

Az Országgyűlés
Fogyasztóvédelmi eseti
bizottsága

Bizottsági önálló indítvány
(Együtt kezelendő a H/...
számú határozati javaslattal)

Országgyűlés Hivatala

Irományszám: J/4447

Érkezett: 2007 OKT 18.

J E L E N T É S

a Fogyasztóvédelmi eseti bizottság tevékenységéről

**Előadó: Alexa György
elnök**

Budapest, 2007. október 18.

JELENTÉS

a Fogyasztóvédelmi eseti bizottság tevékenységéről

2007. március 27 - 2007. október 15.

Az Országgyűlés 12/2007. (III.7.) OGY határozatával létrehozott Fogyasztóvédelmi eseti bizottság a határozat 3. pontja alapján elkészítette és az Országgyűlés elé terjeszti jelentését, amelyben beszámol 2007. március 27 és október 15 között végzett tevékenységéről.

I.

Az eseti bizottság munkájának áttekintése

Az eseti bizottság létrehozása

A Fogyasztóvédelmi eseti bizottságot az Országgyűlés - a fent említett országgyűlési határozat 2. pontjának megfelelően - az alábbi feladatkörrel hozta létre:

- az eddig meghozott intézkedések hatékonyságának vizsgálata és értékelése;
- a vonatkozó jogszabályok áttekintése, jogszabály módosítások kezdeményezése;
- tudatos és öntudatos fogyasztóvá válás ösztönzése;
- tájékoztatók bekérése, adatgyűjtés a szakmai szervezetektől;
- kommunikáció elősegítése; társadalmi párbeszéd;
- hatóságokkal, érintett szervezetekkel és civilszervezetekkel való kapcsolattartás.

A bizottság tagjai a 11/2007. (III.7.) OGY határozat alapján:

Elnök: Alexa György (MSZP)
Alelnök: Koszorus László (Fidesz)
Molnár Béla (KDNP)
Dr. Hankó Faragó Miklós (SZDSZ)
Almássy Kornél (MDF)
Tagok: Borenszki Ervin (MSZP)
Dér Zsuzsanna (MSZP)
Dr. Józsa István (MSZP)
Lombos István (MSZP)
Lukács Zoltán (MSZP)

2007. június 4-ig

Mesterházy Attila (MSZP)	
Dr. Tóth István (MSZP)	
Török Zsolt (MSZP)	
Dr. Varga László (MSZP)	2007. június 4-től
Bagi Béla (Fidesz)	
Dr. Braun Márton (Fidesz)	
Farkas Sándor (Fidesz)	
Dr. Gógl Árpád (Fidesz)	2007. április 23-tól
Dr. Heintz Tamás (Fidesz)	
Dr. Nyitrai Zsolt (Fidesz)	
Dr. Spiák Ibolya (Fidesz)	2007. április 23-ig
Szatmáry Kristóf (Fidesz)	
Dr. Nagy Andor (KDNP)	
Geberle Erzsébet (SZDSZ)	

A bizottság tevékenysége

A bizottság 2007. március 27-én tartott alakuló ülésén egyhangú igen szavazattal fogadta el a Házzsabály rendelkezéseinek keretei között kialakított ügyrendjét, munkatervét, valamint a bizottság tagjainak közös nyilatkozatát. A közös nyilatkozat és a munkaterv alapján a bizottság az alábbiak szerint alakította ki munkamódszerét:

- Megvizsgálta és értékelte a fogyasztóvédelem területén korábban meghozott intézkedések hatékonyságát.
- Áttekintette a vonatkozó jogszabályokat, és ennek alapján – amennyiben szükséges – azok módosítását kezdeményezi.
- Tájékozódott a fogyasztóvédelemmel foglalkozó állami szervek tevékenységéről, megismerte tapasztalataikat és javaslataikat.
- Tájékozódott a lakosság nagy csoportjait elérő gazdasági szereplők fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tevékenységéről.
- Kihelyezett ülésen találkozott a fogyasztóvédelemmel foglalkozó országos civil szervezetek képviselőivel és hallgatta meg javaslataikat.
- Megismerkedett a regionális fogyasztóvédelmi felügyelőségek munkájával, a társhatóságokkal való együttműködésük tapasztalataival.
- Külön tanácskozás keretében találkozott a békéltető testületek elnökeivel.
- Szakmai konferencia keretében nyújtott lehetőséget a fogyasztóvédelem legfontosabb kérdéseinek széles körben történő megvitatására.
- Munkája során felhasználta a civil szervezetektől és állampolgároktól érkezett észrevételeket, javaslatokat.

A bizottság munkájában állandó meghívottként részt vettek az érintett minisztériumok, kormányhivatalok, központi hivatalok, nem kormányzati államigazgatási szervek képviselői, valamint az országos fogyasztóvédő civil szervezetek delegáltjai.

A bizottság 2007. május 15-ei ülésén meghallgatta Kiss Péter szociális és munkaügyi miniszter tájékoztatóját a kormány fogyasztóvédelmi politikájáról és cselekvési programjáról

Feladatai teljesítése érdekében a bizottság külön napirendi pont keretében hallgatta meg az alábbi kormányhivatalok, központi hivatalok és nem kormányzati államigazgatási szervek tájékoztatóját fogyasztóvédelmi tevékenységükről:

A bizottsági ülés időpontja	Meghallgatott szervezet
2007. április 3.	Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
2007. április 17.	Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium Élelmiszerlánc-biztonsági, Állat- és Növény- egészségügyi Főosztálya, valamint Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatala Magyar Élelmiszer-biztonsági Hivatal
2007. április 17.	Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat – Országos Tiszt- főorvosi Hivatal
2007. május 8.	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
2007. május 8.	Gazdasági Versenyhivatal
2007. május 15.	Magyar Energia Hivatal
2007. május 15.	Vám- és Pénzügyőrség Országos Parancsnoksága
2007. június 19.	Nemzeti Hírközlési Hatóság és a hírközlési fogyasztói jogok képviselője
2007. június 19.	Egészségbiztosítási Felügyelet

A fenti szervektől – a szóbeli tájékoztatáson túl – írásos háttéranyagot is kapott a bizottság.

Írásban kért tájékoztatást a bizottság az alábbi szervezetektől fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységükről:

Országos Rádió és Televízió Testület
Országos Gyógyszerészeti Intézet

A bizottság meghallgatta az alábbi – a fogyasztók nagy csoportjait érintő tevékenységet folytató – piaci szereplők tájékoztatását fogyasztóvédelemmel kapcsolatos intézkedéseikről:

A bizottsági ülés időpontja	A bizottság számára tájékoztatást adó gazdálkodó szervezet
2007. május 22.	CBA Kereskedelmi Kft. COOP Hungary Zrt. Cora Magyar Hipermarket Kft. Penny Market Kft. SPAR Magyarország Kereskedelmi Kft. Tesco-Global Áruházak Zrt. A bizottsági ülés munkájában részt vevő szakmai szervezetek Országos Kereskedelmi Szövetség Általános Fogyasztási Szövetkezetek és Kereskedelmi Társaságok Szövetsége Élelmiszer-feldolgozók Országos Szövetsége
2007. június 19.	Pannon GSM Távközlési Zrt. Magyar Telecom – T-Mobile Vodafone Magyarország Zrt. FiberNet Kommunikációs Zrt. T-Kábel Magyarország Kft. UPC Magyarország Kft. A bizottsági ülés munkájában részt vevő szakmai szervezetek Magyar Kábelkommunikációs Szövetség Magyar Kábeltelevíziós és Hírközlési Szövetség

Kihelyezett ülés keretében tájékozódott a bizottság a fogyasztóvédelemmel foglalkozó országos civil szervezetek munkájáról:

A kihelyezett ülés időpontja	Helyszíne	A bizottság számára tájékoztatást adó szervezetek
2007. június 12.	A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség székháza (Budapest, József krt. 6.)	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége Társadalmi Unió Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete INDRA Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete

Magyar Fogyasztóvédelmi Egyesület
Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi
Egyesület
Magyarországi Biztosítottak és
Fogyasztók Egyesülete (tájékoztatóját és
javaslatait írásban küldte meg)

Aktuális fogyasztóvédelmi probléma megvitatása érdekében együttes ülést tartott a Mezőgazdasági bizottsággal:

Az együttes ülés időpontja	Az együttes ülés napirendje
2007. szeptember 5.	Adalékanyag-felhasználás az élelmiszeriparban, az élelmiszeripari adalékanyag-felhasználás fogyasztóvédelmi vonatkozásai. Tájékoztató a dioxinnal és pentaklór-fenollal szennyezett guargumi adalékanyag vizsgálatával kapcsolatos hatósági intézkedésekről és eredményekről

A bizottság képviselői által felkeresett regionális felügyelőségek:

A tanácskozás időpontja	Fogyasztóvédelmi felügyelőség
2007. június 15.	Közép-magyarországi Regionális Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (Budapest)
2007. június 28.	Észak-magyarországi Regionális Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (Eger)

Tanácskozás a békéltető testületek elnökeivel:

A tanácskozás időpontja	A tanácskozás résztvevői
2007. augusztus 30.	A fővárosban és megyénként működő békéltető testületek elnökei Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

A Fogyasztóvédelmi eseti bizottság a jelentés és az országgyűlési határozati javaslat benyújtásáról döntést hozó ülését megelőzően összesen 9 bizottsági ülést tartott, több mint 21 órányi időtartamban. Elvégzett munkájának eredményét e jelentésben összegezte.

A Fogyasztóvédelmi eseti bizottság tagjai a bizottság alakuló ülésén teljes egyetértésben egy, a munka alapelveit rögzítő nyilatkozatot fogadtak el.

A fogyasztóvédelmi eseti bizottság tagjainak közös nyilatkozata

A Parlament Fogyasztóvédelmi eseti bizottságának tagjaként, delegáló pártjaink képviselőiben az alábbi nyilatkozatot tesszük: hazánk kiterjedt fogyasztóvédelmi hálózattal, és erős, e tárgykörben működő civil szervezeti szektorral rendelkezik. Az illetékes hatóságok és hivatalok munkatársai ellenőrzési jogkörüket felhasználva, a civil szféra, a figyelemfelkeltés eszközeivel igyekeznek lépést tartani a naponta belépő új technológiák és szolgáltatások fogyasztói kockázatainak kihívásával. E szervezetek mindennapos munkája mellett is megállapítható, hogy az elmúlt 16 év a fogyasztók növekvő kiszolgáltatottságát hozta. Az aktív hatósági és civil szervezeti tevékenység mellett elmondható, hogy a társadalom jelentős része felkészületlen fogyasztói érdekeinek megvédésére.

A bizottság tagjaként egyetértünk abban, hogy az állampolgárok fogyasztói biztonsága nem a pártpolitikai viták terepe. Ezért munkánkat a szakmai kérdésekre koncentrálna, az Országgyűlés nagy többségének egyetértésével meghozott határozatának megfelelően kívánjuk végezni. Ennek szellemében vizsgáljuk és értékeljük a fogyasztóvédelem területén korábban meghozott intézkedések hatékonyságát, áttekintjük a vonatkozó jogszabályokat, ha szükséges, módosításokat kezdeményezünk, tájékozódunk a szakmai szervezetek munkájáról, tevékenységünkkel a témáról folyó társadalmi párbeszédet kívánjuk elősegíteni. Egyetértünk abban is, hogy az állampolgárok, az érintett szervezetek, a hatóságok javaslatai és tapasztalatai nélkül tevékenységünk csak részben lehet sikeres. A nyilvánosság bevonását és segítségének kérését működésünk meghatározó részének tekintjük. Ennek érdekében jelezzük, hogy folyamatosan várjuk a fogyasztóvédelem koncepcionális, átfogó kérdéseit érintő állampolgári, civil szervezeti és hatósági javaslatokat.

Bizottságunk e nyilatkozat szellemiségében folytatta tevékenységét, ezért munkánkat alapvetően nem a viták jellemezték. Természetesen az ellenzéki-kormányzati létből fakadó véleményeltérések időnként megmutatkoztak, de kijelenthető, hogy jó és szakmai légkört kialakítva az elvégzendő feladatokra koncentráltunk. Megszerzett tapasztalataink ugyanakkor azt bizonyítják, hogy a bizottságunk létrejöttét eredményező ötpárti akarat még nem elegendő garancia arra, hogy a fogyasztóvédelmi kérdéseket megfelelő figyelemmel kísérjék a politika résztvevői. A mindenkori kormányzat és a törvényhozás napi munkájának szerves részét kell képezze az a szemlélet, mely folyamatosan akar megfelelni a fogyasztói biztonságot érő kihívásoknak. A törvényalkotás és a minisztériumok szakpolitikája alakításának szerves részét kell, hogy alkossa a

fogyasztóvédelem. Tapasztalataink arról győztek meg bennünket, hogy a fogyasztóvédelem esélyegyenlőségi kérdés is. Ma hazánkban nem egyenlőek a fogyasztók érdekeik megjelenítésében, hiszen az anyagi, a felkészültségbeli és az életkorból fakadó különbségek meghatározzák, hogy ki milyen sikeresen tudja megsértett fogyasztói jogait megvédeni. Akkor cselekszünk Alkotmányunk szellemiségének megfelelően, ha mindent megteszünk a fogyasztói jogok egyenlő érvényesülése érdekében.

II. Visszatekintés

A rendszerváltást megelőzően a gazdaság közvetlen irányításának módszerei, a hiánygazdaság és az érdekeltség hiánya bőségesen termelték a fogyasztói problémákat.

A „politikai harc a termékek, szolgáltatások színvonalasabb kínálatáért” nem pótolta a gazdasági verseny hiányát. Ugyanakkor a hazai „zárt piacot” és a jelentősen kisebb árumennyiséget a megfelelő ellenőrző hatóságok tevékenységükkel viszonylag jól lefedték. Inkább abból fakadt a probléma, hogy a különböző állami vállalatok képviselői felelősségük elkenése érdekében politikai befolyásukat alkalmazták, népgazdasági szempontokra hivatkoztak az egyes fogyasztók érdekeit sértő esetekben.

„A vásárlói érdekek képviselőjének gondolata – igaz kezdetleges formában - az 1970-es évek végén merült fel. Az első igazán fogyasztói társadalmi szervezet, a Fogyasztók Országos Tanácsa megjelenése 1982-re datálódik. A FOT egyike volt a térség első igazán fogyasztói érdekképviseleti szervezetének, mely tevékenységét nem csupán a kereskedelemre, hanem a szolgáltatásokra is kiterjesztette. A lakosság kereskedelmi ellátásán túlmenően érdeklődést tanúsított a tömegközlekedés, a menetrendek összehangoltsága, a postai és telefonszolgáltatások helyzetére, anomáliáira és jelzésekkel, javaslatokkal élt a gondok megoldásáért felelős állami, tanácsi vezetés részére. Lakossági fórumokat szervezett, ahol az ellátásért felelősök válaszoltak a résztvevők által felvetett kérdésekre, problémákra, egyúttal tájékoztatva őket a tervezett változtatásokról. Szakemberei segítettek a felvetődő fogyasztói panaszok orvoslásában. Közben igyekezett feltérképezni az európai fogyasztóvédelmi civil szervezetek tevékenységét és tanulni azok tapasztalataiból.”

(Részlet Garai Istvánnak, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület ügyvezető elnökének tájékoztatójából)

Érdekes sajátossága a hetvenes–nyolcvanas éveknek, hogy a sajtó és az állami elektronikus média sok ügyben felvállalta a vásárlói–fogyasztói érdekek megjelenítését. Több olyan rovat, rádió vagy tv műsor is prosperált, amely a lakossági panaszok közvetítésére szakosodott.

„Az 1989-1990-ben bekövetkező rendszerváltással a fogyasztóvédelem iránti igény intenzívebben jelentkezett. Ennek okai között megemlíthetjük, hogy a javak, és a nyugati piacokon érvényesülő kereskedelmi módszerek, hirdetési szokások is begyűrűztek az országba, és - sok pozitív hatás mellett - felerősítették a fogyasztó kiszolgáltatottságát. A társadalom szerkezetében fokozatosan változások következtek be, hasonló rétegződés jött létre, mint a közepes fejlettségű ipari társadalmakban. A jövedelemkülönbségekben a piaci viszonyok fejlődésével egyre erőteljesebb differenciálódás tapasztalható. Ebben a gazdasági-társadalmi szituációban a gazdaságirányítással szemben jogos követelményként fogalmazódott meg az úgynevezett szociális piacgazdaság iránti igény, vagyis egy olyan gazdaságpolitika, amely képes a piaci rendszer működtetését összehangolni a fogyasztók érdekeinek, biztonságának védelmével.

Ennek első szervezeti jeleként 1991-ben létrehozták a fogyasztói érdekvédelem állami feladatainak ellátására a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget, majd érzelhetően megélné a fogyasztóvédelmi jogalkotás.

Sorra születtek meg a fogyasztóvédelem szempontjából jelentős jogszabályok, amelyek közül - a teljesség igénye nélkül - a legfontosabbak a következők: 1991-ben a tartós fogyasztási cikkek kötelező jótállásáról szóló kormányrendelet, 1993-ban a termékfelelősségről szóló törvény (1993. évi X. törvény), 1994-ben a házaló kereskedésről szóló miniszteri rendelet, 1995-ben az élelmiszerekről szóló törvény, 1996-ban a versenytörvény (a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény), 1997-ben a gazdasági reklámról szóló törvény (1997. évi LVIII. törvény). A törvény szintű jogalkotási folyamat betetőzéseképpen 1998-ban hatályba lépett a fogyasztóvédelmi törvény, valamint a Polgári Törvénykönyv fogyasztói szempontból jelentős módosításokon esett át, mely elsősorban az általános szerződési feltételeket és a szavatossági normákat érintette. Ezt követően – részben jogharmonizációs kötelezettségünknek eleget téve – több kormány- és miniszteri rendelet megalkotására került sor. Ennek részeként szabályozták a távollévők között kötött szerződéseket (distance selling), az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződéseket (time share), a fogyasztói forgalomba kerülő áruk és szolgáltatások árának feltüntetését. Emellett törvényt fogadtak el az elektronikus aláírásról, illetve az elektronikus kereskedelemről, mely szintén tovább erősítette a fogyasztóvédelmi politika hazai fejlődési folyamatát.

