosítása, szükség esetén kikényszerítése. A pénzügyi szolgáltatások, termékek esetében tehát olyan, az egyedi problémákon túlmutató fogyasztóvédelmi aspektusokról is szó van, amelyek szakszerű és hatékony kezelése speciális szakértelmet, felkészült szakhatóságot, továbbá önálló intézkedési jogkört- és politikát kíván, azaz összességében kiemelt fogyasztóvédelmi jelentőséggel bír. A PSZÁF rendeleteivel valamint egyéb szabályozási javaslataival a pénzügyi piacok stabilitásának, zavartalan működésének és az Európai Unió joganyagával összhangban álló, biztonságos és versenyképes fejlődési kereteinek a megteremtését szolgálja. A PSZÁF feladatai közé tartozik **a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő fogyasztók jogainak és érdekeinek következetes és proaktív védelme,** fórum biztosítása a felmerülő fogyasztói jogviták rendezéséhez és a fogyasztók pénzügyi tudatosságának a növelése, **a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése.** A 2014-ig terjedő időszakban a pénzügyi intézményekkel szembeni fogyasztói bizalom helyreállítása jelenti a pénzügyi fogyasztóvédelem elsődleges stratégiai célját.

Az **EEKH** orvostechnikai eszközök és in vitro diagnosztikai eszközök vonatkozásában piacfelügyeleti hatóságként nevesített hatóság.

Az EEKH által a piacfelügyeletre vonatkozó kormányrendelet, valamint az orvostechnikai eszköz szabályozás területén átültetett irányelvek (a 2007/47/EK irányelvvel módosított 93/42/EGK, 98/79/EK, 90/385/EGK, valamint a 98/8/EK és az ezekhez csatlakozó irányelvek) alapján folytatott piacfelügyeleti ellenőrzési gyakorlata immár tíz éves tapasztalon alapul, melynek célja a fogyasztók egy speciális és igen érzékeny csoportjának, a betegeknek a védelme. Az EEKH piacfelügyeleti hatáskörében ellenőrzi, hogy a hazai piacon található orvostechnikai eszközök jogszerűen kerültek e

forgalomba és az eszközökkel kapcsolatos veszély esetén rendelkezhet azok forgalmazásának korlátozásáról.

2.) A hatósági jogalkalmazással összefüggő célok és feladatok

A közigazgatás működésének egyszerűsítése és átláthatóságának növelése nem csupán költséghatékonysági kérdés. Az egyértelmű és letisztult hatáskörök, a világosan megfogalmazott célok és feladatok, a hatékony és arányos jogalkalmazási eszközök egyaránt segítik a fogyasztók és a vállalkozások eligazodását a jogosultságok és a kötelezettségek útvesztőiben. A fogyasztóknak egyértelmű válaszokat kell adni azokra a kérdésekre, amelyek arról szólnak, hogy **konkrét problémáikkal kihez fordulhatnak**, a vállalkozások felé pedig egyértelmű, következetes és betartható jogszabályokat és hatósági elvárásokat kell megfogalmazni.

A mindenkori hatósági jogalkalmazás alapvető célja a jogszabályoknak megfelelő, tisztességes gyakorlat biztosítása a kereskedelemben, a vendéglátásban és a szolgáltatási szektor ágazataiban egyaránt. A jogkövető magatartást tanúsító cégek számának növekedése nem csupán a fogyasztókat védi, hanem a tisztességes vállalkozások érdekeit is. A jogalkalmazás meg kell, hogy feleljen **a kiszámíthatóság és átláthatóság követelményeinek**, a szankcionálásnak pedig arányosnak és következetesnek kell lennie. Természetesen a kirívóan durva jogsértések esetén továbbra is indokolt a határozott hatósági fellépés.

Amellett, hogy meg kell határozni azokat a területeket, amelyek esetében a hatósági fellépés szigora indokolt, meg kell találni azokat az eszközöket is, amelyek a hagyományos hatósági eszközök mellett hozzá tudnak járulni az elérni kívánt célok megvalósításához.

Az elmúlt évtizedek tapasztalatai azt mutatják, hogy a fogyasztói kiszolgáltatottság nem azonos mértékű a különböző korú, felkészültségű és társadalmi helyzetű fogyasztók között. Vannak olyan fogyasztói rétegek, amelyek egyértelmű célpontjai az olyan kereskedelmi gyakorlatoknak, amelyekkel szemben – figyelemmel az egyéni jogérvényesítés korlátozott lehetőségeire – más területekkel összehasonlítva erőteljesebb és konkrétabb hatósági beavatkozás indokolt.

A hatóság által ellenőrzésre kijelölt területek körében kiemelt szerepet kell, hogy kapjon a **gyermekeket és a fiatalkorúakat (is) érintő területek fokozott vizsgálata**. Ebben a körben a legfiatalabbak védelmét a termékbiztonsági vizsgálatokra kell összpontosítani: valamennyi olyan terméket ki kell szűrni a kereskedelemből, amelyek veszélyeztetik a csecsemők és a kisgyermek életét, egészségét, testi épségét.

A gyermekek esetében külön figyelemmel kell lenni a kifejezetten részükre szóló reklámokra tekintettel arra, hogy a gyermekek az életkori sajátosságok miatt az ilyen reklámokat a nekik szánt műsor részének tekintik.

Az ellenőrzéseknek és vizsgálatoknak ki kell terjedniük **a fiatalokat érintő, legsúlyosabb problémát jelentő területekre**, valamint a 18 éven aluliak által leginkább használt termékekre és szolgáltatásokra, így minden évben vizsgálni kell a 18 éven aluliak alkoholtartalmú itallal és

dohánytermékkel való kiszolgáltatását tiltó rendelkezések betartását, a szórakozóhelyek működtetésével összefüggő rendelkezések érvényesülését.

A termékspecifikus vizsgálatok körében a fiatalok által aktuálisan leggyakrabban használt termékeket, a szolgáltatások körében a távközlési szolgáltatások, valamint az elektronikus kereskedelmi tevékenység során használt általános szerződési feltételek jogszabályi megfelelését kell vizsgálni.

A kereskedelem és a szolgáltatói szektor egyes ágazatai felismerték **az idős, nyugdíjas korú** fogyasztókban rejlő „lehetőségeket” és tevékenységükkel, üzeneteikkel konkrét célcsoportként tekintenek a legidősebbekre. A tapasztalatok szerint ezen tevékenységek végzése során sokszor kihasználják az idősekre nem ritkán jellemző nagyobb mértékű hiszékenységet és tapasztalatlanságot, ezért különösen indokolt az ilyen gyakorlatok folyamatos kontrollja. A **hatósági vizsgálatoknál különösen fontos koncentrálni** a termékbemutatókkal egybekötött kirándulások szervezésének ellenőrzésére, a gyógyszerekkel és gyógyhatású készítményekkel, gyógyhatásúnak mondott termékekkel, étrend-kiegészítőkkel, gyógyászati segédeszközökkel összefüggő kereskedelmi- és marketingtevékenység vizsgálatára, az időskori ellátást biztosító szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások szerződési feltételeinek vizsgálatára, az energiaszolgáltatók számlázási gyakorlatának kiemelt ellenőrzésére.

