

## Fogyasztóvédelmi cselekvési program a 2007-2010. közötti időszakra

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 szociális és munkaügyi miniszter (a továbbiakban: miniszter) hatáskörébe tartozik.

A 2003-2006. közötti időszakra szóló, II. fogyasztóvédelmi politikát a Kormány a 1012/2003. (II. 25.) Korm. határozattal fogadta el. Ez a periódus lezárult, ezért indokoltá vált új, III. középtávú fogyasztóvédelmi politika és az arra épülő részletes, rövidebb távú cselekvési program kidolgozása.

Az elkövetkező hét évre (2007 és 2013 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 2007-2010. közötti időszakra szóló részletes fogyasztóvédelmi cselekvési program intézkedéseire.**

A cselekvési programban „fogyasztóvédelmi hatóság” megjelölés alatt a területi fogyasztóvédelmi felügyelőségeket (a továbbiakban: felügyelőségek) és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget (a továbbiakban: FVF) értjük. Azok a hatóságok, amelyek a fő szakmai tevékenységük mellett fogyasztóvédelmi hatáskörben is eljárnak, „fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó egyéb hatóság” elnevezéssel szerepelnek.

### 1. Az Európai Unió fogyasztóvédelmi stratégiájában kitűzött célok

Az Európai Unió a tagországoktól európai szintű fogyasztóvédelmet vár el. Ennek alapelvei a fogyasztóvédelmi stratégiában, és az ennek megvalósítását szolgáló, időről-időre megújított cselekvési programokban öltönek testet. Ezzel összefüggésben hazánk részéről arra kell törekedni, hogy a Közösségi fogyasztóvédelmi politika cselekvési programjainak magyarországi finanszírozása megoldható legyen.

2006-ban az Európai Parlament és a Tanács a tagállamok fogyasztóvédelmi politikáinak összehangolására közösségi cselekvési programot, a közösségi cselekvések finanszírozását szolgáló általános keret létrehozásáról pedig határozatot **fogadott el a 2007-2013-as költségvetési időszakra.** Eszerint kiemelkedő jelentősége van annak, hogy a fogyasztói érdekeket beépítsék az összes közösségi szakpolitikába, valamint a fogyasztóvédelmi politikában megfogalmazott célok megvalósítását elősegítő cselekvési programba. Ez a feltétele annak, hogy a fogyasztói érdekeket más szakpolitikák teljes mértékben figyelembe vegyék. A szinergiák elősegítése és a párhuzamos munka elkerülése érdekében más közösségi alapoknak és programoknak kell pénzügyi támogatást nyújtaniuk a fogyasztói érdekek beépítéséhez az adott területeken.

**Általános európai érdekként jelenik meg a közösségi szintű fogyasztói érdekek képviselője** az egészség, a szolgáltatások és nem élelmiszertermékek biztonsága, a polgárok gazdasági érdekei, valamint a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó szabványok

kidolgozása terén. A belső piac ugyanis nem működhet megfelelően, ha a fogyasztók védelme nem minden tagállamban azonos. A program ezért a 2004. május 1-je óta csatlakozott tagállamoktól megkülönböztetett figyelmet vár el a fogyasztóvédelem és a fogyasztói tudatosság területén.

A **program célja** tehát, hogy kiegészítse, támogassa és nyomon kövesse a tagállamok szakpolitikáit, és hozzájáruljon a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint információhoz való joguk erősítéséhez, oktatásukhoz, és ahhoz, hogy megszervezzék saját érdekeik védelmét.

**A kitűzött célok eléréséhez az alábbiakat kell megvalósítani:**

- a) a fogyasztóvédelem magasabb szintjének biztosítása, főleg pontosabb adatok, jobb konzultáció és a fogyasztói érdekek jobb képviselése révén;
- b) a fogyasztóvédelmi szabályok eredményesebb alkalmazásának biztosítása, különösen a jogalkalmazói együttműködés, a tájékoztatás, az oktatás és a jogérvényesítés által.

Az európai uniós és a hazai követelmények figyelembevételével a 2007-2010. közötti időszakra szóló fogyasztóvédelmi cselekvési program céljai a következők:

A piacgazdaság körülményei között sokszor kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztók **érdekeit és jogait világos szabályoknak és hatékonyan működő intézményeknek kell védeniük.** Az elmúlt évek tapasztalatai szerint a globális gazdasági együttműködés új veszélyforrások és kihívások felbukkanásával is járt, s ez tovább növeli a fogyasztóvédelmi garanciák fontosságát.

- Mivel Magyarország az Európai Unió tagállama, a többi fejlett országhoz hasonlóan **hazánkban is egyre fontosabbá válik a fenntartható fogyasztás.** Ezért fontosak a fogyasztás tágabb társadalmi vonatkozásai, például a jelenlegi vásárlási szokások és a fogyasztási szerkezet társadalmi, környezeti hatásai. A nem fenntartható fogyasztás jelei közé tartozik például a hulladék rohamosan növekvő mennyisége, a fogyasztás egészségügyi (pl. az egészségtelen termékek reklámozása gyerekeknek) és környezet-egészségügyi (pl. a légszennyezés egészségügyi következményei) hatásai, a természeti környezet pusztulása.

Az egyik legszélesebb körben használt definíciója szerint a **fenntartható fogyasztás:** „olyan alapvető igényeket kielégítő, az életminőséget javító termékek és szolgáltatások igénybevétele, amelyek teljes életútja során minimalizáljuk a természeti erőforrások, toxikus anyagok használatát és a hulladékok és szennyezőanyagok kibocsátását annak érdekében, hogy ne veszélyeztessük a jövő generációk szükségleteinek kielégítését” (Sustainable Consumption Symposium Report, Norvégia Környezetvédelmi Minisztériuma, 1994).

**A fogyasztók Magyarországon is egyre erősebben igénylik nemcsak a termékek magas minőségét és biztonságosságát, hanem azok megfelelő társadalmi és környezeti hatékonyságát.** Egyre többen kíváncsiak arra, hogy hol, hogyan, milyen körülmények között készülnek a termékek, és mi történik velük használatuk után, élettartamuk végén. A fogyasztók egyik alapjoga az egészséges környezethez való jog, így meg kell adni nekik a lehetőséget és az információkat ahhoz, hogy olyan termékeket választhassanak, amelyek hozzájárulnak a környezet egészségesebbé válásához. Az Európai Unióhoz és többi tagállamaihoz hasonlóan tehát Magyarországon is nagyobb figyelmet kell fordítani a fogyasztás negatív társadalmi és környezeti hatásainak csökkentésére, kiküszöbölésére.

A fogyasztóvédelem hazai irányításáért felelős szervezeteknek **tisztában kell lenniük a fenntartható fogyasztás fogalmával és alapvető követelményével.** Látniuk kell, hogy bizonyos szabályozási megoldások vagy meg nem oldott szabályozási feladatok milyen irányba is terelik a fogyasztás szerkezetét, és a fogyasztáson keresztül hogyan változik/változhat az egész gazdaság felépítése. Fel kell készülni olyan újszerű kereskedelmi módok megjelenésére, amelyek eltérnek a jelenlegi kereskedelmi gyakorlattól.

- A fogyasztóvédelem területén az Európai Unió ösztönzi a magasabb szintű tagállami szabályozást. A fogyasztóvédelmi közösségi irányelvek általában ki is mondják a szigorúbb szabályozás lehetőségét. Így tehát **nincs akadálya annak, hogy a hazai szabályozás a fogyasztók számára nagyobb védelmet nyújtson a jelenleginél,** tehát a minimum követelményeket teljesítő jogharmonizáción túl egyéb előírásokat vezessen be. Ugyanakkor az Európai Unió is törekszik a fogyasztóvédelmi jogalkotás javítására. Erre utal, hogy az Európai Unió Bizottsága által elfogadott fogyasztóvédelmi program 2007-2013-as időszakra vonatkozó stratégiájának egyik fő célja olyan társadalmi és gazdasági környezet megteremtése, amely magas szintű védelmet garantál, elősegítve a fogyasztók gazdasági érdekeinek és biztonságához való jogának érvényre juttatását.

- Az új és a korszerűsített, a fogyasztóvédelemhez kapcsolódó műszaki tartalmú (harmonizációs, illetve nemzeti hatáskörben hozott) jogszabályok esetében törekedni kell az **Európai Unió új és globális megközelítési elvének mind szélesebb körű alkalmazására.**

- A fogyasztói közérzet javítása érdekében **szükség van a fogyasztóvédelem és a fogyasztási cikkek piacfelügyelete felső szintű irányításának erősítésére,** a fogyasztóvédelem széles körű társadalmi alapokra helyezésére, törekedve a tudatos fogyasztói magatartás és a mainál erősebb civil érdekérvényesítés elősegítésére, az alternatív vitarendezés fórumainak működtetésére, valamint a hatósági tevékenység és a békéltető testületi eljárás fejlesztésére. A megvalósításhoz azonban indokolt átalakítani az intézményrendszer jelenlegi szabályozását és a finanszírozási feltételek biztosítását. A kitűzött célok elérése érdekében indokolt bevonni a Nemzeti Fejlesztési Tervben előirányzott operatív programokhoz rendelhető finanszírozási forrásokat is.

- A fogyasztói biztonság garantálása elsődleges feladat. A termékek választéka bővül, az ellátási lánc hossza és tagoltsága növekszik. A biztonságosságot az ellátási lánc teljes hosszában kell garantálni, ez pedig **rugalmasabb és gyorsabb ellenőrzési gyakorlatot, hatékonyabb jogérvényesítést** igényel. Ezekről a területekről az állam nem vonulhat ki.

Az elmúlt időszak tapasztalatai szerint **a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos kormányzati elképzelések kizárólag akkor hozhatnak eredményeket, ha megfelelő pénzügyi források állnak rendelkezésre.**

**A 2007-2013. közötti időszakra szóló fogyasztóvédelmi politikában megfogalmazott alapvető stratégiai célokat kell megvalósítani. Ezt szolgálja a jelenlegi 4 éves, illetve a 2011-2013-as időszakra kidolgozandó 3 éves cselekvési program, melynek három alapeleme a következő:**

- **határozott állami fellépésre van szükség a fogyasztóvédelmi hatóságok révén;**
- **meg kell erősíteni a civil szféra fogyasztóvédelemben betöltött szerepét;**
- **el kell érni a fogyasztóvédelem társadalmasítását, a tudatos fogyasztói magatartás erősödését, és a fogyasztó kiszolgáltatottságának csökkentését.**

## 2. Az állami intézményrendszer hatékonyságának javítása

### 2.1. Általános fogyasztóvédelmi hatáskör biztosítása a fogyasztóvédelmi hatóságok számára

A **jelenlegi hatáskör-telepítési elv** szerint az államigazgatásban decentralizáltak a fogyasztóvédelmi hatóságok, munkájuk nem mindig koordinált és ezért a munkaerő kihasználása nem a legjobb.

A hatékonyság javítása érdekében az lenne indokolt, ha **az FVF, valamint a felügyelőségek feladat- és hatáskörét** a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szervezetéről, feladat- és hatásköréről, valamint a fogyasztóvédelmi bírság felhasználásáról szóló 89/1998. (V. 8.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 89/1998-as Korm. rendelet) **nem szubszidiárius jellegűként határozná meg**. Az általános fogyasztóvédelmi hatóság feladat- és hatáskörének ki kell terjednie minden olyan, a fogyasztói érdekek sérelmével és fogyasztási cikkek piacfelügyeletével kapcsolatos ügyre, amelyben jogszabály nem zárja ki a fogyasztóvédelmi hatóság jelenlétét. Mindez gyakorlatilag a szabályozási logika megfordítását jelentené, melyet nyilvánvalóan a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó egyéb hatóságokra vonatkozó jogszabályokban is le kell képezni.

A **fogyasztóvédelmi hatóság általános hatáskörének biztosításával** – az egyes ágazatok specialitásait is figyelembe véve – nem zárnánk ki az egyes, fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó egyéb hatóságok hatásköreit. Ezzel párhuzamosan a fogyasztóvédelmi hatóság is eljárhatna, a speciális szakismerettel rendelkező hatóság szakhatóságként történő megkeresésével. Így, mivel a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) szerint az eljáró hatóságot döntéshozatala során köti a szakhatóság állásfoglalása, az egyes fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóságok meghatározó szerepe az adott területre nézve nem csorbulna. Ugyanakkor a fogyasztóvédelmi hatóságok – egy gyakorlatilag „egyablakos rendszer” megvalósításával – el tudnák végezni a fogyasztói kérelmek, panaszok felvételét, és ki tudnák bocsátani a hatósági döntéseket, gördülékenyebbé téve ezáltal az ügyintézés, továbbá a fogyasztóvédelmi politika egységesítésének irányába hatva. Az ügyintézés gyorsítását segítené elő továbbá az érintett hatóságok közötti elektronikus kapcsolat folyamatos biztosítása, melynek során rendszeresíthető az ügyiratok elektronikus továbbítása is.

Néhány esetben a fentiekől eltérően – az egyes ügycsoportokhoz kapcsolódó speciális társadalmi érdekekre figyelemmel – célszerűbb lehet a kifejezetten párhuzamos hatáskörök telepítése a másik érintett hatóság értesítésének kötelezettsége mellett. Erre jogrendszerünkben jelenleg is vannak példák. Ilyen a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvény szerinti reklámfelügyeleti eljárás, melynek lefolytatására – értesítési kötelezettség beiktatásával – a fogyasztóvédelmi hatóság és gyógyszer esetén a gyógyszerészeti államigazgatási szerv, gyógyászati segédeszköz esetén az egészségügyi államigazgatási szerv is jogosult. Ugyanakkor az elv széles körben történő alkalmazása a jogbiztonság elvének érvényesülése érdekében nem indokolt.

Egyes ügycsoportokban pedig – valamely kivételes indok alapján – célszerű a speciális hatóságok kizárólagos hatáskörének megtartása. (Ilyen lehet például az energetikai szolgáltatások esetében a hálózatokhoz való hozzáférés jogszabályoknak megfelelő biztosítása a fogyasztók részére.)