(Részlet az Országgyűlési Könyvtár - Képviselői Kutatószolgálat anyagából, összeállította: dr. Péter Kitti)

III. Hazai szabályozás

„Az Országgyűlés 1997. december 15-én fogadta el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (továbbiakban: Fgy.tv). Az elsődleges jogalkotói cél az volt, hogy a törvényi szabályozásnak és az intézményrendszernek biztosítania kell a fogyasztók egészségének és biztonságának, vagyoni érdekeinek védelmét, a hatékony és gyors jogorvoslat, a megfelelő tájékoztatás és információhoz jutás lehetőségét és a fogyasztói oktatást, valamint a fogyasztói érdekek képviseletét. A törvény deklarálja az Európai Unióban elismert öt fogyasztói alapjogot, amelyek a fogyasztóvédelmi szabályozás alapját képezik. Ezek az alapjogok a következők: a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme; a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme; a fogyasztók oktatáshoz és tájékoztatáshoz való joga; a jogorvoslat és a kárigény érvényesítésének joga; a fogyasztói érdekképviselet.

A fogyasztóvédelmi törvény szabályozási területei

A törvény a következő területeket szabályozza:

- a preambulum deklarálja a fogyasztók alapvető érdekeit és azok biztosítását;*
- a fogyasztó, az áru, a szolgáltatás és a fogyasztói forgalom fogalmát;*
- a fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelmét (általános termékbiztonság);*
- a fogyasztók vagyoni érdekeinek védelmét (fogyasztási kölcsön);*
- a fogyasztók tájékoztatását (címkézés, használati-kezelési útmutató);*
- megfelelés- tanúsítványt, az árak feltüntetését és csomagolását;*
- a fogyasztók oktatását;*
- a fogyasztói igények bírósági eljáráson kívüli érvényesítésének rendszerét (békéltető testület);*
- a fogyasztóvédelem állami, önkormányzati és érdekképviseleti intézményrendszerét;*
- a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (2007. szeptember 1-jétől: a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság) és a területi fogyasztóvédelmi felügyelőségek eljárását.*

A fogyasztó fogalma

A fogyasztó fogalmát a törvény az Európai Bizottság fogyasztóvédelmi jogszabályaival összhangban határozza meg. Ennek megfelelően a törvény alkalmazása során fogyasztó az a személy, aki – gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül – árut vesz, rendel, kap, használ, illetve akinek a részére a szolgáltatást végzik, továbbá aki az áruval vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Általános termékbiztonság

A fogyasztóvédelmi törvényt módosító 2004. évi XVI. törvénnyel történt meg az általános termékbiztonságról szóló 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv alaprendelkezéseinek átültetése. Az Európai Gazdasági Térségre is kiterjedő új EK irányelv 2004. január 15-én lépett hatályba, egyidejűleg hatályon kívül helyezve az általános termékbiztonságról szóló 92/59/EGK irányelvet. Az Fgy.tv. 3. §-a előírja, hogy forgalomba csak biztonságos áru hozható.

Áru – a törvény értelmező rendelkezése szerint (Fgy.tv. 2. § a) pont) – bármely birtokba vehető, forgalomképes dolog, beleértve a dolog módjára hasznosítható javakat is. Az általános termékbiztonság szabályai kiterjednek a szolgáltatásnyújtás során, azzal összefüggésben a fogyasztó számára szolgáltatott vagy elérhetővé tett árukra is.

A törvény meghatározza az áru és a szolgáltatás biztonságának elemeit, és felhatalmazást ad a Kormány részére, hogy a részletes szabályokat rendeletben állapítsa meg (79/1998. (IV. 29.) Korm. rendelet). A rendszer meghatározó jellegzetessége, hogy az általános termékbiztonsági szabályok – az említett EK-irányelvhez hasonlóan – szubszidiárius jellegűek, tehát azokra a termékekre és szolgáltatásokra vonatkoznak, ahol nem létezik termékspecifikus jogi norma. Természetesen a speciális jogszabályok rendelkezései nem lehetnek ellentétesek az általános biztonsági szabályokkal.

A címkézéssel, a csomagolással és az ár feltüntetésével kapcsolatos általános szabályok

A fogyasztóvédelmi törvény tartalmazza a fogyasztók megfelelő tájékoztatásával kapcsolatban a címkézésre, a csomagolásra és az ár feltüntetésére vonatkozó azon általános szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a fogyasztó megfelelő információk birtokában vásárolhasson árut vagy vehessen igénybe szolgáltatást. Az Európai Unióhoz való csatlakozáskor a 2004. évi XVI. törvény jelentősen

módosította a címkézésre vonatkozó szabályokat az egységes belső piac követelményeire tekintettel.

A fogyasztóvédelmi törvényben megfogalmazott általános rendelkezések kiegészítésére, az egyes áruajták címkéjének tartalmára és megjelenítési formájára jogszabály további részletes előírásokat határozhat meg. A törvényi felhatalmazással élve számos miniszteri rendelet született a fogyasztói forgalomba kerülő termékek és szolgáltatások árának feltüntetésére, a címke tartalmára vonatkozóan figyelemmel a közösségi szabályozásra és az ahhoz kapcsolódó jogharmonizációs kötelezettségekre. Jelenleg folyik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv átültetése, amelynek révén külön törvényben kapnak helyet a tájékoztatásra vonatkozó szabályok.

Jogérvényesítés

Az anyagi jogokban deklarált fogyasztói jogok nem sokat érnek akkor, ha érvényesíthetőségüknek hiányzik az intézményes feltétele. A fogyasztói igények alapvetően két úton, bírósági (judiciális) és adminisztratív (extrajudiciális, out-of-court) eljárás keretében érvényesíthetők. A két eljárás egymáshoz való viszonyát vizsgálva fogyasztói jogviták rendezésének elsődleges eszköze a bírósági igényérvényesítés, amelyet mint az igazságszolgáltatáshoz való alkotmányos jogot az alkotmány 57. §-a deklarál. Tekintettel azonban arra, hogy a bírósági igényérvényesítés költséges, hosszadalmas, bonyolult és idegőrlő eljárás, egyre inkább terjednek a bírósági út elkerülését, megelőzését célzó igényérvényesítési formák, amelyek különösen kisebb ügyekben hatékonyabban szolgálhatják a fogyasztók érdekeit. E tendencia megfigyelhető mind az Egyesült Államokban, mind az Európai Közösség területén, s ennek hatására hazánkban is. A fogyasztóvédelmi törvény a bírósági út elkerülését segítő új extrajudiciális igényérvényesítési fórum, az úgynevezett békéltető testület felállításáról rendelkezett.

A bírósági úton történő igényérvényesítés: az alternatív vitarendezési eszközök mellett a bíróságok előtti igényérvényesítési procedúra egyszerűsítése is előtérbe került annak érdekében, hogy az alkotmányban garantált igazságszolgáltatáshoz és jogorvoslathoz való jog gyakorlása egyszerűbbé válhasson. Ennek keretében a peres eljárás gyorsítását szolgálja a kisebb perértékű ügyekben az egyfokú ítékezés lehetősége, valamint a közérdekű keresetindítás lehetőségének bővülése.

A polgári peres eljárási törvény (Pp.) 1998-ban elfogadott módosítása a kis pertárgyértékű ügyekben - 200 ezer forint alatt - gyakorlatilag egyfokúvá tette az eljárást, mert csak szűk körben van lehetőség fellebbezésre. Tekintettel arra, hogy a fogyasztói jogviták értéküket tekintve általában e körbe esnek, ez mindenképpen megkönnyítette a jogkereső sértett fogyasztó helyzetét azzal, hogy az eljárás lényegesen egyszerűbbé és gyorsabbá vált.

A Pp. általános rendelkezései mellett kiemelt igényérvényesítési eszköz a közérdekű kereset vagy populáris akció intézménye. A magyar jogrendben a közérdekű kereset fogalmával több jogterületen is találkozhatunk, így polgári jogi általános szerződési feltételek, a versenyjog, a fogyasztóvédelem, a környezetvédelem területén. Témánk szempontjából az első három tárgykörben indítható közérdekű kereset érdemel kiemelt figyelmet.

- 1. A Polgári Törvénykönyv közérdekű keresetre vonatkozó rendelkezéseit a 2006. évi III. törvény jelentősen módosította. Az új szabályok közérdekű kereset indításának jogát csak fogyasztói szerződések esetében teszik lehetővé. A Ptk. 209/B. §-a alapján a külön jogszabályban meghatározott szervezet a fogyasztói szerződés megkötésénél alkalmazott vagy e célból nyilvánosan megismerhetővé tett általános szerződési feltétel érvénytelenségének, illetve tisztességtelenségének megállapítását, valamint a tisztességtelen általános szerződési feltétel alkalmazásától és alkalmazásra ajánlásától való eltiltást kérheti a bíróságtól. Az 1978. évi 2. törvényerejű rendelet 5. §-a alapján az ügyész, a miniszter, az kormányhivatal, továbbá központi hivatal vezetője, a jegyző és a főjegyző, a gazdasági, szakmai kamara, érdek-képviselési szervezet, fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, valamint egyes esetekben az Európai Gazdasági Térség tagállamainak fogyasztóvédelmi szervezetei indíthatnak ilyen eljárást.*
- 2. A fogyasztóvédelmi törvény 39. §-a a fogyasztóvédelmi jog egész területére kiterjedő eszközként határozza meg a közérdekű keresetindítás lehetőségét. A törvény szerint közérdekű kereset indítható az ellen, aki jogszabályba ütköző tevékenységével a fogyasztók széles körét érintő vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz. A törvény nem értelmezi, hogy mely jogszabály megsértése jogosít fel közérdekű kereset indítására, így feltételezhető, hogy bármely, a fogyasztók jogait érintő jogszabály megsértése megalapozhatja a populáris akciót. A közérdekű kereset nem zárja le a fogyasztó útját az egyéni igényérvényesítéstől. A közérdekű kereset alapján hozott ítélet ugyanis nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét érvényesítse.*
- 3. A közérdekű kereset harmadik lehetőségét a versenytörvény 92. §-a szabályozza. A törvény úgy rendelkezik, hogy „az ellen, aki a törvénybe ütköző tevékenységével a fogyasztók széles körét érintő vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, a fogyasztók érdekvédelmét ellátó szervezet, továbbá a Gazdasági Versenyhivatal - a hatáskörébe tartozó ügyben, ha a jogsértést határozattal megállapította – vagy tagjai tekintetében a gazdasági kamara pert indíthat a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítésére akkor is, ha a sérelmet szenvedett fogyasztók személye nem állapítható meg”.*

Egyezően a másik két közérdekű keresettel a versenyjogi populáris akció alapján hozott ítélet is nyilvánosságra hozható. A bíróság feljogosíthatja az igény érvényesítőjét, hogy az ítéletet országos napilapban közzétegye. Mindhárom populáris akció mellett érvényesíthetők a külön jogszabályban meghatározott egyéb polgári jogi jogkövetkezmények, illetőleg szabálysértési vagy büntetőeljárás is indítható a jogsértő ellen.

A legfontosabb fogyasztóvédelmi, fogyasztóvédelmet érintő jogszabályok

A fogyasztóvédelem jogi háttere szerteágazó. A legfontosabb jogszabályok a következők :

Általános, alap jogszabályok

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről.
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről.
- 1959. évi IV. törvény a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvéről.
- 2001. évi XCVI. törvény a gazdasági reklámok és üzletfeliratok, továbbá egyes közérdekű közlemények magyar nyelvű közzétételéről.
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról.
- 1993. évi X. törvény a termékfelelősségről.
- 225/2007. (VIII.31.) Korm. rendelet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról
- 133/2007. (VI.13.) Korm. rendelet az üzletek működésének rendjéről, valamint az egyes üzlet nélkül folytatható kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről
- 35/1995. (VI. 6.) Kormány rendelet a vásárokról és piacokról.
- 79/1998. (IV.29.) Korm. rendelet az áruk és a szolgáltatások biztonságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról
- 370/2004. (XII.26.) Korm. rendelet az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről
- 17/1999. (II. 5.) Kormány rendelet a távollévők között kötött szerződésekről.
- 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről

Élelmiszerkereskedelem

- 2003. évi LXXXII. törvény az élelmiszerekről.
- 2005. évi CLXXVI. törvény az állategészségügyről.
- 302/2005. (XII.25.) Korm. rendelet a hatósági élelmiszerellenőrzés rendjéről
- 68/2007. (VII. 26) FVM-EÜM-SZMM együttes rendelet az élelmiszer előállítás és forgalomba hozatal egyes élelmiszer higiéniai feltételeiről és az

élelmiszerek hatósági ellenőrzéséről

- 102/2005. (X. 31.) FVM rendelet a dohánytermékek gyártásáról, forgalmazásáról és ellenőrzéséről

Jótállás, szavatosság

- 151/2003. (IX. 22.) Kormány rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról.
- 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet a fogyasztó szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények teljesítéséről.
- 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról

Árfeltüntetés, nyugtaadás

- 7/2001. (II. 29.) GM rendelet a fogyasztói forgalomba kerülő termékek árának és egységárának feltüntetéséről.
- 24/1995. (XI. 22.) PM rendelet a számla, egyszerűsített számla és nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint a nyugta adását biztosító pénztárgép és taxaméter alkalmazásáról.

Egyes szakterületek

- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásokról.
- 24/1998. (IV. 29.) IKIM-NM együttes rendelet a gyermekjátékszerek biztonsági követelményeiről, vizsgálatáról és tanúsításáról.
- 77/1999. (XII. 22.) GM rendelet a háztartási mosógépek energiafelhasználásának ismérveiről való tájékoztatásról.

Egészség- és környezetvédelem

- 1999. évi XLII. törvény a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól.
- 2000. évi XXV. törvény a kémiai biztonságról.
- 1995. évi LVI. törvény a környezetvédelmi termékdíjról.
- 264/2004. (IX. 23.) Kormány rendelet az elektromos és elektronikai berendezések hulladékainak visszavételéről.

Tájékoztatás

- 2/1984. (III. 10.) BkM–IpM együttes rendelet a használati–kezelési útmutatóról és a minőség tanúsításáról.
(Részlet az Országgyűlési Könyvtár - Képviselői Kutatószolgálat anyagából, összeállította: dr. Péter Kitti)

IV. Európai uniós szabályozás

Az Európai Unió polgárai fogyasztókként kulcsszerepet játszanak az Unió határok nélküli belső piacán. Tény ugyanis, hogy a fogyasztók aktív részvétele nélkül nem lehet teljesen sikeres az egységes belső piac működése. A fogyasztóvédelem egységes megnyilvánulására az Európai Közösségek belső piacán azért van szükség, mert az egyes tagállamok eltérő szabályozása mellett nem érvényesül egyformán mindenütt az Unió által elvárt, a fogyasztói érdekek „magas szintű” védelme. Az Európai Unió polgárai részére biztosítani kell, hogy fogyasztói minőségükben eljárva az egységes európai piacon bármely tagállamban hozzájussanak a legbiztonságosabb árukhoz és szolgáltatásokhoz, valamint a legtisztességesebb tájékoztatáshoz.

A fogyasztóvédelmi politika fejlődése

Az Európai Unió már régen felismerte a fogyasztóvédelem jelentőségét. A közösségi politika kialakulását megelőzően azonban óriási különbségek mutatkoztak az egyes országok fogyasztóvédelmi rendszereiben és az ezt megvalósító jogi eszközökben. Ezek a különbségek nagyban hozzájárultak a közösségi szintű politika kialakulásához, mely annak biztosítására jött létre, hogy a fogyasztók egyre fontosabb szerepet játszassanak az egységes belső piacon, miközben magas szintű védelmet élveznek.

A Római Szerződés (RSZ) még nem említette a fogyasztóvédelmet. Az állam- és kormányfők 1972-es csúcstalálkozóján merült fel először egy közös politika kialakításának szükségessége. Nem sokkal ezután jelent meg az Európai Bizottság első – az 1975-1980 közötti időszakra szóló – akcióprogramja, mely az alapvető jogok öt kategóriáját fogalmazta meg. Ezek a következők: az egészségvédelemhez és biztonsághoz való jog; a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelméhez való jog; jog a kárigény érvényesítéséhez; az információhoz és oktatáshoz való jogosultság és a képviselőhez vagy meghallgatáshoz való jog.

A második és a harmadik akcióprogramot követően 1986 hozott jelentős változást. Bevezették a fogyasztó fogalmát és felhatalmazták a Bizottságot különböző javaslatok kidolgozására a fogyasztók védelme és egy magas szintű védelem alapjainak megteremtése érdekében.

A RSZ további módosításai révén került be és fejlődött a fogyasztóvédelem mint önálló közösségi politika, meghatározva alapvető jogi kereteit. Emellett a Szerződés általános elvei is megállapítják, hogy a Közösség köteles hozzájárulni a fogyasztóvédelem megerősítéséhez. A fogyasztóvédelmi politika az évek során ún. horizontális politikává vált.

A Bizottság akcióprogramjai 1990-től a korábbi öt helyett három éves intervallumokra születtek annak érdekében, hogy növelni tudják a jogalkotás hatékonyságát. Az egyes akcióprogramok nyomán számos olyan kötelező jogszabályt alkottak, amelyek jogharmonizációra szőlították fel a tagállamokat.

Megszülettek a termékek általános biztonságára, az élelmiszerek címkézéséről, a fogyasztói hitelekéről és a fogyasztói szerződések tisztességtelen szerződési feltételeiről szóló irányelvek. Megfogalmazódott a fogyasztói igényérvényesítés és a pénzügyi szolgáltatások javításának igénye. Előtérbe került a pénzügyi szolgáltatások és élelmiszerek területén felmerülő problémák kezelése és a kelet-európai országok segítése a fogyasztóvédelem területén. Az előzőek mellett az egészségvédelem és a biztonság magas szintjének biztosítása, valamint a fogyasztók gazdasági érdekeinek fokozott védelme is hangsúlyos szerepet kapott.