A fogyasztóvédelmi szabályozásnak biztosítania kell azt, hogy **a fogyatékossgal élő fogyasztókat** azonos jogok illessék meg a termékekhez és szolgáltatásokhoz történő hozzáférés terén. A fogyasztói jogok megsértését jelentené az, ha a termékek és szolgáltatások hozzáférhetősége korlátozott lenne a fogyatékos emberek számára. Ezeket az elveket pedig következetesen érvényesíteni kell a fogyasztói viták rendezésére szolgáló panaszjelzési mechanizmusokban is, valamint figyelembe kell venni az alternatív prevenciók hatósági eszközök, így a fogyasztóbarát embléma megszerzéséhez szükséges feltételek kidolgozása során.

A kereskedelmi tevékenység gyakorlása során elkövetett jogszabálysértések súlya nagymértékben függ attól, hogy **a konkrét jogellenes, tisztességtelen gyakorlat hány fogyasztó érdekeit sérti**. A szuper- és hipermarketek, áruházláncok és bevásárlóközpontok részesedése az élelmiszerek és háztartási vegyi áruk kiskereskedelmi forgalmából a tavalyi évben már 26 százalékra emelkedett: az egyes kereskedelmi módszerek, akciók, árengedmények hatása a vásárlók széles körét érinti. A fogyasztók érdekeinek védelme okán egyértelműen indokolt **a nagyszámú fogyasztót vonzó értékesítési helyek kiemelt vizsgálata**, a széles fogyasztói kört érintő jogszabálysértések (megtévesztések, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok) kiszűrése és szankcionálása.

A magyar termékek definiálását rögzítő jogszabály-módosítások hatályba lépését követően át kell tekinteni **a termékértékesítés során alkalmazott valamennyi olyan marketingmódszert**, melynek során az áruk kelendőségének fokozása érdekében a termék származási helyére vonatkozó eszközöket használnak. Ki kell szűrni a gyakorlatból azokat a technikákat, amelyek a hazai származásra vonatkozó **megtévesztő utalást** tesznek. Az új jogszabályi rendelkezések mentén vissza kell adni a valóban magyar termékek becsületét. A jelenleg előkészítés alatt álló **Nemzeti**

Vidékstratégia (2012-2020) koncepció (a továbbiakban: koncepció) is tartalmaz fogyasztóvédelmi célokat a minőségi magyar élelmiszerek vonatkozásában. A koncepció egy „Tudatos fogyasztó és vásárló program” elindítását is tervezi, amelyben egyrészt az oktatás területén, másrészt fogyasztói kampányok, információs rendszer és egyéb tájékoztatási formák révén segíthetik a vásárlókat, hogy az élelmiszerek árában azok valódi értékét, a minőségük által képviselt többlet értéket fel- és elismerjék.

A kis- és középvállalkozásokkal szemben alkalmazott jogalkalmazói gyakorlat kiterjesztése indokolt valamennyi fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező hatóságra – természetesen a konkrét szabályozási tárgykörre vonatkozó jogalkotói célkitűzések figyelembevételével -, ennek lényege, hogy a hatóság első körben, kisebb súlyú jogsértések esetén nem szab ki pénzbírságot, hanem él a figyelmeztetés lehetőségével, illetve azokkal az alternatív eszközökkel, amelyek segítségével valószínűsíthetően ugyanazt a célt éri el, mint a bírsággal.

3.) A hatósági hatáskörök egyértelművé tétele

A fogyasztóvédelem területét érintő jogszabályi rendelkezések betartásának ellenőrzésében számos hatóság vesz részt: nem sikerült még teljes mértékben felszámolni a – sok esetben felesleges – párhuzamosságokat. A hatósági hatáskörök egyértelművé tétele során nem csupán az eljárásjogi szabályokat kell áttekinteni, hanem **az anyagi jogi normák közül is indokolt számúzni** azokat a kötelezettségeket és előírásokat, amelyek felesleges – részben csupán adminisztratív okok miatt szükségesnek tartott – terhet jelentenek a vállalkozásoknak.

A vállalkozások részéről egyértelmű igény van arra, hogy munkájuk során a hatósági ellenőrzések lehetőség szerint szükségtelenül ne zavarják, az erre vonatkozó egyik lehetséges megoldást az jelenti, ha kevesebb hatóság egyszerre átfogóbb ellenőrzéseket képes végezni. Ennek során fokozott figyelmet kell fordítani a megyei (fővárosi) kormányhivatalok keretén belül működő szakigazgatási szervek működésének összehangolására, különös tekintettel a hatósági ellenőrzések vonatkozásában, továbbá már volt utalás arra, hogy törekedni kell a hatósági ellenőrzések minél hatékonyabb összehangolására. Jelenleg az általánosnak mondott fogyasztóvédelmi hatósági felügyeletet az NFH, illetve a kormányhivatalok szervezetébe tartozó megyei (fővárosi) fogyasztóvédelmi felügyelőségek látják el, **számos olyan terület van ugyanakkor, amely nem tartozik a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe** (pl.: a fogyasztóvédelmi tárgyú jegyzői hatáskörbe tartozó feladatok–).Mindemellett vannak olyan tevékenységek, amelyekkel szemben a jogszabályi háttér hiányosságai okán nem tud megfelelő hatékonysággal fellépni az állam (pl.: illegális utazásszervezés, feketekereskedelem, stb.).

Megfontolandó a fogyasztóvédelmi tárgyú jegyzői hatáskörök fogyasztóvédelmi hatósághoz való telepítése, mert ez biztosíthatja azt, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság valóban átfogó ellenőrzéseket végezhesen, illetve hatásköre kiterjedjen olyan területekre is, ahol ez idáig az ellenőrzés lehetőségének hiánya korlátozta a hatékony fellépés lehetőségét.

2008. szeptember 1-jén hatályba lépett a 2008. évi XLVI. törvény az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről, mely egy olyan új, egységes hatósági rendszer alapjait teremtette meg, amely

nemzetközi mércével mérve is példaértékű módon képes megvalósítani a teljes élelmiszerlánc preventív és proaktív módon történő felügyeletét. A magyar élelmiszerlánc felügyeleti hatóság minden lehetséges jogi eszközzel fellép azon élelmiszeripari cégek, vállalkozók ellen, akik tevékenységükkel kárt okoznak a magyar fogyasztóknak. Az átlátható hatósági tevékenység folytán erősödik a fogyasztói bizalom és a tudatosság. A **gyors és hatékony reagálás** mellett az élelmiszerlánc-felügyeleti hatóság által alkalmazható szankciók mértéke más országok szabályozásához viszonyítva is elrettentő erejű, mely nem korlátozódik csupán bírságok kiszabására. A hatóságnak indokolt esetekben lehetősége van pl.: egy tevékenység felfüggesztéséhez, működés megtiltásához, vagy egy vállalkozás vagy létesítmény működési engedélyének visszavonásához is. Mindezek mellett a hatósági tevékenység végzésének egyik alapvető feltétele a megfelelő erőforrások biztosítása.

