



NEMZETGAZDASÁGI  
MINISZTERIUM

## **Fogyasztóvédelmi Stratégia**

### **SZAKMAI VITAIRAT**

*2011. május*

## Tartalom

A IV. középtávú fogyasztóvédelmi politika alapelvei .....	3
A IV. középtávú fogyasztóvédelmi politika megvalósításának szereplői és prioritásai .....	8
1.) Állami fogyasztóvédelem.....	8
A hatósági jogalkalmazással összefüggő célok és feladatok .....	9
A hatósági hatáskörök egyértelművé tétele .....	11
A szerződések felülvizsgálata mellett a prevenció érdekében nélkülözhetetlen a társadalmi szervezetek tájékoztatási szerepe, a fogyasztók tudatosságra nevelése.	14
A piacfelügyeleti tevékenység erősítése .....	14
Alternatív és preventív hatósági eszközök kidolgozása .....	16
2.) Békéltető Testületek .....	17
Együtt nem működő vállalkozásokkal szembeni hatékonyabb fellépés.....	20
3.) Fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek.....	21
Tudatosság és tájékoztatás .....	22
Közérdekű eljárások.....	23

## Magyarország IV. középtávú (2011-2014) Fogyasztóvédelmi Politikája

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 (a továbbiakban: 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 a periódus lezárult, ezért indokoltá vált új, IV. középtávú fogyasztóvédelmi politika kidolgozása.

Az elkövetkező 2011 és 2014 közötti időtartamra szóló fogyasztóvédelmi célok kijelöléséhez szükség van a hatályos fogyasztóvédelmi politika végrehajtásának értékelésére, továbbá az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikájában kitűzött célok érvényesítésére. Ezért számba vesszük a fogyasztóvédelmi területen fennálló hiányosságokat, és az azok megszüntetését célzó intézkedéseket, majd az európai uniós és a hazai fogyasztóvédelmi politikában kitűzött célok mentén **javaslatot teszünk a 2011-2014 közötti időszakra szóló IV. középtávú fogyasztóvédelmi politika intézkedéseire.**

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 IV. középtávú fogyasztóvédelmi politika alapelvei

1.) A 2011. év kormányzati politikája **a megújulás jegyében** zajlik. 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 stratégia<sup>1</sup> (a továbbiakban: Stratégia) a 2007-2013 közötti időszakra érvényes és számos olyan követendő, pozitív gondolatot hordoz, melyek mindenképp megfontolásra érdemesek az új magyar fogyasztóvédelmi koncepció 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 kell alkotni, mely hazánk polgárainak **egyformán magas szintű védelmet biztosít** bármilyen árucikk megvásárlása vagy szolgáltatás igénybe vétele esetén. Fel kell számolni tehát a jelenleg misztifikáltnak számító területekkel szembeni, így például a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói bizalmatlanságot.

Mindehhez viszont szükség van a Stratégia által is nevesített hazai **fogyasztóvédelmi politikai szemléletváltásra**, így a fogyasztót magabiztossá kell tenni azért, hogy saját ügyeit megfelelően, a kellő felelősségtudattal tudja kezelni. Ez pedig magával vonja azt is, hogy a speciálisan védendő fogyasztók helyzetét ugyanígy erősíteni szükséges, és ennek hatványozottan szükséges érvényesülnie. A gyermekek 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 elfogadása viszonylag nemrég történt csak meg, így az Európai Uniós fogyasztóvédelmi jogok és köteleességek gyökerei még nem nyúlnak olyan mélyre náluk, mint az a korábban csatlakozott nyugati államok esetében megfigyelhető.

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 magabiztos fogyasztó megteremtéséhez változtatni kell a különböző piacfelügyeleti eszközökön és mutatókon is, azok módszereit és a piac működését a fogyasztók

---

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

szempontjából szükséges értékelni. A piacok figyelésére szolgáló eszközöknek így alkalmasnak kell lenniük arra, hogy olyan alapvető tényezők érvényesülését mérhessék fel, mint például a fogyasztói elégedettség, a biztonságosság, a panaszok és az ár. Mindezek miatt **erősíteni kell a piacfelügyeleti ellenőrzéseket**, melyek célja a nem biztonságos, 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 leszűrni. Ez utóbbi segítségre lesz a megfelelő jogszabályi környezet megteremtésében.