A 2002-2006-os akcióprogram prioritásainak kialakítása során a bővítésből és az egységes belső piac megvalósulásából adódó kihívásokra kellett választ adni. Ennek érdekében a fogyasztók számára egyszerűbb és egységesebb szabályozás kialakításának szükségességét fogalmazta meg a Bizottság. Hangsúlyozásra került az is, hogy megfelelő intézkedéseket kell tenni az információ könnyebb elérhetősége, valamint egy hatékony jogérvényesítési mechanizmus érdekében. Mindezek figyelembevételével a fogyasztóvédelmi politika stratégiájának három terület került a középpontjába: egy magas szintű közösségi fogyasztóvédelmi politika kialakítása, a fogyasztóvédelmi előírások hatékony végrehajtása és a fogyasztói szervezetek bevonása a közösségi politikákba.

A közösségi fogyasztóvédelmi politika fejlődésének következő állomásaként 2005. április 6-án az Európai Bizottság az alábbi két részből álló dokumentumot jelentette meg:

- közleményt az *Egészség- és Fogyasztóvédelmi Stratégia*" címmel, illetve
- javaslatot *"Közösségi program az egészség- és a fogyasztóvédelemre vonatkozóan a 2007-2013 közötti időszakra"* címmel egy határozat megalkotására.

A parlamenti Elnökök Értekezlete 2005. június 30-án azonban úgy határozott, hogy az egészségügy és a fogyasztóvédelem területén közösségi cselekvési program létrehozásáról szóló határozati javaslatot két különálló részre bontja, a következőképpen:

- *európai parlamenti és tanácsi határozat "Az egészségügy területén közösségi cselekvési program (2007-2013)" címmel, amelynek elkészítésével a Parlament Környezetvédelmi, Közegészségügyi és Élelmiszerbiztonsági Bizottságát bízta meg, és*
- *európai parlamenti és tanácsi határozat "A fogyasztóügyi politika területén közösségi cselekvési program (2007-2013)" címmel, amelynek az elkészítésével a Parlament Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottságát bízta meg.*

A közösségi Cselekvési program a fogyasztóvédelmi politika területén (2007-2013)¹ kiegészíti, támogatja és nyomon követi a tagállami politikákat és hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint információhoz való joguk erősítéséhez, oktatásukhoz és ahhoz, hogy megszervezzék saját érdekeik védelmét. Az előzőekben meghatározott célok elérése érdekében a javaslat célkitűzései az alábbiakban foglalhatóak össze:

- *a fogyasztóvédelem magasabb szintjének biztosítása, elsősorban jobb tudományos alap, jobb konzultáció és a fogyasztói érdekek jobb képviselete révén.*
- *a fogyasztóvédelmi szabályok eredményesebb alkalmazásának biztosítása, elsősorban a jogalkalmazói együttműködés, a tájékoztatás, az oktatás és a jogérvényesítés révén.*

A Cselekvési program végrehajtása kapcsán figyelembe kell venni, hogy a belső piac nem működhet megfelelően, amennyiben néhány tagállamban a fogyasztók védelme alacsonyabb szintű, mint más tagállamokban. A Cselekvési program ezért megkülönböztetett figyelmet fordít a fogyasztóvédelemre és a fogyasztói tudatosságra a 2004. május 1-je óta csatlakozott tagállamok körében, annak érdekében, hogy az Európai Unió összes tagállamában egyenlő feltételeket biztoson.

A program végrehajtására a 2007-2013-as időszakra szánt pénzügyi keret 156,8 millió euró.²

¹ A Közösségi Cselekvési Program magyar nyelven a következő címen található: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/hu/oj/2006/l_404/l_40420061230hu00390045.pdf

² Forrás: Szociális és Munkaügyi Minisztérium

Fogyasztóvédelem az Európai Alkotmányban

Az alkotmányszerződés a fogyasztóvédelmet az Unió hatáskörei cím alatt említi először, a fogyasztóvédelem területét a megosztott hatáskörök között találjuk. A jelenlegi szabályozáshoz hasonlóan került sor a fogyasztóvédelem hatásköri definiálására: az unió és a tagállamok is rendelkeznek szabályozási kompetenciákkal e területen, és mindkét szinten alkothatnak kötelező érvényű jogi aktusokat. Az alkotmányszerződésben meghatározták a tagállamok szabályozási szabadságának korlátait is.

Részletesen szabályozza az alkotmányszerződés III. része az Unió politikáit és működését. Ez a rész az általánosan alkalmazandó rendelkezésekkel kezdődik, amely többek között a III./5 cikkben kimondja, a fogyasztóvédelem követelményeit az Európai Unió egyéb politikái és tevékenységei meghatározásakor, illetve végrehajtásakor figyelembe kell venni.

A fogyasztóvédelem külön politikaként a III. fejezetben kapott helyet, annak a 6. szakaszát alkotja, és a korábbiakhoz hasonlóan összesen egy, a III./132 cikk foglalkozik a témakörrel.

Az alkotmányszerződés a korábbiakhoz hasonlóan kimondja: „a fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdítása és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása érdekében az unió hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint a tájékoztatáshoz, oktatáshoz és az érdekek védelmét célzó önszerveződéshez való jogaik megerősítéséhez”. Az alkotmányszerződésben lefektetett normaszöveg csak azokban a technikai megfogalmazásokban különbözik a korábbi, a Római Szerződésben rögzített 153. cikktől, amelyek az alkotmányszerződés új szabályai miatt voltak szükségesek.

A finn fogyasztóvédelmi helyettes ombudsman szerint a fogyasztóvédelem említése az alapjogi chartában olyan eredmény, amelyet a lehetőségek között maximálisan el lehetett érni. A klasszikus fogyasztóvédelem az átláthatóságon és a felelősség ésszerű megosztásán alapul. Azzal, hogy a charta célkitűzése – a polgári, politikai, gazdasági, szociális, az uniós polgárjogok, az igazságügyi alapjogok egyetemes jellege – megvalósult, és ezzel oszthatatlansága kimondásra került, „jó alap arra, hogy a fogyasztóvédelmet az Alkotmányban definiált fenntartható fejlődéssel, az igazságügyi jogokkal és különösen a szociális dimenzióval kombinálhassuk”.³

(Részlet az Országgyűlési Könyvtár - Képviselői Kutatószolgálat anyagából, összeállította: dr. Péter Kitti)

³ dr. Mező István: Fogyasztóvédelem az Európai Alkotmányban (In: Fogyasztóvédelmi Szemle, 2004. 4. szám p. 25-30.)

V.

Állami szerepvállalás, fogyasztóvédelemmel foglalkozó állami szervezetek

A kormányzat által meghirdetett fogyasztóvédelmi politika

Az Új Magyarország Kormányprogram leszögezi: „Az erős fogyasztóvédelem a jól működő gazdaság elengedhetetlen feltétele. Az erős fogyasztóvédelem nemcsak növeli a verseny tisztaságát, védi a fogyasztók egészségét, biztonságát, anyagi érdekeit, csökkenti kiszolgáltatottságukat a piacon erőfölényben lévőkkel szemben, hanem érvényt szerez az „értéket a pénzért” elv érvényesülésének és ezzel nemcsak fogyasztóként, de adófizetőként is védi a köztársaság polgárait.” A kormányzat ez év májusában fogadta el III. középtávú fogyasztóvédelmi politikáját. Ebben 7 éves időtartamra határozza meg a fogyasztóvédelem jelenlegi helyzetében rejlő problémák alapján a fogyasztóvédelem fejlesztésének irányait. Ennek indoka az Európai Parlament és a Tanács által elfogadott, a tagállamok fogyasztóvédelmi politikájának összehangolására irányuló közösségi cselekvési program illetve a hazai Nemzeti Fejlesztési Program időtávjához történő igazodás.

Az alábbiakban röviden bemutatjuk a Kormány által elfogadott fogyasztóvédelmi politika és cselekvési program lényegi elemeit:

A fogyasztóvédelmi politika alapvető célja a fogyasztók biztonságérzetének erősítése, életünk minőségének védelme. A fogyasztóvédelem társadalmasításával a fogyasztóvédelem váljon ösztársadalmi ügygé, társadalmi megrendeléssé. A kormányzat célja erős és hatékony állami fogyasztóvédelmi hatóság kialakításával határozottabb állami fellépés és szerepvállalás.

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

A Kormány eltökélt szándéka ezért annak elérése, hogy a gazdálkodó szervezetek meg se kíséreljék a nem biztonságos termékek forgalmazását, a fogyasztók megtévesztését a szolgáltatások feltételeinek bonyolult jogi megfogalmazásával, a fogyasztók tájékozottságának hiányosságaira építve.

A Kormány ezért időről-időre ki fogja jelölni azokat az érzékeny területeket és helyszíneket, amely minden embert érint és ahol fokozott ellenőrzésre van szükség. A Kormány hangsúlyozza azt is, hogy léteznek területek (feketepiac), ahol nem biztosíthat védelmet a fogyasztó számára, de amellyel szemben erőteljes fellépést tervez egy átfogó, összehangolt hatósági ellenőrzési rendszer kialakításával. Ennek alapján folyamatos, célzott ellenőrzési tevékenységet kell kifejteni azokon a helyszíneken, ahol a fogyasztók nagy száma vásárol. A fogyasztók ugyanis itt költik el pénzük legnagyobb részét, nagyobb mennyiségben és rendszeresen vásárolnak, fokozottabban vannak kitéve érdekeiket veszélyeztető jogsértéseknek.

Az ellenőrzéseket azokra a termékcsoportokra kell koncentrálni, melyek közvetlen elfogyasztásukkal vagy használatukkal veszélyt jelentenek a fogyasztók egészségére, biztonságára, anyagi érdekeire:

- élelmiszerek,
- vegyszerek,
- kozmetikumok,
- gyermekjátékok,
- festett textiltermékek,
- műszaki cikkek,
- fiatalkorúak alkohol- és dohánytermékekkel való kiszolgálása;

továbbá azokra a szolgáltatásokra, amelyekkel nap mint nap találkoznak és problémát okozhatnak:

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

A fogyasztás világát alapvetően érintő új kihívások esetén fogyasztóként is képessé kell tenni mindenkit arra, hogy megállja helyét, sikeres, szuverén, önvédelemre képes állampolgár legyen.

A megvalósítás eszközei:

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

Mindezen törekvések érdekében a Kormány jelen 7 évre szóló fogyasztóvédelmi politikájában, valamint az ennek megvalósítását szolgáló 2007-2010. közötti időszakra szóló 4 éves cselekvési programban célul tűzi ki a piaci folyamatok tisztaságának és a fogyasztó biztonságának megerősítését:

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

1. Tudatos fogyasztói magatartás ösztönzése (nyilvánosság)

A fogyasztóvédelmi politika egyik legfontosabb célja a tudatos fogyasztói magatartás kialakítása, mely természetesen csak hosszú távon képzelhető el. Az a cél, hogy az állampolgárok érezzék, van lehetőségük kitörni a kiszolgáltatott helyzetükből. A tudatos fogyasztók körültekintőbbek a vásárlásoknál, a szolgáltatások igénybe vételénél. Ezért fontos a nyilvánosság szerepének erősítése és a fogyasztóvédelmi ismeretek minél szélesebb körű oktatása. Különös hangsúlyt kell helyezni a pedagógusok fogyasztóvédelmi ismeretekkel kapcsolatos képzésére, illetve továbbképzésére.

Mind a minisztériumoknak, mind a hatóságoknak közel kell vinniük az információkat a fogyasztókhoz szakszerű, de közérthető formában, kiadványokon keresztül, amelyeknek terjesztésébe be kell vonni a széles fogyasztói kört vonzó kereskedelmi egységeket, a fogyasztók szerződéses partnereit. A kiadványok az önkormányzatokon keresztül is terjeszthetők lennének, eljutva ezzel a kisebb települések lakosságához is.

A tájékoztatásban komoly szerep hárulhat a fogyasztóvédelmi lapok szerkesztőségeire.

2. Tudatos fogyasztói magatartás ösztönzése (oktatás)

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

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

3. Civil szervezetek szerepének erősítése

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

Ösztönözni kell a civil fogyasztóvédelmi szervezetek egymást erősítő együttműködését, és lehetőséget kell adni új civil szervezetek bekapcsolódására. El kell érni, hogy a civil szervezetek között együttműködés jöjjön létre a fogyasztóvédelmi programok végrehajtása során. A társadalmi szervezeteknek érdemi párbeszéde és folyamatos szakmai együttműködése fontos társadalmi érdek.

4. A békéltető testületek működésének javítása

A tudatos fogyasztói magatartás és a civil fogyasztóvédelmi szervezetek erősebb érdekérvényesítésének elősegítése mellett kulcsfontosságú az alternatív vitarendezés fórumainak, a békéltető testületeknek a működtetése és fejlesztése.

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

A békéltető testületek fenntartásában, működtetésében az államnak továbbra is meghatározó szerepet kell vállalnia. A támogatás korábbi növekedése ellenére az eljárásban résztvevő békéltető testületi tagok díjazására továbbra is alacsony

szinten van lehetőség, így szükségessé válik az eljáró tanácsstagok díjazásának megemelése.

Évről évre több eljárás indul, és ezt nem követi arányosan az állami támogatás mértéke (a 20 békéltető testületnél 1999-ben 336, 2000-ben 419, a 2001. évben 448, 2002. évben 652, 2003. évben 1082, 2004-ben 1806, 2005-ben 2496, 2006-ban 3542 volt az ügyek száma). Az ügyszám emelkedésének hasonló arányú dinamikája továbbra is vélelmezhető, így évente szükséges a támogatás ügyszámarányos növelése.

A fogyasztóvédelmi intézményrendszer új eleme 2006 óta a hazai Európai Fogyasztói Központ, amely elősegíti mind a magyar, mind a többi tagállam fogyasztói számára a határon átnyúló fogyasztói jogviták érvényesítését bíróságon kívüli eljárásban. Jogszabályi szinten is rögzíteni kell, hogy az állam gondoskodik – legalább az Európai Bizottság által meghatározott mértékben – az Európai Fogyasztói Központ magyarországi támogatásáról.

5. Erős és hatékony állami szerepvállalás

A hazai fogyasztóvédelemben továbbra is elsődleges fontosságú az állami intézmények, hatóságok erőteljes szerepe. A hatékony fogyasztóvédelemhez hatékony szervezetet, széleskörű felhatalmazást, egyértelmű hatáskört kell biztosítani. A fogyasztók biztonságát elsősorban azon termékek tekintetében, amelyek az életét-egészségét veszélyeztetik, a teljes ellátási lánc – a gyártó, importőr, forgalmazó – viszonylatában meg kell teremteni.

Mindezek érdekében a regionális fogyasztóvédelmi felügyelőségeket és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget egységes szervezetbe átalakítva létrehozásra került a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, melynek létszáma a közeljövőben hatszáz főre emelkedik. Így biztosítható a leggyorsabban az egységes és hatékony jogalkalmazási gyakorlat, az igazságos és a jogkövető magatartást ténylegesen is biztosító bírságpolitika és szankciórendszer kialakítása.

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

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

A büntetések mellett alapvető fontosságú, hogy a pozitív magatartás előnyökkel járjon és nyilvánosságot kapjon. A Kormány célja, hogy a felelősségteljes magatartást tanúsító vállalkozások között „egyedül maradjon” a jogsértéseket halmozottan elkövető, a fogyasztói jogvitákban automatikusan elutasító magatartást tanúsító gazdálkodó szervezet. A jogszabálysértést elkövető cégek nevének megismerhetővé tétele is jogos elvárás mind a civil szervezetek, mind a széles értelemben vett közvélemény részéről.

A fogyasztóvédelem államigazgatási szervezetrendszer

A Szociális és Munkaügyi Minisztérium fogyasztóvédelmi szerepe

A jelenlegi kormányzati munkamegosztás szerint a fogyasztóvédelemért a szociális és munkaügyi miniszter a felelős. Ebben a munkamegosztásban a tárca felelőssége kiterjed a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásáért, más politikákban való érvényesítéséért, a koncepció megvalósításának szervezeti és intézményi feltételeire vonatkozó javaslat elkészítéséért, a fogyasztói jogok jogalkotásban való érvényesítéséért. Itt kell ellátni – a minisztérium által működtetett tárcaközi Piac-felügyeleti Tanács, valamint a minisztérium felügyelete alá tartozó Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság útján – a nem élelmiszerek körébe tartozó termékek és szolgáltatások piac-felügyeleti ellenőrzésének szakmai irányítását is. Továbbá a tárca működteti a Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Testületet is a civil érdekérvényesítés elősegítésére.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Az államigazgatási szervezetrendszer alapvető eleme a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, melyet a Kormány 2007. szeptember elsejével a korábbi Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek

összevonásával hozott létre. A Fogyasztóvédelmi Hatóság mint központi hivatal – piac-felügyeleti tevékenységén túl - a fogyasztók védelme érdekében fontos szerepet tölt be, különösen azáltal, hogy elősegíti a fogyasztók jogainak érvényesítését, a fogyasztók tájékoztatását, oktatását. A korábbi Főfelügyelőség hatásköre kezdetben korlátozott volt, mivel az Országos Kereskedelmi és Piaci Főfelügyelőség jogutódjaként csak a kereskedelmi tevékenységek és egyes szolgáltatások ellenőrzésére volt hivatott. A fogyasztók kiterjedt védelme érdekében vált indokolttá a Főfelügyelőség feladat- és hatáskörének bővítése. A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség feladatkörét – az egységes állami pénz- és tőkepiaci felügyeletről szóló jogszabállyal összhangban – a pénzügyi szolgáltatások, illetve a kölcsönszerződések, a biztosítási szerződések, valamint a közüzemi szerződések tekintetében felmerülő bejelentések megvizsgálására is ki kellett terjeszteni. A törvény az NFH-t feljogosítja arra, hogy bármely, a fogyasztókat érintő ügyben vizsgálatot folytasson, és a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi bírságot szabjon ki. Ugyanakkor hatásköre nem érintheti a jogszabály alapján más szerv hatáskörébe utalt fogyasztóvédelmi feladat- és hatásköröket.