Középtávon indokolt átgondolni a fogyasztóvédelmi hatóság felruházását valódi általános hatáskörrel. A hatósági hatáskörre vonatkozó szabályok áttekintéskor ki kell dolgozni azokat a jogszabály-módosítási javaslatokat is, amelyek feloldják azokat a korlátokat, amelyek jelenleg akadályozzák az **illegális tevékenységekkel** szembeni hatékony állami fellépést - pl.: a kiszabható pénzbírság összegének megfelelő visszatartó erejűnek kell lennie, továbbá az eljáró hatóságok hatáskörének, feladatainak pontos meghatározása szükséges -, legyen szó kereskedelmi vagy szolgáltatói tevékenységről, utazásszervezésről vagy a feketegazdaság egyéb „ágzatairól”.

4.) Közszolgáltatások területére vonatkozó szolgáltatások

A közszolgáltatások tekintetében visszatérő problémát jelent a számlázási rendszer fogyasztó által kevésbé érthető módon történő kialakítása. A fogyasztó tájékoztatáshoz való joga sérelmet szenved, ha laikus létére nem tudja kellő biztonsággal elemezni a közüzemi szolgáltatók által kiadott havi rész-, illetve éves elszámoló számlákon szereplő adatokat. Ennek megfelelően a szolgáltatóknak olyan egyértelmű, könnyen értelmezhető rendszert kell kialakítani, fenntartani, hogy a szolgáltatás díjának ellenőrzése könnyen és egyértelműen megtörténhessen a fogyasztók részéről. Erre vonatkozóan az ún. számlaképek korábban már felülvizsgálatra kerültek, azonban e tekintetben indokolt az erre vonatkozó előírások folyamatos felülvizsgálata olyan sok esetben előforduló fogyasztói panaszok esetében, mint pl.: hibás mérőállás rögzítése, mérőállás hiányában túlzott fogyasztás becslése stb. Fontos célkitűzés a szolgáltatás ellenőrizhetőségének, nyomon követhetőségének biztosítása. Ezzel párhuzamosan el kell érni, hogy az üzletszabályzatokban ne legyenek a fogyasztó számára egyoldalúan hátrányos általános szerződési feltételek.

Külön problémát okoz, hogy a közszolgáltatások közül a hulladékkezelési közszolgáltatás területén nincsenek kellően kidolgozott fogyasztóvédelmi előírások, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörei nem egyértelműek annak ellenére, hogy e közüzemi szolgáltatás valamennyi ingatlan tulajdonost érint. Fontos a problémák megnyugtató rendezése érdekében a vonatkozó jogszabályok módosítása, illetve törvényi szintű szabályozás kidolgozása, továbbá a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörének a biztosítása.

5.) E-kereskedelem

Az Európai Unió célkitűzései között előkelő helyen szerepel a belső piac széttörésének megszüntetése és a tagállami határokon átnyúló kereskedelemnek a technikai fejlődés által lehetővé tett élénkítése. E rohamosan fejlődő szolgáltatási ággal kapcsolatos fogyasztói jogokat is dinamikussá kell tenni. Az e-kereskedelem tekintetében a fő problémát az okozza, hogy a szolgáltatók, a hagyományos kereskedelmi tevékenységre vonatkozó fogyasztóvédelmi jellegű előírásokat nem tartják be pontosan. Az e-kereskedelmi tevékenység folytatása során is be kell tartani azokat a szabályokat, melyek a fogyasztók tájékoztatása tekintetében kiemelt jelentőségűek. Figyelemmel arra, hogy a fogyasztók sok esetben még bizalmatlanok a más tagállamban székhellyel rendelkező vállalkozásokkal szemben, a határokon átnyúló szerződéses kapcsolatok száma elmarad a lehetőségektől. A fogyasztóvédelmi hatóságok közösségen belüli együttműködésének megerősítése hozzájárulhat ahhoz, hogy – a harmonizált anyagi jogi szabályok által biztosított magas szintű védelem mellett – a jogsértésekkel szembeni hatékony hatósági fellépés is ténylegesen biztosított legyen. A hatáskörrel rendelkező szerveknek számos, fogyasztókat érintő újszerű kihívásokkal kell szembesülniük, pl.: multilevel marketing a pénzügyi szolgáltatások területén stb. A tapasztalatok szerint azonban a szolgáltatók hajlamosak e szabályokat nem következetesen alkalmazni, és ezzel sok kellemetlenséget okoznak a fogyasztóknak. Itt is meg kell követelni, hogy a szolgáltató általános szerződési feltételei nyomtatható formában hozzáférhetőek legyenek, és ezekből az üzletszabályzatokból folyamatos hatósági vizsgálattal ki kell szűrni a tisztességtelen szerződési feltételeket (jogorvoslati lehetőségekről való tájékoztatás elmulasztása, panaszok szolgáltató általi orvoslásának hiányosságai).

6.) A megszokottól eltérő kereskedelmi formák

Ide tartozik a távollevők közötti szerződések megkötésével, tipikusan a csomagküldő és üzleten kívüli kereskedői szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi jogosítványok védelme, de ide sorolható az elterjedt, sok esetben erőszakos üzletkötési módszerek felhasználásával folytatott utaztatással egybekötött termékértékesítés. A fogyasztóvédelem feladata ezen a területen is többirányú. Egyrészt az üzletkötés során alkalmazott, a fogyasztóval kötött szerződések alapos vizsgálata (az általános szerződési feltételek vizsgálata útján), akár preventív jelleggel is. Ennek kapcsán ki kell szűrni azon bűjtatott szerződési feltételeket, melyek a szerződés megkötése után, általában a termék kézhezvételekor tudatosulnak a fogyasztóban. Például a fogyasztó számára kötbér megfizetésére kötelezés, ha a termék átvétele után eláll a szerződéstől. Természetesen a kötbér, mint kárátalány rendeltetése eltér az esetleges lelépési díj jogi természetétől, ez a tény azonban a szerződés aláírásakor nem tudatosul a fogyasztók jelentős részénél. Ide tartozik a csomagküldő szolgáltatások esetén a termék jótállási idejének kezdete, mely nem mindegy, hogy a szerződés aláírásától, vagy a termék tényleges átvételétől datálódik. Fontos kritérium még a tájékoztatás tekintetében a minőségi kifogások előterjesztésének lehetőségéről és módjáról, illetve a termékértékesítő elérhetőségéről adott tájékoztatás pontossága. Itt is fontos az elállási jog jogszabályban meghatározott módon (8 munkanapon belül) történő biztosítása, melynek értelmezése sok esetben eltérően, tipikusan a fogyasztók hátrányára történik. A szerződések

felülvizsgálata mellett a prevenció érdekében nélkülözhetetlen a társadalmi szervezetek tájékoztatói szerepe, a fogyasztók tudatosságra nevelése.

