



Ikt. sz.: FVB/22-2/2013.

FVB-10/2013. sz. ülés  
(FVB-112/2010-2014. sz. ülés)

## **J e g y z ő k ö n y v**

az Országgyűlés **Fogyasztóvédelmi bizottságának**  
2013. április 16-án, kedden, 10 óra 06 perckor kezdődően,  
az Országház Delegációs termében (főemelet 40.)  
„A 18. évüket be nem töltött, az időskorú, valamint a fogyatékkal élő fogyasztók helyzete és a  
vonatkozó jogi szabályozás áttekintése” címmel  
megtartott szakmai nyílt napjáról

## Tartalomjegyzék

<i>Napirendi javaslat</i>	3
<i>Az ülés résztvevői</i>	5
<i>A bizottság elnökének köszöntője és bevezetője</i>	7
<i>A 18. évüket be nem töltött, az időskorú, valamint a fogyatékkal élő fogyasztók helyzete és a vonatkozó jogi szabályozás áttekintése</i>	7
<i>Kormányzati intézkedések a leginkább kiszolgáltatott - köztük a fiatal- és időskorú - fogyasztók helyzetének javítása érdekében</i>	9
<i>Hatósági tapasztalatok és lehetőségek a 18. életévüket be nem töltött, az időskorú, valamint a fogyatékkal élő fogyasztók jogainak védelme érdekében</i>	11
<i>A pénzügyi szervezetek számára megfogalmazott, a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló felügyeleti ajánlás főbb elvárásainak ismertetése</i>	12
<i>Gyermekek az interneten - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság tapasztalatai</i>	14
<i>Gondolatok az értelmi fogyatékos emberek fogyasztói jogaival összefüggésben</i>	15
<i>A látássérültek nehézségei a mindennapi bevásárlásban</i>	17
<i>A fogyatékossgal élő emberek is fogyasztók</i>	18
<i>Hallássérültek jelenlegi helyzete a szolgáltatásokhoz való hozzáférés területén</i>	19
<i>Fogyasztóvédelmi ismeretterjesztés a Nyugdíjasok Országos Szövetségében</i>	21
<i>Lépünk az idősek fogyasztói kiszolgáltatottsága ellen</i>	22
<i>A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének a speciálisan védendő fogyasztók helyzetével kapcsolatos tapasztalatai - javaslatok</i>	23
<i>Édes Fiam! Született Fogyasztó vagy!</i>	24
<i>Képviselői hozzászólások</i>	26
<i>A bizottság alelnökének zárszava</i>	30

## Napirendi javaslat

A bizottság elnökének köszöntője és bevezetője

Kormányzati intézkedések a leginkább kiszolgáltatott - köztük a fiatal- és időskorú - fogyasztók helyzetének javítása érdekében

Előadó:  
Nemzetgazdasági Minisztérium képviselője

Hatósági tapasztalatok és lehetőségek a 18. életévüket be nem töltött, az időskorú, valamint a fogyatékkal élő fogyasztók jogainak védelme érdekében

Előadó:  
Dr. Becsky-Balku Orsolya főosztályvezető, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

A pénzügyi szervezetek számára megfogalmazott, a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló felügyeleti ajánlás főbb elvárásainak ismertetése

Előadó:  
Dr. Kolozsi Sándor ügyvezető igazgató, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Gyermekek az interneten - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság tapasztalatai

Előadó:  
Miszlai Róbert főosztályvezető, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Gondolatok az értelmi fogyatékos emberek fogyasztói jogaival összefüggésben

Előadó:  
Kovács Melinda ügyvezető igazgató, Értelmi Fogyatékosággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége

A látássérültek nehézségei a mindennapi bevásárlásban

Előadó:  
Szakály Melinda elnök, Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége

A fogyatékosággal élő emberek is fogyasztók

Előadó:  
Földesi Erzsébet alelnök, Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége

Hallássérültek jelenlegi helyzete a szolgáltatásokhoz való hozzáférés területén

Előadó:  
Romanek Péter Zoltán munkatárs, Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége

Fogyasztóvédelmi ismeretterjesztés a Nyugdíjasok Országos Szövetségében

Előadó:

Némethné Jankovics Györgyi elnök, Nyugdíjasok Országos Szövetsége

Lépünk az idősök fogyasztói kiszolgáltatottsága ellen

Előadó:

Dr. Pálffy Gyula elnök, Nyugdíjasok Országos Képvisellete, Közgazdasági Bizottság

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének a speciálisan védendő fogyasztók helyzetével kapcsolatos tapasztalatai - javaslatok

Előadó:

Dr. Kispál Edit szóvivő, Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

Édes Fiam! Született Fogyasztó vagy!

Előadó:

Széplaki Ferenc elnök, Pest Megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület

A bizottság tagjainak hozzászólásai, konzultáció

A bizottság alelnökének zárszava

## Az ülés résztvevői

### A bizottság részéről

#### Megjelent

Elnököl: **Simon Gábor** (MSZP), a bizottság elnöke

Szabó Zsolt (Fidesz), a bizottság alelnöke  
 Zsigó Róbert (Fidesz), a bizottság alelnöke  
 Boldog István (Fidesz)  
 Mágori Józsefné (Fidesz)  
 Varga Gábor (Fidesz)  
 Spaller Endre (KDNP)  
 Tóth Csaba (MSZP)

#### Helyettesítési megbízást adott

Földesi Gyula (Fidesz) Szabó Zsoltnak (Fidesz)  
 Dr. Horváth Zsolt (Fidesz) Boldog Istvánnak (Fidesz)  
 László Tamás (Fidesz) Zsigó Róbertnek (Fidesz)  
 Örvendi László (Fidesz) Mágori Józsefnének (Fidesz)  
 Sági István (Fidesz) Varga Gábornak (Fidesz)  
 Simonka György (Fidesz) Spaller Endrének (KDNP)  
 Tóbiás József (MSZP) Tóth Csabának (MSZP)  
 Tóth Csaba (MSZP) megérkezéséig Simon Gábornak (MSZP)

### Meghívottak részéről

#### Hozzászólók

Dr. Mozolai Mónika osztályvezető (Nemzetgazdasági Minisztérium)  
 Dr. Becsky-Balku Orsolya főosztályvezető (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)  
 Dr. Kolozsi Sándor ügyvezető igazgató (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete)  
 Míszlai Róbert főosztályvezető (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság)  
 Kovács Melinda ügyvezető igazgató (Értelmi Fogyatékosokkal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége)  
 Szakály Melinda elnök (Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége)  
 Földesi Erzsébet alelnök (Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége)  
 Romanek Péter Zoltán munkatárs (Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége)  
 Némethné Jankovics Györgyi elnök (Nyugdíjasok Országos Szövetsége)  
 Dr. Pálffy Gyula elnök (Nyugdíjasok Országos Képviselőtestülete, Közgazdasági Bizottság)  
 Dr. Kispál Edit szóvivő (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége)

Széplaki Ferenc elnök (Pest Megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület)  
Felméry Gusztáv elnök (Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület)

**Megjelentek**

Ertsey Katalin (független) országgyűlési képviselő  
Dr. Sós Tamás (MSZP) országgyűlési képviselő

(Az ülés kezdetének időpontja: 10 óra 06 perc)

### **A bizottság elnökének köszöntője és bevezetője**

SIMON GÁBOR (MSZP), a bizottság elnöke, a továbbiakban ELNÖK: Jó reggelt kívánok! Tisztelettel köszöntöm önöket a magyar parlament Fogyasztóvédelmi bizottságának az ülésén. Nagyon köszönöm, hogy ilyen szép számban elfogadták a meghívást a mai rendhagyó, ámde a bizottság munkájában nem rendkívüli formára, hiszen egy szakmai nyílt nap keretében, bizottsági ülés keretében vitatunk meg témát és cserélünk egymással információt.

Formálisan ez egy bizottsági ülés, ezért a vendégeink kedvéért is jelzem, hogy a Hárszabálynak megfelelően fogunk eljárni. Ezért megállapítom a jegyzőkönyv kedvéért is, hogy a bizottság határozatképes, kormánypárti és ellenzéki oldalon is képviselők megjelentek és lehetővé tették a mai munka megkezdését.

### **A 18. évüket be nem töltött, az időskorú, valamint a fogyatékkal élő fogyasztók helyzete és a vonatkozó jogi szabályozás áttekintése**

Előzetesen ezt a bizottsági témát, ezt a szakmai nyílt napot úgy terveztük, hogy itt a magyar parlament egyik legszebb termében, a Delegációs teremben az önök részvételével és a nyilvánosság tájékoztatása mellett fogjuk megtartani. Úgy haladunk, hölgyeim és uraim, hogy az elnöki bevezetőt követően az előre felkért és program szerint rögzített előadónk fognak szót kapni. Természetesen ismertetni fogjuk a sorrendet, mindig el fogom mondani annak az előadónak a nevét, aki szót kap, és jelzem, hogy ki az, aki a következő megszólaló lesz. Azt követően, miután az önök által fontosnak tartott gondolatokat meghallgattuk, a bizottsági tagok, a bizottságban dolgozó frakciók képviselői tudják a saját véleményüket, kérdéseiket, megjegyzéseiket a témához hozzákapcsolni, és a végén lehetőséget teremtek arra, hogy ha az előadónk kaptak bármilyen jelzést, kérdést, megszólalásra lehetőséget teremtő felvetést, akkor önök természetesen tudnak erre reagálni.

Szeretnénk mintegy tervezett időkeretben ezt a mai szakmai nyílt napot megtartani, szándékaink szerint egy kétórás időkeretben, délig tervezzük a mai ülésünket. Nyilvánvaló, ebbe belefér az, hogy ha van egy érdekes témacsomópont, amit akár hosszabban is meg tárgyalunk, akkor egy pár perces csúszás ilyen módon is belefér.

Köszönöm szépen az előzetesen írásos anyagot, háttéranyagot elküldőknek, hogy segítették ezzel a bizottság munkáját. Ez lehetővé teszi azt, hogy az előadónk jobban fókuszálhassanak azokra a kiemelt gondolatokra, amelyeket fontosnak tartanak. Ezért is szeretném jelezni, ahogy előzetesen is jeleztük, hogy egy négy-ötperces időkeretben szeretnénk önöket kérni, hiszen tizenkét megszólalónk van, nyilvánvaló, ez önmagában is a figyelemnek egy folyamatos fenntartását igényli, ezért azt kérjük önöktől, hogy lehetőség szerint ne lépjenek túl ezt az időkeretet. Ezt annyiban próbáljuk segíteni kulturált módon, hogy én 4 percnél kopogtatással jelezni fogok, és azt kérem, hogy utána zárják le a gondolatot, és akkor továbbadjuk a következő megszólalónak.

A mai bizottsági ülésen nem csak bizottsági tag képviselőtársaink is érdeklődéssel vannak a téma iránt. Örülök ennek, ezért szeretném köszönteni Ertsey Katalin képviselő asszonyt és Sós Tamás képviselő urat, mind a ketten érdeklődőként vesznek részt a témában, és természetesen a bizottság tagjai, akik jelen vannak az ülésen, formálisan is a bizottságnak és a Hárszabálynak megfelelően a maguk megszólalásait meg fogják tudni tenni.

Hölgyeim és Uraim! Ha megengedik, akkor én egy rövid felvezetéssel kezdenék, és utána fogom megadni önöknek a szót. Az ülést egyfajta munkamegosztásban az alelnök urakkal, Zsigó Róbert és Szabó Zsolt alelnök úrral közösen fogjuk vezetni. Az elnöki nyitógondolatokat az alelnök urak zárógondolata fogja keretbe foglalni, és a végén egy

ajánlást fogunk elfogadni, ami a témához kapcsolódik. Általában ezeket a fogyasztók széles, nagy körét érintő kérdéseket úgy szoktuk megtárgyalni a bizottsági ülés keretei között, hogy a végén mindig egy ajánlással zárjuk azokat a legfontosabb egyetértéseinket, amelyek a bizottságban dolgozó képviselők részéről megteremtődnek.

Amikor készültünk erre a bizottsági ülésre, akkor végiggondoltam azt, a kollegáimmal végiggondoltuk, hogy a korábitól eltérően itt most nem egy termékfeleség vagy nem egy fogyasztói csoport fogyasztóvédelmi kérdéseit vesszük górcső alá, hanem ezen alkalommal olyan fogyasztói csoportok helyzetét fogjuk megvizsgálni, amely fogyasztói csoportok sajátos helyzetük és adottságuk miatt kiemelt figyelmet érdemelnek.

Az ülésünk nem előzmény nélküli, hiszen az eddigi munkáink során is olyan témákat, témaköröket tárgyaltunk meg, amelyeknek érintettjei akár a jelen témához kapcsolódóan is egy-egy fogyasztói csoport sorából kerültek ki. Így szeretném az önök számára is visszaidézni, hogy a bizottság foglalkozott a gyermekétkeztetéssel kapcsolatos kérdéskörrel. Nagyon nagy érdeklődést váltott ki ez a bizottsági ülésünk. Aztán nagyon gyorsan reagáltunk a West Balkánban történt tragédiának a fogyasztóvédelmi vonzatú problémáira, azokkal is foglalkoztunk, és a rendezvények szervezésére vonatkozó jogi szabályozáshoz kapcsolódóan több ajánlást is tettünk a jogalkotó számára. Több alkalommal tárgyaltuk a fiatalok dohányzásának visszaszorításáról szóló törvény módosítását. Ha az idősebb korosztály kérdését nézzük, akkor tárgyaltuk a nyugdíjasházakkal kapcsolatos napirendünket, de foglalkoztunk a fogyasztói csoportok kérdéskörével is, valamint az utazással egybekötött termékbeutatóval, ahol szintén az idősebb korosztály, az idősebb fogyasztók érintettek.

Fontosnak tartottuk akkor is és most is mind az idősebb, mind a fiatalabb korosztály esetében a tájékoztatás, az oktatás területét és ebben a fogyasztóvédelmi civil szervezetek szerepvállalását.

A fogyasztókkal élő honfitársaink termék megvásárlása, szolgáltatások igénybevétele során felvetődő gondoljaival a negyedik középtávú fogyasztóvédelmi stratégia tárgyalásakor foglalkoztunk, viszont ilyen mélységében most érintjük először bizottsági ülés keretében.

Örömmel veszem azt, hogy önök elfogadták a felkérést. Örömmel veszem azt, hogy segítenek jobban megérteni azokat a problémákat, amelyekkel naponta szembesülnek, és talán a közös gondolkodás eredményeként azon javaslatok megfogalmazása is meg tud történni, amely a problémák megoldására és ehhez kapcsolódó bizottsági kezdeményezések lehetőségére tesz szert.

Az elmondottakból talán kirajzolódik az is, hogy mi a mai bizottsági ülésünknek a célja. Szeretnénk feltérképezni e három fogyasztói csoport speciális problémáit, megismerni a példaértékű, jó gyakorlatokat és számba venni a megoldatlan kérdéseket. Megállapításokat, javaslatokat kívánunk tenni, amelyeket - ahogy azt említettem - a bizottsági ülés végén egy állásfoglalásban, egy ajánlásban rögzítenénk.