A Kormány a korábbi jogszabályokat 2007. szeptember 1-jétől módosította.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló, 2007. szeptember 1-jén hatályba lépett 225/2007. (VIII.31.) Korm. rendelet szerint:

7. § (1) Fogyasztóvédelmi hatóságként a Kormány közigazgatási hatósági ügyekben az NFH-t jelöli ki.

(2) Közigazgatási hatósági ügyekben első fokon regionális illetékességgel a felügyelőségek, másodfokon országos illetékességgel az NFH központi szerve jár el.

(3) A Kormány

a) a felügyelőségek gyógyszerek reklámozásával kapcsolatos eljárásában az Országos Gyógyszerészeti Intézetet, az NFH központi szerve által lefolytatott másodfokú eljárásban az Egészségbiztosítási Felügyeletet,

b) a felügyelőségek gyógyászati segédeszközök reklámozásával kapcsolatos eljárásában az Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatalt, az NFH központi szerve által lefolytatott másodfokú eljárásban az Egészségbiztosítási Felügyeletet,

c) a felügyelőségek elektronikus úton kötött szerződésekre vonatkozó szabályok megsértésével kapcsolatos eljárásában a Nemzeti Hírközlési Hatóságot jelöli ki szakhatóságként.

8. § (1) Ha e rendelet eltérően nem rendelkezik, fogyasztóvédelmi hatóságként a Kormány a területileg illetékes felügyelőséget jelöli ki.

(2) A Kormány

a) a gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvény 20. §-ának (2) bekezdésében,

b) az Fgytv. 21. §-ának (3)-(4) bekezdésében, 39. §-ának (1) bekezdésében, 43/A. §-a (1) bekezdésének d) pontjában, valamint (3) bekezdésében, illetve 50. §-ában,

c) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 16. §-ának k) pontjában,

d) a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvény 76. §-ának (2) bekezdésében
fogyasztóvédelmi hatóságként az NFH központi szervét jelöli ki.

(3) A Kormány

a) az Fgytv. 3. §-ának (3) bekezdésében, 17. §-ának (5) bekezdésében, 43/A. §-a (1) bekezdésének a)-c) és e)-j) pontjában, valamint (2) és (4) bekezdésében, továbbá 48. §-ának (3) bekezdésében,

b) a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény 10. §-a (1) bekezdésének f) pontjában,

c) a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény 11. §-ában,

d) a földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény 5. §-ában,

e) a biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 10. számú melléklete A) pontjának 11. alpontjában,

f) az élelmiszerekről szóló 2003. évi LXXXII. törvény 11. §-a (1) bekezdésének c) pontjában,

g) az Eht. 21. §-ában, 42. §-a (2) bekezdésének c) pontjában, valamint 45. §-ának (3) bekezdésében,

h) a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 4. §-a (1) bekezdésének b) pontjában, 7. §-ának e) pontjában, 8. §-a (1) bekezdésének a)-b) és f) pontjában, 9. §-ában, 10. §-ának a) pontjában, 11. §-ának (1) bekezdésében, valamint 18. §-ának e) pontjában
fogyasztóvédelmi hatóságként az NFH-t jelöli ki.

Az NFH általános hatásköre meglehetősen széles körű, magában foglalja:

- a fogyasztóvédelmi jogszabályok megtartásának felügyeletét,
- a piac-felügyeleti tevékenységet,
- a fogyasztóvédelmi politika érvényesülésével kapcsolatos jogköröket,
- valamint az ezek megvalósulását segítő koordinációs propagandatevékenységet egyaránt.

Szabálysértési hatósági jogkör

Az NFH – általános fogyasztóvédelmi felügyeleti hatáskörei mellett – szabálysértési hatóságként is eljár. A szabálysértésekről szóló 1999. évi LXIX. törvény, valamint a végrehajtása tárgyában kiadott 11/2000. (II. 23.) BM rendelet rendelkezései értelmében az általános hatáskörű szabálysértési hatóság az önkormányzat jegyzője. A fogyasztóvédelmi felügyelőségek, illetőleg az

élelmiszer-ellenőrzés körében az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat úgynevezett különös hatáskörű szabálysértési hatóságok. Szabálysértési hatósági jogkörükben eljárva – a fogyasztók sérelmére elkövetett jogsértések esetében – szabálysértési pénzbírságot, illetőleg helyszíni bírságot szabhatnak ki. A szabálysértési törvény felhatalmazása alapján a 218/1999. (XII. 28.) Korm. rendelet 71-92. §-aiban határozták meg a fogyasztóvédelmi szabálysértéseket.

Reklámfelügyeleti jogkörök

A reklámjogi szabályok megsértése esetén a hatáskör megoszlik az NFH, a Gazdasági Versenyhivatal és az Országos Gyógyszerészeti Intézet (OGYI) között. A reklámtörvény 15. §-a az NFH-t ruházza fel általános reklámfelügyeleti jogkörrel, míg a Gazdasági Versenyhivatal a fogyasztók megtévesztésére irányuló magatartások, valamint a fogyasztók választási szabadságát korlátozó kereskedelmi módszerek visszaszorítása érdekében indíthat eljárást. A gyógyszerek és a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású termékek reklámjára és gyógyszerismertetésére vonatkozó reklámfelügyeleti eljárás lefolytatására az Országos Gyógyszerészeti Intézet is jogosult.

Fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező egyéb állami szervek

Az állami fogyasztóvédelmi intézményrendszerben a fogyasztóvédelmi felügyelőségek hatásköre nem kizárólagos jellegű, a jogszabályok egyéb állami szerveket, más hatóságokat is felruháznak, illetőleg felruházhatnak fogyasztóvédelmet érintő hatáskörökkel. A hatásköri összeütközést elkerülendő, a fogyasztóvédelmi törvény kimondja, hogy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság hatásköre nem terjed ki jogszabályban más szervek hatáskörébe utalt fogyasztóvédelmi feladat- és hatáskörökre. Ennek alapján, ha az NFH megállapítja, hogy az ügy elbírálása jogszabály alapján más szerv feladat- és hatáskörébe tartozik, megkeresi az eljárásra jogosult hatóságot.

A fogyasztóvédelem felügyeletére hatáskörrel rendelkező - a bizottság által is meghallgatott, illetve írásos tájékoztatásért megkeresett - központi szervek, hatóságok az alábbiak:

- Nemzeti Hírközlési Hatóság,
- Gazdasági Versenyhivatal,
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete,
- Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat,
- Magyar Energia Hivatal,
- Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal,
- Országos Rádió és Televízió Testület,

- Országos Gyógyszerészeti Intézet,
- Egészségbiztosítási Felügyelet.

A felsorolt szervek - a Gazdasági Versenyhivatal kivételével - ágazati hatósági jogkörükben eljárva felügyelik a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartását, illetőleg látnak el hatósági jellegű feladatokat. Fontos megjegyezni, hogy a Fogyasztóvédelmi Hatóság tevékenységének hatékonysága érdekében elengedhetetlen a fogyasztóvédelemmel foglalkozó általános hatáskörű szervek és az ágazati hatóságok együttműködése. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség alapulhat jogszabályi kötelezettségen, illetőleg a fogyasztóvédelmi törvényben szabályozott együttműködési megállapodáson.

Európai Fogyasztói Központ

Az intézményrendszer új eleme a hazai Európai Fogyasztói Központ. A Fogyasztóvédelmi Tagállami Tanácsadó Testület magyar delegáltja 2005. október 20-án jelentette be a Bizottságnak, hogy 2006-ban hazánkban is megkezdje működését az Európai Fogyasztói Központ. A hazai Központot a pályázat alapján kiválasztott Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület működteti.

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózatához történő csatlakozással mind a magyar, mind a többi tagállam fogyasztói számára biztosítható a határon átnyúló fogyasztói jogviták bíróságon kívüli eljárásban való érvényesítése, előmozdítva ezzel a belső piac nyújtotta lehetőségek minél teljesebb kihasználását.

Az Európai Unió a nemzeti központok létrehozását és működését finanszírozási forrás biztosításával ösztönzi. A társfinanszírozáshoz szükséges költségvetési forrás a minisztérium költségvetési fejezetébe épül be, amely 2005. évre 18 M Ft-ot, 2006. és 2007. évre 20-20 M Ft-ot tartalmaz.⁴

A beérkezett hivatali beszámolók tapasztalatai

Az Európai Unióhoz való csatlakozásunkkal a fogyasztóvédelem intézményrendszerének hatásköri struktúrája átrendeződött, a hatóságok tevékenységének meghatározó eleme a piacfelügyelet lett.

A hatóságok együttműködését a jogszabályi kereteken túl, egymás között megkötött együttműködési megállapodások rendezik, amelyek alapján ellenőrzések esetén közösen lépnek fel, egyes panaszos ügyekben pedig folyamatosan tájékoztatják egymást.

⁴ Forrás: Szociális és Munkaügyi Minisztérium

Az állami szervezetek beszámolóiból kiderült, átalakulóban van a korábbi évtizedeket jellemző, „konzervatívnak” nevezhető, passzív hivatali mentalitás. A hatóságok, valódi piac-felügyeleti jogkört gyakorolva igyekeznek a piac működésére figyelve utánajárni a fogyasztókat érintő jelenségeknek, ügyeknek, ajánlásokat fogalmaznak meg, segítő a piaci szereplők jogszabálykövető magatartását. A bizottság által meghallgatott tájékoztatókból kitűnik, hogy szoros kapcsolat és együttműködés kezd kialakulni a hatóságok és a szakmai, valamint a civil szervezetek között.

Nagyon hasznos, és a fogyasztók számára mindenképpen fontos, hogy egyre erősebb a fogyasztóvédelemmel foglalkozó állami szervek kommunikációja, amelynek eredményeképpen arcok „személyesítenek meg” hivatalokat. E szervezetek előtt áll az a feladat is, hogy értelmezzék a fogyasztóvédelemben betöltött szerepüket az állampolgárok számára, azt, hogy egyedi panaszos ügyekben történő döntéshozatalra nem rendelkeznek hatáskörrel. Az egyes, nagy érdeklődéssel kísért fogyasztóvédelmi ügyekben az offenzív, összehangolt fellépés a hivatalok és az általuk végzett munka tekintélyét növeli. A meghallgatások tapasztalatai alapján a bizottság tovább folytatandónak tartja az egyes fogyasztóvédelmi területekkel foglalkozó hatóságok hatásköreinek pontosítását.

VI.

Civil szervezetek a fogyasztóvédelemért

„A fogyasztóvédelem az elmúlt években szakmává vált. Elválasztódott egymástól a hatósági, inkább piac-felügyeleti feladat és a társadalmi szervezetek által ellátandó érdekképviselet, tájékoztatás, tanácsadás, érdekérvényesítés.”

(Részlet Garai Istvánnak, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület ügyvezető elnökének tájékoztatójából)

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény IX. fejezete szól az érdekképviseleti szervezetekről:

„45. § (1) Az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek arra irányuló tevékenységét, hogy

a) érdekfeltáró munkájukkal segítsék a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítését, ennek keretében feltárják a fogyasztói problémákat, értékeljék a fogyasztói jogok érvényesülését,

b) figyelemmel kísérik a fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételeket,

c) képviseljék a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,

d) eljárást, vizsgálatot, intézkedést, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében,

e) véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek érvényesítése vagy védelme érdekében,

f) közreműködjenek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában és figyelemmel kísérjék annak érvényesülését,

g) a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő tanácsadó irodákat és a fogyasztók tájékoztatását szolgáló információs rendszert működtessenek,

h) fogyasztóvédelmi oktatást szervezzenek,

i) a tevékenységük során tapasztaltak nyilvánosságra hozatalával tájékoztassák a közvéleményt,

j) a fogyasztói érdekek védelme céljából részt vegyenek a nemzetközi szervezetek tevékenységében,

k) közreműködjenek a nemzeti szabványosításban a Magyar Szabványügyi Testület szervein keresztül.

(2) Az árhatóság köteles a hatósági ár megállapítását, a hatósági ár mértékének kialakítását megelőzően a társadalmi szervezetek véleményét kikérni.

(3) Az állam a mindenkori éves költségvetésről szóló törvényben gondoskodik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek támogatásáról.

Bizottságunk eddigi munkájában fokozott figyelmet fordított arra, hogy az általunk tárgyalt különböző fogyasztóvédelmi témákhoz tartozó civil szervezetek kifejhessék véleményüket és javaslataikat. Bizottságunk egyik „missziójának” is tartjuk, hogy a társadalmi szervezetek javaslatait képviseljük az Országgyűlés nyilvánossága előtt.

Minden ülésünkre meghívást kaptak a legnagyobb társadalmi szervezetek és 2007. június 12-én, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség székházában tartott kihelyezett ülésünkön hallgattuk meg az országos fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek tájékoztatóját az általuk végzett tevékenységről és a működésüket megkönnyítő intézkedésekre vonatkozó javaslataikról. A 2007. szeptember 6-ai szakmai konferenciánk lehetőséget nyújtott arra, hogy az országos szervezetek előadóként megszólaló képviselőin túl jó néhány, helyi szinten működő szervezet is bemutatkozhasson és megoszthassa a hallgatósággal észrevételeit, munkája során szerzett tapasztalatait.

A fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek rendkívül fontos szerepet játszanak a fogyasztók tájékoztatásában, oktatásában, a fogyasztóvédelmi tanácsadásban, valamint – a békéltető testületeken keresztül – az egyedi fogyasztói jogviták rendezésében. Olyan feladatokat vállalnak át ezzel, amelyet

az állami szerveknél hatékonyabban, rugalmasabban és olcsóbban tudnak ellátni. E feladatok ellátásának finanszírozása pályázati rendszeren keresztül történik.

Az elmúlt években erős civil szféra alakult ki a fogyasztóvédelem területén. E társadalmi szervezetekben olyan szellemi kapacitás gyűlt össze, amely tárgyalóképessé teszi őket a gyártók, forgalmazók és szolgáltatók felé. Az általános fogyasztóvédelemmel foglalkozó országos szervezetek mellett kialakultak a részterületekkel foglalkozó, speciálisabb fogyasztói érdekeket megjelenítő egyesületek, alapítványok is.

A klasszikus és általános fogyasztóvédelmi érdekképviselő mellett megjelentek a különböző fogyasztói szakterületekkel foglalkozó szervezeti kezdeményezések is. Jellemzően a civil szférára, azonos területeken is kialakulnak civil szervezetek, amelyek esetleg másképp akarják megközelíteni a felmerülő problémákat, mint korábban létrejött társaik. Egyik-másik szervezetenél már nem csak a fogyasztó közvetlen védelméről szól a kommunikáció. Szempontként kerül alkalmazásra a környezetre és a fogyasztóra káros fogyasztói szokások, a fenntartható fejlődés kérdése. Bizottságunk helyesnek tartja ezt a folyamatot, hiszen a civilszférán belül is szükség van versenyre, a monopóliumok kialakulása itt sem szerencsés.

Úgy gondoljuk, hogy a civilszféra „rendeztetése” nem állami vagy politikai feladat. Az állami, önkormányzati közfeladat-átadás rendszerét úgy kell kialakítani, hogy az új szervezeteknek is legyen helye benne.

Természetesen sok olyan szervezet is van, amely más tevékenysége mellett végez fogyasztóvédelmi feladatokat. Többek között a nagycsaládosokat, a nyugdíjasokat összefogó egyesületek alakítanak ki szívesen ilyen típusú programokat.

Civil feladatok

Bővül azoknak a feladatoknak köre is, amelyek átvállalására képesek ezek a szervezetek. Az állam érthető okokból több helyről visszavonult, átadva a teret a polgári öntevékenységnek. Ez nemcsak abból a szempontból fontos, hogy új erő és szellemi kapacitás (később talán anyagi is) vonódik be a területre, hanem azért is, mert így sokkal több esély van az állampolgárok tudatos fogyasztói szemléletének alakítására.

A szervezetek a fogyasztóvédelmi aktivisták, békéltető testületi tagok képzésében, a civil és hatósági képviselők találkozókat jelentő konferenciák szervezésében, a vásárlók, szolgáltatást igénybe vevők tájékoztatásában, a tudatos fogyasztói magatartás kialakításában vállalnak konkrét feladatokat. Több

szervezet vállalja fel egyedi ügyek képviselését vagy a képviselőt segítését. Néhányan jogi, sőt mentálhigiénés segítséget is nyújtanak.