7.) A piacfelügyeleti tevékenység erősítése

A piacfelügyeleti ellenőrzések célja **a nem biztonságos, veszélyes termékek kiszűrése a hazai, és ez által az Európai Unió piacáról.** Az ellenőrzések jogi és szakmai alapját a közvetlenül alkalmazandó EU rendeletek, a hazai jogrendbe jogszabályként átültetett irányelvek és szakmai háttérként a kapcsolódó harmonizált szabványok adják.

A termékek biztonságosságával kapcsolatos ellenőrzések tervezéséhez megfelelő kiindulási alapot szolgáltat az EU **gyorsinformációs rendszere (RAPEX)**, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság által működtetett **Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer (KPIR)**. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy az ellenőrzések során a hatóság kiemelt figyelmet fordít a korábban már letiltott illetve a valamely tagállam által bejelentett veszélyes termék keresésére. A piacfelügyeleti munka éppúgy kiterjed a gyártók és a vámhivatalok telephelyeire, mint a fogyasztóknak árut eladó vásárokra, piacokra és kereskedelmi egységekre.

Az elmúlt években végzett témavizsgálatok tapasztalatai azt mutatják, hogy a veszélyes termékek aránya a forgalomban nem, vagy csak igen kis mértékben csökkent. A termékbiztonsági hiányosságokon kívül a **vállalkozások nagyon sokszor nincsenek tisztában** az általuk forgalmazott (importált, gyártott) termék jogszerű forgalmazásához szükséges legalapvetőbb **előírásokkal.** Az elkövetkezendő években, az éves ellenőrzési és vizsgálati program kialakítása során indokolt fokozottan felhasználni a korábbi évek tapasztalatait, valamint az EU gyorsinformációs rendszeréből származó információkat. A piacfelügyeleti ellenőrzések során kiemelt figyelmet kell fordítani a **csecsemő- és gyermekkorúak védelmére,** illetve a **vegyipari és kozmetikai termékekkel** kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzésekre.

A legkiszolgáltatottabb fogyasztók – a **csecsemők és kisgyermek**ek – felnőttektől eltérő viselkedése, reakciói következtében fontos feladat az e korosztály számára készített termékek folyamatos piacfelügyeleti ellenőrzése. Különös figyelmet kell fordítani a játékok, a csecsemők és kisgyermek számára készített ruházati és egyéb termékek biztonságosságának ellenőrzésére, ami egyrészt a termékek fizikai tulajdonságainak vizsgálatát, másrészt az azokban alkalmazott anyagok kémiai vizsgálatát jelenti. [2013. július 20-tól a játékok biztonságáról szóló 2009/48/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet a magyar jogrendbe átültető új játékrendelet (a gyermekjátékok biztonságáról szóló 38/2011. (X. 5.) NGM rendelet) különleges biztonsági követelményei közül a kémiai tulajdonságokkal foglalkozó részt is alkalmazni kell.]

A piacfelügyeleti ellenőrzések hatékonyságát, amely alatt eredményes felderítést, gyors intézkedést értünk, jelentősen befolyásolja a hatóság vizsgálati háttere, azaz a laboratóriumok korszerűsége. A laboratóriumok fejlesztésének célja egy olyan stratégia kidolgozása, amely megteremti Magyarországon a fogyasztási cikkek biztonságának szavatolását, védi a fogyasztók egészségét, és megakadályozza a környezet indokolatlan szennyezését. A fejlesztések során kiemelt hangsúlyt kapnak a termékminőséggel (termékhamisítással), valamint a termékbiztonsággal összefüggő

vizsgálatok. Gyors módszerek alkalmazásával a hatóság képes hozzájárulni a fogyasztók érdekeinek minél rövidebb időn belüli, megalapozott vizsgálatokkal alátámasztott érvényesítéséhez, a szükséges hatósági eljárások lefolytatásához. Tekintettel az Európai Parlament és Tanács a termékek forgalmazása tekintetében az akkreditálás és a piacfelügyelet előírásainak megállapításáról és a 339/93/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 765/2008/EK rendeletre, melynek értelmében a termékek szabad forgalomba bocsátását megelőzően a közösségi piacra belépő termékek ellenőrzéséért felelős hatóságok ellenőrzik a termékek jellemzőit, és az annak alapján folytatott gyakorlatra, a jelenlegi eljárás hatékonysága erősen megkérdőjelezhető. A piacfelügyeleti tevékenység és a veszélyes termékeknek az EU piacán történő megjelenésének megakadályozása is azt kívánja, hogy az eljárást ésszerűsítsük, annak hatékonyságát megnöveljük. Szintén a hatósági fellépés hatékonyságát növelheti, ha a fogyasztóvédelmi hatóság kiemelt jogállást kap és tevékenysége során ténylegesen átfogó ellenőrzéseket lesz képes végezni. Az egyes hatóságok jogalkalmazó tevékenységének összehangolása érdekében olyan gyakorlatot kell kialakítani, amely biztosítja azt, hogy az egyes hatóságok ellenőrzéseiket oly módon hozzák összhangba, hogy a vizsgálatok a vállalkozások munkáját csak a feltétlenül szükséges mértékben és ideig zavarják.

A fentiek figyelembevételével felmerülhet a termékek egységes piacfelügyeletéről szóló törvény előkészítésének a szükségessége. Ennek a célja, hogy a forgalomba hozatalra szánt és a már forgalomban lévő, a közösségi jog hatálya alá tartozó termékek megfeleljenek az egészség, a biztonság, a fogyasztóvédelem és más közérdekre vonatkozó követelményeknek, garantálva egyúttal a belső piac zavartalan működését, egységes keretet biztosítva a piacfelügyelet számára.

További cél, hogy a forgalomba hozott termékek a fogyasztók és felhasználók számára ne jelentsenek veszélyt az egészség és a biztonságosság szempontjából, valamint megfeleljenek a vonatkozó közösségi harmonizált és a hazai jogszabályokban foglalt követelményeknek. A tervezett szabályozás természetesen semmiféle módon nem korlátozza az általános termékbiztonságról szóló 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben meghatározott előírásokat harmonizáló jogszabályokat és az egyes ágazati jogszabályok előírásait.

Ezen túlmenően célkitűzés annak biztosítása, hogy a veszélyes termékek valamint azok a termékek, amelyek nem felelnek meg a jogszabályi előírásoknak ne kerülhessenek forgalomba, illetve a már forgalomban lévő veszélyes termékek vonatkozásában a piacfelügyeleti hatóságok egységes szempontok alapján korlátozó intézkedéseket foganatosítsanak. Tekintettel a piacfelügyeleti hatóságok viszonylag magas számára célszerű szabályozni a piacfelügyeleti hatóságok szorosabb együttműködésének és kölcsönös tájékoztatásának folyamatát, jogi alapjait és általános elveit, a piacfelügyeleti hatóságok körét pl.: Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal, Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal stb.