A Stratégiában a jogalkalmazásra nagy hangsúlyt fektet az Európai Unió, nem lehet ez másképp Magyarország új fogyasztóvédelmi koncepciójában sem. A fogyasztói jogalkalmazás dimenzióját ki kell szélesíteni és a jövőben nem csak a kereskedőket, fogyasztói civil szervezeteket és a hatóságokat érthetjük a jogalkalmazók 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 – ide vonatkozó jogszabályi változtatások eredményeképpen – a joggyakorlat megismerhetőségét biztosítani hivatott **ajánlásokat** dolgoz ki annak érdekében, hogy 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 láthassa, melyek azok a vállalkozások, amelyekkel érdemes szerződést kötni, ahol érdemes vásárolni. Ennek érdekében a **pozitív lista** továbbfejlesztése, valamint a **fogyasztóbarát embléma** kritériumrendszerének kidolgozása és bevezetése szükséges.

A hatósági jogalkalmazás eszközeinek bővítése mellett fontos, hogy a **hatósági hatáskörök** is egyértelművé váljanak. Ma az általánosnak mondott fogyasztóvédelmi hatósági felügyeletet az NFH, a kapcsolódó ellenőrzési feladatokat pedig a megyei (fővárosi) kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelősegei látják el. Az „általános” hatáskör csak látszólagos, ugyanis nagyon fontos területek maradnak NFH ellenőrzési és

intézkedési lehetőségein kívül: az élelmiszer-ellenőrzésből adódó egyes feladatok vagy a jelenleg jegyzői hatáskörbe tartozó területek. Meg kell vizsgálni, hogy a szóban forgó szakterületek piacfelügyeleti ellenőrzése megfelelő-e. A vizsgálat lezárását követően célszerű arról dönteni, hogy az ellenőrzések hatékonyságán szükséges-e változtatni.

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 hiányosságokat tapasztalunk, ott változtatásokat kell alkalmazni.

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 vállalkozási 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 jog alkalmazásában számos szereplőnek részt kell venni.

A Stratégia leszögezi az európai szintű fogyasztóvédelmi társadalmi 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 **új felnőttoktatási modulok kidolgozására** és a meglévők fejlesztésére. 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, iskoláskorúak 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.

## A IV. középtávú fogyasztóvédelmi politika megvalósításának szereplői és prioritásai

### 1.) Állami fogyasztóvédelem

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 jellemző. 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 oldalról a következetes, fokozatos, arányos és méltányos intézkedések rendszerének folyamatos biztosítása, illetőleg a rendszeres tájékoztatás 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) és a Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH). Az NFH, PSZÁF, GVH az erre vonatkozó jogszabályokban meghatározott hatáskörmegosztás alapján látják el a fogyasztóvédelmi feladataikat, amely az eddigi gyakorlati tapasztalatok alapján megfelelőnek mondható.

**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. 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 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 (Grt.); 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 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. Amellett, hogy meg kell határozni azokat a területeket, amelyek esetében a hatósági fellépés szigorra 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 kereskedelemről, amelyek veszélyeztetik a csecsemők és a kisgyermek életét, egészségét, testi épségét.

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 szeszes 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 szerződéses jogszabályi megfelelőségét 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 nyújtó szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások szerződési feltételeinek vizsgálatára, az energiaszolgáltatók számlázási gyakorlatának kiemelt ellenőrzésére.

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, emellett meg kell találni az olyan, az európai normáknak ellent nem mondó eszközöket, amelyek a hazai termékek forgalmazásának növekedését segítik elő.

**A hazai kis- és középvállalkozásokkal szemben alkalmazott jogalkalmazói gyakorlat kiterjesztése indokolt valamennyi hatóságra:** 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.

#### **A hatósági hatáskörök egyértelművé tétele**

A fogyasztóvédelem területét érintő jogszabályi rendelkezések betartásának ellenőrzésében máig 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 munkájukat 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. Jelenleg az általánosnak mondott fogyasztóvédelmi hatósági felügyeletet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság – illetve a Kormányhivatalok szervezetébe tartozó fogyasztóvédelmi felügyelőségek – látják el, **számos olyan terület van ugyanakkor, amely nem tartozik a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe** (élelmiszerminőség és -biztonság, utazási irodákkal kapcsolatos ügykörök, stb.), mindemellett vannak olyan tevékenységek, amelyekkel szemben a jogszabályi háttér hiányosságai okán nem tud fellépni az állam (pl. illegális utazásszervezés, feketekereskedelem, stb.).