„Amikor mi a panaszokat kezeljük, és sokszor elmegyünk a végeredményig, és elmegyünk, mert a beérkezett panaszok – évente 700 – negyven százaléka közülük nem megalapozott. Ezt megmondjuk az ügyfeleknek, el is hiszik, mert tudják, hogy mi tájékozottak vagyunk, nem üzletileg foglalkozunk az ügyvel. Ezzel tehermentesítjük a bíróságot, lebeszéljük arról, hogy továbbmenjen, és tehermentesítjük azokat a biztosítók is, amelyeknek hosszú órákat kellene foglalkozniuk egy ilyen panasszal. Tehát a biztosítók és a bankok is érdekeltek, és gondolom, a kereskedelem egésze is érdekelt abban, hogy a fogyasztóvédelem, a civil fogyasztóvédelem jól dolgozzon. Ráadásul olcsóbb tud lenni, mint az államigazgatás, mert sokkal kevesebb államigazgatási eljárási szabály köti a civil szervezeteket.” (Részlet dr. Pintér Györgynek, az INDRA Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete elnökének hozzászólásából)

„Mi csak egy vidéki egyesület vagyunk megyei hatáskörrel. Együttműködési megállapodás alapján dolgozunk: tulajdonképpen a fogyasztóvédelem három pillére, a hatósági, önkormányzati, a civil fogyasztóvédelem dolgozik együtt. Ellátási szerződésünk van a város önkormányzatával, helyiséget kaptunk, minden nap nyitva vagyunk, lányos zavarunkban komolyan vettük a fogyasztóvédelmi törvényt és öt éve Fehérváron bevezettük az oktatást általános és középiskolákban, ez folyik, kiadványt adtunk hozzá. A mai napig is együttműködési megállapodásokat kötünk a kistérségek iskoláival, ott is vezetjük a fogyasztóvédelmi oktatást.” (Részlet Németh Lászlónak, a Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület elnökének hozzászólásából)

„Évről évre kitapintható egy olyan típusú fejlődés, amikor látható, hogy a fogyasztóvédelmi civil szervezetek érzékelhetően egyre nagyobb szerepet képesek betölteni azokban a kérdésekben, amelyekről most tájékoztatást adtak. Állampolgárok tájékoztatását, a tudatos állampolgárrá, fogyasztóvá nevelést végzik – én inkább az utóbbit használom, talán egy kis szakmai fertőzéssel –, de megkerülhetetlen és múlhatatlan szerepük van a civil szervezeteknek abban, hogy a valóban tudatos állampolgárrá, fogyasztóvá válásban betöltött szerepüket a maihoz képest is lényegesen jobb kondíciókkal tudják ellátni, mert nagyon-nagyon sok eredményt tudnak felmutatni mind az oktatásban, mind a fogyasztóvédelmi tanácsadó irodák működtetésében. (Részlet dr. Wittich Tamásnak, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság főigazgatójának hozzászólásából)

Állami támogatásból, de a civilek szervezésében jöttek - jönnek létre fogyasztói tanácsadó irodák, fogyasztói klubok. Számptalan periodikus vagy eseti kiadványt adnak ki a civilek. A Létkérdés, a Kontroll, a Kosár Magazin című újságok az általános fogyasztóvédelem aktuális kérdéseit mutatják be, de több periodika van, amely konkrét fogyasztói csoporthoz szól.

Az internet megjelenése a fogyasztóvédelem terén is forradalmi változásokat hozott. Az információk gyors összegyűjtése és továbbítása által új dimenzióba helyezi a fogyasztóvédelmet és segíti a civil szféra kontrollját. Áttörést hoz a fogyasztói tapasztalatcserében, az ügyintézésben, a panaszok nyilvánosságra hozatalában. Jó példája ennek a nemrég indult, de már is nagyon népszerű www.panaszfal.hu. A lakossági tájékoztatást segítik a fórumok, vetélkedők és egyéb fogyasztói rendezvények.

Összefoglalva: a civil szervezetek a képzésben, tájékoztatásban, a fogyasztói érdekvédelemben, konkrét, a fogyasztói biztonságot szolgáló javaslatok kidolgozásában végeznek pótolhatatlan munkát.

Ez utóbbi kapcsán jeleznünk kell azt az általános tapasztalatunkat, hogy a civil szervezetek nem elégedettek (és méltán nem) azzal a sebességgel, amellyel a politikai osztály a társadalmi szféra felől érkező javaslatokat befogadja és a hivatalos politika, a törvényhozás rangjára emeli.

„Arra a kérdésre, milyen szerepet töltenek be a civil szervezetek a hazai fogyasztóvédelemben, csak azt követően lehet korrekt és érdemi választ adni, ha számba vesszük a fogyasztóvédelem valós helyzetét. Ez a számbavétel nem túl kedvező képet eredményez: lakosságunk fogyasztói ismeretei és tudatossága elmarad az európai unióbeli szinttől, állampolgáraink a korábbi beidegződések okán még mindig az államtól várják felmerülő problémáik megoldását, miközben a hatósági beavatkozás mértéke csökkent, a civil szervezetek pedig még nincsenek az eredményes beavatkozás lehetőségének birtokában.

Ez nem új megállapítás, hiszen a Társadalmi Unió már 2002. augusztus 18-án átadott javaslatában megállapította, hogy e helyzetből „kettős, sürgető feladat ellátásának követelménye jelentkezik: 1)A hazai fogyasztóvédelem tovább erősítése, a fogyasztóvédelem minél nagyobb ütemű társadalmiasítása, 2)a társadalom részéről mind erőteljesebben igényelt közbizalom és ezen belül elsősorban a vidék társadalmi bizalmának a helyreállítása. Ehhez tartozik - annak elválaszthatatlan részeként - az áruk és szolgáltatások körében a fogyasztói bizalom megerősítése.”

„Ami a fogyasztóvédelmi civil szervezeteket illeti: pozitív és negatív tapasztalataink, megállapításaink egyaránt vannak. Először a működés és teljesítés feltételeiről szólnék. Tény, hogy a korábbi évekhez képest megnőtt az

eredményes pályázatok támogatására adható forrás. Ugyanakkor – és e tekintetben mindegy, hogy milyen valós vagy túlzott indokkal – a finanszírozás gyakorlata nehezíti a civil fogyasztóvédelmi munkát, a létező projektek működtetését. A pályázatok kiírása hónapokat késik, a szerződések megkötése és a forrás tényleges megnyitása gyakorlatilag a pályázati ciklus végén történik. Ez alig elviselhető terheket és súlyos többletproblémát jelent a forrásokkal nem rendelkező civileknek.

Ha az állam az Európai Unió szintjén működő fogyasztóvédelmet akar, ha a fogyasztóvédelem ügyét, problematikáját és ezen belül társadalmatiságát a civilekre kívánja bízni, akkor a működési és projektforrásokat biztosítania, sőt növelnie kell. A Társadalmi Unió a megoldást egyfelől az időközben elvont költségvetési támogatás visszaállításában, másfelől és kiemelten a már létező támogatási forma, a fogyasztóvédelmi bírságbevételek kiterjesztésében látja. Jelenleg a Nemzeti Hatósághoz befolyó fogyasztóvédelmi bírság 30 százaléka fordítandó a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek támogatására. Azt javasoljuk, hogy a más hatóságok által kirótt, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos bírságra terjesszék ki a kormányhatározatot. Ennek hatása a jelenlegi forrás jelentős növekedését, a civil fogyasztóvédelmi munka kiterjesztését eredményezné. Ez csak egy kormányrendelet kérdése.

A civil fogyasztóvédelmi szervezetekről szólva indokoltnak véljük annak felmérését, hogy valójában kik és milyen fogyasztóvédelmi tevékenységet folytatnak, vagy – eszközök birtokába jutva – folytathatnak. Egy úgynevezett kataszteri nyilvántartás növelné a fogyasztóvédelmi tevékenység presztízsét, annak minden pozitív következményével együtt.” (Részletek Szabó Miklósnak, a Társadalmi Unió elnökének hozzászólásából)

„Még egy dolgot: ezek a kiírások - én kigyűjtöttem magamnak, 2001 óta nem volt két azonos kiírás - mindig változtak. Említettem, hogy vissza fogok térni a 45. paragrafusra, amely egymásra épülően a civil szervezetek olyan jogosítványait sorolja föl, amelyek alapján lehet dolgozni. Ha időnként egy papírkötegből kihúzzunk egyet középről, kirántunk egy köteget, és azt nem támogatjuk, akkor lehet, hogy az egész papírköteg fog ledőlni, vagy éppenséggel a rendszer nem fog működni. Tehát ez volt a következő nehézség, ami a fejlődés gátja maradt. Tulajdonképpen ezt akartam elmondani, az én meglátásom szerint ez jelenti a fő gondot.

Amit még hozzátennék, hogy elengedhetetlen a szakmának az együttműködése. Érttem ezalatt a fogyasztóvédelmi hatósági szervezeteket, bár más a feladatuk, de egymást akár információval, akár más módon támogatni fontos, mert előbbre visz a dolgokban; ez az egyik dolog. A másik, hogyha már egyszer a kormány úgy döntött, hogy támogatni kívánja a civil szervezetek erősödését, tanácsadó irodahálózat, országos hálózat kialakításával, szeretnék felajánlani – még akkor is, hogyha nem semleges területen, de mint a legidősebb és a legnagyobb hálózattal rendelkező szervezet – a civil szervezeteknek egy megbeszélést, hogy

hangoljuk össze a tevékenységünket, működünk egyféleképpen, legyen egy egységes tanácsadói hálózat, legyen egy egységes képzése a tanácsadóknak. Hiszen az tud igazán tanácsot adni, aki önmaga felkészült erre a dologra. Mi erre évek óta nagy hangsúlyt helyezünk, és rendszeresen tovább képezzük a tanácsadóinkat.” (Részlet Garai Istvánnak, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület ügyvezető elnökének hozzászólásából)

A civilek finanszírozása

A civilek számára szóló feladattámogatás rendszere az elmúlt tizenhét év alatt folyamatosan változott. A Nemzeti Civil Alapprogram létrehozása ezen a területen is előre lépést jelentett, hiszen a Programtól működésre is kaphatnak támogatást a szervezetek, bár ez nem jelentős nagyságú. A folyamatos fogyasztóvédelmi tevékenységeket üzemeltető szervezetek számára nem jelent igazi megoldást a program. Annak ellenére, hogy az NCA kollégiumai között van olyan, amelynek támogatási köreiből, más témák mellett felmerült a fogyasztóvédelem, fogalmazódott meg olyan igény a szervezetek részéről, hogy a Nemzeti Civil Alapprogramon legyen önálló Fogyasztóvédelmi Kollégium.

A fogyasztóvédelmi civil szervezetek támogatásának fő forrását a Fogyasztóvédelmi Hatóság által beszedett bírságok 30 százaléka jelenti. Ezt a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szervezetéről, feladat- és hatásköréről, valamint a fogyasztóvédelmi bírság felhasználásáról szóló 89/1998. (V. 8.) Korm. rendelet szabályozza. A bírságokból származó és a civil szervezeteket „illető” pénzt a Szociális és Munkaügyi Minisztérium pályázati úton továbbítja.

Évszám	Kiírt pályázat	Pályázat keretében felosztott összeg (millió Ft)	Összesen (millió Ft)
2003	FV-I-2003. Pályázat a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek támogatására	99,8	
	FV-II-2003. Pályázat a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek támogatására	86,0	185,8
2004	FV-I-2004. Pályázat a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek támogatására	90,0	
	FV-II-2004. Pályázat a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek támogatására	121,0	211,0
2005	FV-I-2005. Pályázat a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek támogatására	184,8	184,8
	FV-I-2006. Pályázat a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek támogatására	64,0	
2006	FV-2006-I. Fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek tevékenységének támogatása	176,2	240,2
	FV-I-07. Pályázati felhívás a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek tevékenységének támogatására	100,0	
2007	<i>FV-II-07. Pályázat a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek tevékenységének támogatására</i>	150-170	250-270

A teljes képhez az is hozzátartozik, hogy a megyei önkormányzatok civil szervezeteket támogató pályázatain a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos programok is kapnak néha támogatást. Emellett a fogyasztóvédelmi területén hatáskörrel rendelkező hatóságok – a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete – is nyújtanak pályázati úton elnyerhető támogatást a fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek számára.

A fogyasztóvédelmi civil szervezetek által megfogalmazott kritikák jelentős része - mint más civil területeken is - az elosztható pénz mennyiségére és az elosztás módjára irányul. Az ezt vitató nézetek mellett van, aki a „szétaprózást” kifogásolja (bár ez a kisebb szervezeteket minden segítségtől megfosztaná), és

van olyan vélemény is, amely a pályázatok tartalmát nem érzi megfelelőnek. Abban viszont egységes a társadalmi szervezetek véleménye, hogy a pályázatok kiírása és az elnyert összegek kifizetése sokszor megkésve történik. A társadalmi szervezetek - hasonlóan a kamarákhoz - nem tudják „előfinanszírozni” programjaikat. A támogatandó programok mellett a szervezetek működési-üzemeltetési költségeinek segítése is fontos. Szakszerű tevékenység csak szakszerűen működő szervezetektől várható. A kormányzatnak a meglévő támogatást növelve, de konkrét pályázati formákban megjelenő szakmai elvárásokat megfogalmazva kell javítania a civil szervezetek működési lehetőségeit.

Fontos, és az érintett szervezetek együttműködését igénylő kérdés az egyes tevékenységek közötti párhuzamosságok lehetőség szerinti csökkentése - gondolunk itt a tanácsadói hálózat működtetésére, az oktatásra és a tájékoztatásra. Az összehangolt működés lehetőséget nyújt az időnként szűkös erőforrások hatékonyabb kihasználására, segítheti – a sok szerteágazó tevékenység mellett – a szervezetek tagjai, munkatársai szakmai tudásának és tapasztalatainak jobb kihasználását. Célszerűnek látnánk olyan pályázati formák megjelenését is, amelyben a szervezetek projektkonzorciumokat létrehozva együttműködéseket alakítanak ki.

Úgy véljük, hogy át kell alakítani a civil szféra támogatási gyakorlatát, feladatokat átadva számukra, a finanszírozásukat tervszerűvé téve kell segíteni, hogy több éves és egymásra épülő terveket tudjanak kialakítani és végrehajtani. Versenyteremtő körülményeket kialakítva és az elnyert közfeladat átadási szerződések teljesülését folyamatosan ellenőrizve kell forrásokat és feladatokat biztosítani a civil szervezetek számára. Ugyanakkor az is fontos, kisebb szervezetek is esélyesek legyenek vállalt tevékenységük ellátására.

VII.

A békéltető testületek

A fogyasztóvédelmi törvény a bírósági jogvitarendezés alternatívájaként határozott a békéltető testületek felállításáról. E testületek hatékony alternatív vitarendező funkciót töltenek be, és segítik a gyors, olcsó és egyszerű jogérvényesítést. A területi gazdasági kamarák által működtetett fórumba a gazdasági kamarák és a fogyasztók érdekképviseletét ellátó szervezetek delegálnak azonos számú képviselőt.

A békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) peren kívül, a felek közötti egyezséggel történő rendezése, illetve ennek eredménytelensége esetén a felek alávétési

nyilatkozata birtokában az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban: Fgy.tv. – 18. § (1) bekezdése szerint: „egyezségen alapuló rendezésének megkísérlése”).

A békéltető testület hatásköre: az áruk, szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése (Fgy.tv. 19.§. (1) bekezdés).

A törvény a fogyasztói jogok érvényesítésének új fórumát teremtette meg a békéltető testületek létrehozásával.

Ezen új fórum bevezetésével a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy a másik fél által vitatott igényét peren kívül - a hosszadalmas és költséges bírósági út mellőzésével - a békéltető testületi eljárás igénybevételével döntesse el. A jogalkotó tehát a fogyasztóra bízta a fórum megválasztását, biztosítva számára azt a jogot, hogy mind az eljárást megelőzően, mind a békéltető testületi eljárás alatt, mind pedig azt követően a bírósághoz forduljon.

„Azaz, az egyéni fogyasztói jogsértések kezelése kikerült az állami fogyasztóvédelmi hatóságok feladatai közül. A tanácsadást, tájékoztatást az állam a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetekhez telepítette és egyidejűleg a fogyasztói jogviták rendezésére létrehozta a békéltető testületeket, bár a törvény megszületését követően sokáig a hazánkban újszerű vitarendezésnek nem tulajdonítottak nagy jelentőséget. A testületek szerepe – a kérelmek számából következtethetően is – folyamatosan növekszik.”

„A békéltetés eredményessége sok esetben múlik azon, hogy az eljáró tanács tagjai milyen konfliktuskezelő képességgel rendelkeznek. A békéltetés során szerzett tapasztalatok nem mellékesek. Ezért célszerű a testületek munkájában a folytonosság biztosítása. Minden bizonnyal ennek a szükségszerűségnek a felismerésével is magyarázható, hogy az egyes ciklusok lejártával a testületi tagok többségét ismét delegálták az arra jogosultak.” (Részletek dr. Baranovszky Györgynek, a Budapesti Békéltető Testület elnökének tájékoztatójából)

„Hét év után azonban szeretnénk, hogy ha az óvodás gyermeket most már iskolásnak tekintenék és a békéltető testületek szerepét, súlyát mindenki megfelelő helyen, időben és tevékenységben venné tudomásul.” (Részlet dr. Bernáth Tibor a Pest Megyei Békéltető Testület elnökének konferencia-hozzászólásából)

A békéltető testületi eljárás

Az eljárás kérelemre indul. Kérelmet a fogyasztó, illetve – a több fogyasztót érintő vitás ügyben az érintettek felhatalmazása alapján – a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet terjeszthet elő. Az eljárásra az a békéltető testület illetékes, amelynek területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve az eljárást kezdeményező szervezet székhelye van. A fogyasztó a kérelmet a szerződés teljesítésének helye szerint illetékes békéltető testületnél is jogosult benyújtani (Fgy.tv. 20.§).

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel előzetesen közvetlenül kísérelje meg a panaszának rendezését. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez írásban kell benyújtani. A kérelem kötelező tartalmi részeit a fogyasztóvédelmi törvény pontosan meghatározza.

A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök az eljárás megindulásától számított harminc napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára. Az értesítésben a panasszal érintett gazdálkodó szervezetet az elnök felszólítja, hogy az értesítés kézhezvételétől számított öt napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a panasz jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Amennyiben a gazdálkodó szervezetet a felhívásra nem nyilatkozik, a tanács a rendelkezésre álló adatok alapján határoz azzal, hogy a mulasztás nem minősül elismerésnek.

A testület fő szabály szerint háromtagú tanácsban jár el. Az eljárás nyilvános, bármelyik fél kérheti azonban a nyilvánosság kizárását. Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, illetve a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, egy másik tagját pedig az eljárással érintett gazdálkodó szervezet jelöli ki a testületi tagok közül, és az így kijelölt két tag jelöli ki az eljáró tanács elnökét. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján határozatot hoz. Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak és a felek érdekeinek, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.