Ennek megfelelően a tervezett szabályozás a termékek forgalomba hozatalának, forgalmazásának, üzemeltetésének és rendelkezésre bocsátásának általános piacfelügyeleti szabályaira, feltételeire, a piacfelügyeleti eljárás általános módjára, a gazdasági szereplők kötelezettségeire vonatkozóan tartalmaz előírásokat.

8.) Alternatív és preventív hatásági eszközök kidolgozása

A jelenleg rendelkezésre álló hatásági jogalkalmazási eszközök – a hagyományos ellenőrzési és vizsgálati munka – mellett meg kell találni azokat az új típusú eszközöket és lehetőségeket, amelyek – részben preventív módon – szintén képesek előmozdítani a jogkövető magatartás általánossá válását.

A vállalkozások részéről folyamatos igény mutatkozik a hatásági munka jobb megismerhetőségére, ezen belül is elsősorban a tekintetben, hogy **a hatóság hogyan alkalmazza az egyes, jogszabályokban rögzített rendelkezéseket**. Jelenleg a vonatkozó normák alapján a hatóságnak nincs lehetősége jogértelmezésre, fontos ugyanakkor, hogy az esetlegesen többféleképpen is magyarázható rendelkezések hatóság általi alkalmazásának módja megismerhető legyen. A vállalkozói megkeresésekre eddig is adott választ a hatóság, az egységes jogalkalmazás követelménye mindazonáltal megköveteli, hogy lehetőség legyen olyan, minden érintett felé megfogalmazott dokumentumok kiadására, amely útmutatóul szolgál a vállalkozásoknak és a jogbiztonság követelményeinek megfelelő jogalkalmazást tesz lehetővé.

A társhatósági – pl.: a PSZÁF-nál – alkalmazott példának, jogszabályi analógiának megfelelően javasolt bevezetni az **ajánlás** kiadásának lehetőségét, amely alkalmas arra, hogy ismertesse az NFH jogalkalmazási gyakorlatát, de kötelező ereje nincs, rendeltetése a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése. A javaslat szerint az ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, a hatóság jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket. A vállalkozás az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti, ebben az esetben jogosult feltüntetni, hogy vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az NFH által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. A vállalkozások részére, érdekképviselői szerveik bevonásával biztosítható az ajánlás-tervezetek konzultációja. A 2011. év elején a fogyasztóvédelmi hatóság által bevezetett **pozitív lista** célja a jogszabályoknak megfelelő vállalkozások pozitív megkülönböztetése és nyilvánosság előtt megnevezése. A rendszer szerint amennyiben a hatóság azt állapítja meg, hogy az adott vállalkozás az ellenőrzés során, számon kért jogszabályi rendelkezéseknek maradéktalanul eleget tett, a fogyasztóvédelmi hatóság központja erről dokumentumot, igazolást állít ki, azt kiadja a vállalkozás részére, amely az üzletben kifüggeszthető. A jogkövető vállalkozásra vonatkozó, a normáknak megfelelő működést igazoló információk mindemellett megjelennek a hatóság honlapján is. Az igazolást elnyerő vállalkozás vállalja az esetleges utóellenőrzést, ezzel együtt azt, hogy amennyiben egy utó- vagy újbóli ellenőrzés során a hatóság jogsértést tár fel, az üzletben kifüggesztett dokumentumot haladéktalanul el kell távolítani és a hatóság honlapjáról is törlésre kerül a vonatkozó információ. A vállalkozások mindemellett tudomásul veszik, hogy a pozitív minősítéssel rendelkezőkkel szemben bejelentett panaszokat a hatóság soron kívül kivizsgálja.

Nem hagyható figyelmen kívül ugyanakkor a **negatív lista** sem, a hatóság által vezetett pozitív aspektus mellett az alternatív vitarendezési fórumok által vezetett negatív lista továbbfejlesztése is szükségesnek bizonyul.

A pozitív listára való „feliratkozás” mellett be kell vezetni egy olyan minősítő rendszert, amely nem csupán a jogszabályi kötelezettségek teljesítését értékeli, hanem „díjazza” mindazokat a többletvállalásokat, amelyeket a cégek a fogyasztói elégedettség növelése érdekében tesznek.

A 2012 folyamán bevezetésre kerülő „fogyasztóbarát” minősítés elnyeréséhez a jogszabályi rendelkezések betartásán túl további, a fogyasztói elégedettséget növelő vállalások megfogalmazása, illetve működő gyakorlat bemutatása szükséges, ennek tervezett elemei többek között a gazdálkodó szervezetek aktív részvétele a tudatos fogyasztóvá nevelés folyamatában, fogyasztóbarát ügyfélszolgálat működtetése, értékesítési, kiszolgálási színvonal javítása, valamint a békéltető testületi eljárásokban való részvétel. A pályázatban résztvevők vállalják, hogy a feltételrendszerben megfogalmazott elvárások betartását folyamatosan ellenőrzik, valamint tudomásul veszik, hogy ha egy hatósági ellenőrzés a program részleteivel ellentétes magatartást tapasztal, a megkülönböztető jelzés bármikor visszavonható.

9.) A Fogyasztóvédelmi Tanács

A szakmai és társadalmi szervezetek képviselőivel való hatékonyabb konzultáció érdekében a fogyasztóvédelem területén külön érdekegyeztető fórum működik. A Fogyasztóvédelmi Tanács 2008-ban történt felállításának célja az volt, hogy a kormányzat a koncepcionális jogalkotási kérdésekben, illetve a fogyasztóvédelmi politika fő irányvonalának meghatározásában kikérje az fogyasztóvédelmi civil szervezetek és az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetek képviselőinek véleményét. Az üdvözlendő és a támogatandó szándék mellett azonban a jogalkotó olyan szigorú működési keretek közé szorította a fórum működését, amely a hatékonyság ellen hatott. A Fogyasztóvédelmi Tanács feladata ugyanis nem elsősorban az oldalak, felek közötti konszenzus megteremtése, hanem a felek közötti kommunikáció, konzultáció lehetőségének biztosítása, az érdekek megjelenítése és közvetítése a kormányzat felé. Mindezért szükségessé vált a Fogyasztóvédelmi Tanács hároméves gyakorlata alapján a működési keret felülvizsgálata.

A felülvizsgálat eredményeként elfogadásra került a Fogyasztóvédelmi Tanácsról szóló 1259/2011. (VII. 27.) Korm. határozat. Az újjászerveződő Fogyasztóvédelmi Tanács feladata – aktív és elkötelezett tagokkal – a fogyasztóvédelmi szempontok hatékony érvényesítése, ennek érdekében a fogyasztóvédelmet érintő javaslatok kormányzati munkába történő becsatornázása, valamint a kormányzati fogyasztóvédelmi politika, a fogyasztói érdekek és szakmai teljesíthetőség összehangolása.