Az elmúlt évek tapasztalatai azt bizonyítják, hogy a nem biztonságos és főként a nem megfelelő minőségű élelmiszertermékek kiszűrésének hatékonyságát meg kell vizsgálni. A vizsgálatnak ki kell terjednie az **élelmiszerek minőségére**, jelölésére, megjelenítésére, reklámozására, valamint a forgalmazás egyéb jogszabályokban előírt feltételeinek **ellenőrzésére** az élelmiszerek eladásának vagy a fogyasztók részére történő átadása helyén (ideértve a vendéglátóipari egységeket is). Szükséges továbbá megvizsgálni a a zöldség, gyümölcs minőség-ellenőrzés területén, valamint a forgalomban lévő, az élelmiszerekkel közvetlenül érintkezésbe kerülő csomagolóanyagok, eszközök (pl. csomagoló fóliák, tároló-, tálaló edények, stb.) ellenőrzésének hatékonyságát is. A vizsgálat lezárását követően célszerű arról dönteni, hogy az ellenőrzések hatékonyságán szükséges-e változtatni.

**Megfontolandó a jegyzői hatáskörök NFH-hoz**, illetve a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségekhez **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.

Középtávon indokolt átgondolni a fogyasztóvédelmi hatóság felruházását valódi általános hatáskörrel. Mindemellett át kell gondolni annak lehetőségét, hogy a hatóság szervezetén belül jöjjön létre egy olyan, a Nemzeti Média- és Hírközlési Biztos feladatköréhez hasonló tevékenységet ellátó személy vagy szervezeti egység, aki, vagy amely a fogyasztói jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre. Az intézményrendszer új szereplője a fogyasztói jog- és érdeksérelem esetén olyan ügyekben is fel tudna lépni, amelyekben a jelenlegi szabályozás alapján nincs hatósági kontroll és védelem.

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, legyen szó kereskedelmi vagy szolgáltatói tevékenységről, utazásszervezésről vagy a feketegazdaság egyéb „ágazatairól”.

### **Közszolgáltatások, illetve az elektronikus hírközlés 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. Problémát okoz, hogy egyes energiaszolgáltatók a mai napig megkísérik, hogy előre számlázással szolgáltatás nélküli ellenszolgáltatáshoz jussanak, károsítva ezzel a fogyasztókat. Ilyen esetekben fogyasztóvédelmi szempontból az a fő gond, hogy a fogyasztóknak kell helyzetüket tisztázni, megjelenni a szolgáltató ügyfélszolgálatán, holott éppen fordítva, a szolgáltatóknak kellene az események elé menni, és a nyilvántartási rendszerük átalakításával, pontosításával a visszatérő vitákat elkerülni. Fontos célkitűzés a szolgáltatás ellenőrizhetőségének, nyomon követhetőségének biztosítása. Ezzel párhuzamosan el kell érni, hogy az üzletszabályzatokban ne legyenek a fogyasztó számára egyoldalúan hátrányos szerződési feltételek.

Külön problémát okoz, hogy a közszolgáltatások közül a víziközmű szolgáltatások (közműves ivóvízellátás, közműves szennyvízelvezetés) és a hulladékkezelési közszolgáltatások területén nincsenek fogyasztóvédelmi előírások, az NFH hatáskörei nem egyértelműek annak ellenére, hogy ezen közüzemi szolgáltatások valamennyi ingatlantulajdonost érintik. Mindkét területen fontos a problémák megnyugtató rendezése érdekében a vonatkozó jogszabályok módosítása.

Szintén a fogyasztóvédelem komoly hiányossága, hogy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben foglalt előírások alapján a felek közötti szerződéses jogviszony alapján keletkezett követelések összecszerűségének, valamint jogszerűségének vizsgálata jelenleg nem tartozik a sem az NFH, sem a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság hatáskörébe.

### **E-kereskedelem**

E rohamosan fejlődő szolgáltatási ággal kapcsolatos fogyasztói jogokat is dinamikusabbá 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. A tapasztalatok szerint azonban a szolgáltatók hajlamosak a 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 (minőségi kifogás jogellenes feltételei, jogorvoslati lehetőségekről való tájékoztatás elmulasztása, panaszok szolgáltató általi orvoslásának hiányosságai).

### **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 bűjtött 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. De 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 tájékoztatási szerepe, a fogyasztók tudatosságra nevelése.