A tanács az eljárást az eljárás megindulását követő hatvan napon belül befejezi, indokolt esetben ez a határidő legfeljebb harminc nappal meghosszabbítható. Az eljáró békéltető testületi tanács ajánlást illetve kötelezést tartalmazó határozatot

alakíthat ki. Ajánlás jellegűt akkor hoz, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadja el.

A kötelezést tartalmazó határozat csak úgy születhet, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte (Fgy.tv. 32.§).

A tanács határozata ellen fellebbezésnek nincs helye. A határozat érvénytelenítése iránt - a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott esetekben – a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bírósághoz lehet a keresetlevelet benyújtani.

A békéltető testületek tevékenysége és finanszírozása (2004-2006)

A fogyasztói jogviták ügyszám szerinti éves megoszlása

Év	Összes ügy	Kötelezés	Egyezség	Ajánlás	Megszüntetés
2004	1806	74	483	620	629
2005	2496	90	760	879	767
2006	3542	90	933	1374	1145
Összesen	7844	154	2176	2873	2541

A fogyasztói jogviták tárgy szerinti megoszlása

Év	Építőipar	Utazás	Közmű	Pénzügy, biztosítás	Egyéb	Termék-felelősség
2004	333	73	62	315	430	593
2005	510	124	56	227	578	1001
2006	694	184	74	273	741	1576
Összesen	1537	381	192	815	1749	3170

Állami támogatás, ráfordítások és költségmegoszlás

Év	Állami támogatás	Tiszteletdíj	Egyéb költség	Összes ráfordítás
2004	62.774.265	42.880.658	31.848.816	74.729.747
2005	57.550.000	42.453.357	26.895.344	69.348.701
2006	105.000.000	73.911.965	39.830.393	113.742.358
Összesen	225.326.806	152.245.980	98.574.533	251.820.806

Az összehasonlító táblázatok adatainak elemzése egyértelműen mutatja, hogy a fogyasztói panaszok orvoslásának elsőfokú fórumai, a békéltető testületek nagy hatékonysággal és a fogyasztók megelégedésére látják el feladatukat. Tevékenységük költséghatékonysági elemzése is azt látszik alátámasztani, hogy fenntartásuk jóval olcsóbb, mint a bíróságoké.

A testületek képviselői több, működésükkel kapcsolatos javaslatot fogalmaztak meg:

„Pontosítani szükséges, hogy a békéltető testületi díjmentes eljárás biztosítását kinek a számára kívánja lehetővé tenni a jogalkotó. Megoldás lehet a fogyasztó fogalmának pontosabb törvényi meghatározása, például a természetes személyekre történő szűkítése. E kérdés kapcsán azonban a Legfelsőbb Bíróság megjegyezte: az Fgy.tv. indokolása utal arra, hogy a fogyasztó fogalmának definíciója összhangban van az Európai Unió közösségi szintű joggyakorlatával. Ugyanakkor érdemes megfontolni a békéltető testületi eljárás általános költségmentességének megszüntetését. Úgy, hogy a költségmentességet csak a természetes személyek vehetnék igénybe, a fogyasztónak minősülő gazdálkodó szervezetek által történő eljárás indítás feltétele viszont eljárási költség megfizetéséhez lenne kötve.

Az Fgy.tv 26/A. §-a szerinti tájékoztatási kötelezettséget a 2003. január 1- től hatályos Fgy.tv. módosítás írta elő. A tájékoztatás kérésére a testületnek „haladéktalanul” válaszolnia kell. Azonban a testülethez nem tartozik ügyviteli szervezet. Az elnök (elnökhelyettes) és az adott ügyben eljáró békéltető testületi tagok feladatait az Fgy.tv. meghatározza. Magára a testületre a tájékoztatási és beszámolási kötelezettséget rója a törvény. Értelemszerűen az elnök felelőssége a feladatok végrehajtása. Azonban az ehhez szükséges eszközrendszer nem biztosított. A békéltető testületek elérhetőségét biztosító telefonszámokon naponta tucatszám érkeznek a tájékoztatási kötelezettség körébe nem tartozó, de fogyasztói tanácsadást igénylő megkeresések.

A békéltető testületeket a jogalkotó nem ezzel - a társadalmilag egyébként nem vitatottan fontos – a céllal hozta létre. A törvényt indokolt módosítani e körben is.”

„Több éve fennálló, máig megoldatlan probléma, hogy nem rendezett a vásárlók minőségi kifogásai nyomán eljáró, szakvélemények kiadására jogosult szervezetek kérdése. Különösen a cipők, de más termékek esetében is a gyártó, vagy forgalmazó érdekkörébe tartozó "szakértő" vagy szerviz véleménye alapján utasítják el a fogyasztó igényét.

A probléma megoldására javaslat: minőségi reklamáció esetén szakvélemények készítésére csak erre feljogosított (akkreditált) minőségvizsgáló szervezetek, szakértők legyenek jogosultak.” (Részletek dr. Baranovszky Györgynek, a Budapesti Békéltető Testület elnökének tájékoztatójából)

„Látok egy olyan problémát, hogy a panaszosok nagy része a gyorsaságot, az olcsóságot, az egyszerűt, tehát a polgári peres eljáráshoz képest úgymond az egyszerűséget szereti a békéltető testületben, azt viszont nem, hogy nincsen eszközünk az olyan gazdálkodókkal szemben, akik semmibe vesznek minket, még csak egy sort sem írnak le, nemhogy megjelenének. Ilyenkor sokszor a megszüntetés útjára kell lépniük, mert a törvény nem teszi lehetővé azt, hogy akár az ajánlási szintű határozatban is egy megalapozott döntést hozhassunk. Én ügyvédként szeretem a megalapozott döntéseket, és nem szeretem az egyoldalú dolgokat. Most készült a féléves beszámoló, és megint azzal szembesültem, hogy a megyénkben kötelező határozatot megint nem hoztunk augusztus 15-ig, mert nincs alávetés, tehát a gazdálkodók Magyarországon ezt még nem teszik meg.

Ha kötelező lenne a békéltető testületi határozat, az alkotmányossági problémákat vet fel álláspontom szerint, mert egy bírósággal versengő hatáskört nem teremthetünk. Nekem egy olyan jellegű javaslatom lenne, hogy a fogyasztóvédelmi törvényben ki kellene mondani, hogy amennyiben a gazdálkodó szervezet nem reagál a panaszos írásbeli beadványára, amit kiküldünk neki, akkor a békéltető testület igenis kezelhesse úgy, hogy elfogadja annak minden egyes betűjét, nem vitatja. Magyarán teremtünk egy eljárási bizonyosságot. Itt csatlakoznék Garai úr mondandójához, hogy ez sokkal megalapozottabbá tehetné aztán az ajánlási határozatok közzétételét és a nyilvánosság erejét. Ugyanis ebben az esetben senki nem mondhatná azt, hogy megalapozatlan határozatokat teszegetünk közzé, hiszen törvényi szinten lenne kimondva, hogy nem tetszett védekezni, nem tetszett vitatni, törvényi szinten eljárási szintű bizonyosságot nyertünk. Magyarán megtartanánk az alkotmányos kereteket is, nem mondanánk azt, hogy a gazdálkodó ne választhasson, viszont az ajánlási határozatoknak egy nagyobb megalapozottságot, egy nagyobb súlyt

tudnánk adni.” (Részlet dr. Tulipán Péternek, a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület elnökének hozzászólásából)

„Amennyiben a gazdálkodó szervezet nem jelenik meg, és távol tartja magát, ebben az egy esetben tudnék elképzelni valamiféle szankciót a gazdálkodó szervezetekkel kapcsolatban, amelyet a fogyasztóvédelmi törvénynek kellene kimondani. Ezen lehetne gondolkodni, hogy mi lenne, de törvényi szinten kellene a gazdálkodókat rákényszeríteni arra, hogy részt vegyenek ebben az eljárásban. Ezt különösen azért mondom, mert nálunk előfordult olyan példa amikor döntést hoztunk, hogy például a legnagyobb magyar bank jogi osztályvezetője írásban megfenyegetett bennünket, hogy amennyiben ezt nyilvánosságra hozzuk, akkor ők mindenféle pert fognak ellenünk indítani. De több ilyen példa volt, amikor egy fogyasztó területfoglalási engedélyt kért, hogy az eljárásban részt nem vevő gazdálkodó szervezet előtt éhségstrájkot kezdeményezzen, rögtön létrejött az egyezség. Tehát ezt lehet látni, hogy talán ez az, amitől egyedül tartanak.” (Részlet dr. Lajkóné dr. Vígh Juditnak, a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület elnökének hozzászólásából)

A testületek tagjaival folytatott megbeszéléseken kiderült, hogy több probléma nehezíti munkájukat. Ezek között talán a legfontosabb kérdés az, hogy sok gazdálkodó szervezet nem veti alá magát a testület eljárásának és határozatának. Nagyobb értékű ügyek esetén természetesen a panaszos bírósághoz fordulhat. De a kisebb anyagi értékű panaszok esetén a panaszolt ezzel a magatartásával kivonhatja magát az ügy rendezésének kötelezettsége alól. A fogyasztóvédelmi törvény meghozatalakor még kötelező volt a vállalatok és vállalkozók számára valamilyen gazdasági kamarához tartozni. Az akkori törvényhozók joggal gondolták, hogy a kamarai tagsághoz tartozás a békéltető testületekkel való együttműködési kényszert fog eredményezni a gazdálkodók körében. A kötelező kamarai tagság – véleményünk szerint hibás - eltörlése anyagi és jogi értelemben is „légüres” teret alakított ki a testületek számára. A gazdálkodó szervezetek békéltető eljárásokban való részvételét jogi és egyéb eszközökkel kell biztosítani.

Visszatérve a testületek finanszírozására: bár az állam működési támogatása folyamatosan nőtt elmúlt években, még mindig nem érte el azt a szintet, ami szükséges lenne. További problémát jelent, hogy az önkéntes tagság elvén működő szervezetek nem tudják (esetleg nem is akarják) megelőlegezni a testületek költségeit. A kormánynak ki kell alakítania a testületek finanszírozásának megfelelő rendszerét.

Vannak feladatok a testületi munka nyilvánosságának megteremtésében is. Nem csak a döntések nyilvánosságát kell megteremteni, hanem arra is szükség van, hogy a fogyasztók jobban tisztába legyenek a békéltető testületek feladataival.

Zajlanak szakmai viták a testületek tagjai körében is. Több kérdésben van eltérés az érintett szakemberek véleményei között. A teljesség igénye nélkül ilyenek például: a kamarákhoz tartozás helyessége, a választott bíróság vagy az egyeztető fórum irányában folytatódjon-e a testületek fejlesztése, legyenek-e önálló jogi személyiségek a testületek. Átbeszélve és a kellő döntéseket meghozva lehet pontot tenni ezekre a valós szakmai érveken alapuló véleménykülönbségekre.

VIII.

A piac szereplői, a kereskedelmi és iparkamara és a szakmai szervezetek

Bizottságunk a hatósági és a civil képviselők meghallgatása után fogott bele a fogyasztók nagy csoportjait elérő piaci szereplők meghallgatásába. Önálló napirendet kialakítva számukra tárgyaltunk az áruházláncok, a mobiltelefon- és a kábeltelevíziós szolgáltatók, valamint az adott területeken működő szakmai szervezetek képviselőivel.

A meghallgatott piaci, szakmai szervezeti és kamarai véleményekből kiderül - mint az alább bemutatott idézetek is bizonyítják -, hogy a piac képviselői általában egyetértenek azzal az alapigazsággal, mely szerint a piacon hosszú távra tervező kereskedőnek, szolgáltatónak a tisztességes piaci (kereskedelmi) gyakorlat éppúgy érdeke, mint a fogyasztónak. A versenyszféra általunk megismert szereplőinek jó része nem akar tétlen szemlélődője vagy passzív célpontja lenni a fogyasztóvédelemnek. Szakmai szervezeteik kapcsolatokat építve a hatósági és civil szervezetekkel, véleményeket és javaslatokat fogalmaznak meg a fogyasztói biztonság növelése érdekében.

„Érdekünk az, hogy növekedjék a tisztességes piaci magatartás normáinak megfelelően működő kereskedőknek a száma. Ez azért fontos, mert a tisztességes működés versenyképességi elem. Hogy ha egy gazdaságban sokan csalhatnak, ha egy gazdasági környezetben sokan kikerülhetik a szabályokat, akkor versenyképességi előnyre tesznek szert a versenytársukhoz képest. Minden kereskedőnek az az alapvető érdeke, hogy azonos szabályrendszer mentén működjön és ez a szabályrendszer minél tartósabb legyen. És természetesen alapvető érdeke minden gazdasági szereplőnek a visszatérő fogyasztó, az elégedett fogyasztó. Ennek okán nagyon sok felületen működünk együtt különféle intézményekkel, jogszabálykészítésben, rendezvényeken való részvételben, kiadványok kiadásában, fogyasztói viták rendezésében. Erről még szeretnék néhány szót majd ejteni.

Amikor megszűnt a kötelező kamarai tagság, egy nagyon fontos eszköz esett ki a kamarák kezéből, hiszen azóta nem látunk rá a gazdasági élet valamennyi szereplőjére, ebből következően a különféle kódexeink, etikai szabályaink kisebb hatásfokkal érvényesülnek, mint korábban, ez bizony egy nagy probléma. Ezért meggyőződésünk, hogy legalábbis egy teljes körű regisztrációt mielőbb be kellene vezetni egy olyan Európai Unióban, ahol mindenhol kötelező tagság van, ahol mindenhol van egy nagy könyv, hogy ki a gazdaság szereplője, ott bizony mi sem engedhetjük meg magunknak, hogy fogalmunk sincs arról, hogy kik működtetik ma a magyar gazdaságot.” (Részlet dr. Parragh Lászlónak, a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara elnökének konferencia- hozzászólásából)

„Mi úgy érezzük, hogy itt van azért két kulcskérdés, a hitelesség és a bizalom. Azt szeretnénk, hogy ez ne legyen akciós áru, s azzal is tisztában vagyunk, hogy ez elsősorban rajtunk múlik. Szeretnénk élni azzal a lehetőséggel, amit többen felajánlottak, hogy működjünk együtt, mert – mint említettem – valóban vannak olyanok, akiket a klubból ki kell zárni, de úgy érzem, a többség arra törekszik, hogy megpróbálja betartani a játékszabályokat, amiket persze nem mindig lehet. Van, amikor mi vagyunk a hibásak, és bizony néha az is előfordul, hogy a törvények nem eléggé pontosak.”

„[...]örülünk annak, hogy a kormány a saját fogyasztóvédelmi politikájában a kiemelt prioritások közé helyezte el a feketekereskedelmet, ezt nagyon sok kereskedelmi szakmai képviselő szorgalmazta. A legtöbb kár valószínűleg és nem elsősorban a nagy üzletközpontokban éri a vásárlót. Természetesen nem azt mondjuk, hogy ezentúl az üzletláncokat nem kell ellenőrizni, de mi azt mondjuk, hogy a feketekereskedelem, a kínai piacok azok, ahol a legtöbb tennivaló lenne a vásárló érdekében is.”

„[...]nagyon fontos követelménynek tartjuk mi is az egységes ellenőrzési gyakorlatot.”

„[...]elnézést kérek az iróniáért – egy verseny bontakozott ki most az ellenőrző hatóságok között, mindenki üzletet akar bezárni, mindenki táblákat, feliratokat akar az üzletekre kihelyezni, de tulajdonképpen minden szankció ma is alkalmazható. Ugyanakkor nagyon fontosnak tartanánk - és nem akarunk jogokat csorbítani, bár nyilván nincs is rá lehetőségünk -, hogy összhang legyen az egyes hatóságok között, hiszen annak semmi értelme, hogy az egyik üzletet öten ellenőrzik, a másikat senki. Ez egyrészt pazarlás a kapacitással, másik oldalról pedig nyilván nem segíti elő a fogyasztóvédelmet.

Hasonló kérdés a nyilvánosság kérdése, mert most már mindenki mindent nyilvánosságra akar hozni. Mi ezzel a legteljesebb mértékben egyetértünk, azt azonban fontosnak tartanánk, hogy ennek a nyilvánosságnak legyenek szabályai,

különben telefonkönyvek lesznek ezekből a listákból, hiszen van, amelyiken abc-sorrendben vannak rajta a cégek. Ki dönti el azt, hogy egy feketelistán valaki például mennyi ideig van rajta, mert van, aki már évek óta ott van és a többi. Nagyon egyetértünk vele, viszont nagyon fontosnak tartjuk, hogy ennek az alapvető elemeit szabályozzák.”

„Etikai kódex: van a kereskedőknek egy etikai kódexe, ezt közösen dolgozták ki és fogadták el a szakmai szervezetek, amely érinti a fogyasztóvédelmet is. Azt el kell ismerni, hogy ez még igazán nem működik, mert nem elég ismert, sőt egyáltalán nem ismert szerintem a vásárlók körében, tehát itt mindenképpen lennének közös feladataink. És ami a legfontosabb, hogy az együttműködésre szeretnénk a hangsúlyt helyezni, és azt gyanítom, hogy a szakmai szervezetek – én most nyilván az ő képviselőikben beszélek – ebben készek együttműködni.” (Részletek Vámos Györgynek, az Országos Kereskedelmi Szövetség főtitkárának konferencia-hozzászólásából)

„Mi a felelős élelmiszeripari gyártókat képviseljük, ugyanakkor nem képviseljük és tiltakozunk azok ellen, akik nem felelősek a piacon való megjelenés szempontjából. Ugyanúgy számunkra a fogyasztó is rendkívül lényeges partner, hiszen a piacból élünk és a piacon lévő megbízható hitelesség számunkra fontos kérdés.”