10.) A közérdekű eljárások

A közérdekű kezdeményezések formáinak és e körben a fogyasztóvédelmi civil szervezetek motiválásának átdolgozása is szükséges. Míg a hatósági eljárások kezdeményezését erősebben kell támogatni, egyben a hatósági fellépések hatékonyságát növelni szükséges, **a közérdekű keresetek alapvető szabályainak módosítása** elengedhetetlen a tényleges és hatékony fogyasztói érdekérvényesítéshez.

Az Fgytv. 39. §-ára alapítva indított perekben az eljáró bíróság több alkalommal is eltérő következtetésre jutott a perben érvényesíthető igényt illetően pl.: a jogsértés megállapítása vagy az alperes keresetnek megfelelő marasztalása. A fogyasztói igényeket egyértelműen az alperes kereseti kérelemnek megfelelő marasztalása, a bíróság ítéletében foglaltak egyszerű végrehajthatósága, a bizonyítási kötelezettségek enyhítése szolgálná. Egyben támogatni kell a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó civil szervezetek közérdekű keresetindítási tevékenységét is költségmentesség biztosításával. Tekintettel arra, hogy a közérdekű keresetekre vonatkozó előírások a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvényben (Tptv.), továbbá a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvényben (Psztv.) is szabályozásra kerültek, ezért az Fgytv.-ben szereplő közérdekű igényérvényesítési lehetőséget is a fenti szabályozási modellhez szükséges igazítani.

B) Békéltető Testületek

A hatékonyabb fogyasztóvédelem, a fogyasztók jogérvényesítési képességének és tudatosságának növelése, illetve a vállalkozások bevonásával zajló együttes célrendszer megvalósítása **elengedhetetlenül feltételezi az állami fogyasztóvédelmi politikán túlmenően további szereplők aktív részvételét a rendszerben.**

Így nélkülözhetetlen a drága, bonyolult és hosszadalmas **bírósági procedúra alternatívájaként működő ingyenes, gyors és egyszerű eljárást lefolytató békéltető testületek részvétele.**

A békéltető testületek több mint egy évtizedes működésének tapasztalatai azt mutatják, hogy a bírósági eljárásoknak alternatívát nyújtó testületekre feltétlenül szükség van. A fogyasztók végső mentsvárként a testületekhez fordulnak, amennyiben a vállalkozásokkal nem jutnak megegyezésre, és a hatóságok jogkörüknél fogva már érdemben nem tudnak ügyükben segíteni. Ráadásul – szemben a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó civil szervezetekkel – minden megyében és a fővárosban is működnek, így a legközelebb vannak a fogyasztókhoz, elérésük az eljáráshoz hasonlóan gyors és egyszerű. Mind az egyes években nagymértékben növekedő beérkezett ügyszámok, mind az egyes testületek elismertsége, mind az állami költségvetési támogatás mértékének általános növekedése bizonyítja, hogy **az alternatív vitarendezési fórumok léte megkérdőjelezhetetlen.**

Az sem kérdés, hogy szükséges-e a testületek továbbfejlesztése, az alternatív vitarendezési fórumok szerepének és ismertségének növelése. A kedvező statisztikák ellenére sem teljes körű a fogyasztók ismerete a békéltető testületekkel illetően. Mind az alternatív vitarendezési fórum léte, mind azok elérhetősége és eljárási szabályainak ismerete szempontjából szükséges a fogyasztói tudatosság emelése. Ezért egyértelmű cél olyan **országos és helyi kampányok támogatása** és lefolytatása, melyek a békéltető testületek ismertségét növelik.

A testületek működésük során azzal szembesültek az elmúlt tíz évben, hogy a fogyasztók igénye és a szabályozás alapja nagymértékben eltér. A fogyasztók, mint legközelebb eső fórumhoz, és

egyben, mint a tényleges gyors és hatékony megoldást nyújtani tudó testülethez fordulnak, így elvárják, hogy ne csak az eljárási szabályokról kapjanak felvilágosítást.

Az elmúlt időszak tapasztalatai alapján szükséges a békéltető testületek feladatainak az áttekintése. A fogyasztóvédelmi tudattal rendelkező testület nem utasíthatja el a fogyasztó eljáráson túlmenő jogi igényeit, kérdéseit, tanácsadási kérelmét. Ezért a békéltető testületek feladatkörének áttekintése során felmerülhet **a békéltető testületek tanácsadási jogkörének jogszabályban történő deklarálásának szükségessége** is, a hatásköri, illetékességi és egyéb eljárási szabályokon túlmenően. Mindezt megalapozza az a tény is, hogy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó civil szervezetek tanácsadó tevékenysége más funkcióikkal ellentétben nem kellőképpen hatékony, mivel hatáskörhiányuk miatt a fogyasztók számára nem érdemi ügyintézés, hanem informális segítséget tudnak nyújtani.

A békéltető testületek azok a csatornák, amelyek közvetlenül szembesülnek a fogyasztói problémákkal, szakértelmük folytán tényleges és hatékony segítséget tudnak nyújtani, egyszersmind az eljárás megindításához szükséges feltételeket is biztosítani tudják. Az ügyszámárányos támogatási rendszer megfelelő, azonban a támogatás nyújtásának formája, illetve ideje semmiképpen sem az. Biztosítani kell, hogy a békéltető testületek a működésük szempontjából **megfelelő időben jussanak a költségvetési törvény által biztosított anyagi forrásokhoz.**

Az alternatív vitarendezési fórumok még hatékonyabb működése nemcsak a támogatási rendszer és tevékenységi kör, hanem eljárása tekintetben is változtatásokat igényel. Így – ismét csak az egy évtizedes tapasztalatokat alapul véve – szélesíteni kell hatáskörüket, továbbá korrigálni kell az eljárási szabályaikat. Ugyancsak feltétele a pozitív változásoknak a békéltető testületi tagok díjazásának szabályairól szóló kormányrendelet megfelelő módosítása és életszerűbbé tétele. A jövőre nézve elejét kell venni a jelenlegi békéltető testületi rendszer szétaprózódásához vezető törekvéseknek. A békéltető testületek és a közelmúltban felállított szektor specifikus testület működésének tapasztalatai alapján azonban szükség lehet egyéb ágazatok tekintetében is külön vitarendező fórum indokoltságának vizsgálatára.

Nem létezhet hatékony békéltető testületi eljárás a vállalkozások együttműködési hajlandóságának növelése nélkül. Az alternatív vitarendezési fórumok elismertebbé tételét akadályozhatja ugyanis, ha az eljárás alá vont vállalkozás nem vesz részt a tényleges eljárásban – azaz gátolja az egyezség létrehozását –, és ezen a jövőben változtatni indokolt.

Ösztönözni kell a vállalkozásokat arra, hogy a békéltető testületi eljárásokban nagyobb számban vegyenek részt, továbbá a békéltető testület döntéseinek önként vessék alá magukat.