### **A piacfelügyeleti tevékenység erősítése**

A felügyelőségek felügyelői felkészültek az ellenőrzési tevékenység valamennyi területének ellátására. Az NFH szakmai tapasztalata és laboratóriumi háttere pedig alkalmas a szakmai szempontok érvényesítésére, s mint másodfokú közigazgatási eljárást lefolytató hatóság a jogorvoslati eljárások lefolytatására.

A fogyasztóvédelem állami intézményrendszerében a fogyasztóvédelmi hatóság szerepe jelentős abban, hogy irányítja a termékbiztonság ellenőrzésével összefüggő piacfelügyeleti feladatokat. 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 hatályos EU rendeletek, a hazai jogrendbe jogszabályként átültetett irányelvek és szakmai háttérként a kapcsolódó harmonizált szabványok adják.

Az áruk 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 vásárookra, 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 az NFH kiemelt feladata 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 (mely felváltja a gyermekjátékszerek biztonsági követelményeiről, vizsgálatáról és tanúsításáról szóló 24/1998. (IV. 29.) IKIM-NM együttes rendeletet) 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 a hatályos 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 piacon 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 valamennyi ellenőrző hatóságra kiterjedő **ellenőrzési kódex** kidolgozása indokolt, 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.

#### **Alternatív és preventív hatósági eszközök kidolgozása**

A jelenleg rendelkezésre álló hatósági 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 hatósági munka jobb megismerhetőségére vonatkozóan, 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 példáknak 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, érdekképviseleti 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 fogyasztóbarát embléma** elnyeréséhez a jogszabályi rendelkezések betartásán túl további, a fogyasztói elégedettséget növelő vállalások megfogalmazása, illetve működő gyakorlat bemutatása szükséges, ennek 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 kritériumrendszerben megfogalmazott elvárások betartását folyamatosan ellenőrzik, valamint tudomásul veszik, hogy ha egy hatósági ellenőrzés a program részleteivel ellentétes magatartást tapasztal, a megkülönböztető jelzés bármikor visszavonható.

## **2.) 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 képviselőjét ellátó társadalmi 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.**

Ugyanakkor 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 testületeket 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.

Ugyanakkor az empátiával és fogyasztóvédelmi tudattal rendelkező testület nem utasíthatja el a fogyasztó eljáráson túlmenő jogi igényeit, kérdéseit, tanácsadási kérelmét. Ezért szükséges **a békéltető testületek tanácsadási jogkörének jogszabályban történő deklarálása** is a hatásköri, illetékességi és egyéb eljárási szabályokon túlmenően. Mindezt megalapozza az a tény is, hogy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek tanácsadó tevékenysége más funkcióikkal ellentétben nem hatékony, a fogyasztók nem kapnak megfelelő felvilágosítást, és ezen szervezetek tényleges megoldást a problémákra hatáskörük hiánya miatt nem is

adhatnak. A békéltető testületek ezzel ellentétben azok a csatornák, amelyek a fogyasztói problémákkal közvetlenül szembesülnek és tagságának, adminisztrációjának szakértelme folytán tényleges és hatékony tanácsadást tudnak folytatni, egyszersmind az eljárás megindításához szükséges feltételeket is biztosítani tudják. A testületek tanácsadási tevékenységének hatékony megvalósításukhoz szükség van professzionalizálódásuk elősegítésére.

Miközben az ügyszámarányos támogatási rendszer megfelelő, a támogatás nyújtásának formája, illetve ideje semmiképpen sem az. Biztosítani kell, hogy a fórumok a működésük szempontjából **megfelelő időben jussanak a költségvetési törvény által biztosított anyagi forrásokhoz**, és nem többszörös átmeneten keresztül valósuljon meg mindez, miközben a több csatorna minden egyes részterületén csökken a támogatás tényleges mértéke.

Az alternatív vitarendezési fórumok még hatékonyabb működése nemcsak a támogatási rendszer és tevékenységi kör, hanem eljárási tekintetben is változtatásokat igényel. Így – ismét csak az egy évtizedes tapasztalatokat alapul véve – szélesíteni kell hatáskörüket, megkorrigálni kell az eljárási szabályaikat. Ugyancsak feltétele a pozitív változásoknak a békéltető testületi tagok díjazásának szabályairól szóló kormányrendelet megfelelő módosítása és életszerűbbé tétele. **Felül kell vizsgálni továbbá a pénzügyi, biztosítási jogvitáknak a Pénzügyi Békéltető Testület általi kizárólagos hatáskörrel történő rendezés kérdéskörét**