„Én is szeretném hangsúlyozni azt a szempontot, hogy együttműködés, de meggyőződésem, hogy a beszállító - kereskedelem között ez az együttműködés nagyon szépen alakul, ebbe a kormányzat és a hatóságok együttműködését is bele kell vonni. Továbbá én szeretném javasolni azt, hogy a civil szervezetek ellenőrző tevékenysége mellett a szakmai szervezeteknek valamilyen törvény által szabályozott ellenőrző hatáskört adjanak. Ennek az a racionalitása, hogy a szakmai szervezetek a piacon a tisztességes piaci verseny feltételei felett is őrködnek, jelen vannak, látják azokat a termékeket, amelyek nem felelnek meg a követelményeknek, és tudják jelezni. Meggyőződésem, hogy a fogyasztóvédelem mint hatóság a legjobban szervezett munka esetén sem képes a piac teljes körű ellenőrzésére. Nem volna hiba, sőt kifejezetten helyes volna a szakmai szervezetek, beleértve a kereskedelem szakmai szervezeteit is, szervezett és törvényileg szabályozott bevonása.” (Részletek Boródi Attilának, Élelmiszerfeldolgozók Országos Szövetsége ügyvezető elnökének bizottsági hozzászólásából)

A bizottság számára fogyasztóvédelmi tevékenységükről tájékoztatást adó piaci szereplők

A bizottsági ülés időpontja	A Bizottság számára tájékoztatást adó gazdálkodó szervezet	A szervezet ülésen tájékoztatást adó képviselője	
2007. május 22.	CBA Kereskedelmi Kft.	Uzsoki Ágnes minőségbiztosítási auditor	
	COOP Hungary Zrt.	Dr. Zs. Szóke Zoltán a COOP képviselője	
	Cora Magyar Hipermarket Kft.	Vadász Sándor élelmiszer-biztonsági és minőségügyi vezető	
	Penny Market Kft.	Dr. Kemény Balázs jogi osztályvezető	
	SPAR Magyarország Kereskedelmi Kft.	Biacs Péter minőségbiztosítási vezető	
	Tesco-Global Áruházak Zrt.	Hardy Mihály kommunikációs igazgató	
	A bizottsági ülés munkájában részt vevő szakmai szervezetek		A szervezet ülésen tájékoztatást adó képviselője
	Országos Kereskedelmi Szövetség		Vámos György főtitkár
	Általános Fogyasztási Szövetkezetek és Kereskedelmi Társaságok Szövetsége		Dr. Zs. Szóke Zoltán főtitkár
	Élelmiszer-feldolgozók Országos Szövetsége		Boródi Attila ügyvezető elnök
2007. június 19.	Pannon GSM Távközlési Zrt.	Dr. Fitori Erzsébet osztályvezető	
	Magyar Telecom – T-Mobile	Berkes Zsolt üzletági osztályvezető	
	Vodafone Magyarország Zrt.	Dr. Török Éva jogi főmunkatárs	
	FiberNet Kommunikációs Zrt.	Podhorányi László ügyfélszolgálati igazgató	
	T-Kábel Magyarország Kft.	Gidai Eörs hatósági kapcsolattartó	
	UPC Magyarország Kft.	Dr. Dárdai Mária vezető jogtanácsos	
	A bizottsági ülés munkájában részt vevő szakmai szervezetek		A szervezet ülésen tájékoztatást adó képviselője
	Magyar Kábelkommunikációs Szövetség		Kéry Ferenc elnök
	Magyar Kábeltelevíziós és Hírközlési Szövetség		Rajkai László elnök

A bizottság 2007. május 22-ei ülésére meghívást kapott a Lidl Magyarország fogyasztóvédelméért felelős képviselője, aki előzetesen jelezte, hogy külföldi hivatalos elfoglaltsága miatt az ülésen nem tud részt venni.

A bizottság ülésére ugyancsak meghívást kapott az Auchan Magyarország Kft. képviselője, aki az ülésen nem vett részt, de később írásban megküldte a bizottság számára az Auchan Magyarország Kft. fogyasztóvédelmi tevékenységéről szóló tájékoztatót.

Áruházláncok

Miközben - és ezt a forgalmi adatok bizonyítják - a vásárlók megkedvelték a nagy áruházak és bevásárlóközpontok szolgáltatásait, sok fogyasztói panasz kíséri tevékenységüket. A fogyasztóvédelmi hatóságok ellenőrzései is szép számmal találnak hiányosságot ezekben az üzletekben. Az árfeltüntetés elmaradása, a kettős ár, a lejárt minőség megőrzésű áruk előfordulása, a meghirdetett, de a vásárló által nem talált akciós áruk, az elmaradt vagy nem értelmezhető termékismertető fordítások miatt érkeznek leggyakrabban panaszok az illetékes hatóságokhoz, amelyek ellenőrzései is többször igazolják ezeket a felvetéseket. A fogyasztók körében tartja magát az a nézet, hogy ezeket a láncokat hiába bünteti a hatóság, mert „mellényzsebből” kifizetik a bírságokat és így azok nem visszatartó erejűek. Ülésünkön a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos ténykedésükről, és a hatósági működés kapcsán szerzett tapasztalataikról kérdeztük az áruházak megjelent képviselőit.

*„[...]felállítottunk egy úgynevezett panaszmenedzsmentet. Elektronikus úton társaságunk honlapjára bármelyik fogyasztó, illetőleg bárki, aki érdekelt az adott ügyben, bejelentést tehet, és ezt garantáltan három napon belül meg is válaszolja a Penny Market Kft. Annak ellenére, hogy ez a szervezet felállításra került, igazából véve túl sok panaszt nem kaptunk. Még mindig inkább az a jellemző, hogy helyben, hogyha fogyasztói panasz van, magában az üzletben kísérlik meg elrendezni, és nagyon ritka az, amikor panaszkönyvi beírásra kerül sor, és arra kell intézkedni. Ebben mindenképpen próbálunk élen járni.”
(Részlet dr. Kemény Balázsnak, a Penny Market Kft. osztályvezetőjének bizottsági hozzászólásából)*

„A fogyasztóval együttműködve lehet csak a fogyasztóvédelmet megvalósítani. Személy szerint az a véleményem, hogy mindenfajta szembenállás a piac szereplői, a fogyasztó, illetve a hatóságok között csak a fogyasztó kárára történhet, tehát csak olyan eredménnyel zárulhat.”

„Azt gondolom, az egyik legfontosabb terület a fogyasztók tájékoztatása. Nagyon sok mindennel nincsenek tisztában a fogyasztók, ennek érdekében évente rendezünk fogyasztóvédelmi hetet. A fogyasztóvédelmi hét alkalmával előadókat hívunk meg, akik különböző területeken tájékoztatják vásárlóinkat, illetve „Fogyasztóvédelmi kisokos” néven kiadunk egy kis füzetet, amelyből a fogyasztó azt is megtudhatja, hogy milyen szempontok alapján tud hűtőszekrényt választani, illetve mi az, ami az ő feladata, mondjuk például a hűtőlánc betartásában. Ez egy nagyon fontos kérdés, mert a megvásárolt friss élelmiszerral a kocsiban, a kalaptartón, még két óra egy gyorsétterem előtt, és ez megpecsételi annak az élelmiszernak a sorsát, tehát ez közös érdekünk.”

„Nem szeretném tovább húzni a szót, ahogy már utaltam rá, az együttműködésre helyezzük a hangsúlyt, és abban bízom, hogy a jövőben egy olyan felfogás lesz majd az irányadó, amely szerint tényleg együtt tudnak működni a piaci élet szereplői, a hatóságok és a fogyasztók. A fogyasztótájékoztatást továbbra is rendkívül fontosnak tartjuk, mert ez a terület nem elég jól működik. Időnként indokolatlanul bombázzuk a fogyasztót bizonyos előírások miatt, számára meglehetősen kevésbé értelmezhető adatokkal, információkkal, emiatt a termékekre helyezett címke már egy kisebb regény terjedelmét éri el. Nyilván természetesen, ahol a fogyasztó biztonsága felmerül – például allergén összetevők jelenléte egy termékben – ez elengedhetetlen, de minden ok nélkül rengeteg irreleváns információt közölni a fogyasztóval, ennek nem sok értelmét látjuk. Azt gondoljuk, hogyha az ellenőrzések is inkább abba az irányba tolódnak el, hogy valóban ott, ahol tényleges élelmiszer-biztonsági vagy bármilyen egyéb kockázat merül fel, mi ebben nagyon szívesen, ahogy eddig is, együtt szeretnénk működni a hatóságokkal, a fogyasztókkal.” (Részlet Vadász Sándornak, a CORA áruházak élelmiszer-biztonsági és minőségügyi vezetőjének bizottsági hozzászólásából)

„[...]a fogyasztók érdekeit szolgálja egy olyan tevékenység is, amelyet talán nemcsak az áruk konkrét minőségével, hanem magának a vásárlásnak a minőségével lehet leírni, és ez is roppantul fontos a Tesco számára. Nevezetesen az, hogy milyen szolgáltatást kap a vásárló, amikor nálunk vásárol, erre szintén nagy figyelmet fordít a Tesco. Az úgynevezett titkos vásárlások rendszerét vezettük be, ami azt jelenti, hogy egy általunk megbízott külső marketingcég minden Tesco-áruházat legalább egy hónapban kétszer végigvizsgál ismeretlen, titkos vásárlókkal, akik egy előre megadott lista alapján a vevőszolgálattól kezdve az áruház tisztaságáig mindent pontoznak, és jelentéseket készítenek a cég vezetése számára pontosan abból a célból, hogy maga a szolgáltatás minősége javulhasson.” (Részlet Hardy Mihálynak, a Tesco-Global Zrt. kommunikációs igazgatójának bizottsági hozzászólásából)

Az áruházak fogyasztóvédelmi tevékenysége kapcsán érdekes, újszerű és a hagyományosnak tekinthető passzív megközelítést egyaránt hallottunk. Van, aki fogyasztóvédelmi hét rendezésével és kiadványokkal segíti a vásárlókat, van, aki „titkos próba vásárlókkal” ellenőrzi saját hálózatát. Természetesen olyan is volt, akinek a szavaiból kiderült, hogy cége számára a felmerülő panaszok megválaszolásával kimerül a fogyasztóvédelmi tevékenység. Az ellenőrzésekkel kapcsolatban elhangzott, hogy sokszor nem érzik a hatósági fellépésben a segítő szándékot. Úgy tűnik számukra, hogy az ellenőrzéseket végzőket túlzottan a büntetni akarás, a szabálytalanságok felmutatásának kényszere mozgatja. Más kérdés, hogy az a nézőpont is tapasztalható volt, amely szerint „ekkora forgalom mellett elmegy némi hiba”. Pedig a fogyasztónak minden vásárlás egyedi, és

nem a kereskedő feladata eldönteni, hogy mi számít kis vásárlói kárnak, és mi nagynak.

A bizottsági ülésen felvetett kérdés kapcsán egyértelművé vált, hogy illúzió lenne azt gondolni, hogy az áruházak közvetlen áruátvételi rendszere fokozottan képes biztonsági szempontokat érvényesíteni. A nagy tételben történő áruátvétel nem teszi lehetővé minden tétel alapos megvizsgálását, ellenőrzését, ezért nem alkalmas a „bűncselekményszerű” akciók kivédésére.

Úgy véljük, át kell tekinteni és meg kell újítani a termékeken elhelyezett vevőtájékoztatás rendszerét, amely egyrésztől áttekinthetetlenül sok információt tartalmaz, így nem alkalmas a vásárló tájékoztatására, másfelől megfelelő információt kellene nyújtania a fogyasztók. Felmerül, hogy miképpen lehetne a nagyobb bevásárló helyek területén elhelyezett tájékoztatókkal további információkat biztosítani a vásárlók számára.

A kereskedelmi törvény és a Kereskedelmi Etikai Kódex gyakorlati tapasztalatainak elemzését is szükségesnek látjuk.

Mobiltelefon-szolgáltatók

A bizottság 2007. június 19-ei ülésén meghallgatta a mobiltelefon-szolgáltatók, valamint a piacvezető kábeltelevíziós szolgáltatók fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tevékenységéről szóló tájékoztatást.

Magyarországon majd tíz millió mobil telefon került értékesítésre. A kommunikációs lehetőségek dolgában kiéhezett hazai piacon óriási fejlődést produkáltak a szolgáltatók. Pozitív szerepük a kommunikáció megkönnyítésében, a színvonalas ügyfélszolgálati megoldások terjesztésében és az alkalmazott reklámszínvonalban egyértelmű és jó hatással van a versenyszektor egészére.

Az erős piaci verseny – kétségtelen előnyei mellett – kedvezőtlen változásokat is magával hozott. A szolgáltatók ajánlatai, a szolgáltatási csomagok – számosságuk és az egyes ajánlatok nehéz összevethetősége miatt – átláthatatlanok a fogyasztók számára, akik adott esetben nincsenek sem az összes információ, sem pedig a speciális szaktudás birtokában ahhoz, hogy a számukra minden tekintetben legkedvezőbb szolgáltatás mellett döntsenek. A hatóságok szerepe ebben a tekintetben az, hogy egyfajta egyensúlyt teremtsenek a közel sem azonos helyzetben lévő felek között. E mellett az is igaz, hogy az adatok azt jelzik: az előfizetők számához viszonyítva a mobiltelefon-szolgáltatók esetében nagyon alacsony a fogyasztói panaszok aránya.

„[...]egy olyan piacról beszélünk, ahol nagyon-nagyon szoros verseny folyik a három szolgáltató között, ugyanakkor folyamatosan növekszik az ügyfélszám. Ma már elmondhatjuk, hogy szinte a teljes Magyarország lakossága rendelkezik mobiltelefonnal. Azt gondoljuk, hogy ez egy piaci specialitás, és ebben a szoros versenyben azért tendencia – gondolom, lesznek, akik ezzel vitatkoznak esetleg, de tendencia –, és ez kimutatható tendencia, hogy csökkennek az árak, és folyamatosan növekszik a minőség, növekszik a választék. Egyre komplexebbek a termékek ugyanúgy, ahogy egyre komplexebb az a technológia is, amivel dolgozunk, egyre komplexebbek azok a készülékek, amelyeket önök és a fogyasztóink is használnak. Egy ilyen szoros versenyben, egy ilyen piacon egy mobilszolgáltatónak teljesen egyértelmű célja a fogyasztók hosszú távú elégedettsége, a fogyasztók megtartása.” (Részlet dr. Fitori Erzsébetnek, a Pannon GSM Zrt. osztályvezetőjének tájékoztatójából)

„Speciális a mobilszolgáltatással kapcsolatban az adatok alapján is, és ezt összevetve a 10 milliós előfizetői létszámmal, valóban elmondható, hogy ez az a szolgáltatási ág, ahol a legkevesebb probléma van az előfizetők vonatkozásában.” (Somodi Attilának, a Nemzeti Hírközlési Hatóság osztályvezetőjének hozzászólása)

A területtel kapcsolatban a fogyasztóktól érkező panaszok tipikusan az ügyfélszolgálatok automatizált részére, az ügyintéző körülményes elérésére vonatkoznak, illetve a meghibásodott készülékek javítását, annak költségeit és a hűségnyilatkozatok kérdését érintik.

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény a határozatlan időre kötött szerződést tekinti alapkoncepciónak, és a hűségnyilatkozattal terhelt szerződésekre vonatkozó rendelkezést nem tartalmaz. A hűségnyilatkozattal terhelt szerződések szabályait a piaci verseny alakította ki, és ezek a folyamatok a fogyasztóvédelmi szempontokra nem voltak tekintettel. Ma a szolgáltatók által kötött szerződések 80-90% hűségnyilatkozattal „terhelt”. A hűségnyilatkozatok automatikus meghosszabbítása a fogyasztók által leginkább kritizált gyakorlat.

A szolgáltatók részéről problémaként merült fel a díjtalan telefonos ügyfélszolgálatok munkatársait indokolatlanul hosszan lekötő, ugyanazon előfizetőtől érkező, sűrűn ismétlődő hívások kezelésének a módja. Úgy vélik, hogy a szolgáltatás ingyenessége – a fenti jelenséggel összefüggésben - hátráltatja a valós panaszokkal jelentkezők ügyintézését.

A mobiltelefon-szolgáltatás piaca az előfizetések szempontjából majdnem telítettnek tűnik, a szolgáltatók marketingtevékenysége így arra irányul, hogy további szolgáltatások vásárlására ösztönözzék az előfizetőket. E szolgáltatások „hasznossága” és a reklámokban ígért minősége felvet fogyasztói kifogásokat. A

mobilok megjelenése új fogyasztási szokásokat alakít ki, erre a fiatalok a legfogékonyabbak. Nem vitatható, hogy a vásárlói szándékot erősítő reklámok helytelen vásárlási gyakorlatokra is ösztönöznek.

Kábelszolgáltatók

A kábeltelvíziós műsorszolgáltatás piaca igen sok tekintetben különbözik a mobiltelefon-szolgáltatások piacától. A kábeltelvíziós szolgáltatók esetében ugyanis – akik emellett többféle elektronikus hírközlési szolgáltatást is nyújtanak – a piaci verseny kevésbé intenzív. A bizottság ülésén elhangzott, hogy a hozzáférési pontok mindössze hét százalékán lehet több szolgáltató közül választani.

E piac szétagoltságát jól jellemzi, hogy a piaci szereplők száma meghaladja az ötszázat, közöttük méretben, technikai háttérben és gazdasági lehetőségek tekintetében rendkívül nagy különbségek vannak. A szakmai szövetségek arra törekszenek, hogy segítséget nyújtsanak elsősorban a kisebb szolgáltatók számára a törvényben előírt kötelezettségeik teljesítéséhez – például a fogyasztóvédelem területén. Jellemző probléma ugyanis, hogy a fogyasztó nehezen tud kapcsolatot teremteni azzal a szolgáltatóval, amelyik a jogszabályi előírások szerint (ezer fő alatt) nem köteles ügyfélszolgálatot üzemeltetni.

Visszatérő gondot jelent, hogy az árképzés nem annyira átlátható, mint a hírközlés egyéb területein. Ennek következtében a fogyasztó sem látja tisztán, hogy pontosan miért mennyit fizet.