Magam fontosnak tartom elmondani bizottsági elnökként is és a bizottságban dolgozó ellenzéki frakció képviselőjeként is, hogy a modern világban a fogyasztó szerepe előtérbe kerül, a fogyasztóvédelem ilyen szempontból egy esélyegyenlőségi kérdés is. Ma azt tapasztalom, hogy hazánkban nem egyenlők a fogyasztók érdekeik megjelenítésében, hiszen nagyon sok ezt befolyásoló tényező, anyagi, felkészültségbeli, életkorból fakadó különbség meghatározza azt, hogy ki-ki milyen módon tudja, milyen sikeresen tudja a saját megsértett fogyasztói jogait megvédeni. Akkor cselekszünk helyesen, ha mindent megteszünk a fogyasztói jogok egyenlő érvényesülésének az érdekében; ehhez számítunk a szakmai, civil szervezetek munkájára, együttműködésére. Azonban az is megállapítható, hogy ma még a fogyasztók terén, a fogyasztói jogok érvényesítése terén még mindig egy erős kiszolgáltatottság van jelen. Éppen ezért aktív hatósági és civil szervezeti tevékenység mellett elmondható, hogy a társadalomnak, a fogyasztóknak egy jelentős részét segíteni kell abban, hogy felkészültebbek legyenek a saját fogyasztói érdekeik megvédése terén. Éppen ezért



mondom azt, és kérem, ne értsék félre, hogy a fogyasztóvédelem egy nemzeti ügy, amely nem látványos tűzoltásról, hanem elsősorban tűz megelőzésről kell hogy szóljon.

Ha a jövőbeli teendőket számba veszem, akár úgy is, hogy egy fogyasztóbarát kormányzati magatartás pilléreit nézem, akkor fontosnak tartom azt, hogy felkaroljuk a hátrányos helyzetű célcsoportokat, a védendő fogyasztókat, különös tekintettel itt a mai témáink során is megjelölt fogyasztói csoportokra - kiskorúakra, idősekre vagy fogyatékkal élőkre -, és a hozzájuk kapcsolódó problémák megoldása terén érdemi együttműködéseket alakítunk ki hatóság, civil szféra, illetve szakmai szervezetek, jogalkotók közti együttműködésben.

Hölgyeim és Uraim! A mai konferenciánk, a mai bizottsági szakmai nyílt napunk lehetőséget teremt arra, hogy ezen témafelvetések között érdemi módon az önök tapasztalatait, az önök információit is figyelembe véve alakítsuk a bizottság munkáját. Még egyszer köszönöm, hogy ehhez elfogadták a meghívást.

Elindítanánk a hozzászólások sorát. Első hozzászólónk dr. Mozolai Mónika osztályvezető asszony a Nemzetgazdasági Minisztérium részéről, aki a kormányzati intézkedések a leginkább kiszolgáltatott - köztük a fiatal- és időskorú - fogyasztók helyzetének javítása érdekében fogja felvezető gondolatait elmondani. Őt dr. Becsky-Balku Orsolya főosztályvezető fogja követni a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság részéről. Először akkor dr. Mozolai Mónikának adom meg a szót. Tessék parancsolni!

### **Kormányzati intézkedések a leginkább kiszolgáltatott - köztük a fiatal- és időskorú - fogyasztók helyzetének javítása érdekében**

DR. MOZOLAI MÓNIKA (Nemzetgazdasági Minisztérium): Köszönöm szépen, elnök úr, a felkérést. A Nemzetgazdasági Minisztérium fogyasztóvédelmi osztálya háttéranyagot biztosított a tisztelt bizottság részére a felkérés tekintetében. Ezt kívánom néhány gondolattal kiegészíteni.

Elnök úr is utalt már rá, hogy tavalyi év elején hagyta jóvá a kormány Magyarország negyedik középtávú, 2014-ig szóló fogyasztóvédelmi politikáját, melynek egyik kiemelt célkitűzése a fiatalok, idősek és fogyatékosok élők hatékony védelme.

Azt tudom mondani, hogy az utóbbi időszakban mind a jogalkotó, mind pedig a jogalkalmazó szervek részéről igen határozott, konkrét intézkedések történtek ezen kiszolgáltatott fogyasztó rétegek helyzetének a javítása érdekében.

A Nemzetgazdasági Minisztériumnak alapvetően rendelkezésére álló eszköztár egyrészt a saját jogalkotó tevékenysége és jogszabály-módosítási kezdeményezése, másrészt pedig az általunk felügyelt Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tevékenysége, valamint a fogyasztóvédelmi egyesületek támogatása. Ez a három eszköz áll rendelkezésünkre, hogy lényegében a kitűzött cél megvalósítása érdekében a lehetőségekhez képest mindent megtegyünk.

A fogyasztóvédelmi politika rögzíti a kormányzat számára, hogy a 18 év alattiak védelmét szolgáló jogszabályok betartásának fokozott ellenőrzését kell megvalósítani. Úgy gondolom, hogy ez az utóbbi év folyamán, tavalyi év folyamán megvalósult azáltal, hogy a fogyasztóvédelmi törvény átfogó tavalyi évi módosítása során egy új eszköz került a fiatalok érdekében fellépő fogyasztóvédelmi hatóság kezébe, kibővült a fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható határozatok köre, tehát lényegében a hatóság akkor is közvetlenül és azonnal végrehajthatóvá nyilváníthatja a döntését, ha a fiatalok fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének védelme céljából szükséges. Azt gondolom, ez egy nagyon nagy eredmény és egy erős fogyasztóvédelmi eszköztár-megerősítést jelentett a hatóság számára.

Jelenleg természetesen ez nem azt jelenti, hogy a jogalkotási folyamat leállna vagy nem működne, hanem folyamatosan foglalkozunk a kérdéskörrel, és vizsgáljuk azoknak a jogszabály-módosítási lehetőségeknek a körét, melyek által hangsúlyosabb védelemben részesíthetnénk a kiszolgáltatottabb fogyasztókat.

A jogalkotás természetesen önmagában sohasem lehet elég eredményes és hatékony jól működő végrehajtás nélkül. Utalok itt a Fogyasztóvédelmi Hatóságnak az utóbbi években is és jelen pillanatban is folytatott tevékenységére, de ennek részletes ismertetését a hatóság képviselője számára szeretném azért megadni lehetőségként. A lényeg, hogy a hatóság mind a rendelkezésére álló hatósági eszköztárral, tehát a kiemelt témavizsgálatok lefolytatásával, mind pedig a kommunikációs stratégiájával igyekszik minél közelebb kerülni és minél hatékonyabban védeni ezeket az úgynevezett kiszolgáltatott fogyasztói rétegeket.

A fogyasztóvédelmi politikának lényeges elve a fogyasztói tudatosság növelése. Konkrét határozati pontként fogalmazza meg a politika: a tudatos fogyasztóvá válás elősegítése a gyermek- és iskoláskorúak körében kiemelt feladat. Ennek a kiemelt feladatnak a megvalósítása érdekében lényegében a kormányzat felismerte, hogy leghatékonyabban az általa támogatott és gyakorlatilag pályázati felhívás útján támogatott fogyasztóvédelmi civil szervezetek tevékenységén keresztül tud eljutni, tehát a fogyasztóvédelmi egyesületek tevékenységének támogatása a leghatékonyabb megoldás a kormányzat számára, amely által végül is a védett célcsoportokhoz eljuthatunk. Ezért szeretném hangsúlyozni, hogy a kormányzat átalakította az utóbbi években a fogyasztóvédelmi egyesületek támogatására vonatkozó pályázati koncepcióját és a pályázati felhívás összetételét. Már 2011-12-ben és az idei év során is tervezzük, hogy alapvetően az információs kampányok és a fogyasztóvédelmi oktatás volt és lesz majd kiemelt pályázati kategória. Úgy gondoljuk, ezzel tudnak leghatékonyabban eljutni az egyesületek a fogyasztókhoz és az érintett fogyasztói rétegekhez.

Az információs kampányon belül a tavalyi év támogatott pályázati kategóriáján belül kiemelt témakör volt az üzleten kívül kötött szerződések köre. Leginkább ez a téma az időskorú célcsoportot érinti. Tudom mondani, hogy idén januártól láthatóak a közszolgálati és kereskedelmi médiában azok a tévéspotok, amelyek az NGM támogatásával lényegében ebben a témakörben tájékoztatják az időskorú fogyasztókat a fogyasztóvédelmi ismeretekről és lehetőségeikről.

A másik rendkívül fontos fogyasztóvédelmi politikai kormányzati feladat lényegében, hogy a megfelelő szakmaisággal és akkreditációval rendelkező civil szervezetek szerepét növelni kell a fiatalok oktatásában és képzésében. Tehát az oktatás mint kategória kiemelt pályázati kategória volt, és idén is tervezzük, hogy az lesz az egyesületek támogatásában. Utalnék a 2012. évi pályázatból megvalósult többkörös országos fogyasztóvédelmi vetélkedőre, az elektronikus fogyasztóvédelmi játékokra, melyeket az egyesületek dolgoztak ki és juttattak el a diákokhoz. Az utóbbi időszak civil szervezetek által megvalósított legnagyobb eredménye volt, hogy a fogyasztóvédelmi országos sulitábor Zánkán március közepén megtartásra került. Ennek előzménye az volt, hogy itt a résztvevő gyermekek eredményesen szerepeltek a szervező egyesületek által lefolytatott „fogyasztók hete” című kampányban. Arról szólt lényegében az oktatás, hogy az iskolákban, amelyek pályáztak és részt vettek ebben a tevékenységben, egy hétig a fogyasztóvédelemről kellett szólnia gyakorlatilag szinten mindennap a történetnek, tehát központi szerepet kellett kapnia a fogyasztóvédelemnek. A lényeg, hogy ez egy eredményes és győztes sulitábor volt, ahol hét iskola közel száz gyermeke vett részt. Itt szeretném megköszönni a Fogyasztóvédelmi bizottság tagjainak a segítő, aktív közreműködését, hogy előadásokkal tudták támogatni a rendezvény és a sulitábor megszervezését, és előadást tartottak a gyermekek számára.

Összefoglalva tehát az eszköztárainkat: jogalkotási tevékenység, jogszabály-módosítási tevékenység, a felügyelet, hatóság tevékenysége és a fogyasztóvédelmi egyesületek támogatása, amely eszközök az NGM rendelkezésére állnak.

Utalnék szintén arra, hogy a jogalkotás tekintetében a fogyasztóvédelmi szabályozást átvizsgáljuk jelen pillanatban, és a koruk, hiszékenységük és szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott fogyasztók érdekében történő módosítási lehetőségeket vizsgáljuk meg, a fogyasztóvédelmi eszköztárat kívánjuk megerősíteni. Ez jelenleg folyamatban van.

Köszönöm szépen a megszólalás lehetőségét.

ELNÖK: Én köszönöm szépen osztályvezető asszonynak. Nagyon udvariasan hagytam, hogy végigmondja a fontos gondolatokat, alelnök úr sokkal szigorúbb lesz nálam levezető elnökként, de szeretném, ha együttműködők lennének abban, hogy próbáljuk ezt a 4-5 perces keretet tartani, pontosan azért, mert nem szeretném, hogyha az érdeklődés fókuszra elveszne menet közben. Köszönöm szépen a fontos információkat.

Becsky-Balku Orsolya főosztályvezető asszony, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, és felkészül dr. Kolozsi Sándor ügyvezető igazgató úr a PSZÁF részéről. Főosztályvezető asszony, öné a szó.

### **Hatósági tapasztalatok és lehetőségek a 18. életévüket be nem töltött, az időskorú, valamint a fogyatékkal élő fogyasztók jogainak védelme érdekében**

DR. BECSKY-BALKU ORSOLYA (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság): Köszönöm szépen, elnök úr. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság is készített háttéranyagot a témában, ebből a háttéranyagból szeretném a fontosabb gondolatokat itt előhúzni.

Elsősorban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2013. évi ellenőrzési és vizsgálati programjáról szólnék egy pár szót. Ebben a vizsgálati programban kiemelt vizsgálatként került meghatározásra „a gazdasági reklámtevékenység átfogó ellenőrzése, különös tekintettel a koruk, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott fogyasztókat megtevésztő kereskedelmi gyakorlatokra” című vizsgálat. Ennek a vizsgálatnak az ellenőrzési szempontjai között szerepel a gyermekeket, illetve fiatalkorúakat megszólító szerencsejátékok kiszűrése, a gyermekek és fiatalkorúak védelmét célzó előírások, illetve reklámtilalmak érvényesülése, illetőleg az energiatalokra vonatkozó kereskedelmi kommunikáció, valamint a gyógyászati segédeszközök, gyógyszerek reklámozására vonatkozó előírások megtartásának ellenőrzése.

Azért is tartottuk fontosnak ismét lefolytatni ezt a vizsgálatot, mert a 2012-es évben is hasonló tartalommal volt már egy ilyen ellenőrzése a hatóságnak. Ennek az ellenőrzési tapasztalatai azt mutatják, hogy igencsak indokolt ezt újra lefolytatnunk.

A gyermekek és fiatalkorúak védelmét szolgáló előírások kapcsán egy 15 százalékos kifogásolási aránnyal zárult ez a vizsgálat, a gyógyszer és gyógyászati segédeszközök esetében pedig 11 százalékos kifogást állapított meg a hatóság.

Szintén kiemelt vizsgálatunk 2013-ban is az árubemutatóval egybekötött termékértékesítési tevékenység ellenőrzése. Itt 2012-ben szintén, illetve még a korábbi években is többször lefolytattuk ezt az ellenőrzést. A tavalyi év tapasztalatai azt mutatják, hogy a 180 árubemutatóból 117 esetben tártak fel valamilyen jogsértést a felügyelőségek. Ez 65 százalékos kifogásolási arányt mutat, ami a korábbi 80-90 százalékos kifogásoláshoz képest ugyan javuló tendenciát mutat, de még mindig nagyon magasnak értékeljük ezt. Összesen 201 olyan megtevésztő tájékoztatást állapítottak meg a felügyelőségek, amelyek alkalmasak voltak arra, hogy befolyásolják a fogyasztók ügyleti döntését, ezért azt gondoljuk, hogy idén is szükséges ezt újra lefolytatnunk.

A fiatalkorúakat érintően ugyancsak évről évre visszatérően lefolytatásra kerül a dohánytermékek és alkoholtartalmú italok 18 éven aluliak kiszolgáltatására vonatkozó tilalmának az ellenőrzése. Ez a tavalyi évben kettő darab témavizsgálatunknak is a részét

képezte. Összesen 456 esetben próbavásároltak a megbízott fiatalok ilyen termékeket. Az esetek 35 százalékában, vagyis 158 esetben megvalósult sajnos a kiszolgálás. Itt is azt tudjuk mondani, hogy még mindig nagyon magas a kifogásolási arány, ezért idén is a reklámvizsgálatunk részét fogja ez képezni.