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 vállalkozások eljárásban való részvételét (pl. fogyasztóbarát embléma elnyerésének részeként) és azt, hogy a békéltető testület döntéseinek önként vessék alá magukat.** 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, az nem tekinti kellő komolyságúnak az abban foglaltakat. Az ajánlást nem teljesítő vállalkozásokkal szemben jelenleg a békéltető testületeknek egyetlen eszköze van, a nyilvánosságra hozatal. Nálunk a nyilvánosságnak azonban még nincs olyan szerepe, mint az Európai Unió egyes tagállamaiban, ahol ilyen esetekben a vállalkozás azonnal elvesztheti piaci pozícióját. Ráadásul a nyilvánosságra hozatal tipikusan elektronikusan valósul meg, Megjegyzendő, hogy Magyarországon azonban az internetes nyilvánosságra hozatal még számos fogyasztó számára nem elérhető. 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 tételével, a nem együttműködő vállalkozások szigorú szankcionálása** és a hatóság által már vezetett „pozitív lista” kialakítása és működtetése is szükséges ahhoz, hogy a fogyasztói bizalom megerősödjön, egyszersmind a vállalkozásoknak a gazdasági életben való aktív részvétele és fogyasztóbarát működése megvalósulhasson.

**Ugyanakkor a mikro-, kis- és középvállalkozások fogyasztóként történő bevonására is szükség van a békéltető testületi eljárásokba, és ahogy a természetes személy fogyasztóknak, úgy a vállalkozásoknak sem szabad érezniük, hogy kiszolgáltatottak a multinacionális vállalatoknak, a közüzemi szolgáltatóknak, vagy éppen a telekommunikációs cégeknek.**

### **Együtt nem működő vállalkozásokkal szembeni hatékonyabb fellépés**

Ahogy a fogyasztóvédelem többi szereplőjének együttműködése is feltétele a fogyasztók erős védelmének, úgy a békéltető testület sem működhet izoláltan, más egységektől elzárta. Szükséges a testületek függetlenségének sérülése nélkül a testületek és a fogyasztóvédelmi felügyelőségek tényleges együttműködése. A jogi környezet olyan módosítása szükséges, mely szerint a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság fogyasztóvédelmi eljárást köteles indítani abban az esetben, ha a vállalkozás megsérti a békéltető testületre vonatkozó, a fogyasztóvédelmi törvényben<sup>2</sup> foglalt kötelezettségeit.**

### **A békéltető testületek és a helyi önkormányzatok**

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 társadalmi szervezetekkel történő még szorosabb együttműködést, akár a civil

---

<sup>2</sup>A 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 kötelezőségeként 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.”

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.

### 3.) Fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek

A hatékony fogyasztóvédelemhez nem lehet nélkülözni az egyesülési jog alapján<sup>3</sup> létrejövő, a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek hatékony szerepvállalását sem. A korábbi működési tapasztalatok azonban azt mutatják, 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, alapvető szemléletváltozásra és szabályozási módosításokra van szükség.

A pályázati összegek felhasználása hatástalan, egyes funkciók ellátása gyakorlatilag lehetetlen és megvalósíthatatlan, miközben más területeken, melyeket kifejezetten társadalmi szervezeteknek kell ellátniuk, nem hatékony a tevékenységük. Miközben alapvető **elv ezen szervezetek szempontjából az önkéntesség, a szakmaiság sem szenvedhet csorbát**, és olyan szakembergárdának kell tevékenykednie, mely a fogyasztóknak tényleges segítséget tud nyújtani. Jelenleg ez csak nagyon kevés szervezetenél valósul meg.

A fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek – tagsági díjaikon, egyes támogatásokon és nem jelentős bevételeiken túlmenően – elsősorban pályázatokból működnek. Meg kell teremteni annak módját, hogy **a támogatási összegek felhasználása hatékony legyen** és a kormányzat a jövőben nem engedi az állami pénzek felesleges elfolyását, amíg valódi tevékenység nem áll a pályázók mögött. Így a teljes pályázati rendszer átdolgozása nem várathat magára, elsődleges alapelveként a szakmaiságnak kell érvényesülnie, célként pedig a fogyasztók tényleges 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, hiszen ezen szervezetek – ellentétben a békéltető testületekkel – nem

---

<sup>3</sup>Az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény

minden megyében működnek, a szakmai hozzáértés hiánya is nagyban befolyásolta a cél elérését. Mivel a társadalmi szervezetek hatósági jogkörrel nem rendelkeznek, és döntést sem hozhatnak egyedi ügyben – hatáskörhiány miatt – csupán panasztovábbítási szereppel rendelkeztek a fogyasztók vonatkozásában, megakadályozva így a fogyasztók gyors és hatékony jogérvényesítését.