A fogyasztóvédelmi hatóság általános hatáskörének terjedelme alapvetően az ügyek fogyasztóvédelmi jellege szempontjából határozható meg. Olyan esetekben lehet indokolt a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörének megállapítása, **amikor a hatóság tevékenységére elsődlegesen a fogyasztói érdekek védelme céljából kerül sor.**

A hatáskörök telepítésének kérdése különösen jelentős **a fogyasztási cikkek piacfelügyeletére** vonatkozó ügyeknél. Amennyiben a piacfelügyeleti hatáskör fő célja a fogyasztói érdekek védelme, a hatáskört kizárólag az általános fogyasztóvédelmi hatóságra indokolt telepíteni. Mindez azt jelenti, hogy a piacfelügyeleti ügyek tekintetében, amennyiben elbírálásukhoz nincs szükség valamilyen különleges szakismeretre, vagy amennyiben azok a kiskereskedelembe került árukkal és szolgáltatásokkal kapcsolatosak, az FVF-nek, illetve a felügyelőségeknek kell eljárniuk. A felügyelőségek felügyelői felkészültek az ellenőrzési tevékenység valamennyi területének ellátására. Az FVF szakosodott szervezeti felépítése és laboratóriumi háttere pedig alkalmas a szakmai szempontok érvényesítésére, s mint másodfokú közigazgatási eljárást lefolytató hatóság a jogorvoslati eljárások lefolytatására.

A fogyasztóvédelmi hatóságok általános hatásköre a **helyi fogyasztóvédelmi feladatok** ellátását is érintené. Ezeket jelenleg a kereskedelmi igazgatási feladatokkal együttesen, azokba ágyazva a települési jegyzők látják el. Ugyanakkor sajnálatos módon a jegyzők által hozott, fogyasztóvédelmi jellegűnek tekinthető határozatok száma igen alacsony. A fogyasztóvédelmi szempontok helyi szinten való erőteljesebb érvényesülését mindenképpen elő kell mozdítani. Ennek első lépéseként át kell tekinteni a hatásköri szabályozást egy olyan megoldás kialakítása érdekében, mely által a fogyasztóvédelmi vonatkozással bíró hatáskörök gyakorlása megvalósul, illetve a jelenleginél erőteljesebbé, hangsúlyosabbá válik.

## **2.2. A fogyasztóvédelmi hatóság egységes szervezetének megteremtése**

A jelenleg irányítási szempontból széttagolt **fogyasztóvédelmi szervezetrendszer integrálása**, vagyis az egységes, országos szervezet visszaállítása alapvetően szükséges a fogyasztóvédelem megerősítésének eléréséhez. Ezen szervezeti struktúra nélkül a fogyasztóvédelmi feladatok egységes, összehangolt irányítása gyakorlatilag lehetetlen. Minderre tekintettel meg kell szüntetni az FVF és a felügyelőségek kettős irányítását.

Az egységes irányítású fogyasztóvédelmi szervezetrendszer visszaállítása hatékonyabb állami fellépést eredményez.

### **Az egységes szervezet visszaállítással lehetővé válik:**

- a fogyasztóvédelem hatékonyságának növelése;
- egységes szemléletű fogyasztóvédelmi politika és rugalmas piacfelügyeleti módszerek érvényre juttatása, ami a fogyasztók pozícióit, testi épségét és anyagi biztonságát erősíti;
- a felügyelőségek eltérő működési, irányítási feltételeinek megszüntetése. Mindez az egységes hatósági fellépés erősítésével szolgálja mind a fogyasztók jogainak, mind a gazdálkodó szervezetek jogszerű működésének érvényre juttatását;
- a jogszabályban előírt feladatok ellátásához szükséges feltételek megteremtése;

- a helyi befolyástól mentes működés;
- az operatív munkát elősegítő szervezeti forma lehetővé teszi a hatóság gyors és hatékony intézkedését, mely a nem biztonságos áruk kiszűrését, illetve visszahívását hivatott elősegíteni;
- a bírságbevételek elosztásának felülvizsgálata, módosítása, a források növelése a felügyelőségeknél, amely további lehetőséget biztosít a fogyasztók szélesebb körű tájékoztatására és oktatására;
- a jogerősen kiszabott bírságok végrehajtása eredményesebbé válhat, s ez jelentős mértékben javíthatja a jogkövető magatartás kikényszerítését, a vállalkozói morál javulását;
- a humán erőforrások jobb felhasználása, fejlesztése, adott esetben a feladatokhoz igazodó átcsoportosítása.

Az integrált fogyasztóvédelmi szervezet létrehozása szükségessé teszi a 89/1998-as Korm. rendelet módosítását a szervezeti kérdések újraszabályozása, valamint a feladat- és hatáskörök áttekintése és korrekciója céljából. Az egységes szervezet visszaállításából adódóan meg kell határozni, hogy az egyes felügyelőségek egyszemélyi vezetés alatt álló szervezeti egységként működnek, az FVF főigazgatójának közvetlen és teljes körű irányítása mellett. Ez elengedhetetlen feltétele az állami fogyasztóvédelmi szervezet operatív és hatékony működésének. A szervezeti változás értelemszerűen a közigazgatási hivatalokról szóló 297/2000. (XII. 23.) Korm. rendelet megfelelő módosítását is szükségessé teszi.

### **2.3. A fogyasztóvédelmi szankcióik áttekintése, a bírságfelhasználás szabályainak átalakítása**

A fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén alkalmazandó intézkedéseket az Fgytv. 47. §-ának (1) bekezdése határozza meg. A gyakorlati alkalmazhatóság javítása érdekében **célszerű** az itt, valamint az egyéb **jogszabályokban** [például a jelenleg még hatályos, az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet] **meghatározott szankciók felülvizsgálata, egymáshoz való viszonyuk meghatározása.**

**Felül kell vizsgálni az üzletbezárás szabályait, pontosítani és szigorítani kell alkalmazásának feltételeit,** hatáskört adva a felügyelőségeknek nemcsak az üzlet bezárásának kezdeményezésére, hanem annak bezárására is.

Az Fgytv. 48. §-a értelmében a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi bírság szabható ki. Ennek mértékét azonban a törvény nem határozza meg, és ez mind a jogalkalmazó hatóságok, mind az ügyfelek számára bizonytalanságot jelenthet. Ezért garanciális szabályként **szükséges a fogyasztóvédelmi bírság felső határának megállapítása.** Ennek során természetesen figyelembe kell venni, hogy a bírság mértéke a nagyobb szolgáltatók, kereskedelmi üzletláncot fenntartó cégek számára is alkalmas legyen a jogkövető magatartás elérésére. Biztosítani kell azonban azt is, hogy továbbra is lehetőség legyen a mérlegelésre. Azaz a bírsághatárt oly módon kell meghatározni, hogy a hatóság a konkrét jogsértés jellegéhez, súlyához, körülményeihez tudja igazítani az adott esetben kiszabott bírság összegét. A jogsértéseket folyamatosan és ismételtelen elkövető cégek ellen valódi visszatartó erejű bírságokra van szükség.

**Súlyosabb fogyasztóvédelmi szankció alkalmazása esetén, illetve ha a fogyasztóvédelmi bíróságot nem fizetik meg, a gazdálkodó szervezeteket ki kell zárni az állami forrásokra vonatkozó pályázati lehetőségekből (hasonlóan „a rendezett munkaügyi kapcsolatok” rendszeréhez).**

Szükségessé válik egyúttal a 89/1998-as Korm. rendelet felülvizsgálata is, különös tekintettel a bírságbevételek megosztásáról és felhasználásáról szóló szabályokra. A szabályozás átalakításával e bevételek (a civil szervezeteknek juttatandó források kivételével) a központi költségvetésbe folynának be, ahonnan teljesítménymutatók alapján történne a fogyasztóvédelmi szervezetrendszer finanszírozása.

A 89/1998-as Korm. rendelet 9. §-a (1) bekezdésének c) pontjában a társadalmi szervezetek támogatására rendelt **fogyasztóvédelmi bírság** optimális, kiszámítható, ütemes biztosítása érdekében – a 217/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet 57/A. §-a (1) bekezdésének a) pontjával összhangban – lehetővé kell tenni annak **a tárgyévét követő év június 30-ánál későbbi időpontig történő, kötelezettségvállalással terhelt maradványként való felhasználását.**

## **2.4. Növelni kell a fogyasztóvédelmi hatóságok határozatainak nyilvánosságát**

**A fogyasztóvédelmi hatóságok döntéseinek nagyobb nyilvánosságot kell biztosítani.** Az elmúlt évek fogyasztóvédelmi kommunikációja is azt mutatja, hogy a nyilvánosság preventív módon hozzájárul a jogsértések számának csökkenéséhez. Ezért konkrétabban kell meghatározni, hogy milyen feltételek mellett hozható nyilvánosságra egy jogsértő vállalkozás neve, és nevesíteni kell azokat, akik a fogyasztói érdekek figyelembe vétele nélkül végzik tevékenységüket.

**A fogyasztói kiszolgáltatottság elsősorban azáltal csökkenthető,** hogy a fogyasztók érdekeit érintő ügyekben a nyilvánosságot a lehető legszélesebb körre terjesztjük ki. A nyilvánosság nemcsak fegyver a piaci helyzetükkel visszaélő kereskedőkkel és szolgáltatókkal szemben, de egyben érdeke a tisztességes piaci szereplőknek. A közérdekű adatok nyilvánossága hozzájárul a fogyasztói jogok érvényesüléséhez, az információk nyilvánossága elősegíti a fogyasztóvédelmi szabályok érvényesülését, a fogyasztóvédelmi hatóságok tevékenységének átláthatóságát.

A jelenlegi hazai szabályozás meglehetősen összetett, a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó egyéb hatóságok különféle eljárási szabályok szerint járnak el, melyek eltérő mértékű nyilvánosságot biztosítanak, ráadásul a jogszabályok értelmezésében is akadnak nehézségek.

Az adatvédelmi biztos 2006-ban készült a fogyasztók jogait érintő adatok nyilvánosságáról szóló ajánlásában kifejti, hogy a piacgazdaság körülményei között megjelenő fogyasztói kiszolgáltatottság elsősorban a fogyasztók érdekeit érintő ügyekben a nyilvánosság lehető legszélesebb körre történő kiterjesztésével csökkenthető. A közérdekű adatok nyilvánossága hozzájárul a fogyasztói jogok érvényesüléséhez, mivel az információk nyilvánossága elősegíti a fogyasztóvédelmi szabályok érvényesülését, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságok tevékenységének átláthatóságát. Megállapítást nyert az is, hogy az egyes fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóságok eljárása az információk nyilvánossága szempontjából jelenleg eltérő. E tekintetben a hatóságok eljárásainak minél egységesebb szabályozása célszerű.

Ezért a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) rendelkezéseiből kiindulva, az azokhoz képest eltérő, a nyilvánosságot szűkebb körben biztosító fogyasztóvédelmi vonatkozású szabályok áttekintésére és szükség szerinti, lehetőleg az egységesség irányába mutató módosítására van szükség.

Az ajánlásban foglaltak végrehajtásának első lépése a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok eljárására és együttműködésére vonatkozó közösségi jogi aktusok végrehajtásához szükséges törvénymódosításokról szóló 2007. évi XXII. törvény (a továbbiakban: 2007. évi XXII. törvény) keretében történt meg. Ugyanakkor szükségesnek tartjuk a fogyasztóvédelmi jellegű határozatok nyilvánossága összehangolt szabályozásának megteremtését. Ennek körében kerülhetne például megállapításra az ajánlásban is konkrétan szereplő különös közzétételi lista, az érintett tárcák együttműködésével. Ezen túlmenően a közeljövőben hatályba lépő 2007. évi XXII. törvény nyilvánosságot érintő szabályai alkalmazásának első tapasztalatai már rendelkezésre fognak állni a kérdés vizsgálatakor, így az esetleges korrekciók elvégzésére, továbbá nyilvánosság a tapasztalatok alapján szóba jöhető további kiterjesztésére is mód nyílik. Ilyen további lépés lehet például a közzétételi kötelezettség előírása fiatalok dohányzással vagy alkohollal történő kiszolgálása esetén.

#### **A fogyasztóvédelmi hatóságok tevékenységével kapcsolatos adatok nyilvánossága hozzájárul:**

- a fogyasztóvédelem hatékonyságának növekedéséhez;
- a vállalatok jogkövető magatartásának kikényszerítéséhez;
- a fogyasztók jogi ismereteinek bővüléséhez;
- a civil szervezetek szerepének növeléséhez a korrekt vállalati magatartás számonkérésben;
- a kamarák és szakmai érdekképviselői szervezetek etikai normáinak megfogalmazásához és betartásához.

## **2.5. A fogyasztóvédelmi hatóságok megerősítése**

A fogyasztóvédelmi intézményrendszer átalakítása egyben a fogyasztóvédelmi hatóságok megerősödését is kell, hogy eredményezze. Az **ellenőrzési kapacitást és szakszerűséget** bővíteni, illetve **javítani** kell.

Az Európai Unió tagállamain kívüli harmadik országokból érkező áruk esetében a vámkezelésekor főszabályként a harmadik országokból behozott termékek termékbiztonsági szabályoknak való megfelelése ellenőrzéséről szóló 339/93/EGK tanácsi rendelet szerinti ellenőrzést is el kell végezni. **A termékbiztonsági szabályoknak való megfelelés ellenőrzése** olyan **többlet-feladatokat ró a fogyasztóvédelmi hatóságokra**, amelyeket csak más feladataik rovására tudnak ellátni. Ezért fogadta el 2003-ban a Kormány a 79/1998-as Korm. rendelet módosításakor, illetve a második, 2003-2006. közötti időszakra szóló fogyasztóvédelmi politikát jóváhagyó 1012/2003. (II. 25.) számú határozatában a felügyelőségek létszámának növelését 200 fővel, illetve az FVF bővítését 75 fővel. A létszámbővítést 2006-ig kellett volna végrehajtani, azonban a létszám 2003-hoz képest nem nőtt, hanem csökkent.

**A jelenleg 211 fővel működő felügyelőségek ellenőri kapacitása messze elmarad a kívánatostól**, amelyet jól érzékeltetnek a következők: Magyarországon 2005-ben több mint

166.000 üzlet működött, s többek között ezek piacfelügyeleti ellenőrzését kell ellátni a mostani létszámmal (kb. 1000 üzletre jut 1 felügyelő).