Szeretném még a piacfelügyeleti területet is megemlíteni, hiszen itt is kiemelt feladatunknak tekintjük, hogy a legkiszolgáltatóbb fogyasztók, köztük a csecsemők és kisgyermek számára készült termékeket ellenőrizzük. Az idei vizsgálati programunkban szerepel a csecsemő- és kisgyermek-ruházati termékek laboratóriumi vizsgálattal egybekötött ellenőrzése, a gyermekek tömegét hordozó játékok ellenőrzése, illetve játszótéri eszközök üzemeltetési feltételeinek az ellenőrzése. Ezen kívül kiemelt termék kategória még, amiket a laboratóriumi vizsgálattal egybekötve is ellenőriz a hatóság, azok a gyermekkönyvek, játéklabdák, buborékfújók, gördeszkák, gyermekjátékok, illetve textiljátékok, valamint a mutatványos berendezések ellenőrzése is részét képezi a hatósági tevékenységnek.

Egypár gondolatot a hatóság lehetőségeiről. Amennyiben jogsértést állapítanak meg, úgy a fogyasztóvédelmi törvény meghatározza, hogy milyen szankciókat alkalmazhat a hatóság. Elsősorban a fiatalok alkohol-, illetve dohánytermékkel történő kiszolgálásánál van még szélesebb jogosultsága a hatóságnak, hiszen a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja ezeknek a termékeknek az értékesítését, illetve 30 nap időtartamra ideiglenesen be is zárhatja az üzleteket. Piacfelügyeleti ellenőrzéseknél még bővebb hatáskörrel rendelkezik a hatóság.

Szeretném még a laboratóriumi tevékenységünket megemlíteni mindenképpen. Mind a két laboratóriumunk tart laboratóriumi nyílt napokat, illetve a mechanikai és villamos laborunk bölcsődék és óvodák, gyermekjátékszerek biztonságosságával is foglalkozott tavaly, illetve az idei évben is.

A hatósági kommunikációt szintén nagyon fontosnak értékeljük.

Amit mindenképpen szeretnék mondani, hogy tavaly novemberben indult be, de az idei évben fog kiteljesedni a hatóságnak az „okoskosár” nevet viselő kezdeményezése, amely a gyermekek tudatos fogyasztóvá válásában próbál szerepet vállalni.

Köszönöm szépen.

ELNÖK: Én köszönöm szépen a nagyon flott és az időt is betartó megszólalást. Soron következik dr. Kolozsi Sándor ügyvezető igazgató úr a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részéről. Felkészül Miszlai Róbert főosztályvezető úr. Az ülésvezetést átadom Szabó Zsolt alelnök úrnak. Tessék parancsolni!

*(Az ülés vezetését Szabó Zsolt, a bizottság alelnöke veszi át.)*

### **A pénzügyi szervezetek számára megfogalmazott, a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló felügyeleti ajánlás főbb elvárásainak ismertetése**

DR. KOLOZSI SÁNDOR ügyvezető igazgató (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete): Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Bizottság! Nagyon köszönjük a meghívás lehetőségét, hogy elmondhatjuk, elmondhatom azokat a fontos törekvéseket, célokat és eszközöket, amelyeket a felügyelet alkalmazott vagy az elmúlt időszakban vezetett be a sérülékeny fogyasztói csoportok védelme, érdekeik előmozdítása érdekében.

Onnan kezdeném, hogy a felügyelet alapvetően a pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók teljes köre szempontjából az ágazati törvények, azok végrehajtására kiadott rendeletek szerinti ellenőrzési feladatokat lát el. Ezen ellenőrzési feladatunk során a felügyelet azt is tapasztalja, hogy bizony vannak olyan kiszolgáltató, sérülékeny fogyasztói csoportok, akiknek az érdekében lépéseket kell tenni. E körben a felügyelet azt ismerte fel, hogy elsősorban a fogyatékos személyek azok, ők tartoznak abba a legérzékenyebben érintettek

körébe, akiknél elsődlegesen indokolt az érdekeik minél erőteljesebb támogatása. E tekintetben a felügyeletnek már a korábbi évekből is van gyakorlata, hiszen a vakok és gyengén látók számára korábban kiadványokat alakított ki, dolgozott ki és terjesztette azokat.

Vitán felül áll, és a felügyelet is elismeri, hogy vannak más célcsoportok is, így a fiatalok és az időskorúak is, de a felügyelet úgy látta, hogy a fogyatékos ügyfelek és személyek kiszolgálásával kapcsolatban kezdi meg azt a szabályozói munkát, amelyre a törvény felhatalmazza. Ennek alapján, e felismerés alapján bocsátotta ki a felügyelet elnöke a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló ajánlását a tavalyi év novemberében. Úgy gondoljuk, hogy ennek az ajánlásnak kiemelt jelentősége van, mert előírja, hogy nem egyszerűen az egyenlő bánásmód követelményeinek a megtartásával, ha úgy tetszik, a törvényi előírások formális betartásával kell a pénzügyi intézményeknek eljárniuk, hanem bizonyosan a tényleges esélyegyenlőséget biztosító többlétszolgáltatások nyújtásával kell elősegíteniük a fogyatékos személyek, ügyfelek vonatkozásában fennálló akadályok mihamarabbi, tudatos és célzott lebontását és a jogaik és érdekeik minél szélesebb körű érvényesülését. Úgy gondoljuk, hogy ehhez nem egyszerűen egy intézmény, hanem sok intézmény együttes tevékenységére van szükség, amely elvezet ahhoz, hogy a társadalmi szemlélet és a közfelfogás megváltozik, és ehhez kíván a felügyelet ezzel az ajánlásával hozzájárulni.

El kell mondanom, hogy a felügyelet az ajánlás kiadása során széles körű tájékozódást végzett, mert konzultált a társadalmi szervezetekkel, konzultált az Emberi Erőforrások Minisztériumával, az Egyenlő Bánásmód Hatósággal, kikérte az alapvető jogok biztosa véleményét is, áttekintette száz pénzügyi intézmény internetes honlapját az akadálymentesség, a könnyű információelérés szempontjából. Emellett kérdőíveket dolgozott ki, és a pénzügyi szervezetek napi gyakorlatát is áttekintette. Igyekezett feltérképezni azokat a lehetőségeket, amelyek irányába fejlődésre szükség van, és azonosítani azokat a jó gyakorlatokat, amelyeket érdemes propagálni az intézmények széles körében.

El kell mondanom röviden, hogy az ajánlás abszolút gyakorlati szempontból közelíti meg ezt a kérdést, amikor azt mondja, azt ajánlja a pénzügyi intézményeknek, hogy tegyék lehetővé, hogy a honlapjukon például olvashatóak legyenek, hogy melyek azok az ATM-ek, melyek azok az irodáik, bankfiókjaik vagy intézményi fiókjaik, amelyek könnyen, akadálymentesen elérhetőek, hogy tegyék lehetővé a pénzügyi szolgáltatások széles körének minél akadálymentesebb igénybevételét, így például a lehető legalkalmasabb szerződéskötési módot alakítsák ki és válasszák meg. Nagyon fontos üzenete az ajánlásnak, hogy a fogyatékos személyek célcsoportját semmiképpen sem zárhatják ki objektíven a szolgáltatásaik igénybevételéből.

Még egy mondat. A felügyelet határozott szándéka az, hogy ennek az ajánlásnak nem csupán a kiadásával, hanem a folyamatos ellenőrzésével, működésének ellenőrzésével is ellássa azt a feladatát, hogy minél inkább napi szintű gyakorlattá váljon a fogyatékos személyek kiszolgálásának, az akadálymentessége érdekeinek, a jogaiknak a minél szélesebb körű érvényesülése. A felügyelet ez év második felében pedig az idős korosztály számára fog speciális tájékoztató kiadványokat kialakítani, majd harmadik körben pedig a fiatalok vonatkozásában is célzott, tematikus projektet kíván indítani.

Nagyon köszönöm.

ELNÖK: Köszönjük szépen Kolozsi Sándor igazgató úrnak a hozzászólását. Tisztelettel köszöntöm én is önöket a Fogyasztóvédelmi bizottság mai nyílt napján.

Megadom a szót Mislai Róbert főosztályvezető úrnak, és a következő előadónk öt követően pedig Kovács Melinda ügyvezető igazgató hölgy lesz. Tessék, parancsoljon!

## **Gyermekek az interneten - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság tapasztalatai**

MISZLAI RÓBERT (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság): *(Az előadó kivetítőt használ az előadása megtartásához.)* Köszönöm szépen, elnök úr. Én a kivetítő segítségével is ajánlom figyelmükbe. Sajnos az önök háta mögött található a két monitor.

Először is köszönöm szépen a lehetőséget a Média- és Hírközlési Hatóság nevében, tisztelettel köszöntöm a bizottság tagjait és a résztvevőket. Itt a mi témánk elsősorban az internethez és a gyermekekhez kapcsolódik, erre próbálnék ebben az igen szűkös időkeretben kitérni.

Először vizsgáljuk meg azokat a háttér mozgatórugókat, amelyek befolyásolják ezt a sérülékeny korosztályt. Azt kell látni, hogy 2002-2012 között sokszorosára növekedett az elérhető internetes tartalmak száma és az internetezők száma: 2,5 milliárd fő internetezik ma. Ez azt jelenti, hogy körülbelül ennyi ember fér hozzá tartalmakhoz, illetve állít elő tartalmat. A weboldalak száma is drasztikusan megnőtt és a webezésre fordított idő is megnőtt. Minden kutatás azt mutatja, hogy a gyermekek internetezési szokásai 6-7 éves korban már megfigyelhetőek, és emiatt találkoznak is ezekkel az esetleg káros tartalmakkal.

A hazai helyzetre kitérve azt tudom mondani, hogy minden kutatásunk - saját is, nemzetközi is, illetve független szervezetek által végzett kutatás is - azt mutatja, hogy a szülők teljesen tisztában vannak azzal, hogy mind a televízió, mind pedig az internet káros hatásokat gyakorolhat a gyermekekre.

Mik lehetnek a legjellemzőbb jogsértések? Ami a gyermekeket manapság a saját tapasztalataink szerint érintheti, az a cyber bulliynagnak nevezett jelenség, ez az internetes zaklatás, amikor a gyermekek személyes adataival, fotóival, bármilyen adatával visszaéléseket követnek el. Beidéztem ezen a dián egy épp a minap sajtónapvilágot látott hírt, ami két esetet is feldolgoz. Megtekinthetik a sajtóban. Lényegében arról van szó, hogy a gyermekek egyre nagyobb számban követnek el öngyilkosságot azért, mert ezeket a sajnálatos eseményeket róluk az interneten közzéteszik.

Mik a legjellemzőbb jogsértések? Ebben most az idő rövidegére való tekintettel nem mennék bele, itt a dián felsoroltuk őket.

Mit tesz és mit tehet az NMHH? Az NMHH hatósági mozgásterében a korhatár-besorolás jelzési rendszerét alkalmazhatja. Itt kifejezetten a médiaszolgáltatók által közzétett tartalmakról beszélhetünk, függetlenül attól, hogy ezek esetleg a hagyományos médiában, tehát mondjuk televízióban vagy rádióban kerülnek közzétételre, vagy az interneten kerülnek közzétételre. Hangsúlyozom azonban, hogy kifejezetten csak a médiaszolgáltatókról van szó.

Két ajánlást tettünk közzé ebben a témában. Az első - a legelső ajánlásunk egyébként - 2011 májusában a gyermekzár rövidítésre hallgat. Ez az ajánlás a kiskorúak védelmében a lineáris és lekérhető médiaszolgáltatók által alkalmazandó hatékony műszaki megoldásokra vonatkozott. Ennek az ajánlásnak a következtében találkozhatnak önök az interneten azokkal a korhatárkarikákkal és „elmúltál-e 18 éves?” típusú kérdésekkel, amelyek igyekeznek gátat szabni a 18-as korhatáros tartalmak akaratlan megtekintésének a gyermekek számára. Ennek az ajánlásnak a felülvizsgálata jelenleg folyamatban van. A másik pedig a korhatárkarika, tehát a besorolás rendszere, amit a média- és műsorszolgáltatók kötelesek használni.

A nem hatósági mozgásterben kiemelném az önként vállalt és kezdett tevékenységünket, ami Internet Hotline névre hallgat. Ez gyakorlatilag egy online jogsegélyszolgálat, kifejezetten csak az internetes tartalmakra fókuszál. 2011 szeptembere óta több ezer esetet dolgoztunk fel. Erre mindjárt kitérek egy picit részletesebben is. Illetve a másik nem hatósági tevékenységünk az idén ősszel várhatóan megnyíló H95 Búvösvölgy névre hallgató médiaértés-oktató központunk, ahol a médiatudatossággal, a médiatartalmakkal, a tudatos internethasználattal próbáljuk a gyermekeket játékos, mondhatnám játszóházi körülmények között megismertetni. Iskolai csoportokat szeretnénk itt vendégül látni.

Az Internet Hotline-re egy pillanatra visszakanyarodva, tehát az látszik, hogy ez egy olyan oldal, ahol a gyermekek szülei, illetve maguk a gyermekek is bejelenthetik akár név nélkül, de természetesen névvel együtt is azokat a károsnak vélt vagy jogellenesnek gondolt tartalmakat, amelyeket az Internet Hotline munkatársai egyfajta mediátori szerepben a tartalomszolgáltatók közreműködésével eltávolíttatnak vagy korhatárkarikával láttatnak el. Azt kell hogy mondjam, hogy nagyon pozitívak a tapasztalataink. Gyakorlatilag a magyarországi internetszolgáltatók, tartalomszolgáltatók nagyon együttműködőek ebben a tekintetben.

Milyen javaslataink vannak? Azt javasoljuk a tisztelt bizottságnak, hogy az egységes gyermekvédelmi rezsím bevezetésén gondolkodjanak el, milyen módon lehetne minden online tartalomra egységes korhatárkarikát bevezetni, tehát ki kellene terjeszteni a nem csak médiatartalmakra vonatkozó korhatárkarikákat legalább a 18-as tartalmak esetében. Mi a magunk részéről támogatnánk az otthon és az iskolában akár ingyenesen elérhető gyermekvédelmi szűrőprogramok elterjesztését és alkalmazását, illetve külön kiemelném, hogy a kiskorúak legfontosabb problémájának tekinthető képmással való visszaélés kezelését, problémáját valamilyen módon kezelni kellene. Ezeknek a problémáknak egyébként a megoldására mi javaslatot tettünk, és jelenleg is folyik a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztériumban egy előkészítő munka, aminek az eredményeképpen a problémákat talán lehet kezelni.

Köszönöm a figyelmet.

ELNÖK: Köszönöm szépen, főosztályvezető úr. Elnézést kérek, hogy időintervallum szempontjából figyelmeztetni kell önöket, hogy mindenkinek szó jusson. Hozzáteszem, hogy amit a főosztályvezető úr témát mondott, a témakörnek az egyik legfontosabb része, azt lehet mondani.

Megadom a szót Kovács Melinda ügyvezető igazgató hölgynek az Értelmi Fogyatékosokkal Élők és Segítők Országos Érdekvédelmi Szövetségétől, illetve a következő előadónk Szakály Melinda elnökhölgy lesz a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségétől. Egyben átadom az ülés vezetését Zsigó Róbert alelnök úrnak.