Ennek egyik eszköze lehetne, hogy amennyiben a vállalkozás részt vesz a békéltető testületi eljárásban akkor pl.: egy fejlesztési pályázat benyújtása esetén, az értékelés során plusz pontokat szerezhetne. Ez nagyban hozzájárulna a fogyasztói bizalom növeléséhez. Alávetés hiányában a békéltető testület ajánlást tehet a felek számára a jogvita rendezésére, az ügyek ajánlással történő lezárása azonban sok esetben nem vonja maga után a vállalkozás önkéntes jogkövetését, nem tekinti kellő komolyságúnak az abban foglaltakat. Az ajánlást nem teljesítő vállalkozásokkal szemben jelenleg a békéltető testületeknek egyetlen eszköze van, a nyilvánosságra hozatal. Hazánkban a nyilvánosságnak azonban még nincs olyan szerepe, mint az Európai Unió egyes tagállamaiban, ahol

ilyen esetekben a vállalkozás azonnal elvesztheti piaci pozícióját. Meg kell vizsgálni, hogy milyen lehetőségek vannak az ajánlásokat nem teljesítő vállalkozásokkal szembeni hatékonyabb fellépéshez.

Ösztönözni kell továbbá, hogy a vállalkozások nagyobb arányban tegyenek általános alávetési nyilatkozatot. Ez azt jelentené, hogy az adott szervezet előre értesíti a fogyasztót, hogy ha bármely probléma lenne az általa értékesített termékkel, akkor a békéltető testület döntését magára nézve kötelező jelleggel elfogadja.

Az alávetési nyilatkozatok, a jelenleg kevésbé motiváló „negatív lista” átalakítása, **országosan egységes és nyilvános lista ismertebbé tétele, a nem együttműködő vállalkozások szigorú szankcionálása** és a hatóság által már vezetett „pozitív lista” működtetése és továbbfejlesztése is szükséges ahhoz, hogy a fogyasztói bizalom megerősödjön, egyszersmind a vállalkozásoknak a gazdasági életben való aktív részvétele és fogyasztóbarát működése megvalósulhasson.

Ahogy a fogyasztóvédelem többi szereplőjének együttműködése is feltétele a fogyasztók erős védelmének, úgy a békéltető testület sem működhet izoláltan, más egységektől elzártan. Szükséges a testületek függetlenségének sérülése nélkül a testületek és a fogyasztóvédelmi felügyelőségek tényleges együttműködése. A jogi környezet olyan módosítása szükséges, mely szerint a fogyasztóvédelmi hatóság fogyasztóvédelmi eljárást köteles indítani abban az esetben, ha a vállalkozás megsérti a békéltető testületre vonatkozó, az Fgytv.-ben³ foglalt kötelezettségeit.

A jelenleg csak jogszabály szintjén biztosított, de a gyakorlatban alig érvényesülő helyi önkormányzati támogatás is elengedhetetlen a testületek működéséhez, nem elsősorban anyagi okokból, hanem az ismertség növelése szempontjából. Ugyancsak feltételezi a testületek működésének hatékonyabbá válása a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó civil szervezetekkel történő még szorosabb együttműködést, akár a civil szervezetek által indítható közérdekű keresetek, akár a közvélemény tájékoztatása szempontjából.

Az Európai Unióban működő és az EU szervezetei által mutatott gyakorlat is egyértelművé teszi, hogy az alternatív vitarendezési fórumokra szükség van, azok tényleges tevékenysége támogatandó, és az egyes részletszabályok átalakítása révén elérhető, hogy a testületek a fogyasztóvédelemben nekik szánt szerepet hatékonyan betöltsék.

³A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (8) bekezdése szerint „az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.” 36/B. §”A békéltető testület közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”

C) Fogyasztói érdekek képviselését ellátó civil szervezetek

A hatékony fogyasztóvédelemhez nem lehet nélkülözni az egyesülési jog alapján létrejövő, a fogyasztói érdekek képviselését ellátó civil szervezetek hatékony szerepvállalását sem. A korábbi működési tapasztalatok azonban azt mutatják, hogy alapvető szemléletváltásra van szükség ezen szervezetek működésében, támogatásában és az állami szerepvállalóknak ezen egységekhez történő hozzáállásában egyaránt. A szervezetek állami támogatása mostani formájában nem tartható fent, szemléletváltásra és szabályozási módosításokra van szükség.

1. A fogyasztói érdekek képviselését ellátó civil szervezetek támogatásának elvei

A pályázati összegek felhasználása sok esetben hatástalan, egyes funkciók ellátása gyakorlatilag lehetetlen és megvalósíthatatlan, miközben más területeken, melyeket kifejezetten társadalmi szervezeteknek kell ellátniuk, nem hatékony a tevékenységük. Alapvető **elv ezen szervezetek szempontjából az önkéntesség, a szakmaiság sem szenvedhet csorbát.** Olyan szakembergárdának kell tevékenykednie, amely a fogyasztóknak tényleges segítséget tud nyújtani, viszont jelenleg ez csak nagyon kevés szervezetnél valósul meg.

A fogyasztói érdekek képviselését ellátó civil szervezetek – minimálisnak mondható tagsági díjaikon, egyes támogatásokon és nem jelentős bevételeiken túlmenően – elsősorban pályázatokból működnek. Meg kell teremteni annak módját, hogy **a támogatási összegek felhasználása hatékony legyen.** A kormányzat a jövőben nem engedi az állami pénzek felesleges elfolyását. A pályázóknak érdemi tevékenységet kell végezniük. Így a teljes pályázati rendszer átdolgozása nem várathat magára, ahol elsődleges alapelveként a szakmaiságnak kell érvényesülnie, célként pedig a fogyasztók célzott és közvetlen elérésének. Így az objektív döntéseken és szakmai alapon nyugvó pályázatok során csak olyan tevékenységek támogathatóak, melyeknek tényleges és pozitív hatásuk van a fogyasztókra nézve.

A korábbi időszakban a támogatási összegek leggyakoribb eredménytelen felhasználását a tanácsadási tevékenység jelentette. Amellett, hogy alig beszélhetünk országos jellegű szervezetekről, mivel ezen szervezetek – ellentétben a békéltető testületekkel – nem minden megyében működnek, gyakran a nem megfelelő szakmai felkészültség is hozzájárult a kevésbé hatékony tanácsadási tevékenységhez.

Ösztönözni kell a fogyasztóvédelmi civil szervezetek egymást erősítő együttműködését. El kell érni, hogy a civil szervezetek között együttműködés jöjjön létre a fogyasztóvédelmi programok végrehajtása során. A civil szervezetek érdemi párbeszéde és folyamatos szakmai együttműködése fontos társadalmi érdek. **A civil fogyasztóvédelmi szervezeteket az eddigieknél következetesebben be kell vonni** az innovatív módszerek kidolgozásába, **fogyasztóvédelmi problémák megoldásába**, a fogyasztók tájékoztatásába, valamint a jogszabálytervezetek, javaslatok előkészítésébe. Ezzel tisztább képet kapunk a ténylegesen tevékenykedő fogyasztóvédelmi szervezetekről, és számos használható, beépíthető ötlethez, javaslatához juthatunk.