A hatóságok megerősítését indokolják **a fogyasztóvédelem új feladatai**, melyek közül az alábbiak érdemelnek kiemelés:

- A 2007. évi XXII. törvény értelmében a fogyasztóvédelmi hatóságok kijelölésre kerültek a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtása körében is. E hatáskörében a felügyelőségeknek el kell látnia a nemzetközi elemet tartalmazó, külföldi hatóságoktól érkező megkeresések kivizsgálását és meg kell tennie a szükséges intézkedéseket. Az EK rendelet végrehajtásának hazai összefogását összekötő hatóságként az FVF látja el.

- A 2007. évi XXII. törvény értelmében a Nemzeti Közlekedési Hatóság Polgári Légiközlekedési Igazgatósága feladatkörének egy része átkerül a fogyasztóvédelemhez, ami a fapados járatok számának bővülése következtében a fogyasztói panaszok számának jelentős növekedését jelenti.

- A 2007. évi XXII. törvény szerint a felügyelőségeket terheli valamennyi – 1 millió Ft feletti bírságot kiszabó, illetve ismételt jogsértést megállapító – fogyasztóvédelmi, valamint reklámfelügyeleti eljárásban hozott jogerős határozat nyilvánosságra hozatalának kötelezettsége.

- A belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv átültetése kapcsán (átültetési határidő: 2007. június 12., alkalmazásának kezdete: 2007. december 12.), a fogyasztóvédelmi hatóságok szintén kapnak feladatokat.

- A Magyar Turisztikai Hivatal megszűnését követően valamennyi turizmussal kapcsolatos fogyasztói panasz intézése a fogyasztóvédelmi hatóságokat terheli.

- A 89/1998-as Korm. rendelet 4. §-ának (2) bekezdése alapján a felügyelőségek felügyelik a fogyasztóvédelmet érintő jogszabályok megtartását és figyelemmel kísérik a fogyasztókat érintő általános szerződési feltételeket. Tekintettel a szolgáltatók általános gyakorlatára, amely szerint akár több száz oldalas általános szerződési feltételek elfogadását követelik meg a fogyasztóktól, azokat fogyasztóvédelmi szempontból folyamatosan át kell tekinteni.

- Az **új fogyasztóvédelmi koncepcióban és jelen cselekvési programban megfogalmazott feladatok végrehajtása jelentős többletfeladatot ró** majd nemcsak a felügyelőségekre, hanem a szakmai irányítást és koordinációt ellátó FVF-re, valamint a Szociális és Munkaügyi Minisztérium (a továbbiakban: Minisztérium) szervezeti egységére is. Ilyen többletfeladatot eredményez például az általános fogyasztóvédelmi hatóságként történő szerepvállalás.

- A földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény, továbbá a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény tervezett módosítása kapcsán a hálózatokhoz való hozzáférésen kívüli panaszok kivizsgálása szintén a felügyelőségekhez kerülne, melyet jelenleg a Magyar Energia Hivatal végez.

Tekintettel a fentiekben ismertetett feladatokra is, a 2003-2006. évi koncepcióban már előirányozott – de sajnos végre nem hajtott – létszámbővítés tovább már nem halasztható. Ezért a következő években a fogyasztóvédelmi hatóságoknál, illetve a felügyeletet ellátó minisztérium szakmai szervezeti egységénél fokozatos létszámbővítésre van szükség.

A szükséges létszámbővítés megvalósítását három ütemben tervezzük. Az első ütemben 2007. december 31-ig 26 fős létszámbővítésre kerül sor az egyesített FVF-nél. Ennek forrása (személyi juttatás és járulék) a tárcánál rendelkezésre áll. Második ütemben 150 +5 fős létszámbővítés (költsége kb. 1 mrd Ft) történhet a teljesítménynövekedés függvényében az integrált FVF-nél, valamint az annak felügyeletét ellátó minisztérium szakmai szervezeti egységénél. A többletlétszámból adódó költségeket ellensúlyozza a nagyobb számú ellenőrzésből következő bírságbevételek-növekedés.

A bővítés harmadik ütemére – amennyiben azt a fogyasztóvédelmi szervezetrendszer 2008. évi teljesítménymutatója lehetővé teszi – (további 99 fő felvétele) 2009-ben kerülhet sor az egyesített FVF-nél.

Így összességében a három év alatt 280 fős létszámbővítésre kerülhet sor, mely hosszabb távon gyakorlatilag önfinanszírozó rendszerként működik, és mely által egyúttal biztosítottá válik egy ütöképes fogyasztóvédelmi hatóság kialakítása és működése.

## **2.6. A fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti feladatokat ellátó hatóságok együttműködésének erősítése**

Ma Magyarországon több különböző hatóságnak vannak fogyasztóvédelmi és fogyasztási cikkekkel kapcsolatos piacfelügyeleti feladatai, a fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti hatósági ellenőrzés rendszere így meglehetősen széttagolt. E hatóságok ellenőrzik a saját szakterületükkel kapcsolatos fogyasztóvédelmi követelmények betartását.

A hatóságokon kívül a **fogyasztóvédelem területén jelentős szerepet töltenek be** a békéltető testületek, a területi gazdasági kamarák, a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek.

A széttagoltság következtében fennálló jelentősen eltérő gyakorlatokra tekintettel **elkerülhetetlen a jelenlegi teljes fogyasztóvédelmi intézményrendszer újragondolása**, megfelelő és összehangolt szabályozás kialakítása. Elméleti szinten fel kell mérni és meg kell vizsgálni, hogy helyes-e az a mai gyakorlat, hogy a fogyasztóvédelem állami szereplői (a kivételek mellett, mint pl. Gazdasági Versenyhivatal) különböző minisztériumok felügyelete alá tartoznak. **Hosszabb távon ugyanis a fogyasztóvédelem hatékonysága azon múlik, hogy az állam mennyire tudja azt egységesen, komplex módon működtetni.**

A fogyasztóvédelmi és a fogyasztási cikkekkel kapcsolatos piacfelügyeleti feladatokat ellátó **hatóságok együttműködését már rövid távon is** (a vizsgálatok tartama alatt) **javítani kell** a Piacfelügyeleti Tanács tevékenységének újjáélesztésével, erősítésével. A Tanács jó keretet szolgáltat a résztvevő hatóságok éves vizsgálati programjainak összehangolására, közös vizsgálatok indításának elhatározására, a fontosabb stratégiai célok közös végrehajtására.

A **Piacfelügyeleti Tanács hatékonyabb, szigorúbb tevékenysége eredményeképp** jelentős mértékű javulás várható a különböző fogyasztóvédelmi feladatot ellátó hatóságok munkájában, együttműködésében.

Ösztönözni kell a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóságokat együttműködési megállapodások megkötésére, illetve a már megkötött megállapodások aktualizálására.

## **2.7. A pénzügyi és energetikai szolgáltatásokkal, továbbá a megszokottól eltérő kereskedelmi formákkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi problémák felmérése, megoldási javaslatok kidolgozása és a szükséges kormányzati lépések megtétele**

### **2.7.1. Pénzügyi szolgáltatások**

A fogyasztóvédelmi politika kialakítása során figyelemmel kell lenni a pénzügyi szolgáltatásoknál a fogyasztói érdekek speciális védelmére. Meg kell határozni, hogy a pénzpiacra mi legyen az állam és mi a társadalmi szerveződés feladata, a jelenleginél hatékonyabb fogyasztói érdekvédelemben.

A banki konszolidáció, majd a privatizáció során kialakult banki struktúra révén a pénzpiacra a lakosságot érintő pénzforgalomban jelentős, a versenyt is korlátozó egyenlőtlenségek alakultak ki, amelyek ma már tartósan nevezhető lakossági, (fogyasztói) érdeksérelmet okoznak.

Ezen folyamatok felmérésére és jövőbeni kiküszöbölésére a Kormány 1097/2006. (X. 5.) számú Korm. határozatával **Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottságot hozott létre**. A bizottság feladatául a Korm. határozat azt jelölte ki, hogy a hazai helyzet és a nemzetközi tapasztalatok áttekintése nyomán a fogyasztóvédelem szempontjából tegyen javaslatokat a hitelintézetek lakossági szolgáltatásaival kapcsolatos kormányzati lépésekre, a vonatkozó jogi szabályozás felülvizsgálatára. A **Bizottság javaslataiból az alábbiak megvalósítása látszik szükségesnek a pénzügyi fogyasztóvédelem javítására**:

- A verseny erősítése és az ügyfelek költségének mérséklése céljából fontos lenne, hogy könnyebbé váljon a szolgáltatók közötti váltás. Ennek érdekében a hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások érdekvédelmi szövetségei kezdeményezzék tagszervezeteiknél a folyószámla-váltás megkönnyítését, valamint a hiteltermékek közötti váltás menetének egyszerűsítését.
- A bankváltás megkönnyítésére megfelelő lehetőséget nyújthat a számlaszám-átírányítás feltételének megteremtése, amely törvényi kötelezés útján jöhet létre. A bankváltás könnyítése és a pénzügyi kultúra terjesztése érdekében javasolt továbbá annak megvizsgálása, miként működhetne a csoportos beszedési megbízások központi felhatalmazási rendszere, amely lerövidítheti a megbízások bankok közötti átírányításának idejét.
- A pénzügyi szolgáltatások bonyolultsága miatt különösen fontos a fogyasztók megfelelő tájékoztatása és a termékek, kamatok, díjak összehasonlíthatósága. Az előírt hozam- és hitel díjmutatók alkalmazásának problémái miatt szükséges, hogy a vonatkozó szabályozás módosítása és/vagy az érintett szolgáltatók önszabályozása egyértelműbbé tegye a mutatók számításának és közzétételének módját, amely jelenleg nem biztosítja minden esetben az ügyfelek egyénre szabott tájékoztatását. Mindemellett arra is törekedni kell, hogy a hitelintézetek termékeinek, szolgáltatásainak árazása kellően átlátható legyen az ügyfelek számára.

- Az általános szerződési feltételekkel kapcsolatos problémák miatt javasolandó a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) hitelezési ajánlásában a konkrét kamat-, illetve díjelemhez kapcsolódó, egyoldalú szerződés-módosítási feltételek meghatározására vonatkozó egyértelmű megfogalmazás. Mivel az egyoldalú szerződésmódosítás lehetősége jelentős piaci hatalmat teremt a pénzügyi szolgáltatók oldalán, érdemes a kérdés jogi szabályozását újragondolni.
- Növelni kell az egyéni jogviták során alkalmazott békéltetés eredményességét. Ennek a PSZÁF szakértői támogatása mellett célszerű eszköze lenne, ha a hitelintézetek szakmai szervezetei arra ösztökélnék tagszervezeteiket, hogy komolyan vegyék a békéltető testületek eljárását és döntéseit.
- A bankok önszabályozó módon kialakított magatartási formái és eljárásai sok problémára hatásosabb megoldást adhatnak, mint a jogszabályi kötelezések. Erre tekintettel célszerű volna, ha a hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások szakmai szövetségei minden tagszervezetükre kiterjedő magatartási kódexet alakítanának ki, amely megoldásokat kínál a fogyasztói problémák kezelésére.
- A magyar pénzügyi hatóságok a fontosabb hiteltermékekre és a pénzforgalomra dolgozzanak ki a lakosság eligazodását, választását megkönnyítő szabványokat, amelyeket a hitelintézetek önkéntesen mintegy minőségbiztosításként alkalmazhatnak.

Önmagában annak megállapítása, hogy a pénzügyi kultúra alacsony szintű, nem ad választ arra, hogy milyen célokkal és eszközökkel kell fejleszteni a fogyasztók ismeretszintjét. Azt is **meg kell vizsgálni, hogy a lakosság különböző rétegeit**, a pénzügyi termékeket igénybe vevő csoportokat **milyen módon, milyen eszközökkel lehet elérni, miként lehet a fogyasztói bizalmat erősíteni.** A fogyasztói panaszok értékelését is figyelembe véve célirányos, összehangolt fellépésre van szükség. Külön figyelmet érdemel az egyre összetettebb, gyakran összekapcsolt banki és biztosítási termékekre vonatkozó ismeretek terjesztése és az öngondoskodásra alkalmas termékek és szolgáltatások megismertetése.

### 2.7.2. Energetikai szolgáltatások

Az energetikai szolgáltatások tekintetében visszatérő problémát jelent a számlázási rendszer fogyasztó által 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 kellene kialakítani, hogy a szolgáltatás díjának ellenőrzése könnyen és egyértelműen megtörténhessen a fogyasztók részéről. Tömeges bejelentések árulkodnak arról, hogy a jelenleg kialakított rendszer ezen szempontoknak nem felel meg. Problémát okoz, hogy egyes energiaszolgáltatók a mai napig megkísérlik, 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 rendszerének átalakításával, pontosításával a visszatérő vitát elkerülni. Széles körű egyeztetés alapján – az európai uniós előírásoknak is megfelelően – kell kialakítani, szükség esetén az energetikai szektort érintő jogszabályok módosításával is a fogyasztói jogok elismerését, és ez alapján a szolgáltatás ellenőrizhetőségének, nyomon követhetőségének biztosítását. Ezzel párhuzamosan el kellene érni, hogy az üzletszabályzatokban ne legyenek a fogyasztó számára egyoldalúan hátrányos szerződési feltételek.

### 2.7.3. E-kereskedelem

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. Természetesen az e-kereskedelemben is érvényesül a termékspecifikus függőség. Más a követelményrendszer az élelmiszerek, és más a műszaki termékek értékesítése tekintetében. 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 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 (minőségi kifogás jogellenes feltételei, jogorvoslati lehetőségekről való a tájékoztatás elmulasztása, panaszok szolgáltató általi orvoslásának hiányosságai).

### 2.7.4. A megszokottól eltérő kereskedelmi formák

Ide tartozik a távollévők közti szerződések megkötésével, tipikusan a csomagküldő és üzleten kívüli kereskedői szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi jogosítványok védelme, de ide sorolható az elterjedt 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 káráltány 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 biztosításának a jogszabályban meghatározott módon (8 munkanapon belül) történő biztosítása, melynek értelmezése sok esetben eltérően történik.