*(Zsigó Róbert, a bizottság alelnöke átveszi az ülés vezetését.)*

### **Gondolatok az értelmi fogyatékos emberek fogyasztói jogaival összefüggésben**

KOVÁCS MELINDA ügyvezető igazgató (Értelmi Fogyatékosokkal Élők és Segítők Országos Érdekvédelmi Szövetsége): Köszönöm szépen a szót. Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Bizottság! Az ÉFOÉSZ nevében is szeretném megköszönni a meghívást és azt a lehetőséget, hogy elmondhatjuk a tapasztalatainkat az értelmi fogyatékos emberek helyzetével kapcsolatban.

Szeretnék néhány szót mondani a szövetségünkről. Az ÉFOÉSZ egy 30 éves civil szervezet, amelynek 22 ezer tagja van. Az ország minden megyéjében rendelkezünk helyi szervezetekkel. A tevékenységünk nagyon változatos: elsősorban közösségteremtő szerepünk van, foglalkozunk hazai és nemzetközi érdekvédelemmel, illetve különböző szolgáltatásokat nyújtunk az érintett emberek és a családjaik számára, így lakóotthonokat tartunk fenn, támogató szolgálataink vannak, értelmi fogyatékos embereknek napközi ellátást biztosítunk, felnőttképzési tevékenységet folytatunk.

A témát illetően az első megállapítás, amit szeretnék tenni, az az, hogy más fogyatékosági csoportokhoz képest az értelmi fogyatékosokkal élők vonatkozásában azok az esélykiegyenlítő törekvések, amelyek más fogyatékos csoportok szempontjából már tapasztalhatóak - itt gondolok a fizikai akadálymentesítésre és az infokommunikációs

akadálymentesítésre -, kevésbé tapasztalhatóak. Az értelmi fogyatékos emberek vonatkozásában még mindig inkább a védelmi funkció érvényesül. Ez a védelmi funkció megmutatkozik egyrészt a jogok felől. Itt gondolok a gondnokság intézményére, ami azt jelenti, hogy úgy próbáljuk megvédeni az értelmi fogyatékos embereket, hogy az ő jogaik gyakorlásához rendelünk egy másik embert, egy másik emberre bízunk azt, hogy az ő jogaikkal éljenek. Fizikai értelemben pedig gondolhatok a nagy létszámú bentlakásos intézményekre, ahol 23 ezer értelmi fogyatékos ember él. Ezek az intézmények az ország határaihoz közel találhatóak. Ezek között a keretek között az értelmi fogyatékos embereknek nem nagyon van lehetőségük arra, hogy közösségben éljenek, hogy olyan oktatásban részesülhessenek, mint az átlagos gyermekek, illetve felnőttek, nincs lehetőségük olyan módon munkát vállalni, házasságot kötni, a választójogukkal probléma van.

Ezekre azért tartottam fontosnak felhívni a figyelmet, mert egyáltalán arra nem nagyon van lehetőségük, hogy fogyasztókká váljanak, hiszen gyakorlatilag minden kérdésben mások döntenek helyettük. Nagyon ritka az, hogy egy értelmi sérült ember saját jövedelméből valamilyen árut, szolgáltatást tud vásárolni.

Természetesen vannak pozitív kezdeményezések, lehetőségek, amelyek újabb és újabb feladatokat fognak mind a civil szervezetekre, mind a kormányzati szereplőkre róni. Ilyen például az a kitagolási stratégia, amelyben a nagy létszámú intézményekből a közösségbe hozza vissza az értelmi fogyatékos embereket. Ez azt jelenti, hogy ők is lakásokba fognak költözni, függetlenebbé válnak, önállóak lesznek, lehetőségük lesz arra, hogy különböző szolgáltatásokat, árukat vásároljanak meg, megjelenjenek fogyasztóként.

Ha arra a kérdésre szeretnénk válaszolni, hogy hogyan kell bánni az értelmi fogyatékos emberekkel mint fogyasztókkal, akkor erre nem tudok válaszolni, hiszen ők is éppen olyan különbözőek, mint bárki más, éppen olyan különböző igényekkel rendelkeznek, mint a társadalom többi tagja. Ami a számunkra nagyon fontos, és ha különböző szolgáltatók megkeresnek bennünket, hogy a fogyatékos emberekkel való egyenlő bánásmód tekintetében az értelmi fogyatékos emberekre mik azok az általános alapelvek, amik kellenek hogy vonatkozzanak, akkor mindenképpen azt szoktuk mondani, hogy először is tisztelettel bánjanak velük, vegyék figyelembe, hogy ugyanolyan egyediek és ugyanolyan belső értékekkel rendelkeznek, mint bárki más.

Nagyon fontosnak tartjuk azt is, hogy amikor a szolgáltatók fogyatékos embereknek terveznek szolgáltatást, vagy szolgáltatást terveznek, amiben a fogyatékos emberek igényeit is szeretnék kielégíteni, akkor figyeljenek arra oda, hogy ezek a szolgáltatások törekedjenek arra, hogy megőrizzék az értelmi fogyatékos emberek méltóságát és növeljék az ő függetlenségüket. Tehát olyan ésszerű alkalmazkodást figyelembe vevő intézkedésekre van szükség, ami növeli az ő függetlenségüket.

Amit még szeretnék kiemelni, az a hatékony kommunikáció. Az értelmi fogyatékos emberek is tudnak döntést hozni, a saját maguk szintjén megalapozott döntést tudnak hozni, ha megfelelő információt kapnak. Erre vannak különböző eszközök, ahogy számukra az információkat lehet biztosítani, ez a könnyen érthető kommunikáció, illetve hogy a magunk számára is fogalmazzuk meg feladatokat, azt gondolom, hogy a fogyatékos emberek szervezetei számára nagyon fontos, hogy jó együttműködéseket alakítsanak ki a fogyasztóvédelmi szervezetekkel is.

Köszönöm szépen.

ELNÖK: Én is köszönöm szépen elnök asszonynak, illetve ügyvezető igazgató asszonynak a hozzászólását. Sok szeretettel köszöntöm önöket én is a mai bizottsági ülésen, és mindjárt tovább is adom a szót Szakály Melinda elnök asszonynak, a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége elnökének „A látássérültek nehézségei a mindennapi bevásárlásban” című hozzászólásának megtartására. Parancsoljon!



## A látássérültek nehézségei a mindennapi bevásárlásban

SZAKÁLY MELINDA elnök (Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége): Köszönöm szépen. Mi is köszönjük a lehetőséget a látássérültek nevében, hogy részt vehetünk ezen az ülésen. A háttéranyagot beküldtem. Azt gondolom, hogy érthető, világos anyagot küldtem be, tehát törvényi hivatkozásokkal, satöbbivel. Én egy kicsit eltérek a szokványostól, és egy képzeletbeli bevásárlásra hívom önöket, még hozzá látássérült szemszögével.

Amikor egy ember elindul bevásárolni a multiba és egyéb bevásárlóközpontokba, látássérült általában nem gépkocsival megy, így is valamilyen módon át kell jusson egy óriási parkolón, ami elvileg a bevásárlóközpontok előtt van létrehozva. Több helyen megjelent az akadálymentesítés jegyében már a más burkolat, ami nagyon nagy segítséget jelent, tehát a gyalogút más burkolattal való kikövezése. Ez bottal is és taktilisan is nagyon jól érzékelhető, óriási segítséget jelent, a parkolóban nem kell az embernek eltévednie, megtalálja a bejáratot.

A látássérült emberek általában nem ezt gurulós fém kocsit hordják vagy viszik bevásárlásra, hiszen ezzel a közlekedés nagyon nehéz. Nagyon szeretik viszont és előnyben részesítik a mostanában megjelenő magas fogantyújú, földön gurulós műanyag kocsikat, ez így nem is nehéz, és nagyon könnyű maga mellett húzni.

Az első és óriási probléma a bevásárlóközpontokkal, multikkal, ami tulajdonképpen vevői szempontból és a multik érdekében elfogadott, a gyakori átrendezés. Tehát az ember kénytelen végigjárni az egész bevásárlóközpontot ahhoz, hogy megtalálja azt az árut, amit szeretne megvenni, tulajdonképpen meglát ezt, azt, amazt és megvásárolja. Viszont látássérült szempontjából ez rendkívül nehéz, mert ahol régen a csokoládé volt, lehet, hogy ott cipőtisztító dolgokat talál most az ember.

A következő probléma tulajdonképpen az árucikk mint maga, az árucikk megtalálása, tehát - mit tudom én - a keménydobozos szappanok közötti különbségtétel, az öblítő és a mosószer közötti különbségtétel. Erre egy javaslatunk lenne, tehát a keménycsomagolású árucikkek esetleg Braille-felirattal történő ellátása - ugyanúgy, mint a gyógyszerdobozoknál - óriási segítséget jelentene.

Problémát jelent a különböző árucikkek méretének, színének meghatározása is, és problémát jelent, tulajdonképpen a legnagyobb problémát jelenti a lejáratí idő meghatározása. Az okostelefonok idejében vannak ezek a QR-kódok és egyéb dolgok, vonalkódok, melyeket az okostelefon szkennel és felolvastatható, vagy az iphone szkennel és felolvastatható. Két probléma van az iphone-nal és az okostelefonnal: rendkívül drága, a másik probléma pedig vele az, hogy a QR-kódot és a vonalkódot nagyon nehéz megtalálni a terméken. Javaslat erre is, hogy bizonyos domború jellel ellátva, QR-kódnál és vonalkódnál megjelölve a terméket könnyebbé tehetnénk a helyzetet.

A következő probléma az árucikkek árának, akciós termékek árának meghatározása, hiszen ezek nagyon piciben vannak feltüntetve, magas helyen vannak. Nem fogja látni a látássérült ember, majdan a pénztárnál csodálkozik rá, hogy úristen, mit is vettem.

Menjünk akkor tovább. Eljut az ember a pénztárhoz mondjuk, és próbálkozik vele, hogy az önkiszolgáló pénztárnál fizessen. Tulajdonképpen nem olyan rossz kezdeményezés, hiszen ezek a pénztárgépek beszélnek. Itt is sokszor segítségre szorulnak, de hála istennek, ez megoldható.

Még egy probléma lenne, amit felvetnék, a panaszkönyvbe való beírás. Ezt sem tudja a látássérült megoldani egyedül.

Mivel leleményes a magyar ember és általában segítőkész, egy félperces történet. Amikor én Debrecenben laktam, a volt férjem teljesen vak volt, és mindig őt küldtem a Tescóba vásárolni. Miért is? Görkorcsoyás munkatárs elvette tőle a papírt, amire fel volt írva

a vásárlólista, ráírtam, hogy olcsó terméket szeretnék, bevásárolt, pénztárhoz kísérte, és fizethetett. Én azt gondolom, hogy a legfontosabb az emberi hozzáállás és az emberi segítség minden fogyatékosági típus esetében.

Elnézést kérek mindenkitől, de nekem sajnos délre egy következő tárgyaláson kell lennem, nagyon sajnálom, de el kell mennem. Köszönöm szépen még egyszer a lehetőséget.

ELNÖK: Én is a bizottság nevében köszönöm szépen a hozzászólását és ahogy ön fogalmazott, a nagyon tanulságos történetét, mondatait, mert valóban, ha valaki belegondol ezekbe az ügyekbe, akkor nem olyan egyszerű sokaknak az élete, mint ami nekünk épeknek egyébként természetes.

A következő előadó Földesi Erzsébet alelnök a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége részéről. Megadom önnek a szót. Őt követi Romanek Péter Zoltán munkatárs a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségétől. Parancsoljon, öné a szó.

### **A fogyatékosággal élő emberek is fogyasztók**

FÖLDESI ERZSÉBET alelnök (Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége): Köszönöm a szót, elnök úr, és üdvözlök minden résztvevőt.

A Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetségéről beszélünk, ezt a szövetséget képviselem. Több mint 200 ezer tagunk van, 106 önálló jogi személyiséggel rendelkező egyesületünk, és 600 helyi csoportunk. Ott vagyunk az ország minden részén.

Az előző hozzászólásokban elhangzott, hogy a fogyatékos emberek nem tudják másokkal egyenlő módon gyakorolni a fogyasztói jogukat. Én itt fölhívnom a figyelmet arra, hogy a fogyatékos emberek társadalmi csoportja a leggyorsabban növekvő kisebbségi csoport ma Magyarországon és a világon egyáltalán, hiszen az idősödő társadalommal a fogyatékosággal élő emberek száma is megnő.

Alapfeltevésünk az, hogy a fogyatékos emberek másokkal egyenlő jogokat és lehetőségeket élvezzenek a fogyasztóvédelem területén. A fogyatékos emberek néha speciális megoldásokat igényelnek ahhoz, hogy az áruhoz és szolgáltatásokhoz egyenlő módon férjenek hozzá. Ezeket azonban semmiképp nem szabad többletigénynek tekinteni és külön díjazással adni. Ezen a szemléleten alapszik négy európai uniós rendelet, méghozzá az utasjogok területén, amely a légi, a vasúti, a vízi és az autóbusz-közlekedésnél a fogyatékos emberek számára egyenlő esélyeket biztosít. Mivel? Azzal, hogy hátrányos megkülönböztetésnek számít, hogyha a beszállást megtagadják a fogyatékos okán. Ezek a rendeletek előírják azt, hogy a fogyatékos személyeknek az indulási ponttól az érkezési pontig egyénre szabott segítséget kell nyújtani. Fontos az, hogy a segítő személyzetnek képzettnek kell lenni a fogyatékos emberek jogairól és igényeiről, továbbá az, hogy kártérítést kell biztosítani akkor, hogyha az utazás során a segédeszközök megrongálódnak. Én azt gondolom, hogy ezeknek az EU-s rendeleteknek a szemlélete tükrözi a XXI. századbeli emberi jogi megközelítést.

Nagyon fontosnak tartjuk azt, hogy bár ezek a rendeletek kötelező hatályúak Magyarországra nézve is, a végrehajtásuk hagy maguk után kívánnivalót, s javasoljuk a rendeletek végrehajtásának hazai ellenőrzését, hiszen a fogyatékos emberek így másokkal egyenlő módon gyakorolhatják az utazási jogukat.

Szeretnék beszélni a mozgássérült személyekről mint energiafogyasztókról. A mozgássérült emberek a mozgáshiány következtében keringési rendellenességgel rendelkeznek, így a fűtésekor számukra nem jöhet szóba az energiatakarékosság, magasabb az energiaigényük, számukra a 10 százalékos rezsicsökkentés nem biztosít azonos előnyt másokhoz képest. Tehát javasoljuk, hogy vizsgáljuk meg azokat a körülményeket, hogy

milyen mértékű rezsicsökkentést biztosít a mozgásukban akadályozott személyek számára, egyenlő kedvezményeket másokhoz képest.

Fontosnak tartjuk azt, hogy mikor tekintjük lakossági fogyasztónak a fogyatékos embereket. Nagyon sokszor a fogyatékos emberek otthon kell hogy dolgozzanak, és ezért nagyon sokszor nem tudják őket lakossági fogyasztónak tekinteni.

A másik gond a kis lakóotthonok. A 8-12 fő ellátását biztosító lakóotthonok energiafogyasztásáról van szó. Itt ezeknek egyedüli célja az, hogy fogyatékos emberek gondozását elősegítse, és mégis közületi fogyasztónak tekintik őket, magasabb árat kell hogy fizessenek.