**Ösztönözni kell a civil fogyasztóvédelmi szervezetek egymást erősítő együttműködését.** El kell érni, hogy a civil szervezetek között együttműködés jöjjön létre a fogyasztóvédelmi programok végrehajtása során. A társadalmi szervezeteknek 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, javaslathoz juthatunk.

### **Tudatosság és tájékoztatás**

A fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek döntő szerepet játszanak a tudatos fogyasztói magatartás kialakításában. E körben elsődlegesen **a fiatalok oktatásában és képzésében feladatuk kiemelkedő**, a jövő generációjának tudatos és magabiztos fellépéséhez, egyszersmind egészséges életvitelükhöz elengedhetetlen a társadalmi szervezetek oktatási tevékenysége. A megfelelő szakmaisággal és akkreditációval rendelkező szervezetek 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. A pedagógusok bevonásával interaktív, életkorra szabott anyagok elkészítését, a tanulóknak és a segédanyagok átadását a tanároknak biztosítani kell. 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 – fiatalok, idősek, fogyatékkal élők – elérik, mind az átlagfogyasztók**

**számára hozzáférhetőek.** A kampányok során kiemelt területként kell kezelni azon témaköröket – közszolgáltatási szerződések, hitelszerződések, 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 kampányoknak – akárcsak egyéb, a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek által folytatott tevékenységeknek – átláthatónak, ellenőrizhetőnek, és hatékonyak 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 társadalmi 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.

### **Közérdekű eljárások**

A közérdekű kezdeményezések formáinak és e körben a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek motiválásának átdolgozása is szükséges azonban. 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 (ti. jogsértés megállapítása vagy 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 társadalmi szervezetek közérdekű keresetindítási tevékenységét is költségmentesség biztosításával.

Folytatnia kell azon tevékenységét is a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezeteknek, melyek a jogszabályok módosítására, illetve a jogszabályok véleményezésére irányulnak. E körben erősíteni kell az állami és társadalmi szervezetek együttműködését, a közvetlen felhívás mellett folyamatosan biztosítani kell az új, vagy módosítani kívánt jogszabályok tervezetének megismerhetőségét, **prioritásként kell kezelni a pályázatok során az aktív és hatékony jogszabály-veleményező tevékenység** ellátását.

A fogyasztóvédelmi társadalmi szervezeteknek aktívabb együttműködést kell folytatnia 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 társadalmi 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, egyúttal a költséghatékonyság figyelembevételét.

### **A Fogyasztóvédelmi Tanács működési kereteinek felülvizsgálata**

A fogyasztóvédelem területén a hatékonyabb érdekegyeztetés biztosítása céljából 2008-ban egy új érdekegyeztető fórum került felállításra. A Fogyasztóvédelmi Tanács (a továbbiakban: Tanács) a 1023/2008. (IV. 17.) Korm. határozat alapján 2008. június 30-án kezdte meg működését. A Tanács a Kormány fogyasztóvédelemmel kapcsolatos döntéseit előkészítő fórum, alapvetően konzultációs, véleményezői és javaslattevői



joggal bír a koncepcionális és jogalkotási kérdésekben, illetve a fogyasztóvédelmi politika fő irányvonalának meghatározásában.

Az új fórum létrehozásának célja a hatékony konzultáció megteremtése volt a kormányzati szereplők, a civil szektor résztvevői és az érdekelt szakmai szervezetek között. A tagok az általuk képviselt érdekcsoport alapján oldalakba tömörülve kapcsolódtak be a munkába. Így alakult ki a Tanács tripartit jellege, a kormányzati, a fogyasztói és a vállalkozói oldal jelenlétével. A Tanács két és fél éves gyakorlatának tapasztalata azt mutatta, hogy a szigorúan meghatározott oldalak szerinti működési keret, eljárásrend a fórum hatékonysága ellen hatott.

A Tanács feladata nem elsősorban az oldalak, felek közötti konszenzus megteremtése, hanem a felek közötti kommunikáció, konzultáció lehetőségének biztosítása, az érdekek megjelenítése és közvetítése a kormányzat felé. Ezért a Tanács tripartit jellegének megszüntetésével egy kevésbé formalizált, de egyúttal hatékonyabb működési keretet kell teremteni.