Mindezek alapján szükséges, hogy **folyjanak kutatások és elemzések a jelenlegi helyzet javítására** a biztosítás, az energetikai szolgáltatások, az e-kereskedelem, továbbá a megszokottól eltérő kereskedelmi formák (pl. üzleten kívüli, csomagküldő stb.) területén.

A kutatás eredményei alapján meg kell vizsgálni, hogy **milyen állami vagy társadalmi intézkedés szolgálná** a pénzügyi szolgáltatók és kereskedők önkorlátozó magatartásának ösztönzését (társadalmi ellenérzést vált ki, hogy a magyar bankoknak mind a tőke, mind az eszközarányos nyeresége az EU banki átlag kétszerese), továbbá szükség van-e jogszabályi beavatkozásra.

## 2.8. A betegek és ellátottak érdekeinek védelme

Az utóbbi években egyre nagyobb jelentőségűvé vált a különböző egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jog- és érdekérvényesítés kérdésköre. Ennek körében az utóbbi időben több kormányzati lépés is történt.

A Kormány a 2234/2003. (X. 1.) Korm. határozatával döntött a Betegjogi, Ellátottjogi és Gyermekjogi Közalapítvány létrehozásáról. A Közalapítvány célja az egészségügyi és szociális szolgáltatásokat és ellátásokat igénybevevők, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek jogainak érvényesítése és védelme önálló, országos, egységes betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselői intézményrendszer megteremtésével és működtetésével.

Az egészségbiztosítás hatósági felügyeletéről szóló 2006. évi CXVI. törvény 2007. január 1-jétől létrehozta az Egészségbiztosítási Felügyeletet, amely az egészségbiztosítási szolgáltatást igénybe vevők jogainak védelmével; az egészségbiztosítók, továbbá az egészségbiztosítási szolgáltatást nyújtók szakmailag, minőségileg, a törvényeknek és a szolgáltatást igénybe vevők érdekeinek megfelelő működése ellenőrzésével; továbbá az egészségbiztosítási szolgáltatások - beleértve a gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-ellátást is - teljesítésének ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat lát el. A Felügyelet az egészségbiztosítók tekintetében az egészségbiztosító és az egészségügyi szolgáltató közötti szerződések szabályszerűségét, az egészségszakmai szabályok teljesülését, a nyújtott szolgáltatások minőségét vizsgálja.

Emellett természetesen felmerülhetnek olyan, alapvetően fogyasztóvédelmi jellegű problémák is, mint például az egészségügyi intézmények, szolgáltatók által kibocsátott számlákkal kapcsolatos panaszok, amelyek esetében célszerű lenne a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörének megállapítása.

Tekintettel a betegek és ellátottak védelmének növekvő jelentőségére, a jövőben az erre irányuló feladatellátás megerősítése szükséges.

## **2.9. Az európai szabványok magyar nyelvű bevezetése**

Magyarország Európai Unió, illetve a Magyar Szabványügyi Testület európai szabványügyi szervezeteken belüli teljes jogú tagsága megköveteli az európai szabványok teljes körű átvételét. Ezeknek egyik részét irányelvekhez kapcsolódó, harmonizált szabványok képezik, amelyek az ezeket átvevő magyar jogszabályok követelményeit kielégítő műszaki megoldásokat rögzítenek. A szabványok másik része pedig közösségi jogi aktushoz közvetlenül nem köthető, minőségi követelményeket, vizsgálati módszereket és eljárási szabályokat tartalmaz.

**A hazai szabványrendszerben az európai szabványoknak csak mintegy 30%-a jelenik meg magyar nyelven, 70%-a angol nyelvű.** Annak ellenére, hogy a jóváhagyó közleménnyel bevezetett szabványok jelentős része csak szűk szakmai körben került alkalmazásra, illetve tartalmánál fogva nem érinti közvetlenül hazánkat, az angol nyelvű előírások értelmezése egyes területeken nehézségeket okoz. Célszerű lenne ezt a helyzetet megszüntetni, ezzel megkönnyítve a gyártók, a vizsgáló intézetek és a kereskedők munkáját.

Az Európai Unió az áruk szabad mozgásának biztosítása érdekében folyamatosan dolgozza ki a termékek biztonságára vonatkozó közösségi szabályokat. Ezek alapvetően két csoportba

sorolhatóak, az un. régi megközelítésű irányelvek részletes technikai és eljárási szabályokat tartalmaznak. Míg az elmúlt 20 évben egyre jobban előtérbe kerülő **új és a globális megközelítésű** irányelvek csak a termékekkel szembeni alapvető követelményeket, valamint az adott termékekre vonatkozó – a termék használatának kockázatától függő – megfelelőség-értékelési eljárásokat rögzítik.

Az ennek megfelelő egyik lehetséges és konkrét megoldást európai szabványban adják közre. Az európai szabványok alkalmazása nem kötelező, ezzel lehetőséget adva arra, hogy a piaci szereplők alkalmazzák a legújabb technikai-technológiai eljárásokat is. Az, hogy a termék megfelel az irányelvben megfogalmazott alapvető biztonsági, védelmi követelményeknek a megfelelőség-értékelési eljárásban kerül ellenőrzésre, illetve tanúsításra.

**Az Európai Unióban évente 900-1000 új vagy módosított szabvány jelenik meg,** melyek átvétele folyamatos kell legyen.

## **2.10. A panaszügyintézés szabályrendszerének áttekintése, egységesebb panaszügyintézés kialakítása**

A termékkel vagy szolgáltatással elégedetlen fogyasztó a bírósági eljárást megelőzően az érintett gazdálkodó szervezethez, a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóságokhoz, a választott bírósághoz, az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium által nyilvántartott mediátorokhoz, a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetekhez és a békéltető testületekhez fordulhat segítségért. Ezek a fórumok sokfélék, mégsem garantálják maradéktalanul az állampolgári és fogyasztói jogok érvényesülését. Akinek szüksége volna rá, gyakran nem tud a lehetőségekről, a hatóságok a szerződéses kapcsolatokba nem avatkozhatnak be, a választott bíróságok és a mediátorok iránt hiányzik a fogyasztói bizalom, a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek és a békéltető testületek döntéseinek erejét pedig mérsékli, hogy a gazdálkodó szervezetek nem mindig veszik komolyan őket, mivel döntéseik nem kötelezőek. A leghatásosabb eszköz a bírósági jogérvényesítés, a gyakorlatban azonban ez annyira hosszadalmas, költséges és bonyolult, hogy a fogyasztók, ha lehet elkerülik. Ezért nagyszámú fogyasztói panasz keletkezik.

A panaszügyek számára és jelentőségére tekintettel **(csak a fogyasztóvédelmi hatósághoz 110.000 fogyasztói megkeresés érkezett 2006-ban)** újra kell gondolni a fogyasztói panaszok kezelésének jelenlegi intézményrendszerét és gyakorlatát azzal a céllal, hogy – összhangban az Európai Unió vonatkozó vitarendezési ajánlásával – jobb, hatékonyabb gyakorlat alakuljon ki a ma tapasztalható elutasítás, „kifárasztás” helyett. Célszerű megvizsgálni a különböző szervezetek és gyakorlatok összekapcsolásának, a párhuzamosságok megszüntetésének lehetőségét. Mérlegelésre érdemes a külföldi jó gyakorlat hazai adaptálása is, amelyben bizonyos összeghatár alatt független ombudsman látja el a panaszok kezelését.

**A fogyasztói panaszok intézésének rendje jelenleg teljes körűen nem kidolgozott.** A panaszok esetében meg kell különböztetni az **egyéni jog- vagy érdeksérelemre vonatkozó panaszokat**, melyek benyújtói ügyfélnek minősülnek, így esetükben a beadvány egyúttal az eljárást megindító kérelemnek is minősül. Más a helyzet a **közérdekű jellegű panaszok** esetében, amikor a bejelentő nem minősül ügyfélnek, így a hatósági eljárás kizárólag hivatalból indítandó meg, illetőleg folytatandó le.

Az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 141-143. §-a rendelkezik a közérdekű kérelmekkel, panaszokkal és bejelentésekkel kapcsolatos eljárásról.

A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. §-ának (4) bekezdése a vásárlók könyve kezelésének szabályai között rendezi a panasz gazdálkodó szervezetek általi intézésének szabályait, megvizsgálási és 30 napon belüli intézkedési kötelezettséget előírva számukra. A törvény 12. § (1) bekezdésének f) pontja kormányrendeleti szintű szabályozást ír elő, melynek helye az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet helyett megalkotandó új rendelet lehet.

A panaszok rendezésének módját az Fgytv. 38. §-a is szabályozza, az ügyfélszolgálati irodákról szólva azonban indokolatlanul leszűkíti rendszeresítésüket egyes szolgáltatási területekre, az elutasított kifogások esetén mindössze 15 napos határidőt adva. Indokolt lehet e kötelezettség szélesítése valamennyi kereskedelmi és szolgáltatási területen, a szabályozás ésszerű és életszerű megváltoztatásával. Ki kell mondani, hogy a panaszügyekben – a hatásköri jogosítványok figyelembe vételével – a hatóságoknak eljárási kötelezettségük van.

További szabályozást is találunk más hatóságok egyes speciális jogszabályaiban, így például a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 1999. évi CXXIV. törvény 11/R. §-ában, amely szintén eltérő szabályozást állapít meg a fogyasztói panaszok kezelésére.

A panaszok intézési kötelezettsége tehát több síkon szabályozott. Az eltérő panaszügyi szabályozások **egymással harmonizáló panaszügyi kezelést kívánnak meg** a specifikumok figyelembe vételével. A jogalkotás során **törekedni kell arra, hogy az Fgytv. 38. §-ában foglaltnál megengedőbb szabályozásra ne kerüljön sor.** (Ilyen enyhébb szabályozást tartalmaz jelenleg például az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény.)

Konkréten kell meghatározni az ügyfélszolgálatok működési rendjét, biztosítani kell továbbá a fogyasztók megfelelő tájékoztatását arról, hogy a panaszügyintézés az adott szervezeten belül milyen módon történik.

## 2.11. Közérdekű keresetek indításának ösztönzése

A fogyasztói jogok érvényesülése szempontjából kiemelten fontos jogi eszköz a **közérdekű kereset indítása**. A fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóságok munkájának döntő része a jogszerű állapot visszaállítására (a nem biztonságos termékek forgalmazásának korlátozása, a jogsértés folytatásának megtiltása), valamint a szankciók megállapítására irányul. Ez a fogyasztóknak még nem jelent közvetlen segítséget.

A közérdekű kereset indítására akkor van leginkább szükség, ha új termékértékesítési formák és szolgáltatások, illetve új szolgáltatók jelennek meg a piacon. Fgytv. szerint az ellen, akinek jogszabályba ütköző cselekménye a fogyasztók széles körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, az FVF, a civil fogyasztóvédelmi szervezetek, az ügyész és a PSZAF pert indíthat a **fogyasztók széles körének védelme vagy a jelentős nagyságú hátrány kiküszöbölése érdekében**. A hatóságok jelenleg ritkán élnek ezzel a hatékony, fogyasztókat védő jogintézménnyel. Kevés a precedensnek számító bírósági ügy, ill. nem kerülnek nyilvánosságra az e körben meghozott ítéletek. Fel kell tární, hogy milyen ügyekben lenne célszerű bírósághoz fordulni. **A precedens értékű bírósági döntések elérése preventív erejük miatt kívánatos.**

A közérdekű kereseteknek jelentős **piactisztító szerepük is van**. A nyilvánosságra hozatal során a gazdálkodó szervezetek is tudomást szerezhettek a tisztességtelen szerződési feltételek szabálytalan alkalmazásáról, és ha kell, módosítják szerződési feltételeiket, egyenlő helyzetbe hozva ezzel a fogyasztókat. Ezért a nyilvánosság kiterjesztése céljából meg kell vizsgálni az Fgytv. szabályainak a Ptk. módosításáról és egységes szövegéről szóló 1977. évi IV. törvény hatálybalépéséről és végrehajtásáról rendelkező 1978. évi 2. törvényerejű rendelet 5/B. §-ában meghatározott közzétételi szabályokkal történő összhangba hozásának lehetőségét.

## **2.12. A fogyasztóvédelmi politika céljainak más politikákban való érvényesítése**

Nagyon fontos követelmény, hogy a fogyasztóvédelmi politikát és annak céljait más politikákban is érvényesíteni kell. A miniszternek az Fgytv.-ben megfogalmazott feladatok tartalmából kiindulva valóban elsődleges a szerepe a hazai fogyasztóvédelem fő prioritásainak meghatározásában. Figyelemmel azonban arra, hogy a tág értelemben vett fogyasztóvédelmi feladatok szabályozása több miniszter – adott esetben a Kormány vagy az Országgyűlés – hatáskörébe tartozik, elengedhetetlen az összkormányzati szintű egyeztetés, illetőleg a társtárcaikkal való folyamatos konzultáció. Ez – figyelembe véve azt, hogy az egyes feladatokhoz egyrészt költségvetési források, másrészt saját bevételi lehetőségek (jellemzően bírságbevételek) párosulnak – szükségszerűen vitákhoz, ellentétekhez, konfliktusokhoz vezethet. Nagyon fontos tehát, hogy az Fgytv.-ben meghatározott jogosítvány – nevezetesen a fogyasztóvédelmi koncepció, azaz a fő célok és feladatok meghatározása – „kedvezményezettje” ténylegesen a fogyasztóvédelemért felelős miniszter legyen. Ehhez az kell, hogy a fogyasztóvédelem „definíciója” alá legyenek rendelve azok a feladatok és szabályozási területek, amelyek jelenleg más tárca és hatóságok fennhatósága alá tartoznak. Ez nem jelent feladatlevonást, mindösszesen arról lehet e körben szó, hogy mivel az Fgytv. a feladatot – ezzel együtt a felelősséget – a Minisztériumhoz telepíti, a társtárcaknak is igazodniuk kell saját területükön a meghatározott prioritásokhoz.