Beszélnünk kell a jövőben arról, hogy az egyetlen közlekedési eszközt biztosító autó vásárlásához felvett devizakölcsönök problémája hogyan érintette a mozgássérült fogyasztókat. Beszélnünk kell arról, hogy ugyanígy a lakásvásárláshoz devizaalapú hitelt felvett sérült emberek kilakoltatása milyen módon valósul meg akkor, amikor a hajléktalanotthonok nem akadálymentesek, a személyzetnek nincs tudomása arról, hogy a fogyatékos embereknek melyek az igényeik.

Azt gondoljuk, hogy az, hogy ma a gazdálkodók nem fókuszálnak a fogyatékos emberek igényeire, abból adódik, hogy nincsenek megfelelő ismereteik a fogyatékos emberekről. Ezért javasoljuk azt, hogy kezdődjön el párbeszéd pályázat, projektek formájában a gazdálkodó szervezetek és a fogyatékos emberek szervezetei között. De mit várunk a gazdálkodóktól, hogy ha most a minap került benyújtásra a fogyatékos személyek esélyegyenlőségéről szóló törvény, amely eltörölte a határidőket a közszolgáltatások akadálymentességére vonatkozóan. Ez a módosítás hamarosan parlamenti általános vitára kerül. Azt gondolom, hogy nem lenne-e indokolt ennek a határidőnek az eltörlése akkor, amikor mi arról beszélünk, hogy a magánszemélyek is akadálymentes feltételeket teremtsenek.

Köszönöm.

ELNÖK: Én is köszönöm szépen a hozzászólását. Következik Romanek Péter Zoltán munkatárs a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségétől. Őt követi Némethné Jankovics Györgyi elnök a Nyugdíjasok Országos Szövetségétől. Természetesen itt a hozzászólásnál, mivel tolmácsolás történik, ezért az időmérésben - hogy is mondjam - belátóbb leszek, sokkal belátóbb leszek. Parancsoljon!

### **Hallássérültek jelenlegi helyzete a szolgáltatásokhoz való hozzáférés területén**

ROMANEK PÉTER ZOLTÁN (Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége): *(Hozzászólását jelynelvi tolmács közreműködésével teszi meg.)* Köszönöm szépen a szót először is. Tisztelt Bizottság! Tisztelt Hölgyeim! Tisztelt Uraim! Köszönöm, hogy figyelembe veszik az időkeretemet, hogy a jelynelvről hangra történő fordítás megtörténjék.

A jogalkotás az elmúlt években pozitív példát mutatott a hallássérültek közössége szempontjából is. A jogalkotás szempontjából viszont kevesebb dolog történt, mert amilyen az élet gyakorlata, bemutatta, hogy nem olyan napsütéses itt a helyzetünk.

A szolgáltatásokhoz való hozzáférésünk gyakorlatilag mindenhol akadályokba ütközik, falakat találunk egymással szemben. Jelen esetben a hallássérültek szempontjából a legjobb példa lenne, például megnéztem a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapját, és ez sem akadálymentes. A fogyasztók jogai, a panaszkezelés, ismertető, például a panaszkönyvek a honlapon egyszerűen nincsenek feljelelve, nincs jelynelvi változatuk a siketek számára, hiszen a siketeknek az elsődleges anyanyelvük a magyar jelynelv, és ha a honlapot megnézem, gyakorlatilag egyszerűen számukra így nem vált elérhetővé. Egyszerűen nem kapnak megfelelő információt sem, amiből hasznosítani tudnának, és egyszerűen úgy

érzem, hogy elveszik a hallássérültektől azt a lehetőséget, hogy megfelelő úton megismerjék a panaszügy-intézési lehetőségeket, egyáltalán hogyan és hova tudnak panasszal fordulni.

A nagyothallók számára, akik viszont valamilyen formában csökkentett hallással rendelkeznek, nagyobb nehézséget okoznak és nagyobb nehézségek merülnek fel, hogy hogyan is értik meg a hallott információt, hiszen a különböző zajok nagyon akadályozzák őket. Segítség lehet például számukra az indukciós hurok vagy az EFEB-rendszer kiépítése és ennek a fejlesztése is.

Engedjék meg, hogy további gyakorlati példákat soroljak fel. Az ép hallásúak számára minden érthető, de a különböző fogyatékosággal élő személyek számára, ebben az esetben a hallássérültek számára például a jótállási könyveknél vagy a különböző útmutatóknál, tájékoztatóknál ezek értelmezése, a panaszkönyvek értelmezése vagy a különböző ügyfélszolgálatok telefonos segítsége esetén egyszerűen jelnyelvi tolmáccsal kellene ezt intézniük. De akár ha nézünk egy kisebb vasútállomást vagy egy orvosi várót, ott is csak hangjelzéseket kapnak az emberek, hogy most ki lesz a következő. Sokszor előfordul, hogy a hallássérült személy panaszt akarna tenni, ha valamilyen különböző szolgáltatással, egy adott szolgáltatással panaszja van. Ha a panaszkönyvet megkapja, az sem megfelelő formátumú, hiszen nem tudja a kezelését, hogy hogyan is kellene ezt intéznie. A legtöbb siket inkább jelnyelven szeretné megkapni ezt az információt és kifejezni a saját gondolatait ezen a nyelven keresztül.

A mindennapokban annyira természetes a hallók számára, de tudjuk, hogy a hallássérültek nem tudnak telefonálni, egy nagyothalló talán valamit hall, de nem biztos, hogy tökéletesen érti, hogy mit hall. Mondtam valamit, például a lelkiségély-szolgálatokat tudnám megemlíteni. Hogyan tudja felhívni egy hallássérült ezt? Ezt nem lehet tolmácson keresztül megoldani.

Sok-sok példát lehetne még megemlíteni. Például a banki ügyintézésnél. Elég sok olyan esetben előfordult már, hogy a banki ügyintéző nem fogadta el azt, hogy jelnyelvi tolmács segítségével kapja meg a hallássérült az információt. Nem tudta lebonyolítani a saját ügyét ezen keresztül. És ennek apropóján, ami már most is aktuális lenne, a hitelezés például. Mi a garancia arra, hogy a hallássérült maga, aki aláírja azt a szerződést, valóban meg is értette, hogy mit ír alá, valóban megérti a tartalmát, amit elolvasott, különös tekintettel a paramétereire, hogy valóban megérti-e? A szerződésben le vannak írva, a szerződésben foglaltak olyan emberek számára íródtak, akár akiknek több diplomájuk is van. Nem tudom, egy hallássérült számára, egy alacsonyabb értelmi kompetenciával, nyelvi kompetenciával rendelkező számára valóban egyértelművé válik-e, hogy mit olvasott abban a szerződésben.

De hát lehetne még tovább ezernyi példát felsorolni annak alátámasztása érdekében, hogy sokszor az egyetemes tervezés elvét kihagyják, és nagy nehézségeket állítanak így a fogyatékos emberek számára, ugyanígy a hallássérült emberek számára is. Nekünk mindenképpen további lépéseket kell tennünk annak érdekében, hogy egyáltalán hozzáférhessenek az adott szolgáltatásokhoz.

Mielőtt lezárnám a sort, szeretném, ha kapnék egy rövid időt arra vonatkozóan, hogy az egyetemes tervezés eszméit meg tudjuk mutatni. A Tomari-határozatban az ahhoz kapcsolódó minisztériumi anyagokat próbálom ismertetni most. A határozat indulási pontja azok alapján az az elv, hogy minden személynek, közöttük a fogyatékosággal élő személyek számára is jogot kell biztosítani arra, hogy teljes mértékben részt tudjanak venni a közösségi életben. Éppen emiatt a SINOSZ fontosnak tartja, hogy ebben a határozatban lefektetett alapszabályok alapján a fogyasztóvédelem is magáévá tegye ezt, és akkor az egyetemes tervezés gondolata lehetőleg minél természetesebbé és részévé váljon a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférésekben és a kiépítésében, különös tekintettel a közjavakra, amelyek hozzáféréséről az állam gondoskodik.

Összességében véve elmondhatjuk, hogy a fogyasztóvédelem az egyetemes tervezés elvének a beépítésével ki tudja kényszeríteni az esélyegyenlőség elvét és annak elterjesztését, az egyenlő bánásmód gyakorlatát, hogy a mindennapi helyzetben megvalósíthatóvá váljon.

Végszóként szeretném még elmondani és szorgalmazni, hogy az érintett civil szervezetek képviselői bevonásával, a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok alkotóival és ezeknek együttműködésével a minél komplexebb elvek érvényesülését tegyük lehetővé.

Nagyon szépen köszönöm a türelmes figyelmüket.

ELNÖK: Én is köszönöm szépen a hozzászólást, az értékes gondolatokat. Azt tudniuk kell, hogy a mai bizottsági ülésen elhangzottakat a jegyzőkönyv szó szerint rögzíti, úgyhogy ezek megtalálhatók lesznek majd a honlapon, illetve mindenki megismerheti majd ezt.

Következik Némethné Jankovics Györgyi elnök a Nyugdíjasok Országos Szövetségétől.

### **Fogyasztóvédelmi ismeretterjesztés a Nyugdíjasok Országos Szövetségében**

NÉMETHNÉ JANKOVICS GYÖRGYI elnök (Nyugdíjasok Országos Szövetsége):  
Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Jelenlévők! Szeretném önöket megismertetni a 25 éves Nyugdíjasok Országos Szövetsége fogyasztóvédelmi tevékenységével.

Ez a szövetség nagyjából 130 ezer nyugdíjast tömörít a körülbelül 1560 nyugdíjasklubjában, közösségében.

Felmérések bizonyítják, hogy a nyugdíjasok különösen gyakran kárvallottjai a piaci nyereszkedéseknek. Véleményünk szerint ennek leginkább az az oka, hogy érdekérvényesítő képességük elég alacsony, ismeretek és tájékoztatás hiányában szenvednek adott esetben, illetve nagyon nehezen tudják követni azokat a gyors változásokat, amiket ebben az esetben kellene.

Az elmúlt 20 évben a Nyugdíjasok Országos Szövetsége napi feladatai között egyre gyakrabban jelent meg a fogyasztóvédelem, aminek jeles bizonyítéka az is, hogy az alapszabályunk módosításakor néhány évvel ezelőtt alapfeladataink közé emeltük a fogyasztóvédelmet.

Szükséges azt is elmondanom, hogy mi az érdekvédelmi felfogásunkban alapszinten említjük a fogyasztóvédelmet, a tudatos fogyasztói magatartás fejlesztését, a fogyasztói érdekvédelmi és jogérvényesítő tevékenység erősítését, és ugyanilyen lényeges elemnek tartjuk, tehát érdekvédelmi szinten kezeljük a kárt szenvedettek segítségét.

Az elmúlt néhány évből csak egy-két tényadatot említenék meg. Tagjai voltunk szövetség révén a Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Testületnek, illetve a Fogyasztóvédelmi Tanácsban is fogyasztói oldalon delegáltként voltunk jelen. A tevékenységünknek egy meghatározó momentumra volt 2008 júliusa, amikor a szociális és munkaügyi miniszterrel együttműködési megállapodást kötve a fogyasztóvédelem területéről bizonyos köz-, illetve állami feladatokat vállalt át a szövetségünk. Ennek folyamányaként egyébként a kiemelkedően közhasznú minősítést is annak idején megkaptuk.

A fogyasztóvédelmi tevékenységünk fórumairól pár gondolatot. Lényegében öttípusú tevékenységben tudnám ezt összefoglalni. Az egyik legjelentősebb dolog tulajdonképpen évtizedek óta a nyugdíjasmédia gondozása, ezen belül a Nyugdíjasok Lapja évtizeden keresztül kétoldalas fogyasztóvédelmi melléklettel szolgálta az ismeretterjesztést. Itt annak idején minisztériumi és gazdasági versenyhivatali támogatásokból is sikerült ezt megoldani. Ez a lap egyébként közel 1200 nyugdíjasklubba és ehhez a 130 ezer fős tagsághoz jutott el. Aztán némi gondok mutatkoztak a kiadással. Most lényegében a Generációnk című havilapunk tölti be ezt a funkciót.

A második típusa ennek az ismeretterjesztési fórumnak a fogyasztóvédelmi irodák működtetése. Ez is még visszavehető tulajdonképpen erre az együttműködési megállapodásra. A budapesti központunk fogyasztóvédelmi tanácsadó iroda és módszertani központ néven szerepel, valamint 14 megyében a tagszervezeteink irodái fogyasztóvédelmi tájékoztató irodákként is működnek.

Hogy milyen típusú problémákkal fordulnak hozzánk nyugdíjasaink? Általában évente olyan 1000-1300 esetben fordulnak hozzánk. A panaszok 16 százaléka pénzügyi szolgáltatásokkal, 22 százaléka kereskedelemmel, 16 százaléka építőipari szolgáltatással, 18 utazással kapcsolatos szolgáltatással, élelmiszerekkel kapcsolatos, illetve egyéb ügyekkel kapcsolatos problémákkal fordulnak hozzánk.

Mit tudunk mi ezekben a tájékoztató irodákban a számukra segíteni? Általában ezekből az ügyekből 45 százalékból fogyasztóvédelmi tájékoztatást adunk számukra. Segítünk panaszos levelek megfogalmazásában, a fogyasztóvédelmi panasz ügyintézéséhez adunk tanácsot számukra. Személyesen is közreműködünk a problémák megoldásában. Egyes esetekben a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz irányítjuk a panaszost, illetve békéltető testületi tárgyalásokban vagy bírósági döntésben is segítünk nekik.

A harmadikfajta fórum az aktivistáink képzése. Itt évente egy-két alkalommal néhány napos felkészítést tartunk számukra.

A negyedikféle fórum az úgynevezett fórumok, előadások, vetélkedők tartása, amelyet regionális, megyei, városi, illetve klubszinten tartunk a szövetségünkben.

Még megemlíteném, hogy tagszervezeteinknél a fővárosban és három megyében összesen öt fogyasztóvédelmi klub működik, amelynek a tagsága rendszeresen találkozik fogyasztóvédelmi előadásokkal, eseteket dolgoznak fel, ismereteik szinten tartása érdekében különböző feladatokat oldanak meg, kiadványokat adnak ki.

Tájékoztatásul csak annyit szeretnék elmondani, hogy míg mindehhez a munkához korábban megfelelő pályázati források álltak rendelkezésünkre, 2013-ra ilyen egyelőre nem látunk. Hozzáteszem, ettől függetlenül, mivel a meglévő infrastrukturális és személyi állományunkat szeretnénk használni, hiszen alapszabályi tevékenységek is kapcsolódnak hozzá, mi ezt a tevékenységet folytatjuk. Reméljük, hogy majd valami forrásfedezet is lesz hozzá.

Köszönöm a figyelmet.

ELNÖK: Én is köszönöm szépen a hozzászólását. Most pedig dr. Pálffy Gyula elnöknek a Nyugdíjasok Országos Képviselői Közgyűlési Bizottsága képviselőjeként adom meg a szót, egyben visszaadom az ülés vezetését elnök úrnak. A következő hozzászóló dr. Kispál Edit szóvivő lesz a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségétől. Parancsoljon, öné a szó!