2. Tudatosság és tájékoztatás

A fogyasztóvédelmi civil szervezetek döntő szerepet játszanak a tudatos fogyasztói magatartás kialakításában. E körben elsődlegesen **a fiatalok oktatásában és képzésében feladatuk kiemelkedő**, a jövő (sok esetben a jelen) fogyasztói generációjának tudatos és magabiztos fellépéséhez, egyszersmind egészséges életvitelükhöz elengedhetetlen a civil szervezetek oktatási tevékenysége. A megfelelő szakmaisággal és akkreditációval rendelkező szervezeteknek tevékenységük során az iskolai pedagógusokkal együttműködve, a Nemzeti Alaptanterv előírásait figyelembe véve, azokat gyakorlati és hatékony módon átültetve kell oktatási funkciójukat végrehajtani. A gyermekek eléréséhez azon modern, informatikai eszközök alkalmazása feltétlenül szükséges, melyeket a mindennapokban ezen fiatalok használnak, és melyen keresztül közvetlenül elérhető a fiatal generáció. Biztosítani kell a pedagógusok bevonásával interaktív, életkorra szabott anyagok elkészítését és az így elkészített segédanyagok átadását az oktatási intézmények részére. A fiatalok részére érthetően, nyelvezetüknek és érdeklődési körüknek megfelelően kell átadni a tudást, melyet már fiatalon, és a későbbiekben felnőttként a mindennapok során használhatnak.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a **fogyasztói közérzet javítása érdekében szükség van** a mainál erősebb tudatos fogyasztói magatartás elősegítésére. A **tudatos fogyasztói magatartás** kialakítása viszont hosszabb folyamat eredménye lehet.

A fentiek alapján nem elég ugyanakkor a fiatal korosztály elérése, a teljes fogyasztói kör bevonása szükséges a tudatos fogyasztói magatartás szintje növeléséhez, egyszersmind a fogyasztók hatékony fellépésének biztosításához. Így különösen **elengedhetetlen olyan célzott kampányok indítása, melyek mind a kiszolgáltatott fogyasztói rétegeket – a fiatalok, az időseket, és fogyatékosokkal élőket – eléri, mind az átlagfogyasztók számára hozzáférhetőek**. A kampányok során kiemelt területként kell kezelni azon témaköröket – közszolgáltatási szerződések, hitszerződések, telekommunikációs szerződések –, melyek szinte minden fogyasztót érintenek, és melyek alapvető és döntő hatással vannak mindennapjaikra, egyben az egyes fogyasztók szempontjából a legnagyobb kockázattal járnak, akár ellehetetlenülésükhöz is elvezethetnek. A fentiek közül külön ki kell emelni a pénzügyi tudatosság fejlesztésére, pénzügyi oktatásra irányuló célokat és feladatokat és ezeket valamennyi érdekelt fél bevonásával szükséges megvalósítani az egyes célcsoportok esetében.

A kampányoknak – akár csak egyéb, a fogyasztóvédelmi civil szervezetek által folytatott tevékenységeknek – átláthatónak, ellenőrizhetőnek, és hatékonynak kell lenniük, elkerülve azt, hogy nem megfelelő számú fogyasztó jusson hozzá az érdemi információkhoz. Fontos, hogy mind a jogszabályokat, mind az egyes általános szerződési feltételeket érthetővé kell tennie a társadalmi szervezeteknek, elkerülve ezáltal a félreértésekből vagy nem értésből adódó panaszokat, jogvitákat.

Nem elég ugyanakkor a fogyasztói oldal oktatása és tájékoztatása: jól működő fogyasztóvédelemhez **a vállalkozói oldal bevonása** is követendő példa, mert szakmai továbbképzésekkel terjeszthető a tudatos és fogyasztóbarát hozzáállás vállalkozások részéről, így

csökkenthető a fogyasztói panaszok száma, egyszersmind a gazdasági verseny tisztasága és nagyobb hatóereje is elérhető.

A kampányokon felül egyéb tájékoztatási tevékenységét is erősíteni kell a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó civil szervezeteknek. Ehhez a modern, az Európai Unióban jól prosperáló eszközök igénybevételére is szükség van. **Az Interneten terjeszthető online fogyasztóvédelmi magazinokon** keresztül a fogyasztók széles köre gyorsan és egyszerűen elérhető nagyobb ráfordítások nélkül, így ezek erősítése is segíti a tudatos fogyasztói magatartás elterjedését. Ennek keretében is támogatni kell az elektronikus kereskedési formákat, egyszersmind a fogyasztói bizalom erősítését e tevékenységi körben és a speciális szabályok tudatosítását mind a fiatalok, mind a felnőttek körében.

Az általános, a fogyasztóvédelem egyes részterületeihez kapcsolódó tájékoztatáson felül nélkülözhetetlen a fogyasztók – és egyben a hatóságok – azonnali riasztása azokban az esetekben, amikor a fogyasztók széles körét érintő jogszabálysértés, egyben a fogyasztói érdekek sérelme merül fel. Ehhez az online magazinokon felül **a közvéleménynek a sajtón keresztül történő tájékoztatására** van szükség, miközben a hatáskörrel rendelkező hatóságok értesítése, adott esetben közérdekű eljárások kezdeményezése is elengedhetlenné válhat.

A fogyasztóvédelmi civil szervezeteknek aktívabb együttműködést kell folytatniuk a jövőben az állami, hatósági szervekkel a jogszabályok módosítása, illetve az eljárások kezdeményezése kapcsán a helyi önkormányzati szervekkel a tudatosság növelése szempontjából, valamint a békéltető testületekkel annak érdekében, hogy mind a közvélemény tájékoztatása, mind az esetleges közérdekű eljárások indításában hatékonyabban tudjanak fellépni ezen szervezetek.

A fogyasztói érdekek képviselőit ellátó civil szervezetek működése szempontjából a jövőben alapvető követelmény **a tényleges munka, a szakmaiság előtérbe helyezése, a hatékonyság elvének alkalmazása, és a fogyasztók tényleges védelme.** Ehhez a fentiek figyelembevételével történő szemléletváltás megvalósítása elengedhetetlen, ez biztosítja ugyanis a fogyasztói érdekek hatékony védelmét, egyszersmind a költséghatékonyság figyelembevételét.

A magyar fogyasztók tudatosságának és magabiztosságának növelése a hazai fogyasztóvédelem szereplőinek közös érdeke. Magyarország IV. középtávú 2014-ig szóló Fogyasztóvédelmi Politikájában megfogalmazott célkitűzések a tudatos fogyasztói magatartás kialakítását és fejlesztését szolgálják hazánkban. Ennek eredményes és a fogyasztók által a mindennapokban is érzékelhető megvalósítása a fogyasztóvédelmi politikában megjelölt fogyasztóvédelmi szereplők – fogyasztók, állami fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek, fogyasztói érdekek képviselőit ellátó civil szervezetek – szoros, egymást erősítő és hatékony összefogásával, együttműködésével jöhet létre.