## **3. A fogyasztóvédelmi civil szervezetek erősítése**

Az állam egyre nagyobb mértékben ad át fogyasztóvédelmi feladatokat a társadalmi szervezeteknek. Ebben követi az Európai Unió tagállamainak gyakorlatát, rendszerét. Ez egyébként logikus következménye annak, hogy a jelentős állami beavatkozásra épülő fogyasztóvédelmet felváltja a piac nélkülözhetetlen résztvevőjének, a fogyasztónak tudatosabb-öntudatosabb fellépése saját ügyében. Az állampolgárok által létrehozott fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek – felkészültségük, szakértőik, elismertségük okán – a fogyasztók önvédelmében nélkülözhetetlenek. A **feladatok átadása azonban egyfelől csökkenti az állam felelősségét és költségeit, másfelől ugyanakkor az eljáró társadalmi szervezetek forrásainak biztosítását is szükségessé teszi.**

Először is nagyon fontos annak felismerése, hogy a **fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek helyzetét és fogyasztóvédelemben betöltött szerepét állami eszközökkel kell erősíteni.** E társadalmi szervezetek többsége mögött nagyon lelkes és elhivatott, nem ritkán több évtizedes fogyasztóvédelmi gyakorlattal rendelkező emberek állnak, akik a hazai fogyasztóvédelem helyzetének javításán dolgoznak. Sajnos nincsenek megfelelő anyagi eszközeik, így tevékenységük minősége és eredményessége rosszabb, mint lehetne.

**Ezért szükséges felülvizsgálni a társadalmi fogyasztóvédelemre fordított és fordítható támogatásokat.** Jelenleg a támogatás alapja döntően a fogyasztóvédelmi bírságbevételek 30%-a. A bővülő állami és fogyasztói elvárások azonban rendszeresebb és növekvő mértékű támogatást tesznek szükségessé, amelynek a bírságbevételek jövőbeni növekedése és a jogszabályok ezirányú megváltoztatása ad alapot.

A „Fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek támogatása” előirányzaton belül évről évre gondot jelent az államháztartás működési rendjéről szóló 217/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ámr.) 57/A. §-a (1) bekezdésének a) pontjában és a 134. §-a (4) bekezdésének a) pontjában foglalt, a tárgyévet követő június 30-ig történő pénzügyi teljesítési kötelezettség betartása. Ennek oka az előirányzat forrása, amely rendszerint költségvetési támogatásból (2005-ben és 2006-ban ennek összege 0 Ft volt), és döntően bírságbevételekből áll. Az előirányzat bírságbevételei hányadának forrása – a 89/1998-as Korm. rendelet 9. §-a (1) bekezdésének c) pontjában foglalt rendelkezés szerint – a fogyasztóvédelmi bírság 30%-a, amelyet a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek támogatására kell fordítani. Pályázatot évente kétszer tud kiírni a Minisztérium, amikor a bírság már befolyt. Az első pályázatot legkorábban júniusban, a második pályázatot év végén lehet kiírni, illetve értékelni, ugyanis bírság még december hónapban is befolyik. **Ez okozza azt, hogy az előirányzatnak minden évben nagy a kötelezettségvállalással terhelt maradványa.**

A fentiek miatt azok a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek, amelyek folyamatosan fogyasztói irodákat működtetnek, fogyasztóvédelmi lapokat jelentetnek meg, nem tudnak tervszerűen, zavarmentesen működni. Az év első felében ugyanis nagyobb összeget költhetnek el (kötelezettségvállalással terhelt tárgyévet megelőző év maradványa), és az év II. felében, a tárgyévi előirányzat terhére kiírt pályázat szerződéskötése után (október, november hónap) kezdődhet meg a – lényegesen kisebb összegű – támogatás folyósítása. **Mivel az előirányzat forrása döntően bírságbevételek, a támogatás optimális, kiszámítható, ütemes felhasználása érdekében mentesíteni kell az előirányzatot az Ámr. 57/A. §-a (1) bekezdésének a) pontjában és a 134. §-a (4) bekezdésének a) pontjában foglalt, tárgyévet követő június 30-ig történő pénzügyi teljesítési kötelezettség alól, egy hosszabb idő intervallumra.**

A magyar fogyasztók önszerveződési és tagdíjfizetési hajlandóságát figyelembe véve a civil **fogyasztóvédelmi szervezetek fennmaradásának egyetlen biztosítója belátható ideig az állami költségvetésből nyújtott támogatás marad.**

**A támogatás odaítélése során előnyben kell részesíteni a klasszikus és kizárólagosan fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezeteket,** amelyeket a fogyasztók önszerveződése hozott létre és a helyi önkormányzatok is támogatnak.

A finanszírozás biztosításában szerepe lehet a **Nemzeti Fejlesztési Terv alapján előirányzott,** fogyasztóvédelmi intézkedéshez rendelhető **finanszírozási forrásoknak** is, amelyek főként tájékoztatást, képzést és oktatást támogatnak.

Az anyagi források bizonyos szintű előre kalkulálhatóságával megszűnne az a hektikusság, amely most e szervezetek életét jellemzi.

**Ösztönözni kell a civil fogyasztóvédelmi szervezetek egymást erősítő együttműködését,** és lehetőséget kell adni új civil szervezetek bekapcsolódására. 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 juthatunk. Ezt szolgálná a Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Testületet felváltó **Fogyasztóvédelmi Tanács létrehozása és működtetése** a kormányzat, a gazdálkodó szervezetek és a civil szervezetek együttműködésének fokozására, valamint a fogyasztóvédelmi feladatok erőteljesebb ellátására.

A fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek – egyre inkább átvállalva a hatóságoktól a fogyasztói tájékoztatást, a panaszügyintézéshez kapcsolódó tanácsadást – a megyeszékhelyeken és a városokban irodákat, képviselőket működtetnek. E tevékenységüknek kettős haszna is van. Egyfelől segítséget nyújt a fogyasztónak konkrét panasa orvoslásához, másrészt a panaszok mögött gyakran fellelhetők olyan jelenségek, amelyek nagyobb fogyasztói csoportok érdeksérelmére utalnak. E kiemelkedően fontos fogyasztóvédelmi tevékenység összehangolt ellátása érdekében **ki kell alakítani a Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Irodák és klubok országos hálózatát** és egységes adatbázisban elérhetővé kell tenni működésük fontosabb adatait (elérhetőségüket, működési területüket, felfogadási rendjüket stb.).

A Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Irodák hálózatának kialakítása lehetővé teszi a civil szervezetek által végzett tanácsadási, tájékoztatási, segítségnyújtási, jogérvényesítésben való közreműködési feladatok országos lefedettségű, összehangoltabb, egységesebb, egyenletesebb színvonalú és egyre jobb minőségű ellátását. Az Irodák ellenőrzési tevékenységet önállóan nem folytathatnak, hatósági jogköreik nincsenek.

Felmérést kell végezni továbbá a működő **civil fogyasztóvédelmi szervezetekkel** kapcsolatosan. Elérhetővé kell tenni a fontosabb működési adataikat (nagyságuk, országos kiépítettségük, eddigi teljesítményük, megvalósított és futó programjaik stb.), világos képet adva a jelenlegi helyzetről. E felmérés kapcsán megállapíthatóvá válnak a lefedetlenül maradt területek és tevékenységek.

A fogyasztók színvonalas, korrekt és széles körű tájékoztatásának elősegítése érdekében **országos terjesztésű fogyasztóvédelmi lapok kiadását is támogatni kell.**

**A fogyasztóvédelem számára hasznos, mindenki által jól felhasználható internetes adatbázisokat kell kiépíteni,** akár a fogyasztóvédelmi szervezetek honlapjain. Az adatbázisokat használhatná a fogyasztó, de a különböző fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi feladatot ellátó hivatalok munkatársai, békéltető testületi tagok, mediátorok, segítségnyújtó szolgálat dolgozói, stb.

A civil szervezetek erősítésében **a szakszervezetek is szerepet kaphatnak,** mivel a fogyasztóvédelmi rendezvények lebonyolításában és a jogi tanácsadásban hatékony segítséget

jelenthetnek. A szakszervezetek **közvetítői szerepet** is betölthetnek a fogyasztóvédelmi elvárások „továbbgörgetésében”, például a Kereskedelmi Dolgozók Szakszervezete képes közreműködni a kereskedelmi morál javításában, a Pedagógusok Szakszervezete a fogyasztóvédelmi oktatás kiszélesítésében, stb.

#### 4. A békéltető testületek működésének javítása

A békéltető testületek tevékenysége egyre elismertebb, azonban éppen a fokozódó terhek, valamint a folyamatosan változó gazdasági körülmények indokolják a **békéltető testületek szabályozásának módosítását**.

A békéltető testületek fenntartásában, működtetésében az államnak továbbra is meghatározó szerepet kell vállalnia. **Pénzügyi és szervezeti pártatlanságukat és függetlenségüket biztosítani kell mind a jogszabályokban, mind a gyakorlatban.** E célkitűzés leginkább a testületek önállóvá válásával valósítható meg. Természetesen ehhez megfelelő költségvetési forrás is elengedhetetlen. A békéltető testületek támogatását alap + teljesítményarányosan a központi költségvetésből kell biztosítani.

A támogatás korábbi növekedése ellenére az eljárásban résztvevő **békéltető testületi tagok díjazására továbbra is alacsony szinten van lehetőség**, amely negatív hatással van a testületek presztízsére, és nem segíti elő azt, hogy a testületi munkába nagy számban kapcsolódjanak be jól felkészült, komoly szaktudással bíró tagok. A szaktudás és a tekintély ugyanakkor a feleket – és különösen a gazdálkodó szervezeteket – jelentősen befolyásolja abban, hogy igénybe veszik-e a békéltető testületi eljárást, vagy sem. A békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet módosításáról szóló 255/2004. (IX. 8.) Korm. rendelet nem oldott meg minden problémát, hiszen az ügyenkénti 4000 Ft-os összeg rendkívül alacsony ahhoz a feladathoz, amit a jogalkotó a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott a testületi tagokat illetően.

Évről évre több eljárás indul és ezt nem követi az állami támogatás mértéke (a 20 békéltető testületnél 1999-ben 336, 2000-ben 419, a 2001. évben 448, 2002. évben 652, 2003. évben 1082, 2004-ben 1806, 2005-ben 2496, 2006-ban 3542 volt az ügyek száma). A testületek ügyszáma a 2005. évi 2496-os ügyszámhoz képest tehát közel 40%-os növekedést jelentett, amit a költségvetési támogatás 4%-os emelése nem kompenzálhatott. Az ügyszám emelkedésének hasonló arányú dinamikája továbbra is vélelmezhető, így évente szükséges a támogatás ügyszámarányos növelése.

Így **sürgetően szükségessé vált az eljáró tanácsstagok díjazásának megemelése is.** A díjak és a működés költségeinek ügyszámarányos növekedésével számolva ennek költsége éves szinten kb. 40 mFt, melyet a tárca költségvetésében szükséges tervezni.

A finanszírozáson túlmentően a **békéltető testületek munkájának további javítása érdekében** – a működtető szervezettől függetlenül – **a következő feladatok megvalósítása indokolt:**

- A testületek működésének hatékonyabbá tétele érdekében elő kell segíteni a szervezet **professzionizálódását**. A testületek közötti információ-áramlás fejlesztésére egy **központi adatbázist és belső Intranetet** kell létrehozni.

- Az eljárások szakszerűségét növelni kell azzal, hogy testületi tagok részére **a szakmai hatóságok** (FVF, PSZÁF, Nemzeti Hírközlési Hatóság, Magyar Energia Hivatal stb.), valamint az irányító szervek rendszeresen **biztosítsanak szakmai továbbképzést**.
- A **békeltető testületek** munkájának hatékonyabbá tétele érdekében szükséges a **vonatkozó szabályok módosítása** az elmúlt évek működési tapasztalatai alapján. Ide tartoznak többek között: az eljárási határidők, a nyilvánosság erősítése, az eljárási költségek meghatározása, az írásbeli eljárás lehetősége, a tagok díjazása és végzettsége, stb.
- **Ösztönözni kell a gazdálkodó szervezetek eljárásban való részvételét és azt, hogy a határozatnak önként vessék alá magukat.** Ez azt jelentené, hogy az adott szervezet előre értesíti a fogyasztót, hogy ha bármely probléma lenne az általa értékesített termékkel, akkor a békeltető testület döntését magára nézve kötelező jelleggel elfogadja. Ez nagyban hozzájárulna a fogyasztói bizalom növeléséhez. A nem kötelező erejű ajánlásnak ugyanis szankciója nincs, egyedüli következménye az, hogy a felügyelőség köteles a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni, amennyiben a gazdálkodó szervezet az ajánlásnak nem tesz eleget, és a döntés a fogyasztók széles körét érinti. Az ügyek ajánlással történő lezárása azonban sok esetben nem vonja maga után a gazdálkodó szervezet önkéntes jogkövetését, az nem tekinti kellő komolyságúnak az abban foglaltakat. Nálunk a nyilvánosságnak még nincs olyan szerepe, mint az Európai Unió egyes tagállamaiban, ahol ilyen esetekben a gazdálkodó szervezet azonnal elvesztheti piaci pozícióját. Továbbá Magyarországon az internetes nyilvánosságra hozatal még számos fogyasztó számára nem elérhető.
- Indokolt a békeltető testületi döntések nyilvánosságra hozatala szabályainak felülvizsgálata.
- Át kell gondolni továbbá, hogy szükséges-e középtávon kialakítani a régiós békeltető testületeket, a megyei elérhetőség megtartása mellett.

## 5. A hazai Európai Fogyasztói Központ működésének biztosítása

A fogyasztóvédelmi intézményrendszer új eleme 2006 óta a hazai Európai Fogyasztói Központ, amely elősegíti mind a magyar, mind a többi tagállam fogyasztói számára a határon átnyúló fogyasztói jogviták érvényesítését bíróságon kívüli eljárásban.

Az Fgytv. módosításában rendelkezni kell arról, hogy **az állam a mindenkor éves költségvetésről szóló törvényben gondoskodik – legalább az Európai Bizottság által meghatározott mértékben – az Európai Fogyasztói Központ magyarországi támogatásáról.** A Központ támogatása 2006-ban illetve 2007-ben éves szinten 20 mFt-ot tett ki, amely 2008-tól kezdődően 30 mFt-ra kell emelkedjen a bizottsági támogatás összegéhez igazodva.