*(Simon Gábor, a bizottság elnöke átveszi az ülés vezetését.)*

### **Lépünk az idősök fogyasztói kiszolgáltatottsága ellen**

DR. PÁLFY GYULA elnök (Nyugdíjasok Országos Képviselői Közgyűlési Bizottság): Tisztelt Elnök Úr! Köszönjük a lehetőséget. Képviselőnk, a Nyugdíjasok Országos Képviselői Bizottsága az előttem szóló Nyugdíjasok Országos Szövetsége elnökének az elmondott tájékoztatójával sok tekintetben egybevágó tapasztalatokkal rendelkezik, és ezekben a tapasztalatokban és a problémákban osztozunk, annyiival kiegészítve, hogy elsősorban a nyugdíjasok tájékoztatását, fogyasztóvédelmi tudatosságát tartottuk szem előtt. 2002-től számítva 26 tagszervezetünk esetében tartottunk megyei, regionális - beleértve budapesti szintű - fogyasztóvédelmi tájékoztató konferenciákat. Ezeknek a konferenciáknak a segítségével mintegy 600 ezer tagunkhoz jutottunk el elsősorban a klubvezetők, a

tagszervezeteink vezetői közvetítésével, és lehetőséget adtunk arra, hogy ezeken az alkalmakon konzultációkra is sor kerüljön, és szakértők, elsősorban az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület munkatársainak a közreműködésével konkrét tapasztalatok megosztására is sor került.

A jó gyakorlatok és a konferencián elsajátított ismeretek alapján megszerveztük tagjaink, tagszervezeteink keretében a fogyasztóvédelmi tanácsadást, amely a kezdeti időszakban, ameddig támogatásban részesültünk, mintegy 16 tagszervezetünk helyszínén és tagsága körében folyt, az utóbbi időben azonban támogatás hiányában ezek a lehetőségek leszűkültek. Jelenleg mintegy 10 tagszervezetünkben folyik olyan tanácsadás önkéntes tagjainknak, szakértőinknek a részvételével, amely segítséget nyújthat a fogyasztók eligazítására, tájékoztatására, a problémáik rendezésére.

A munkánk elsősorban arra irányul, hogy a tagjainkat a tagszervezetek és a tanácsadó szolgálatunk közvetítésével a fogyasztóvédelmi társadalmi egyesületek megyei, városi, területi szervezetei felé irányítsuk, hiszen azokkal a szakértelmekkel ezek a szervezetek rendelkeznek, amelyeket igénybe vehetnek a tagjaink.

Az a javaslatunk és az igényünk, hogy legyen olyan támogatás a jövőben, amely lehetővé teszi, hogy szervezetünk tagsága körében az ismeretterjesztést folytathassuk, közvetítőszerepet tölthessünk be a fogyasztóvédelmi szakmai szervezetekkel való szoros helyi együttműködésben, hogy a tagjaink a lakóhelyük közelében igénybe vehessék ezeket a szolgáltatásokat, segítséget kapjanak, eligazítást abban, hogy azokat a problémákat, amik fogyasztóként őket érik és keletkeznek hátrányukra, szakszerű segítséggel meg tudják oldani.

Köszönöm a szót.

ELNÖK: Én köszönöm szépen, azt is, hogy figyelembe vette az időkeretünket. Dr. Kispál Edit szóvivő fog következni a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége részéről, és felkészül ebben a körben, az előre felkért hozzászólók körében Széplaki Ferenc elnök úr. Most pedig akkor Kispál Editnek adom meg a szót. Tessék parancsolni!

### **A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének a speciálisan védendő fogyasztók helyzetével kapcsolatos tapasztalatai - javaslatok**

DR. KISPÁL EDIT (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége): Köszönöm szépen a szót, elnök úr. A szövetségünk eljuttatta a részletes háttéranyagot írásban a bizottság részére, ezért egy-két konkrét gyakorlati problémát emelnék ki, ami ezt a speciálisan védendő fogyasztói kört érinti.

Az első és legfontosabb álláspontunk szerint a fogyasztói csoportok léte. Ugyan született egy tiltás a fogyasztóvédelmi törvény módosítása kapcsán, hogy 2014. január 1-jéig nem hozható létre ilyen fogyasztói csoport, tapasztalataink szerint ugyanúgy működnek, ugyanúgy szervezik a tagságot, teljesen mindegy, hogy új vagy régi csoportba, ugyanúgy becsapják az embereket, hitelt, készpénzt ígérnek, és ezt nem nyújtják. Tehát mindenképpen ezt más módon kellene rendezni, ez a jogszabályi tiltás nem elég, úgy néz ki.

A termékbemutatók kapcsán itt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság részéről már elhangzott, hogy rendszeres ellenőrzéseket tartanak. Ami ezen kívül nagyon nagy probléma szerintünk, az a kapcsolt hitelszerződések problematikája. Az idős, nyugdíjas, kisnyugdíjas rétegnek a 4-600 ezer forint értékű biomatracokat áruhitelre kínálják mindenféle bemondott nyugdíj alapján, semmilyen hitelbíráló nem történik, és megkapják ezeket a hiteleket ezek a fogyasztók. Akár tízéves hitelszerződést is láttunk egy 80 éves idős néni esetében. Elképzelhetetlen, hogy ő ezt vissza fogja tudni fizetni. Tehát itt a banki magatartást mindenképpen valamilyen módon vizsgálni kellene ezekben az esetekben.

A mozgássérült személyek esetében a budapesti parkolásra hívnám föl a figyelmet. Nem lehet utólag bemutatni a parkolási igazolványt azért, mert lecsúszott, nem megfelelően került kihelyezésre, ugyanakkor ha én mondjuk megvettem a jegyet, de a zsebemben marad, azt utólag bemutathatom havonta egyszer. Tehát ezt is mindenképpen érdemes lenne rendezni.

Az akadálymentesítésről már esett szó. Azért én a határidőket elmondanám, ami most a hatályos jogszabályban benne van. Ez egyrészt 2010. december 31. volt, illetve a végső határidő idén december 31. Tapasztalataink szerint még a 2010-es határidőt sem sikerült feltétlenül tartani, nemhogy a mostanit.

A fiatalok esetében mi is azt tapasztaljuk, hogy akár dohányterméssel, akár alkohollal kiszolgálják a fiatalokat. Fokozottabb és szigorúbb ellenőrzést szeretnénk kérni ezen a területen. Ugyanígy az e-kereskedelem vonatkozásában. Ez az a kör, aki elsősorban rászabadult az internetre, elkezdte használni. Meg kell tanítani nekik valóban, hogy ezt hogy lehet úgy használni, hogy az ne legyen káros a számukra.

Mit tehetnek a civil szervezetek a tájékoztatás, illetve az oktatás tekintetében? A Nemzeti Alaptantervben szerepel a fogyasztóvédelem mint oktatandó tananyag, azonban az oktatás valódi feltételei jelenleg nem adóttak, nincs olyan pedagógus, aki át tudná adni ezeket az ismereteket, nincs is kijelölve, hogy milyen órakeretben kinek kellene ezt megvalósítani. Mi ezzel akkor szembesülünk rendszeresen, amikor megpróbáljuk valóban ezeket az alternatív megoldásainkat eljuttatni az iskolába akár az elektronikus vetélkedő, akár például a megvalósult zánkai fogyasztóvédelmi sulitábor esetében, ahol nincs egy pedagógus, aki ezt összefogja, odaadja a gyerekek kezébe, hogy ezt kell kitölteni, hiába küldtük el, hiába kerestük meg Magyarország minden általános és középiskoláját. Tehát ezt nagyon fontosnak tartanánk, hogy ez valamilyen módon szabályozásra kerüljön, akár úgy is, hogy a civil szervezetek nagyon szívesen átvállalják ennek egy részét, rendszeresen tartunk előadásokat akár ilyen osztályfőnöki óra keretében, tehát vannak erre megoldási lehetőségek, de mégiscsak a pedagógusképzés lenne az a forma, ami mindenképpen a legjobb megoldást nyújtaná.

Nagyon betartom az időmet. Egy konkrét példát hadd mondjak el önöknek a valóban Zánkán megvalósult sulitábor kapcsán. Az a tapasztalatunk, hogy a gyerekek borzasztó nagy tudással rendelkeznek, hatalmas az ismeretanyaguk, hallják televízióból, rádióból, gyakorlati tapasztalattal rendelkeznek, sokkal hamarabb elkezdnek vásárolni, mint mondjuk 10-20 évvel ezelőtt. Az a feladatunk - illetve a pedagógusoknak is az a feladata -, hogy ezt a tudásanyagot rendszerezzük, hogy tényleg tudja az a fiatal, hogy mikor melyik szabályt kell alkalmaznia, hova kell fordulnia. Kellott miniszíndarabot is készíteniük a gyerekeknek. Az egyik miniszíndarab egy békéltető testület előtti meghallgatásról szólt, ahol is a vállalkozást úgy hívta be ott a színdarab keretében a tanácselnök, hogy „vádolt jöjjön be”. Tehát azért ezt mindenképpen helyre kell tenni a gyerekek fejében, mi hogy működik.

Köszönöm szépen a szót.

ELNÖK: Köszönöm szépen Editnek a nagyon szemléletes zárógondolatait is. Széplaki Ferenc elnök úr a Pest Megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület részéről fogja ezt a kört zárni, és már most jelzem, hogy Felméry Gusztáv úr előzetesen jelezte, hogy hozzá kíván szólni. 3 perces időkeretben Széplaki úr után megadom a hozzászólási lehetőséget az ön számára is. Parancsoljon, Széplaki Ferenc!

### **Édes Fiam! Született Fogyasztó vagy!**

SZÉPLAKI FERENC elnök (Pest Megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület): Egyesületünk 2006-ban alakult. Legnagyobb sikerünk 2009-ben volt, amikor egy rajzpályázatot írtunk ki fogyasztóvédelmi témában, kifejezetten kisiskolások részére. Ez



annyira jól sikerült, hogy az Európai Unió fogyasztóvédelmi biztosa, Malcolm Harbour meghívott magához minket, és azóta is elvileg az irodájában látható az itt keletkezett sikeres pályamű, ahol is az akkor 9 éves Radics Tímea egy virág formájában rajzolta le, hogy mi is az a fogyasztóvédelem. A virágnak a szirmaiba voltak beleírva a fogyasztóvédelem alapértékei, és ez annyira pregnánsan képviselte ezt a dolgot, hogy mindenképpen az egyik legjobb díjazott alkotásnak lehetett ezt tekinteni.

Leginkább a gyerekek mint fogyasztók elég sajátos világba kerülnek, hiszen valamilyen formában, de kapcsolódnak pillanatok alatt a felnőttek világába. Nagyon sokszor itt a felnőttek a saját korosztályukból fakadó ellenérzésből tehát nem partnerként tekintenek a gyerekekre, hanem az erő viszonylatából fordulnak a gyerek felé, őket az érdekérvényesítés folyamán megkeserítő szerepben visszautasítják. Ha valaki megkérdezi - nem a jelenlévők között - bármelyik felnőttet, hogy szerinte egy 9-10 éves gyerek fogyasztó vagy sem, nagyon sokan azt mondják, hogy nem, az ő fogyasztói képviselőjét a szülőnek kell ellátni. Nagyon sok esetben a pedagógus is ezzel így van, és ezen a helyzeten szerintem valamilyen formában, de változtatni kell.

Hogy ezt miért mondom? A Nemzeti Alaptantervbe bekerült a fogyasztóvédelem kötelező oktatása az iskolákban, és nagyon sok esetben azzal találkozunk, hogy a pedagógus ezt ellenérzéssel fogadja. Az ellenérzésnek az oka az, hogy miért rakunk ismételtén egy púpot az ő hátára, miért szeretnénk azt, hogyha neki az órába pluszmunkával be kellene vinnie ezt az ismeretanyagot és át kellene adni, holott neki minden esélye és lehetősége megvan arra, hogy úgy a matematika, fizika, kémia, testnevelés és egyéb órákon ezeket egy-egy mondattal szóban vagy akár egy-egy játékos feladvány keretében beadja úgy, hogy azt, hogy fogyasztóvédelem, ki se mondja.

Nagyon helyesen elhangzott itt az a szó, hogy a fogyasztóvédelem egy rendkívül sokrétű, egy rendkívül összetett dolog. Lehet ezt egyszerűen csak addig levetíteni, hogy a gyerek mint fogyasztó, vásároló vagy szolgáltatást igénybevevő jelentkezik éppen a piacon, hiszen őt a gazdaság, a gazdasági élet már nagyon korán megkereste. Gondoljunk csak a tévében a reklámokra. Az utóbbi időben egyre többször találkozunk olyan reklámokkal, amiknek a címzettje kifejezetten gyerek. A gyerek, mint egy szatellit, ezt a reklámot a továbbiakban hazaviszi, illetve otthon a családtagjai körében előadja, ismerteti, esetleg az addigi meglévő vásárlási szokásokat módosítja. Ha azt mondom, hogy egy 8 éves gyerek már saját maga választ ki a környezetében márkákat, ezt a szülői körben nagyon keményen érvényesíti is. Gondoljunk egy edzőcipőre, gondoljunk egy pólóra, gondoljunk egy Hello Kittyre is. Aki kisgyerekekkel rendelkezik, az tudja, hogy itt miről van szó. Ugyanígy megszólítják a kisgyermekes anyukát is, amikor azt mondják, hogy a bébivíz mennyire fontos, mert attól lesz az élet haj, de jó. Ez körülbelül úgy hangzik, mintha Budapesten, Magyarországon az ivóvíz nem lenne iható.

Ha egy 12 éves gyerekről beszélünk, a 12 éves gyerek már rendkívül komolyan tudja a saját érdekeit érvényesíteni, akár legyen szó egy vásárlásról, akár pedig a fogyasztói érdekeinek az ismertetéséről. Mi viszont nagyon fontosnak tartjuk, hogy az iskolában meg kellene hogy tanulja a gyerek azt, hogy hogyan kell a saját jogait érvényesíteni, tehát a jogérvényesítés során azokat a praktikákat, azokat az érvelési technikákat megtanulja, amire neki ebben szüksége van.

Köszönöm szépen.

ELNÖK: Én köszönöm szépen. Lett volna még lehetőség, hogy lezárja az elnök úr a gondolatát, ennyire azért nem akartam szigorú lenni.

Ahogy azt jeleztem előzetesen, Felméry Gusztáv urat fogjuk meghallgatni 3 perces időkeretben, és utána a bizottság tagjai a saját véleményüket, észrevételeiket elmondhatják vagy kérdéseket tehetnek fel az önök számára, aztán a reagálási kört követően az ajánlásunk

elfogadásával záránk a mai konzultációt, illetve ha alelnök úr visszaérkezik, akkor egy alelnöki zárszóval.

Most pedig akkor Felméry Gusztáv úrnak adom meg a szót.

**FELMÉRY GUSZTÁV** elnök (Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület): Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Bizottság! Egyesületünkhöz, az EFTE-hez folyamatosan érkeznek jelzések a fogyatékkal élők mint fogyasztókat érintő visszasságokkal kapcsolatosan. Néhány konkrétumot szeretnék itt elmondani.