## 6. Az önkormányzatok szerepvállalásának erősítése

**Az önkormányzatok szerepvállalásának javítása** a helyi fogyasztóvédelmi problémák megoldásának területén **feladataik jogszabályi meghatározásával és megerősítésével** oldható meg.

**Az önkormányzatok számára – az Fgytv.-ben – a Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Irodák** civil szervezetekkel együttműködésben történő **létesítését és működtetését ösztönözni kell.**

A jegyzőnek kitüntetett szerepe van az üzletek működésének ellenőrzésében, a helyi lakosság panaszainak rendezésében. A gyakorlatban bizonyos érdekek ütköznek (gazdálkodók iparüzési adója kontra fogyasztóvédelem), ezért **fokozottan számon kell kérni a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátását.**

**Az önkormányzati és jegyzői tevékenység erősítésével érhető el a fogyasztóvédelmi munka javítása. Ha a helyi problémák, panaszok gyorsabban rendezhetők az önkormányzatok tekintélye is növekedne.**

## **7. A szakmai érdekképviselői szervezetek erőteljesebb bevonása**

A szakmai érdekképviselői szervezetek (kamarák) számára közvetíteni kell azt a társadalmi igényt, hogy intenzívebben vegyenek részt a fogyasztók védelmében. Ennek egyik lehetséges megnyilvánulása a **szakmában elvárható etikai normák kijelölése fogyasztóvédelmi aspektusból** is. Törekedni kell e szempontokat érvényesítő **etikai szabályzatok összeállítására**, és etikai bizottságok felállítására. A fogyasztókban pedig tudatosítani kell, hogy panaszukkal hozzájuk is lehet fordulni. Az etikai bizottság elmarasztaló, esetenként kizáró határozatát hozzák nyilvánosságra. Ennek tényleges visszatartó ereje lenne a kamarai tagság számára, a fogyasztót pedig orientálná.

Az etikai bizottságok felállításával a szolgáltatással elégedetlen **fogyasztó számára egy újabb panasz- és jogérvényesítési fórum létesül**, és egy tekintélynek örvendő bizottság határozata is elősegítheti a fogyasztói jogviták megnyugtató rendezését, kiváltva ezzel a peres vagy a békéltető testületi eljárást.

Az Ipartestületek Országos Szövetsége (IPOSZ) az **ún. fogyasztói egyeztető fórumok országos hálózatának kiépítését tervezi** területi szövetségei révén. Ezek az egyeztető fórumok alternatív megoldási lehetőséget jelentenének a fogyasztók/megrendelők panaszaira, a lassú és költséges bírósági úttal szemben. Az IPOSZ és a tagszervezetei (ipartestületei) körébe tartozó vállalkozók vállalnák, hogy részt vesznek az ilyen eljárásban, panaszvizsgálásban, és elfogadnák a fórum által meghozott döntést szakmai hírnevük, becsületük megóvása érdekében, ellenkező esetben ugyanis nyilvánosságra kerülne a jogsértés. A megrendelő bizalma is nagyobb lenne az olyan vállalkozó iránt, aki hajlandó részt venni eme eljárásban.

A **gazdálkodó szervezeteknél nagyobb hangsúlyt kell fektetni arra, hogy minőségirányítási rendszereikben a szabályozás megfelel-e a fogyasztóvédelmi és termékbiztonsági szempontoknak.**

A **kamarákat arra is ösztönözni kell, hogy a gazdálkodók segítségére fogyasztóvédelmi szempontból is megfelelő szakmai felkészültséggel rendelkezzenek.** Vagyis ha egy vállalkozónak olyan információra van szüksége, hogy egy adott termékre milyen fogyasztóvédelmi előírások vonatkoznak, akkor arra a kamara felkészült legyen.

A **gazdasági szereplők körében vevőközpontúságra, minőségtudatos gazdálkodásra, a „felelős vállalat” koncepció erősítésére és elismerésére van szükség az alábbiak szerint:**

- A kereskedelem egyre fontosabb szerepet tölt be a fogyasztók védelmében (minőségmegőrzési idő, kiszerelés, termékösszetétel, áruismertető). Általában a logisztikai folyamatok biztonsága terén is sok a hibaforrás (pl. a hűtőlánc működésében stb.). A vevő alig kap személyes útbaigazítást az eladótérben levő alkalmazottaktól. Az információk a reklámokból, az elhelyezésből és a termékeken szereplő feliratokból, ábrákból és márkanevékből nyerhetők. Miután a felületek kisméretűek, a gyártók érdeke pedig a piac kiterjesztése, a többnyelvű feliratok egyre tömörebbek és egyre kevésbé olvashatóak. A fogyasztók áruismeretének fejlesztése tehát egyre nagyobb korlátokba ütközik, amit az áru kínálat bővülésének üteme csak hatványoz, felerősít. Az idegen nyelvű címkék dömpingje is megnehezíti a tájékozódást.
- Minőségbiztosítási, tanúsítási, és ellenőrző rendszerek bevezetésének támogatására van szükség.
- Minősítő rendszerek kidolgozása szükséges az etikus vállalati magatartás értékelésére, pl. „Mi figyelünk a fogyasztóinkra és a környezetünkre” (fenntartható anyag-, energia- és technológiafelhasználás, garancia, csomagolás, ügyfélszolgálat, szerviz, visszaveszi-e az elhasznált termékét, újrahasznosításáról gondoskodik-e, munkavédelem, stb.).
- Díjak alapítása (az etikus, felelősségteljes piaci magatartás díjazására) és ezáltal az etikus piaci-gazdasági működés népszerűsítése ágazatonként, szektoronként (átadás nagy publicitással, elismeréssel a díj birtoklásának legyen marketingértéke). Fontos, hogy a díjak odaítélésére széles körű, a társadalom több szektorára kiterjedő egyeztetés alapján kerüljön sor.
- Felnőttképzésben, illetve a cégek saját munkavállalóinak szervezett képzésekben az ügyfélközpontúságot, minőségközpontúságot közvetítő programok támogatása.

## 8. A fogyasztóvédelem társadalmasítása

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a **fogyasztói közérzet javítása érdekében szükség van a fogyasztóvédelem széles körű társadalmi alapokra helyezésére**, törekedve a mainál erősebb tudatos fogyasztói magatartás elősegítésére.

A **tudatos fogyasztói magatartás kialakítása** természetesen csak hosszú távon képzelhető el. Az a cél, hogy a fogyasztóvédelem társadalmasításával az állampolgárok érezzék, hogy van lehetőségük kitörni kiszolgáltatott helyzetükből, azaz a **tudatos fogyasztóvá nevelés**. Ezért a jövőben nagyobb hangsúlyt kell fektetni a tájékoztatásra és az oktatásra.

A **fogyasztói tudatosság erősödésének egyik előfeltétele, hogy a fogyasztók jogaikkal és kötelezettségeikkel megfelelően tisztában legyenek**. Tudatosítani kell bennük, hogy a csapdahelyzeteket miként tudják elkerülni, fel kell világosítani őket arról, hogy a látszatra kedvező vásárlások hosszú távon hátrányt jelenthetnek nekik. Példa erre a nyugta nélküli vásárlás a piacokon, vagy amikor valamilyen háztartási gép javításánál számlát nem kérnek, mivel a szerelő szerint így olcsóbb, vagy erőszakos üzletkötési módszerekkel, utazással egybekötött termékértékesítés során szerződéskötési kötelezettséget sugallva, kényszerítenek egyoldalú hátrányos feltételeket a fogyasztókra. A **tudatos fogyasztó nem „szervezi ki” magát a védelem alól**, mivel tisztában van vele, hogy szavatossági jogait csak számla vagy nyugta alapján tudja érvényesíteni. Arra is rá kell világítani, hogy az ilyen cselekmény egyben táptalaja a fekete, vagy jobb esetben a szürkegazdaságnak. **Általános társadalmi normává kell tenni azt, hogy a cselekedetiért mindenki maga is felelős**. Ha valaki belemegy egy szabálytalan vásárlásba, majd az előnytelen döntésének következményeivel szembesül, akkor ne követelje az állam helytállását maga helyett.

A tudatos fogyasztók körültekintőbbek a vásárlásoknál, szolgáltatások igénybevételénél. A termékek kiválasztása alkalmával ismerik azokat a tájékoztató adatokat, amelyek figyelembevételével hozzák meg döntésüket. **Képesek arra, hogy önállóan, közvetlenül is érvényesítsék jogaikat**, nem törődnek bele a gazdálkodó szervezetek saját érdeküket szem előtt tartó, fals, megtévesztő információiba.

## 8.1. A Fogyasztóvédelmi Tanács létrehozása

A kormányzati szándékok, a fogyasztói érdekek és a szakmai teljesíthetőség összehangolása végett szükséges a jogalkotási és jogalkalmazási folyamatban egy – a Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Testülethez képest szélesebb körben működő, többszintű és többoldalú – **új típusú érdekegyeztetési mechanizmus kidolgozása**.

A létrehozandó **Fogyasztóvédelmi Tanács** (a továbbiakban: Tanács) **célja**, hogy a kormányzati szintű döntéshozatalban résztvevők, a társadalmi szervezetek képviselői, illetőleg a jogszabályok betartására kötelezettek valódi és működő konzultációs lehetőséget kapjanak a koncepcionális kérdésekben, a jogszabályok megalkotásának folyamatában és a stratégiai jellegű jogalkalmazási kérdésekben egyaránt.

A **Tanács** alapvetően **konzultációs és véleményezési joggal** bírna a koncepcionális és jogalkotási kérdésekben, elsősorban a fogyasztóvédelmi politika fő irányait meghatározó, valamint a fogyasztóvédelem társadalmazásával összefüggő elsődleges feladatok megfogalmazása terén.

**A Tanács működése három alapvető szinten képzelhető el. Az országos érdekegyeztetés tripartit felépítéssel** működhet. A Tanács tagjai az alábbi oldalak mentén vennének részt a munkában:

- kormányzati oldal – a Minisztérium, a fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező állami szervek felügyeletét ellátó minisztériumok, valamint a fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező állami szervek,
- civil oldal – fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó civil szervezetek, meghatározott (részleteiben kidolgozott) reprezentativitás alapján, szakszervezetek, idősgügyi szervezetek, stb.,
- szakmai oldal – kereskedelmi, vendéglátó-ipari és szolgáltatói szakmai szervezetek, kereskedelmi és iparkamarák.

### **Az országos szint elsődleges feladata:**

- a fogyasztóvédelmi tartalmú, koncepcionális elképzelések (pl. fogyasztóvédelmi politika) véleményezése, javaslatok előterjesztése és megvitatása;
- a fogyasztókat érintő jogszabálytervezetek véleményezése,
- jogszabály-módosítás kezdeményezése a fogyasztói jogok, fogyasztói érdekek érvényesítése vagy védelme érdekében,
- a stratégiai döntések végrehajtásának figyelemmel kísérése, az egyes feladatok teljesítésének nyomon követése,
- az európai közösségi jogalkotási kezdeményezések, valamint ezek hazai viszonyokhoz való alkalmazhatóságának megvitatása;
- a fogyasztói vitarendezés alapvetéseinek – a békéltető testületek összetételére vonatkozó elvi követelmények, a testületek működésére vonatkozó szakmai elvárások

- megvitatása, aminek elsődleges célja a jogviták hatékony rendezésének biztosítása mindhárom oldal által elfogadott módon;
- a fogyasztói tájékoztatással, oktatással, képzéssel összefüggő koncepcionális tervek kidolgozása és összehangolása.

Az érdekegyeztetés **ágazati szintjén** az egyes termékcsoportok, illetőleg szolgáltatási, kereskedelmi ágazatok mentén működne az egyeztetés, a témák szerint felelős szakmai szervezetek és a speciális érdekeket képviselő társadalmi szervezetek között.

Itt az elsődleges feladat:

- az ágazatot érintő jogszabályok megalkotásának kezdeményezése és a jogszabálytervezetek véleményezése;
- javaslattevés az ágazat jövőbeni fejlődését biztosító – a fogyasztói érdekeket figyelembe vevő – tennivalók megfogalmazására;
- az ágazatot érintő, a jogszabályi kötelezettségekhez képest további magatartási szabályok, etikai kódexek, normagyűjtemények megfogalmazása.

A **regionális szint** a fogyasztóvédelem társadalmasításának legközvetlenebb szintjén biztosítja a vélemények, tapasztalatok kicserélését, amelyben részt vennének az adott földrajzi területen érintett területi hatóságok, civil szervezetek, illetőleg – adott esetben – a kereskedelmi egységek, szolgáltatók helyi képviselői. A regionális érdekegyeztetés fóruma nyitott, azaz valamennyi olyan szereplő megkeresése és bevonása lehetővé válik, amely a kérdések megoldásában a leginkább illetékes (pl. helyi önkormányzat, jegyző stb.)

A fő feladat ezen a szinten:

- a helyi problémák és kérdések közvetlen megvitatása;
- közös akciók, oktatási és képzési feladatok összehangolás és lebonyolítása;
- javaslattevés a legjellemzőbb helyi problémák – hatósági és/vagy civil eszközökkel való – megoldására;
- javaslattevés a regionális ellenőrzési program tartalmára, helyi kezdeményezésű ellenőrzések, vizsgálatok lefolytatására.

A Tanács a jelenlegi kétoldalú helyett az érdekelt szervezetekkel kiegészített, háromoldalú érdekegyeztetést valósít majd meg. Továbbá figyelemmel az egyes fogyasztóvédelmi területek specializálódására, az ágazati szint létrehozása a speciális szakmai szempontok hatékonyabb érvényesítését teszi lehetővé. A regionális szint pedig a területi érdekek megjelenítésére ad módot. Így országos szinten már egy előzetes egyeztetésen átment, a lényeges szempontok figyelembe vételével kialakított vélemény kerülhet megtárgyalásra.

A Tanács alapvetően a koncepcionális kérdésekben való együttgondolkodás, egyeztetett álláspont kialakításának fóruma, az egyes nagyobb súlyú kérdésekben pedig javaslattevő szerv.

## 8.2. A fogyasztók tájékoztatása

A konkrét jogok és lehetőségek megismertetése a fogyasztókkal mind állami, mind civil feladat, azaz a tájékoztatásban és az oktatásban mindkét szféra szerepet kell, hogy kapjon. A **megoldási lehetőségeket** egy közvetlenül erre irányuló kormányzati szintű **kommunikációs terv létrehozásában kell meghatározni.**

A tájékoztatásba be kell vonni a sajtót, **kiterjedt és a problémák elébe menő sajtókapcsolati rendszer kiépítésével és működtetésével.** Fontos tudatosítani azt, hogy a

fogyasztói jogokról való információ-továbbítás nem kereskedelmi, hanem elsősorban és kiemelten **közszolgálati feladat**, amelynek preventív és visszatartó ereje van. A veszélyes, a fogyasztó életére, egészségére nem biztonságos termékekről (fekete) lista készül. Fontos a nyilvánosság ereje, mert egy objektív, tiszta kép alapján javul az emberek értékítélete.

**A közvetlen kommunikáció javasolt formái az alábbiak:**

#### **8.2.1. Kampánykommunikáció**

**A fogyasztói jogok megismertetésének egyik leghatékonyabb módszere az üzenetek világos, közérthető, figyelemfelhívó megfogalmazása és széles körben való terjesztése.** A kampányok egyik része függetleníthető az aktualitásoktól, amennyiben a cél az alapvető fogyasztói jogok (alapjogok, szavatossági, jótállási lehetőségek, békéltető testületek) megismertetése. A kampányok időzítése mindemellett összekapcsolható egy-egy hatósági ellenőrzés, vizsgálat időpontjával, beindításával, vagy az eredmények kommunikálására adott válaszként is beindíthatók akkor, ha a vizsgálatok eredménye magas kifogásolási arányt mutat és egyértelmű, hogy olyan problémáról van szó, amely kizárólag hatósági eszközökkel nem oldható meg. **Ezekben a kampányokban a hagyományos értelemben vett marketing-kommunikációs eszközök igénybevétele indokolt.**

#### **8.2.2. Eseménykommunikáció**

**A fogyasztóvédelmi ismeretek közvetlen és az interaktivitást is biztosító módszere a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóságok jelenléte különböző rendezvényeken.** Így lehetővé válik a felmerül kérdések közvetlen helyszíni megválaszolása.

#### **8.2.3. Interaktív kommunikáció az Interneten keresztül**

**Az Internet egyik legfontosabb tulajdonsága az interaktivitás lehetősége.** A weboldalakon számtalan helyen lehet a lehető legkülönbözőbb témákban véleményt nyilvánítani, az egyes fórumokon a hozzászólások rendkívül hasznos információkat szolgáltathatnak.

**A fogyasztóvédelmi honlapokon fórum-rovatokat kell kialakítani,** ahol lehetőség van online panaszbejelentésre és biztosított az információkérés lehetősége elektronikus úton. A közvetlen hangvételű véleményközlés és az arra való reagálás érdekében kiemelt hangsúlyt kell fektetni a fórumokban való aktív részvételre.

#### **8.2.4. Rovatok, műsorok az írott sajtóban és az elektronikus médiában**

Az írott sajtó mellett jellemzően a kereskedelmi rádiók keresik meg a fogyasztóvédelmi hatóságokat médiaajánlatokkal. Ezekben a rendszeres félórás/órás műsor-lehetőség mellett reklámspotok sugárzását kínálják fel a szerkesztőségek. Ez a típusú megjelenés a legköltségesebb, míg egy műsor támogatása is több százezer forint, addig egy 30 másodperces reklámspot tíz alkalommal való sugárzása a kereskedelmi rádiókban is meghaladja az egymillió forintot. A fizetett megjelenések megtervezése tehát egyrészt a ráfordítható költségek, másrészt a nézettségi/hallgatottsági adatok függvényében lehetséges.

#### **8.2.5. Sajtótájékoztatók szervezése**

**A sajtótájékoztató szervezése olyan esetekben indokolt, ha**

- a közvetíteni kívánt információ olyan horderejű, hogy valószínűsíthető a sajtó széles körű érdeklődése;
- a téma olyan összetett, hogy hosszabb kifejtése érdekében szükségesnek látszik a részletes, a felmerült kérdéseket közvetlenül megválaszoló tájékoztatási forma igénybevétele.
- a téma, az információ eseményhez kötött, ezért időszerű.

A sajtótájékoztató szervezését igénylő témák olyan súlyúak, hogy azon - a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóságok vezetői és szóvivői mellett – az érintett minisztérium felső vezetésének részvétele is elengedhetetlen.

### 8.2.6. Szervezett találkozók a sajtó képviselőinek

A sajtóval való kapcsolattartás célja — az információ-továbbítás mellett — a sajtó képviselőivel való nyílt, bizalmat keltő partneri viszony kialakítása. Ennek érdekében időszakonként indokolt — különösen a tapasztalatok alapján a fogyasztóvédelem témaköre iránt valóban érdeklődő újságíróknak — **sajtóbeszélgetések, háttérbeszélgetések szervezése**, amelyek nem egy meghatározott és aktuális hír köré csoportosulnak, hanem a fogyasztóvédelem egészébe, az intézményrendszer effektív működésébe való betekintést teszik lehetővé.

### 8.2.7. Egyéb lehetőségek

Mind a minisztériumoknak, mind a hatóságoknak **közel kell vinniük az információkat a fogyasztókhoz szakszerű, de közérthető formában, kiadványokon keresztül**, amelyeknek terjesztésébe be kell vonni azokat a széles fogyasztói kört vonzó kereskedelmi egységeket, amelyek egyébként a fogyasztói jogvitákban sok esetben a kötelezett oldalán állnak. A kiadványok az önkormányzatokon keresztül is terjeszthetők lennének eljutva ezzel a kisebb települések lakosságához is.

A **tájékoztatásban komoly szerep hárulhat a fogyasztóvédelmi lapok szerkesztőségeire**. Fontos egy olyan **együttműködés kialakítása**, amely összehangolja a felszínre kerülő konkrét problémák lehetséges megoldásának kommunikálását.

## 8.3. Fogyasztóvédelmi tárgyú kutatás

A fogyasztóvédelem társadalmasításához szükséges teendők **erős elméleti megalapozása indokolt**. Ez lehet a garanciája annak, hogy a fogyasztóvédelem helyzetének javítása érdekében tett erőfeszítéseket ne lehessen az „átgondolatlan”, „előkészítetlen”, „kapkodó” jelzőkkel illetni, továbbá ez garantálhatja, hogy a munka eredménye ne „tüneti kezelés” legyen, hanem a problémák gyökerét érintő, megelőző, és hosszú távon is működőképes, megnyugtató megoldás.

A **kutatómunkának foglalkoznia kell a fogyasztók kiszolgáltatottságának okaival és körülményeivel**, a tömegtermelés és az aktív elosztási formák térhódításával, ami bizonyos mértékig a szabályozás és ellenőrzés régi eszközeinek és módszereinek felülvizsgálatát is szükségessé tehetik. Az ez irányú civil kezdeményezéseket is egy mederbe kell terelni. Meg kell vizsgálni továbbá, hogy az oktatás kikre és milyen formában terjedjen ki, ki kell dolgozni a tan- és tájékoztató anyagok logikus rendszerét. Külön figyelmet kell fordítani az oktatók

képzésére. Kutatni kell a termelői és kereskedői oldal ez irányú tennivalóit, elemezni és értékelni szükséges az eddigi gyakorlat hatékonyságát.

A **fogyasztói szokások mélyebb elemzése is elkerülhetetlen** a témakör vizsgálata során. Ez különösen olyan területeken válik fontossá, ahol a valódi minőség első látásra nehezen érzékelhető (lakás, műszaki cikkek, háztartási gépek, szövetek stb.). Ez a garanciák körét is érinti. A vizsgálat során figyelmet kell fordítani az áruelosztási módszerek változására, és vizsgálni kell ezek hatását a vásárlási szokásokra (klasszikus bolt, önkiszolgálás, házhozszállítás, e-kereskedelem stb.). Szükséges, hogy a témakör kutatása terjedjen ki a gyors ütemben terjedő új (tömeg)kommunikációs eszközök fogyasztókra gyakorolt hatására.

Mindezekon túl **egy sor „külső” tényező is figyelmet érdemel:**

- az előregezés és más demográfiai folyamatok befolyása,
- az automobilizmus,
- az üdülési, sportolási és hobbi-szokások változása,
- a háztartások gazdálkodásának átalakulása, a pénzügyi műveletek, a megtakarítások és hitelezési kockázatok befolyása,
- az európai térség mobilitása, mely által a szokások diffúziója felgyorsul.

A döntést előkészítő, megalapozó kutatásokat követően **fontos a program tagolása rövid és hosszú távú megoldásokra**, ezen belül különösen javasolt a „prompt intézkedések” bevezetése.

**Kiemelt jelentőségű a fogyasztóvédelmi civil szervezetek bevonása** mind a feladat előkészítésébe, mind annak megvalósításába az alábbiakra is tekintettel:

- Egyes civil szervezeteknél rendkívül értékes, hasznos, komoly szakmai tevékenység folyik, amelynek megismerése és bevonása jelentősen segítené a projekt sikerét.
- A civilek és meglévő társadalmi kapcsolataik bevonása erősítené a projekt alulról jövő kezdeményezési aspektusát.
- Ezáltal nőne a kezdeményezés társadalmi hitelessége, támogatottsága, elfogadottsága.
- A civilek tevékenysége bizonyítottan kb. két és félszer költséghatékonyabb más típusú szervezetek tevékenységénél (önkéntesség, aktivisták, multiplikátor szerep), mivel közvetlen és közvetett úton nagyon sok embert érnek el.
- Jelentős nemzetközi kitekintéssel rendelkeznek egyes civil szervezetek.

A kutatásoktól elvárt eredmény, hogy az azok során felhalmozott információ, ismeret felhasználásával a fogyasztóvédelmi szempontok, ismeretek széles körben történő ismertetésére, a fogyasztói tudatosságra nevelésre, a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatására vonatkozóan javaslatok, tájékoztatók, oktatási segédanyagok kerüljenek kidolgozásra.

## **8.4. Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása**

A **hosszú távú környezeti és gazdasági fenntarthatóság elképzelhetetlen a társadalom felelősségtudatának változása nélkül**. Ehhez nélkülözhetetlen az etikus gazdasági és társadalmi viselkedésmóddal (környezetileg és társadalmilag felelős vállalat, tudatos vásárló, fenntartható fogyasztási és termelési minták) népszerűsítése és kormányzati támogatása. A felelősségtudatos társadalmi gondolkodás kialakításában kulcsszerepet játszik a fogyasztóvédelmi szempontokat és minőségközpontúságot megjelenítő oktatás.

A tudatos vásárlói kultúra kialakulásához jelentősen hozzájárul a fogyasztóvédelmi versenyek szervezése. Az oktatási intézmények, és a tanulók érdeklődésének felkeltése érdekében az ilyen irányú kezdeményezések támogatása indokolt.

A cselekvési program keretében a fogyasztóvédelmet és a fogyasztóvédelmi képzést nemcsak a **klasszikus fogyasztóvédelmen túllépő „fenntartható fogyasztás” szemléletmódnak kell jellemeznie**, hanem a lehető legszélesebb körben kell értelmezni, kiterjesztve azt a termékek és áruk körén túl például a pénzügyi szolgáltatásokra, szociális szolgáltatásokra (problémák mutatkoznak a nyugdíjas házak, idősök otthonai kapcsán) és minden más lehetséges területre is.

A hosszú távú cél az, hogy a fenti értelemben vett fogyasztóvédelmi ismeretek, a tudatos vásárlói szemléletmód kialakítása a (köz)oktatás és képzés valamennyi szintjén – már az óvodától kezdve – jelenjen meg. A rövid távú megoldás érdekében azonban ezzel párhuzamosan meg kell jeleníteni a kérdést a köz- és a felsőoktatásban, különös tekintettel a felsőbb évfolyamokra és kiemelten a tanárképzésre, illetve a tanártovábbképzésre. Erre az egyes képzési formákhoz igazodva, különböző módokon van lehetőség.

#### **8.4.1. A közoktatás területén**

**Az alap- és középfokú intézményekben nem halogatható tovább a fogyasztóvédelmi ismeretek integrált oktatása.** Az oktatási intézmények fogyasztóvédelmi ismeretek oktatására oly módon ösztönözhetők, hogy a jelenleg folyó Nemzeti Alaptantervek felülvizsgálata során a téma fontossága megerősítésre kerül, és a fogyasztóvédelmi ismereteket specialitásuknak megfelelően az egyes műveltségi területekbe beépítik.

Ezen túlmenően támogatni kell az alap- és középfokú intézményekben **különböző műveltségi területeken oktató tanárok felkészítését**, fogyasztóvédelmi ismereteinek bővítését. Ennek ugyanakkor alapvető feltétele a megfelelő tanári segédanyagok biztosítása. A pedagógusok fogyasztóvédelmi tárgyú továbbképzését pályázati programmal kell támogatni. A program forrása a bírságokból származó bevétel.

Ösztönözni kell a tankönyvírókat, hogy **a tankönyvekbe a fogyasztóvédelmi ismereteket a megfelelő mértékben beépítsék.** Ehhez szükséges, hogy a tankönyvvé nyilvánítás bírálati szempontjai között jelenjen meg a fogyasztóvédelmi ismeretek vizsgálata is.

#### **8.4.2. A közép- és felsőfokú szakképzés területén**

Az oktatáson belül a pedagógusképzés elsődlegessége mellett **a képzés minden szintjén az integrált megközelítés hangsúlyozandó.**

Ezért az Országos Képzési Jegyzékben (OKJ) szereplő szakképesítések szakmai- és vizsgakövetelményeinek felülvizsgálata során figyelembe kell venni az adott szakmához kapcsolódó fogyasztóvédelmi ismereteket.