Például egy mozgáskorlátozott nem igényelhet kétféle segédeszközt, tehát egy utcai mopedet és egy otthoni úgynevezett aktív kerekes széket egyszerre, párhuzamosan, holott mind a kettőre valószínűleg szüksége van. Ugyanúgy például egy kerekes széket vásárlás kapcsán nem lehet kipróbálni, nem lehet pótkereket kapni hozzá. Ha egy autót szeretnénk venni, természetesen ezek a jogok egy egészséges fogyasztót megilletnek.

Az autóvásárlással kapcsolatos támogatásoknál is látunk problematikát, hiszen nagyon kevés típusú autót lehet egy mozgáskorlátozottnak igényelnie, holott sok olyan mozgáskorlátozott van, aki egy normál gépkocsiba nem tudja a kerekes székét betenni, illetve nem tud beszállni. Tehát lehetővé kellene tenni, hogy ezeknél a betegeknek, ezeknél a mozgáskorlátozottaknál mikrobusz használatára is lehetőség legyen, illetve támogatást lehessen igényelni a padlózat, a rámpa, a lift beszereléséhez is.

Mivel nagyon rövid az időm, a nagyon sok bejelentésből még csak egyet. A mozgáskorlátozott-igazolványokkal kapcsolatosan Edit is tett említést, illetve talán korábban is volt szó róla. Jogszabályok rendelkeznek erről, de a mai napig szerintem mindannyian, akik itt ülünk, számos alkalmat látunk arra, amikor bizonyosak vagyunk abban, hogy arra jogtalan személyek használnak mozgáskorlátozott-igazolványt a gépkocsijukban. Tehát a jogszabályi háttér, úgy látjuk, úgy érezzük, hogy megvan, ennek ellenére az ellenőrzéssel kapcsolatosan évek óta vagy évtizedek óta semmi javulást nem tapasztalunk.

Köszönöm a lehetőséget.

**ELNÖK:** Én köszönöm szépen önnek az érdemi észrevételeket, kiegészítéseket. Ahogy azt ígértem a bizottság tagjai számára megnyitom a hozzászólási kör lehetőségét. Úgy szoktunk haladni, hogy felváltva ellenzéki-kormánypárti, de most a téma jellegéből adódóan nem ilyen szigorúan veszem, hanem azt kérem, hogyha a képviselőtársaim közül valaki szólni kíván, az kérem, jelezze, és akkor annak megadom a szólás lehetőségét. Ki kíván szólni? (*Mágori Józsefné jelentkezik.*) Igen. Nagy örömmel veszem, képviselő asszonyé a szó. Tessék parancsolni, öné a szó! Azt láttam, hogy mintha Spaller úr is jelezte volna, hogy... (*Jelzésre:*) Nem, most még nem. Akkor én magam is fogok szólni képviselő asszony után. Tessék parancsolni!

### **Képviselői hozzászólások**

**MÁGORI JÓZSEFNÉ** (Fidesz): Köszönöm a szót, elnök úr. Sok szeretettel köszöntöm önöket. Nagyon fontos téma ez a mai nap. Én, mint ilyen fogyasztóvédelmi bizottságban ülő képviselő, soha nem foglalkoztam ezzel a területtel, de kénytelen voltam, mert egy kis betekintésre szükségem van, és elmentem egyszer egy ilyen áruértékesítő alkalomra, ahol időskorú emberek voltak meghívva. Valószínűleg koromból adódóan kerültem bele én is ebbe a körbe. Egészséget javító eszközöket árultak.

Három idős néni jelent meg ezen a bemutatón, hárman próbálták ki vérkeringést fokozó meg mozgásszervi, izületi bántalmakat javító gépeket. A három nénit szerették volna rábeszélni meg természetesen engem is, hogy azt meg kell venni, mert a koruknak nem megfelelő - hogy mondjam - állapotban élnek, és ezek a gépek fogják följavítani őket. Amikor

már mindenkit rábeszéltek mindenféle vásárlásra, akkor elkezdtek a nénik hangosan tanakodni. És itt szeretnék az ön hozzászólásához eljutni, csak hogy értsék. Minden néni külön-külön elmondta, hogy már havonta mennyi hitelrészletet fizet különböző egészséget javító szerkezetek vásárlása után. Volt olyan néni, akinek már a nyugdíja 70 százaléka havi törlesztőrészlet volt, ami a lábában a vérkeringést javította, ami a hátfájdalmát javította, meg ilyen mágneses valami, nem tudom, mi, meg ágybetét, egyebek vásárlása miatt.

Tehát valóban semmiféle korlát nincs, senki nem vizsgálja a hitelfölvétel mértékét, senki nem vizsgálja az eladott tárgyak valós képességét vagy tartalmát, és szegény 80 év körüli nénik pedig már nincsenek abban a helyzetben, hogy föl tudják mérni, hogy az csak egy ilyen - hogy mondjam - kamu valami, bocsánat a kifejezésért, vagy pedig egy valós, egészséget javító vagy mozgásképeséget javító valamilyen eszköz. Én végighallgattam, megköszöntem a jelenlétet, és akkor, amikor be akartam szólni, eljöttem, mert nem akartam ott botrányt okozni.

De ezek az alkalmak olyan sűrűn fordulnak elő az ország minden pontján, hogy azok ellenőrizhetetlenek. Tehát ez az a terület, amit vagy magánháznál, vagy valami vendéglőnek egy különtermében tartanak, szerintem nincs az a Fogyasztóvédelmi Hatóság, nincs az a GVH, nincs senki, aki ezt tudná ellenőrizni, mert egyszerre csak az én városomban hetente ilyen 10-15 alkalom van.

Mondták, hogy reklámspotok vannak a tévében, amik már fölhívják a figyelmet arra, hogy ne tegyék lóvá az embereket, mert én ezt nem nevezem másnak, ezt egy átverésnek, becsapásnak tartom. Ez nem elég hatékony, mert ha ez a hirdetési felületen megjelenő bármi hatékony volna, akkor nem tömegével fordulnának elő sem a bemutatók, sem az ottani vásárlások. Szerintem a nyugdíjas korosztálynak most ez a legnagyobb vámszedő iparága, hogy így mondjam, és ez ellen nagyon gyorsan és hatékonyan kellene föllépni, mert ezután mennek szerencsétlenek segélyekért, ezután fagynak meg a lakásukban, ezután lesznek teljesen lehetetlen helyzetben.

Én veszélyesnek tartom, amit a kisgyerekekkel végeznek, uram, és nem az 5 évesnek van már érdekérvényesítő képessége, hanem a 2 évesnek, mert látja a mesefilmekben, hogy ő mit szeretne kapni holnap, holnapután meg mindennap. De ott vannak szülők, akik mondjuk tudnak kontrollálni, azonban az idős ember mellett nincs senki, aki kontrollálna. Úgyhogy arra kérem a civil szervezeteket, a hatóságokat, hogy a legnagyobb hangsúlyt ide fektessék, mert nagyon sok idős nénit leginkább lehetetlen helyzetbe kergetnek ezek a vásárlási, utazással egybekötött, vacsorával egybekötött különböző akciók.

Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen Mágori Józsefné képviselő asszonynak. Nagyon fontos és korábban a bizottság által is tárgyalt témát is fölemlített.

Én úgy láttam, hogy még Boldog István képviselő úr jelentkezett, és jómagam is jeleztem, hogy néhány szót szeretnék szólni. Szerintem előreengedem képviselő urat, utána én is mondok néhány gondolatot, aztán megnézzük, hogy van-e reagálási szándék, ha nincs, akkor én az ajánlásunkat fogom önöknek ismertetni, és annak az elfogadásával zárjuk a témát.

Boldog István képviselő úr, öné a szó.

**BOLDOG ISTVÁN (Fidesz):** Köszönöm szépen. Tisztelettel köszöntök mindenkit. Azt gondolom, hogy a ma tárgyalt témák nagyon fontosak, akár a gyermekeinket, akár az egyéb társadalmi rétegeket nézzük. Én magam kistelepülési vezetőként sokat foglalkoztam azzal, hogy hogyan tudnám megvédeni az állampolgárait - akár a gyerekektől a legidősebbekig - azoktól a folyamatoktól, amelyek addig vezettek, hogy becsapják őket. Ez egészen jól működött mindaddig, amíg az ombudsman elé nem került az a téma, hogy egy-egy településen a település meghatározhatja-e a kereskedelmet, hogy kik hogyan járhatnak

egy településen és árusíthatnak. Az itt ülő szakemberek biztosan sokszor találkoznak olyan panasszal, hogy X. Y.-hoz becsöngetett, főleg idős nénikhez becsöngetett valaki, hoztam egy szén-monoxid-mérőt, fantasztikus, csak 25 ezer forint, egyedülálló alkalom, mert egyébként drágább. Egyébként ezt 9000 forintért bárhol meg lehet venni. De átverik a nénit, mert meg kell menteni az életét, mert ez jön a televízióból, újságból, mindenhol, hogy most aztán itt mindenki meg fog halni a szén-monoxidtól.

Én most nemrég a saját frakcióm elé tettem egy javaslatot, miután az ombudsman miatt ezeket a határozatokat, rendeleteket, amiket mi hoztunk önkormányzatok, meg kellett semmisíteni, most a frakcióm elé terjesztettem egyet, hogy kapják vissza az önkormányzatok azt a jogot, hogy ők adjanak engedélyt a kereskedelemre. Nem akarom én senkitől megtiltani, hogy mozgókereskedést folytassanak egy településen, de lehetősége legyen az önkormányzatnak megvizsgálni azt, hogy ki mozgókereskedik egy településen. Nap mint nap fordul elő főleg a kistelepüléseken, hogy megpróbálják az embereket becsapni. Nálunk történetesen a múlt héten is volt ilyen. Tehát én ebben kérem az önök segítségét.

Azt gondolom, hogy ez egy közös harc, mert főleg a fogyatékkal élőket, az időseket, azokat az embereket próbálják meg így átverni, akik nem nagyon tudnak már kimozdulni, és akik egyébként mondjuk a televízióban meg az interneten esetleg találkoznak mindenféle csodákkal. Ha már rávettük az időseket, hogy internetezzenek, elmenni nem tudnak, még az internetes kereskedelemben nem nagyon vannak benne, bár azt gondolom, ott is nagy átverések vannak sajnos ma még Magyarországon, és meglát egy csoda cikket, és rögtön azzal szembesül, ha valaki olyannal jön, hogy ő megveszi, és ott derül ki, hogy átverés.

Tehát én bízom benne, hogy a frakcióm támogatni fogja azt a törvénymódosítást, és végül lehetősége lesz a településeknek ebben a dologban, hogy szabályozzák. Ez fontos lenne.

Én azt gondolom, hogy a mai konferencia, ahogy a záródokumentumunk is kimondja, egy fontos lépés abban, hogy mindenkit megpróbáljunk segíteni ebben az országban és senkit ne hagyjunk ott az út mentén, ne legyen az, hogy bárkit ebben az országban becsapnak vagy akárcsak olyan helyzetbe kergetnek, hogy a gyerekek olyan tartalmakat láthassanak az interneten, amit nem kellene. Az én gyerekem 4 és fél éves, és sajnos nagyon ért már az internethez, pedig én nem is akartam, hogy értsen, és próbálom tiltani tőle. „De hát csak egy mesét nézek, apa”, és a meséből egy játék lesz, és most már odajutott, hogy saját maga megkeresi a játékokat, miközben az apja nem biztos, hogy meg tudja keresni. Ilyen a fejlődő társadalom és a technika fejlődése, meg a gyerekeink talán okosabbak, mint mi, de azt gondolom, hogy oda kellene nagyon figyelniük, és én minden olyat, ami azzal kapcsolatos, hogy megvédjük a fogyasztókat, maximálisan támogatok.

Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm képviselő úrnak. Úgy vélem, hogy ebben a körben a bizottság tagjai részéről magam tenném az utolsó hozzászólást.

Miután az elnöki felvezetőben néhány gondolatomat már megosztottam önökkel, igazából ahhoz szeretnék kapcsolódni, amik a mai konferencia során önök által elhangzott megjegyzések.

Először is köszönöm szépen azt, hogy többen civil szervezeti képviselők részéről és hatóság vagy kormányzati szervezetek részéről is tettek konkrét javaslatokat. Mi ezeket a javaslatokat a jegyzőkönyvhöz és az önök által elküldött anyagokhoz hozzákapcsolva az érintetteknek el fogjuk juttatni. Ilyen értelemben a bizottságnak van egy hídszerepe is, hiszen az itt felvetődő témák során kialakult javaslatok továbbvitelében a bizottság, én úgy gondolom, hogy fontos szerepet tölt be.

Azt is megértettük, bár úgy gondolom, hogy nem kellett ehhez nagyon sokat tenni, hogy nagyon speciális fogyasztói csoportról vagy csoportokról beszélünk. Nem véletlenül maga a szakma is azt mondja, hogy kiemelten védendő fogyasztók. Ez az élethelyzetből, sok

mindenből fakad. Ezért gondolom azt, hogy a jelenlegi keretek között is sokkal hatékonyabban lehetne az önkormányzatok ügyét, az önkormányzatok fogyasztóként felvetődő problémáit képviselni vagy arra megoldásokat találni a jelenlegi keretek között is. Nem először jutunk el oda, hogy ha azt nézzük egy adott jogszabályi keretet, egy adott hatósági keretet figyelembe véve, hogy ha egy hatékonyabb, egy jobb együttműködést, egy tudatosabb ellenőrző magatartást veszünk figyelembe, akkor a jelenlegi keretek között is lehet érdemben előbbre lépni ezekben az ügyekben. A bizottság abban próbál újra és újra ösztönzést adni, hogy ezt az érintettek felé megfelelően közvetítse.

Fontosnak gondolom azt, és ezt önkormányzatok elmondták, hogy csak egy nagyfokú empátia, támogatás, egy nagyfokú beleérzés révén élhető meg az a probléma, az az élethelyzet, amiben önkormányzatok vannak, és ehhez kell az eszközöknek a hozzárendelése.

Vannak olyan visszatérő problémák ezen a téren, amivel nem először találkozunk. Képviselő asszony is és képviselő úr is említett ilyet. Csak a termékértékesítés ügyét, ha ideveszem, ez állandó, visszatérő probléma, de a fogyasztói csoportok is, ahogy ezt többen említették. Úgy gondolom, hogy ez azt mutatja, hogy ezen a téren nem lehetünk elégedettek azokkal az intézkedésekkel, azokkal a döntésekkel, amik megszülettek vagy éppen jogszabályi környezetet teremtenek. Ezen a téren úgy vélem, hogy további kezdeményezésekre van szükség, úgy, ahogy ezt önkormányzatok egyébként a szakmai javaslatok között is megtehték.

Én magam teljesen egyetértek azzal az ajánlással, amit egyébként a mai ülésünkhöz kapcsolódva előkészítettünk. Ha megengedik, akkor ennek néhány pontját ismertetem, és utána fogom az alelnök úrnak megadni a szót zárószóként, de eléje egy dolgot hadd tegyek, mint egy ilyen kérdés, egy dilemma felvetése is.

Pontosan abból kiindulva, amit tapasztalunk, engem igazán érdekelne az önkormányzatok véleménye arról, hogy hogyan gondolkodnak önkormányzatok arról, hogy milyen eszközökkel lehetne ezt a helyzetet javítani, azt a helyzetet, amit önkormányzatok megélnék. Ehhez jogszabály-módosítás volna szükséges, ehhez több olyan pályázatot, programot, támogatási lehetőséget kellene elindítani, ami ezeknek a problémáknak a megoldását segíti? Vagy ehhez egyfajta társadalmi szemléletváltásra volna szükség? És sorolhatnám a sort. Milyen eszközzel, milyen megoldással tudnák ezt a helyzetet, amiben mint védett fogyasztók vannak, javítani? Ebben igazán érdekel a véleményük, bármilyen formában, ha megosztják velünk, ennek én örülnék.

Szóval az ajánlásra visszakanyarodva. Az önkormányzatok által is elmondottakból úgy vélem, az világosan kiderült, és én ezt az elején jeleztem is, hogy a mai találkozásnak az elsődleges célja az, hogy felhívja a figyelmet a fokozottan védendő fogyasztói csoportok sajátos helyzetére és problémáira. Ne vessék el annak a lehetőségét, hogy a magyar parlament bizottságának a szakmai nyílt napja egy olyan információs csatorna, amely nagyon sokszor segít ráerősíteni egy létező probléma megjelenítésére. Mi már ezt többször megéltük. Én úgy gondolom, hogy önmagában az, hogy ezt mi napirendre tűztük és megtárgyaltuk, és ennek az eredményét az összes érintett felé továbbítjuk, egy jelentős támogatás az ügy fontosságára való felhívásban.

A bizottság szerint - és ezt az állásfoglalás is rögzíti - a hatékony fogyasztóvédelem egyik alapvető eleme a fogyasztók tájékoztatása. Egy jól tájékozott, felkészült, egy tudatos fogyasztó kevésbé kiszolgáltatott egy ilyen helyzetben, mint aki egyébiránt ezekkel az információkkal vagy ezekkel a képességekkel nem rendelkezik. Éppen ezért fontos, hogy a fiatalok, az idősebb és a fogyatékkal élő fogyasztók ezt a többlettámogatást megkapják magának az információszerzésnek a folyamatában, igazodva azokhoz az élethelyzetekhez, azokhoz a szokásokhoz, amikkel rendelkeznek, hiszen önkormányzatok pont fogyatékkal élő civil szervezetként mondták el, hogy vannak bizonyos, akár interneten meglévő információszerzési lehetőségek, és pont az akadálymentesítés hiánya végett nem jutnak hozzá a szükséges információhoz.

Több civil szervezetünk is jelezte, hogy a fogyasztók oktatásában és tájékoztatásában kíván szerepet vállalni. Ezt én visszaigazolom, ezt egy fontos elemnek tartom.

Ugyancsak az ajánlásunk magában foglalja, hogy az is fontos, hogy nem csupán a fogyasztóknak, hanem a piaci szereplőknek is szükséges megfelelő fogyasztóvédelmi ismeretekkel rendelkezni, annak is kell ezen információkat ismerni, aki egyébként a szolgáltatást nyújtja, nem csak annak, aki igénybe veszi, különösen ott, ahol egyébként - megint említtem - különösen védett fogyasztókról van szó, hiszen egy piaci szereplőnek pontosan tudnia kell, hogy dohányt, alkoholt vagy egyéb terméket adhat-e vagy nem adhat egy-egy fogyasztónak, mondjuk fiatalokú fogyasztónak. Ezen szabályok ellenőrzése, a jogsértések szankcionálása egy fontos eleme a hatóságok feladatkörének, ezért ebben az irányban mi támogatjuk, én magam támogatom azt, ha van egy szigorú, világos hatósági fellépés, különösen az önöket érintő ügyekben.

Végül az állásfoglalásunk pozitív szereplőként tartalmazza azt is, és elnézést kérünk, hogy a PSZÁF-ot így név szerint is beleírjuk, de az az elnöki ajánlásukat, amely egyébként a pénzügyi területen a fogyatékkal élők speciális igényeihez igazodó bánásmódról szól, mi egy fontos, iránymutató kezdeményezésnek tartjuk. Ezért nagyon is támogatjuk, ha ennek a szellemében önök a fiatal és az idős fogyasztók esetében is ugyanezt az ajánlást megteszik, amelyet aztán elvárásként be is tartatnak egyébként a pénzügyi szolgáltatókkal. Ezért írtuk bele önöket, mint egy jó példa, de ilyen értelemben más pozitív példát is megjeleníthettünk volna, ugyanúgy, ahogy egyébként ma felvetődött civil kezdeményezéseket is.

Hölgyeim és Uraim! Ez az az ajánlás, amiben a bizottság tagjai előzetes tájékozódásom alapján egyetértének. A zárszó után ezt az ajánlást fogjuk elfogadni, ha és amennyiben önök akár helyben is nem tesznek még érdemi javaslatot vagy megjegyzést ehhez kötődően, vagy akár az általam feltett kérdésben nincs-e olyan reagálási szándék, ami még formálhatja a mi ajánlásunkat.

Köszönöm, hogy meghallgattak. Én az ajánláshoz kapcsolódóan még egyszer már nem fogok szót kérni, viszont a zárszó megtételére... Illetve elnézést kérek, előtte kérdezem én, hogy azzal a jelzéssel, amit én itt megtettem mint reagálási lehetőség, kíván-e bárki élni az asztalnál ülők közül. Nincs semmilyen erőszak a dologban, lehet úgy is, hogy a későbbiek során adnak felénk visszajelzést valamilyen írásos vagy egyéb formában. Az udvariasság és a lovagiasság okán is ajánlottam föl ezt a visszareagálási lehetőséget. Kíván-e valaki élni ezzel? *(Nincs jelzés.)* Ha most ilyen nincs, akkor ezt tudomásul vettem, viszont akkor hadd kérjem meg Zsigó Róbert alelnök urat, hogy a mai nyílt szakmai napunk zárszavát mondja el, és utána a bizottság jelen lévő tagjaitól pedig egy döntést fogok kérni az ajánlásunk elfogadására.

Alelnök úr, parancsoljon, öné a szó.

### **A bizottság alelnökének zárszava**

ZSIGÓ RÓBERT (Fidesz): Köszönöm szépen, elnök úr, a lehetőséget. Tisztelt Hölgyeim és Uraim! Zárszót mondani mindig kicsit nehéz, mert az ember vagy elismétel mindent, ami az ülésen elhangzott, hogy nehogy véletlenül valamit kihagyjon, vagy túl rövid lesz. Én megpróbálok a kettő között csak néhány fontos dolgot megemlíteni.

Az első szó természetesen a köszöneté mindenkinek, aki egyrészt részt vett a bizottsági ülés megszervezésében, másrészt pedig elfogadta a meghívásunkat. Itt ugyan elnök úr velem ijesztgette néhányszor a jelenlévőket, aminek bizonyosan van valami alapja, de a bizottsági üléseken ehhez még nem tartottam magam. Nyilván a jelenlévőknek köszönet jár amiatt, hogy megkaptuk az írásos anyagokat is, és amiatt is, hogy ezt szóban kiegészítették, mert azt gondolom, hogy mindannyiunk számára sok tapasztalattal járt ez a mai nap.

Elnök úr felhívására tettem eleget a kérdésnek, ha én is tehetek ilyet, hogy jogszabályváltozásokra van-e szükség vagy valami másra is, vagy csak másra. Én azt gondolom, hogy ezen a területen jogszabályváltozásokkal viszonylag kevés eredményt lehet már elérni, de bizonyosan én is fontosnak tartom azt, hogy érkezzenek hozzánk olyan jelzések, hogy ha valóban jogszabályt kell ilyen tekintetben változtatni, akkor azt tegyünk meg. Inkább az összefogásnak meg az egymásra figyelésnek van ezen a területen talán szerepe, illetve annak, ami ma is történt a bizottsági ülésen, hogy meghallgatunk olyan szervezeteket, olyan személyeket, akiknek mindennapi tapasztalatuk van abban, hogy hogyan, mivel lehet az ő életüket, az ő vásárlásaikat minél könnyebbé tenni, és azt, hogy ők is szolgáltatást tudjanak igénybe venni. Úgyhogy még egyszer mondom, e tekintetben a mai bizottsági ülés, nyílt nap, szakmai nap, nevezzük, ahogy gondoljuk, sok tapasztalattal járt.

Én is azt mondom, hogy ne becsüljük le, magunk számára is mondom, ne becsüljük le azt, hogy ez egy országgyűlési bizottsági ülés, ahol szó szerinti jegyzőkönyv készült, és amely bizottsági ülés a társadalom számára is több csatornán keresztül tudja közvetíteni azt, hogy vannak bizony problémák - és eredmények is persze, mert a mai napon azért az eredményekről is szóltunk -, amelyeket meg kell oldani.

A mai ülés is példája annak, amire én emlékszem, amikor 2010 után létrejött a Fogyasztóvédelmi bizottság önálló bizottságként az Országgyűlésben, akkor az első ülésen is és azóta is többször elmondtunk, és erre a mai ülés is példa, hogy a fogyasztóvédelem nem egy pártpolitikai ügy, és próbáljuk is ehhez tartani magunkat, azt gondolom, talán legyünk őszinték, inkább több, mint kevesebb sikerrel az elmúlt időszakban, mert hogy nemcsak az eredményekről tudunk beszélni ilyen alkalmakkor, hanem a problémákról is. Ahogy én végiggondolom a most már lassan hároméves bizottsági munkát, akkor volt eredménye egy-egy ilyen bizottsági ülésen elhangzottaknak, mert egy kicsit előrébb tudtunk mindig jutni.

Hogy mikor lesz akár a védendő társadalmi csoportok tekintetében a fogyasztóvédelem túl a nehezén, ha lehet ilyet mondani, általában ezt nehéz megmondani, de nagyon fontosak az olyan alkalmak, mint a mai is, amikor például mi épek is tapasztalatot szerzünk abból, hogy mennyivel könnyebb az életünk, mint azoknak, akik valamilyen fogyatékkal, valamilyen fogyatékossgal kénytelenek élni, amikor mi fiatalok is szembesülünk azzal, hogy ami nekünk természetes, az az idős embereknek mennyivel nehezebb. Könnyen vagyunk mi így az okostelefonunkkal, amikor rámegyünk az internetre és megnézünk valami honlapot, hogy pontosan abban az ügyben mit lehet tenni. Az én édesanyámnak ezt így magyarázhatnám, mert azt se tudja, mi az az okostelefon, és nem internetezett még életében. Tehát az ő számukra is meg kell teremteni azt, hogy valóban eljusson hozzájuk az információ.

Én azt gondolom, hogy az elmúlt esztendőkből az állami fogyasztóvédelmi rendszer területén sokat léptünk előre. Ezzel nem azt mondom, hogy minden problémát megoldottunk, sőt. Talán annak is köszönhető, amennyit előreléptünk - akár a Fogyasztóvédelmi Hatóság, akár a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete és még sorolhatnám -, annak is köszönhetjük, hogy minél inkább - engedjék meg nekem vagy nézzék el nekem ezt a kifejezést - belemegyünk ebbe a területbe, annál több problémával találkozunk, annál több olyan ügy van, amiről megtudjuk, hogy igen, azzal is kell még foglalkozni, a következő üggyel is kell még foglalkozni. A hatóság is minél több ellenőrzést végez ilyen területeken, annál több tapasztalata van, hogy mit kell még megtenni, milyen területen kell még javítani. Úgyhogy talán ennek is köszönhető, hogy az a sok probléma, ami itt is elhangzott, felszínre került. De szerintem ez hasznos és jó, mert ha nem lennének ilyen alkalmak, ha nem ismernénk meg ezeket a problémákat, akkor azt gondolnánk, hogy nincs is dolgunk ezeken a területeken, márpedig kormányzati ciklusoktól függetlenül, politikai hovatartozástól függetlenül bizony a fogyasztóvédelem területe - ezt már sokszor mondtuk - mindennap, évről

évre fontosabbá válik, fontosabbá válnak, hogy a kiszolgáltatott fogyasztói csoportokat is megfelelő módon tudjuk védeni.

De a kiszolgáltatott csoportoktól függetlenül egyetértek abban elnök úrral, hogy ahhoz, hogy azt a célt elérjük, hogy minél több emberhez releváns információk juthassanak el, hogy minél több ember legyen „tudatosabb” fogyasztó, tehát információval rendelkező fogyasztó, ahhoz ilyen alkalmakra is szükség van, ahhoz együttműködésre is szükség van, és bizony arra is szükség van, hogy legyenek olyan alkalmak, hogy egymást meg tudjuk hallgatni, és azokat a tapasztalatokat használva, amik itt elhangoznak, szépen, apránként, lépésről lépésre, együttműködve az állami fogyasztóvédelmi rendszer, a civil szervezetek, akik ezzel foglalkoznak, illetve akik ilyen embereket képviselnek, ha a mi segítségünkre szükségük van, akkor akár a mi segítségünkkel együtt előrébb tudjunk lépni ezen a területen.

Én mindannyiuknak így tényleg zárszóként még egyszer köszönöm azokat az anyagokat, amelyeket írásban juttattak el, azokat a kiegészítéseket, amelyeket itt a bizottsági ülésen elmondtak. Hasznos volt ez a mai nap, és én azt remélem, hogy ha egy kis idő eltelik, és visszatekintünk rá, akkor néhány olyan problémát, amely a mai ülésen elhangzott, orvosolni is tudunk majd közösen. Én ennyiben kértem az önök türelmét és ennyit szerettem volna mondani. Még egyszer, köszönöm szépen, elnök úr, a lehetőséget.

**ELNÖK:** Köszönöm alelnök úrnak a zárszót, önöknek köszönöm a partnerséget az információcserében.

A bizottság tagjaitól pedig kérek egy döntést, hogy a mai bizottsági ülésünk összegzését magába foglaló ajánlást, amely az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának 15/2010-2014. számú tájékoztatója, elfogadja vagy nem fogadja el. Aki elfogadja, az kérem, most szavazatával erősítse meg. *(Szavazás.)* Köszönöm szépen. A bizottság ezt az ajánlást elfogadta. Így ezt az ajánlást a jegyzőkönyvvel és az összes többi információval együtt a nyilvánosságra, az internetoldalunkra és az érintettek számára is eljuttatjuk.

Hölgyeim és Uraim! A bizottsági ülés hivatalos, formális szakasza ezzel lezárult. Köszönöm önöknek, hogy megtiszteltek bennünket. Köszönöm, hogy részt vettek a bizottsági ülésen és elmondták gondolataikat. Biztos vagyok benne, hogy ennek nyomán az érintettek érzik annak a kötelezettségét, hogy újabb lépéseket tegyenek. A bizottság áll az önök szolgálatára ezekben az ügyekben. Köszönöm szépen.

Tisztelt Bizottság! A mai bizottsági ülést bezárom. Jó munkát kívánok mindenkinek! Találkozunk jövő héten hétfőn délelőtt, amikor módosítókról és egyéb jogszabályokról fogunk dönteni. Köszönöm szépen. Jó munkát mindenkinek!

*(Az ülés befejezésének időpontja: 12 óra 03 perc)*

**Zsigó Róbert**  
a bizottság alelnöke

**Simon Gábor**  
a bizottság elnöke

**Szabó Zsolt**  
a bizottság alelnöke

**Jegyzőkönyvvezető:** Földi Erika