#### **8.4.3. A felsőoktatás területén**

A felsőoktatási intézményekben általában kredit-pontot lehet kapni a fogyasztóvédelem tantárgy felvételéért. Fogyasztóvédelmi szakirányú végzettséget azonban sehol sem lehet szerezni. A **fogyasztóvédelmi szakemberképzés szakirányú továbbképzés keretében** történő megkezdődése érdekében pályázat keretében kell támogatni a fogyasztóvédelmi szakirányú továbbképzés tananyagának kidolgozását és a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság általi elfogadtatását. A program forrása a bírságokból származó bevétel. Fogyasztóvédelmi szakemberigény jelekedezik a fogyasztóvédelmi hatóságoknál, az önkormányzatoknál, a békéltető testületeknél, a civil szervezeteknél, esetleg a nagyobb vállalkozóknál is.. A szakirányú továbbképzés során megszerzett végzettség egy újabb lehetőséget biztosítana azoknak az állástalan, diplomával rendelkező fiataloknak, így a pedagógusoknak is, akik az egyetemi, vagy főiskolai végzettségükkel nem tudnak elhelyezkedni, megfelelő munkát találni.

## 8.5. Fogyasztóvédelmi Alapprogram

Fogyasztóvédelmi Alapprogramot kell létrehozni a fogyasztóvédelmi feladatok és stratégiai célok eredményesebb végrehajtása érdekében.

Az alapprogram célkitűzése a fogyasztóvédelem társadalmasításának, vagyis a társadalom önvédelmének megerősítése érdekében olyan bevételi források szerzése illetve olyan tevékenységek támogatása, mely hosszú távon eredményezi a tudatos fogyasztói magatartás kialakulását, és a fogyasztó kiszolgáltatottságának felszámolását, valamint a felelős és tisztességes piaci magatartást tanúsító vállalkozások elterjedését, továbbá a civil szektor fogyasztóvédelemben betöltött szerepének megerősödését.

Az Alapprogram bevételeinek a költségvetési támogatáson túl két fő forrása képzelhető el:

### 8.5.1. Fogyasztóbarát védjegy program bevételei

Az Európai Unióhoz való **csatlakozás eredményeképpen egyre több vállalkozás kezdett „európaivá” válni** azáltal is, hogy belátta: a fogyasztóvédelmi jogszabályok betartása nem csak a hatósági szankció elkerülését szolgálja, hanem a normák mögött húzódó érdekek figyelembe vétele, illetőleg a minél több elégedett fogyasztó a cég pozitív megítélését, ezen keresztül a közép- és hosszú távú értékesítési mutatóit is előmozdíthatja.

Ezzel szemben **léteznek olyan vállalkozások is, amelyek még a legalapvetőbb előírásokat sem tartják be**, a reklamáló fogyasztóban eleve feltételezik a rosszindulatot, a jogokkal való visszaélés szándékát; üzletpolitikájuk szempontjai között nem szerepel a fogyasztói elégedettség, szinte kizárólagosan az értékesítési szempontokat tekintik relevánsnak. **A cél az, hogy a felelősségteljes magatartást tanúsító vállalkozások között egyedül maradjon a jogsértéseket halmozottan elkövető, a fogyasztói jogvitákban automatikusan elutasító magatartást tanúsító gazdálkodó szervezet.**

A vállalkozók fogyasztókkal kapcsolatos pozitív attitűdjének kialakítása, illetve megerősítése érdekében be kell vezetni a pályázati úton elnyerhető fogyasztóbarát szolgáltató, illetve fogyasztóbarát termék emblémát.

A megfogalmazott célok megvalósítása érdekében egy többlépcsős program kidolgozása javasolt, amelynek **fő elemei** a következőkben foglalhatók össze:

1. A gazdálkodó szervezetek **aktív részvétele a tudatos fogyasztóvá nevelés folyamatában**. A fogyasztókat közvetlenül kiszolgáló üzletekben, kereskedelmi és vendéglátó-ipari egységekben tájékoztató táblákon, plakátokon, szórólapokon feltűnő módon, közvetlen formában juttassák el a fogyasztókhoz a vásárlói jogokat ismertető információkat. A jelenlegi gyakorlat szerint azokban jogszabályi előírásokat, illetőleg olyan adatokat közölnek, amelyek a vonatkozó rendelkezések értelmében kötelezőek (jogorvoslati fórumok felsorolása, vásárlók könyvének elérhetővé tétele), ráadásul ezeknek az információknak egy része nem felel meg a hatályos jogszabályi előírásoknak.
2. **Fogyasztóbarát ügyfélszolgálat működtetése**, amelynek elsődleges célja, hogy minél több probléma legyen a helyszínen megoldható. A felmerülő fogyasztói ügyek elemzésének eredményeképpen olyan megoldási javaslatokat és módszereket kell kidolgozni, amelyek csökkentik a fogyasztói panaszok előfordulásának esélyét.
3. **Az értékesítési, kiszolgálási színvonal javítása**, valamint olyan új, fogyasztóbarát módszerek kidolgozása, amely kényelmesebbé, barátságosabbá teszi az árusítást, a kiszolgálást, illetőleg a szolgáltatások nyújtását.

A program meghirdetését megelőzően részben a szakmai szervezeteken keresztül, részben közvetlen megkeresések útján indokolt felvenni a kapcsolatot a kereskedelem, a vendéglátás és a szolgáltatási szektor képviselőivel, és ismertetni a program célját és részleteit, valamint felmérni, hogy várhatóan milyen fogadtatása lesz a programnak a gazdálkodó szervezeteknél.

A **program megvalósítását egyfajta pályázati rendszerben lehet elképzelni**, amelyben a pályázók az előzetesen kidolgozott kritériumrendszernek felelnek meg. A pályázatot egy szakértői bizottság értékelné, amelyben részt vesznek az érintett minisztériumok, a civil szervezetek, valamint a hatóságok képviselői, szükség esetén a szakmai érdekképviselők küldöttei is. A pályázat elbírálása részben a benyújtott dokumentáció tartalmának értékelése, részben helyszíni ellenőrzés alapján történik, amelynek végeredményeként elnyerhető a program elnevezésében szereplő megkülönböztető jelölés (esetlegesen egy tanúsító védjegy formájában).

Mindenképpen hangsúlyozni szükséges, hogy a jogszabályi előírások betartása nem elegendő a fogyasztóbarát szolgáltatás vagy termék megjelölés eléréséhez. A jogszabályi előírásoknak való megfelelés ugyanis minden vállalkozóra vonatkozó kötelezettség, melynek be nem tartása esetén a hatóságnak szankciót kell megállapítania a jogsértővel szemben. Jelen esetben azonban az a követelmény, hogy a jogszabályi előírásokat a vállalkozó betartsa, és ezen túlmenően olyan további fogyasztóbarát tevékenységet folytasson, mely segíti a fogyasztókat a vásárlások ill. a szolgáltatások igénybevétele során. Ilyen lehet például a bevásárlóközpontokban, üzletházakban olyan központi ügyfélszolgálat működtetése, amely az adott üzletben sikertelenül lezajlott vásárlói reklamációt kulturáltan és ügyfélbarát módon kezeli az erre kialakított külön eljárásrendje alapján. Ilyen fogyasztóbarát magatartás lehet, hogyha egy adott vállalkozás az esetleges fogyasztói kifogások nyomán kialakult békéltető testületi eljárásokban aktívan részt vesz, illetve jelenlétével segíti a testületek munkáját. A fogyasztók minél magasabb színvonalú és tisztességes kiszolgálása érdekében a jogszabályi előírásoknál bővebb elkötelezettséget vállal, stb.

Meg kell említeni továbbá, hogy a jelenleg használt védjegyeiktől, címkéktől (mint például az öko-címke, vagy a környezetbarát termék védjegy) eltérő cél megvalósítására hivatott a fogyasztóbarát szolgáltatás, fogyasztóbarát termék címke. Az azok odaítéléséhez kapcsolódó szempontok is sajátosan fogyasztóvédelmi jellegűek. A védjegy létrehozásának nem célja a már működő védjegyek hatásának esetleges gyöngítése átfedő szempontok értékelése révén.

**A pályázatban részt vevők természetesen 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.**

A termékek esetében a **védjegy garantálná,** hogy a fogyasztóvédelmi hatóság által bevizsgált termékről van szó, illetve a szolgáltatások esetében a fogyasztóvédelmi hatóság által ellenőrzött szolgáltatásról.

### **8.5.2. Cégek, érdekvédelmi szövetségeik befizetései**

Mivel fogyasztóvédelmi hatóságok, szervezetek támogatást illetve adományokat nem fogadhatnak el cégektől piacsemlegességük megóvása érdekében, az Alapprogram küszöbölne ki ezt a gyakorlatban valóban felmerülő problémát. Az Alapprogramba történő befizetésekkel a Magyarországon működő cégek, vagy szakszövetségeik, érdekképviselői szervezeteik a fogyasztóvédelmet támogatnák annak reményében, hogy tisztességes verseny alakuljon ki a fogyasztókért a honi kereskedelemben. (A magyar fogyasztók ne bizonytalan eredetű és minőségű termékeket vásároljanak alacsony árak miatt, stb.). A tisztességesen működő cégek egyre inkább érdekeltek abban, hogy a fogyasztók tudatosabbak, képzettebbek legyenek, ugyanis ez esetben nem válhatnak olyan cégek áldozataivá, melyek szerződési feltételeikkel becsapják őket, és látszólag előnyösebb feltételeikkel a piacról fogyasztói keresletet vonnak el.

## **9. A jogi szabályozás módosítására vonatkozó további javaslatok**

- A **fogyasztó** – Fgytv.-ben meghatározott – **fogalmának módosításával** egyértelművé kell tenni, hogy a fogyasztó alatt a természetes személyeket értjük. A természetes személyek fokozott védelmét indokolja, hogy kiszolgáltatottak a gazdálkodó szervezetekkel szemben, ezért rászorultabbak arra, hogy a különböző jogintézmények adta lehetőségeket igénybe vegyék. Jelenleg, mivel a törvény a „személy” megfogalmazást használja, – a Legfelsőbb Bíróság döntéseinek megfelelően – fogyasztónak minősülnek a nem természetes személyek (jogi személyek, jogi személyiséggel nem rendelkező más szervezetek) is, ha a termékeket végső felhasználási céllal vásárolták gazdasági tevékenységükön kívül eső célra. Az ő bevonásukat nem javasoljuk a fogyasztói fogalom körébe. A **békéltető testületekre vonatkozó szabályokat módosítani szükséges** az eddigi működés tapasztalatai alapján.

- **Felül kell vizsgálni az üzletbezárás szabályait a jogkövető magatartás kikényszerítésének erősítése érdekében,** közvetlen üzletbezárási hatáskört adva a felügyelőségeknek. Pontosítani és szigorítani kell a hatósági intézkedés alkalmazásának feltételeit. Az üzlet bezárására csak az Fgytv.-ben felsorolt esetekben kerülhessen sor. Az üzlet bezárása mellett a hatósági intézkedések alkalmazásának hatékonyságát növelni kell.

- A fogyasztóvédelmi hatósági eljárásokban kiszabott bírságokat a vállalkozók és más kötelezettek esetében az általuk adott egyes **nyilatkozatoknál kötelezően feltüntetendő adatként kell kezelni**, így például kölcsönök, támogatások felvételénél, pályázatok benyújtásánál, az államháztartás működési rendjéről szóló **217/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet módosításával**.

- A fogyasztói szerződés keretében érvényesített **szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet** módosítása szűkítette a fogyasztók jogérvényesítési lehetőségeit, melyet **felül kell vizsgálni**. Biztosítani kell a fogyasztó igényérvényesítésének szélesebb lehetőségét, így például a javítási határidő keretek között tartását. A jelenlegi szabály, mely szerint a forgalmazónak törekedni kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést 15 napon belül elvégezze, sajnos nem jelent elegendő garanciát a szavatossági jogok megfelelő érvényesíthetőségére. A forgalmazók ösztönzésének egyik lehetséges módja, hogy – a Ptk. szavatossági rendelkezéseiből kiindulva – azokban az esetekben, amikor a javítás a fogyasztóknak jelentős kényelmetlenséget okoz, vagyis amennyiben a javításra egy bizonyos meghatározott idő alatt (megfelelő időn belül) nem kerül sor, cserekészülék-biztosítási kötelezettség kerüljön előírásra a javítás helyett. Erre természetesen csak bizonyos termékkörök (például műszaki cikkek) esetében kerülhet sor. Megfontolandó továbbá a fogyasztói kifogásról a forgalmazó által felvett jegyzőkönyv meghatározott ideig történő megőrzésére vonatkozó kötelezettség előírása is. Ennek gyakorlati jelentősége abban áll, hogy a forgalmazók sok esetben megtagadják a jegyzőkönyv felvételét, és egy példányának a fogyasztó részére történő átadását, majd arra hivatkoznak, hogy a jegyzőkönyvet felvették, de jogszabály nem kötelezi őket annak hosszabb ideig, adott esetben több hónapig történő megtartására, így (a fogyasztói bejelentésre indult eljárásban) az ellenőrző hatóság számára nem tudják bemutatni azt. Ezért célszerű lenne meghatározni, hogy egy-egy jegyzőkönyv megőrzése a forgalmazótól meddig várható el.

- Módosítani kell a Ptk. módosításáról és egységes szövegéről szóló 1977. évi IV. törvény hatálybalépéséről és végrehajtásáról rendelkező 1978. évi 2. törvényerejű rendelet 22. §-át, mely a kereskedelemért felelős minisztert hatalmazza fel, hogy az igazságügyért felelős miniszterrel egyetértésben rendelettel megállapítsa a kiskereskedelmi forgalomban eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igényeknek a törvény rendelkezései szerint történő intézésének eljárási szabályait. Miután e szabályozás tárgya szerint egyértelműen fogyasztóvédelmi jellegű, a felhatalmazó rendelkezés aktualizálása szükséges oly módon, hogy abban a kereskedelemért felelős miniszter helyett a fogyasztóvédelemért felelős miniszter kapja a jogalkotásra való felhatalmazást.

- A használati-kezelési útmutatóról és a minőség tanúsításáról szóló 2/1984. (III. 10.) BkM-IpM együttes rendeletben foglalt szabályozással kapcsolatosan fel kell mérni, hogy melyek azok a területek, amik az általános termékbiztonságról szóló 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatálya alá tartoznak, továbbá melyek azok a termékek, amelyekre vonatkozóan Európai Unió szabályozás speciálisan előírja használati-kezelési útmutató mellékelését. Az ezt követően fennmaradt termékkör tekintetében pedig meg kell vizsgálni, hogy mely termékek esetén lehet indokolt és alátámasztható használati-kezelési útmutató biztosításának előírása.