„Én azt gondolom, hogy nincs piac, és én továbbra is azt állítom, hogy itt nincs piaci verseny. Gyakorlatilag ez a felmérés, amire hivatkozunk, azt mondja ki, hogy a kábeltelvíziós hozzáférési pontok mindössze 7 százalékán van olyan, hogy több szolgáltató közül lehet választani. Tehát azt lehet mondani, hogy 93 százalékon nincs választási lehetősége az előfizetőnek.

A másik ilyen kérdés, ... és állandó visszatérő kérdés, ez az árképzés. Sokat beszélgettünk már erről a kábeltelvíziós szövetségekkel, de nem annyira átlátható, mint a hírközlés más területein. Itt van egy csomagár, és ezt az árat, mint átalánydíjat fizeti az előfizető. Ezért van az, hogy a panaszok nagy része tényleg arra vonatkozik, hogy miért ez a csatorna van benne, és hogy miért ennyibe kerül, ugyanis leginkább az áremelkedés a hírközlés területén a műsorszórás piacán figyelhető meg. Az elmúlt időben mindenhol csökkentek az árak, kivéve kábeltelvíziós árak, amelyek növekedtek. Ezt elég nehéz megmagyarázni, és a Gazdasági Versenyhivatal az éves jelentésében mindig leírja, hogy bár próbálja vizsgálni azt, hogy az áremelkedések az inflációt követők-e, vagy sem, azért, mert nem átlátható az árképzés, ezért nem tud egyértelmű döntést hozni, és nem tudja elmarasztalni a jogszabályok alapján a kábeltelvíziós szolgáltatókat, és ugyanezért a hatóság sem tud kimondani

bizonyos jogszabályi tényállásoknak megfelelően ítéletet, merthogy nehezen átlátható. Én azt gondolom, hogy az egyik legnagyobb gond maga az árképzés átláthatatlansága, a másik az, hogy nincs verseny.

A harmadik probléma az, hogy tényleg a kicsi és a nagy szolgáltató együtt jelentkezik ezen a piacon, és azt gondolom, hogy fogyasztóvédelmi szempontból a közepeseknél és a kicsiknél van gond, ahol az ügyfelek, az a 49 ügyfél nem tudja elérni a szolgáltatóját. Ezer fő alatt a szolgáltató nem köteles ügyfélszolgálatot üzemeltetni, az ezer fő feletti pedig olyat működtet, amelyet működtet, és nem egyszer van arra példa, hogy az üzletvezető lakása van bejelentve ügyfélszolgálati irodának, elérhetetlen, nincs honlapja, nem lehet hol panaszkodni. Ezt én nagyon nagy problémának érzem, hogy a közepeseknél és a kicsiknél a fogyasztó kiszolgálása nemcsak minőségben gyenge, hanem egyéb más teljesítményekben is.” (Részlet Juhász Károlynak, a hírközlési fogyasztói jogok képviselőjének hozzászólásából)

„Azt gondolom, hogy nem az a kérdés itt igazából, hogy van-e verseny, vagy nincs, hanem az a kérdés, hogy ez a verseny mennyire intenzív és mennyire nem intenzív. Azt gondolom, most kezd igazán intenzív lenni ez a verseny, ami nyilvánvalóan ki fogja kényszeríteni az olyan típusú hozzáállást a kábeltelevíziós szolgáltatóktól – a kicsiktől és nagyoktól egyaránt –, amilyen típusú fogyasztóvédelmi hozzáállást a mobilosoktól hallhattunk az imént. Ez nem azt jelenti, hogy mi nem figyelni a fogyasztói érdekekre, csak máshol tart ez a piac a fejlődését tekintve, és valahol én itt szeretném ennek a vitának a végét elvágni, mert szerintem nem ez a kérdés itt igazából. Máshol tartunk ebben a folyamatban, máshol tartunk horizontálisan is meg vertikálisan is, hogy így mondjam, mert máshogy versenyeznek a nagyok, máshogy versenyeznek a kicsik, ezért nem tudunk ebben konszenzusra jutni.” (Részlet dr. Dárdai Máriának, a T-Kábel Magyarország Kft. vezető jogtanácsosának hozzászólásából)

„Tény, hogy jelentős árrésszel dolgozik a kábeltelevíziós szakma, de az is tény, és most a UPC szempontjából tudok beszélni, a megtermelt profitot folyamatosan visszaforgattuk hálózatfejlesztésbe, soros, elsőgenerációs, második generációs, csillagpontos rendszerek kiépítésébe, most a digitalizációba, ami az asztalunkon van, új szolgáltatások bevezetésébe.” (Részlet Mátrai Gábornak, a UPC Magyarország Kft. igazgatójának hozzászólásából)

A kábeltelevíziós szolgáltatás sajátossága, hogy egyben tartalomszolgáltatást is jelent. Az egyes tartalomszolgáltatási csomagok közül választhat ugyan a fogyasztó, de a különböző csatornák között nem „szemezgethet”. A szolgáltatói csomagok a kínált csatornák mennyiségében és árában különböznek, ugyanabban az árfekvésben nincs másik csomag. De a legnagyobb probléma, hogy az adott szolgáltatási területen általában csak egy szolgáltató található. Az országban több, kábelszolgáltatók által „lefedetlen” terület van. Így a fogyasztó

valódi választási lehetősége meglehetősen kicsi. Ezzel együtt jár az is, hogy a választott csomagot a szolgáltató módosíthatja, illetve a fogyasztó számára több, semmilyen jelentőséggel nem bíró tartalom is szerepel a szolgáltatásban. A szolgáltatók ügyfélszolgálati és panaszkezelési gyakorlata, finoman szólva nem egyenletes színvonalú. A digitális televíziózásra való átállás komoly kihívás elé állítja majd ezen a téren a szolgáltatókat, a folyamatosan jobbítandó szabályozáson túl ezen a területen a digitális televíziózásban rejlő technika lehetőségei javíthatják hosszútávon a fogyasztók pozícióit.

Mindkét szolgáltatástípus esetében kérdéseket vet fel a kialakult hűségnyilatkozati gyakorlat. Az elmúlt évek több tapasztalattal szolgáltak e tekintetben is. Előfordul, hogy a kifutó technológiák (például az isdn-ről az adsl-re való átállás) esetében olcsó és később nagyon drágának minősíthető ajánlatokkal kötötték le a fogyasztókat. A hűségnyilatkozatok felbontási kísérlete esetében sem a haláleset, sem a lakóhelyváltozás nem elfogadható érv a szolgáltatók számára. Nem jelenik meg a vásárló egyedi esetével kapcsolatos méltányosság. A szerződésben ígért kedvezménykörön kívül az általános szerződési feltételek változtatásával a szolgáltató gyakorlatilag egy korábban kötött kétoldalú szerződést változtathat meg önkényesen. Ugyanakkor a fogyasztó semmilyen változtatást nem érhet el megkötött szerződésén.

Természetesen a fogyasztói felelősség sem elhanyagolható: minden fogyasztónak tájékozódnia kell és alaposan meg kell néznie milyen szerződést ír alá, tudomásul véve azt is, hogy a piac halad és az ő szerződéskötését követően is megjelenhetnek új, kedvezőbb ajánlatok.

Szükségesnek látszik az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény áttekintése egyéb szolgáltatások esetében is (például internet-szolgáltatás). Üléseinknek nem volt tárgya, de az ígért sávszélesség biztosítása kapcsán az internet szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok gyakoriakká váltak.

Összegzésül elmondható: a piaci szereplők többnyire érzik felelősségüket a fogyasztóvédelem területén, és igyekeznek is ennek a kihívásnak megfelelni. De az is kiderült, hogy a meghallgatottak kizárólag konkurenciát látnak egymásban. Nem volt felfedezhető olyan szemlélet, ami valamilyen, a szakmai szervezeteken túli, közvetlen együttműködést eredményez a hatékonyabb fogyasztóvédelem érdekében a versenytársak között.

A piaci szereplők által finanszírozott marketingben az adott cég fogyasztóbarát működése nemigen kerül szóba. Úgy tűnik tehát, hogy ennek az előnynek a hangsúlyozását nem tartják alkalmas eszköznek további áru, szolgáltatás értékesítésének az elősegítésére.

Megállapítható, hogy az óriás cégeknek olyan anyagi, szellemi kapacitás áll rendelkezésére a fogyasztókkal való kapcsolattartásra, panaszok intézésére és

elhárítására, amit az egyéni fogyasztó nem birtokol. Ezért gondoljuk azt, hogy jogi szabályozással és a hatóságok munkájával, valamint a civil szféra segítségével kell megadni azt a segítséget a fogyasztónak, ami ezekben a piaci folyamatokban javítja pozícióit.

Ugyanakkor meggyőződésünk, hogy a szolgáltatók, értékesítők és gyártók nem lehetnek kizárólag csak „célpontjai” a fogyasztóvédelemnek. Különböző eszközökkel partneri szerepüket kell erősíteni.

IX.

Parlamenti konferencia a fogyasztóvédelemről 2007. szeptember 6.

A Bizottság 2007. szeptember 6-án fogyasztóvédelmi szakmai konferenciát tartott a Parlament Kongresszusi termében, amelyen részt vettek a fogyasztóvédelemmel foglalkozó minisztériumok, kormányhivatalok, központi hivatalok, a kamarák, a fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek és a békéltető testületek képviselői, összesen 270 fő. A konferencia 13 előadása mellett a tanácskozáson 17 hozzászólás is elhangzott.

A konferencián az országos fogyasztóvédő szervezeteken túl regionális, illetve helyi szinten működő, valamint a fogyasztóvédelemmel fő tevékenységének részeként foglalkozó civil szervezetek is képviseltették magukat (a konferencián ily módon összesen 75 civil szervezet küldötte vett részt).

A szakmai konferencián elhangzott előadások:

A kormány III. középtávú fogyasztóvédelmi politikája, a 2007-2010 közötti időszakra szóló cselekvési programja és a program végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedések

Előadó: Dr. Lamperth Mónika szociális és munkaügyi miniszter

Tájékoztató a Fogyasztóvédelmi eseti bizottság eddigi tevékenységéről és tapasztalatairól

Előadó: Alexa György elnök

Koszorús László alelnök

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság feladatai a középtávú fogyasztóvédelmi politika megvalósításában

Előadó: Wittich Tamás főigazgató, Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

A fogyasztók védelme az élelmiszerláncban

Előadó: Dr. Süth Miklós országos főállatorvos, a Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium Élelmiszerlánc-biztonsági, Állat- és Növényegészségügyi Főosztályának vezetője

A kamarák szerepe a fogyasztóvédelemben, avagy vitarendezés másként

Előadó: dr. Parragh László elnök, Magyar Kereskedelmi és Iparkamara

A békéltető testületek helye és szükségessége a fogyasztóvédelemben

Előadó: Dr. Bernáth Tibor elnök, Pest Megyei Békéltető Testület

A civil szervezetek szerepe a fogyasztóvédelemben

A civil szervezetek szerepe a fogyasztóvédelemben és működésük tapasztalatai

Előadó: dr. Baranovszky György ügyvezető elnök, Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

A civil szerepvállalás a fogyasztók oktatásában és tájékoztatásában

Előadó: dr. Hajnal Zsolt elnök, Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete

25 éve a fogyasztókért – fogyasztóvédelem civil szemmel

Előadó: Garai István ügyvezető elnök, Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Társadalmunk fogyasztóvédelmi állapota, a civil szervezetek feladatai és lehetőségei

Előadó: Szabó Miklós elnök, Társadalmi Unió

A szakmai érdekképviseletek tájékoztatója

Biztonság és bizalom: akciós árut nem cserélünk!

Előadó: Vámos György főtitkár, Országos Kereskedelmi Szövetség

Felelős hitelezés a magyarországi pénzügyi piacon, a felelős hitelnyújtói és hitelfelvevői oldal kialakítása

Előadó: dr. Mokrai Mihály elnök, Pénzügyi Vállalkozások Országos Egyesülete

Az elhangzott előadások mellett a megjelent civil szervezetek is szót kapva elmondhatták véleményeiket, javaslataikat. A jelentésünk összeállítását segítő háttéranyagok között a konferencia jegyzőkönyve is megtalálható.

A rendezvény végén a levezető elnök javaslatára a résztvevők egyhangú szavazással fogadták el közös nyilatkozatukat:

„E konferencia résztvevői egyetértenek abban, hogy a fogyasztókat fenyegető káros jelenségeket a XXI. század egyik legnagyobb biztonsági kihívásának tekintik.

A technikai haladás, az áruk és szolgáltatások szabad áramlása és gyors fejlődése nagy vívmánya az emberi társadalomnak.

Megélhetést, munkalehetőséget, nagyobb kényelmet jelent mindannyiunk számára és nagyobb kockázatot is. Rendszeresen tapasztaljuk, hogy a kiélezett piaci vetélkedés közepette megjelenő emberi felelőtlenység, szakszerűtlenség és üzleti mohóság milyen veszélyeket hordozhat a fogyasztók számára.

A fogyasztókat érő biztonsági kihívásnak csak a politikai, az állami, a civil, a szakmai, az érdekvédelmi és a versenyszféra összes résztvevőjét magában foglaló együttműködéssel lehet megfelelni.

Aktív állami szerepvállalás, hatékony ellenőrző hatóságok, megfelelő szintű kormányzati segítséggel bíró civil szervezetek, a gazdasági verseny résztvevőinek érdekeltté tétele és a folyamatosan aktualizált jogszabályok növelhetik a fogyasztói biztonságot.

Ezek mellett a tájékoztatás, a képzés segítheti a tudatos fogyasztói magatartás elterjedését.

Az erős, a vásárlók bevonásával működő és érdekeiket képviselő fogyasztóvédelem a jól működő gazdaság előfeltétele, és ez eredményezheti a polgárok biztonságát.”

X.

Összefoglaló

Az a társadalmi illúzió, amely feltételezte, hogy a gazdasági verseny minden vevői problémát megold, mára szertefoszlott. Mindennap látjuk, hogy a vásárlók piacaként jellemzett fogyasztói társadalmak piacát a fogyasztók kiszolgáltatottsága jellemzi. Különösen a nagy és több országban működő cégekre igaz, hogy olyan anyagi és jogi ismereti potenciállal rendelkeznek, amellyel az egyéni fogyasztó nem bír. Így a fogyasztó egyéni jogainak védelmében semmiképpen sem egyenrangú fél. Erre a helyzetre csak az adhat megfelelő választ, ha a gyengébb pozícióban lévő egyéni fogyasztók piaci helyzetét különféle jogi eszközökkel megerősítjük a kereskedővel, illetve a szolgáltatást nyújtóval szemben.

A fogyasztó helyzetét ugyanis nehezíti az, hogy jogainak érvényesítése - különösen peres eljárás keretében - pénzügyi, pszichológiai és egyéb akadályokba ütközik, és ez gyakran nem vezet el sem a jogsértő magatartás

megfelelő szankcionálásához, sem a fogyasztók sérelmének kielégítő reparációjához.

A fogyasztói jog specialitása az is, hogy a hagyományos jogágak kereszteződésében helyezkedik el. Ebből adódóan funkcionális elkülönülés jellemzi, a közjog és magánjog határán helyezkedve el. Egyaránt tartalmaz polgári jogi, közigazgatási, büntetőjogi; anyagi és eljárásjogi normákat.

Az e területen lévő jogi szabályozásnak tehát egy megfelelő egyensúlyi helyzet létrehozása kell, hogy célja legyen a piaci viszonyok két szereplője között.

Az állami szerepvállalást illetően eltérő felfogások és ezáltal különböző szabályozások élnek egymás mellett. Az angolszász országokban a szűkebb állami beavatkozás mellett tették le a voksot, ez a felfogás elegendőnek tartja a polgári jogban biztosított eszközrendszert, a minőség helyett a megfelelőséget javasolja számon kérni, s azt is kizárólag piaci eszközökkel. A másik, kontinentális illetve porosz államfelfogás nagyobb beavatkozást tart szükségesnek a piaci viszonyokba, e felfogás szerint az állam ne vonuljon ki a minőségvédelemből, az állam biztosítsa a fogyasztók számára a megfelelő piaci viszonyokat szabályozással és fogyasztóvédelmi hatóságok működtetésével. A magyar viszonyoknak és szabályozásnak az utóbbi modellt kell követnie.

Az erős állami szerepvállalás mellett elengedhetetlen a fogyasztói érdekek védelmét ellátó társadalmi szervezetek támogatása.

Az Európai Unióhoz való csatlakozásunkkal a fogyasztóvédelem intézményrendszerének hatásköri struktúrája átrendeződött, a hatóságok tevékenységének meghatározó eleme a piacfelügyelet lett.

A változás a korábbi szabályozáshoz képest a fogyasztókat érzékenyen érintette. Elég csupán arra gondolnunk, hogy jelenleg az állami hatóságoknak nincs érdemi eljárási, felülvizsgálati jogosítványuk az egyedi fogyasztóvédelmi panaszok orvoslására.

A termékek és szolgáltatások hibás teljesítésével kapcsolatos jogorvoslati lehetőség a fogyasztóvédelmi hatóságoktól a bíróságok hatáskörébe került. A bíróság elvileg a teljes kártérítés elvének megfelelő kompenzációt nyújt, azonban az elhúzódó és drága eljárások sokszor nem jelentenek hatékony jogorvoslati lehetőséget a sérelmet szenvedett fogyasztó számára. Ez indokolja a békéltető testületi munka szerepének és hatékonyságának növelését.

Bizottságunk hat hónapos működése alatt folyamatosan arra törekedtünk, hogy a hazai fogyasztóvédelem működési tapasztalatainak összegyűjtése mellett javaslatok megtételére ösztönözzük az állami és civil szervezeteket. Ezen indítványok egy része megjelenik majd a bizottság határozati javaslatában. Több olyan véleményt és javaslatot is hallottunk, mely az egyes részterületek

szabályozása szempontjából fontos, de nem érinti a fogyasztóvédelem koncepcionális kérdéseit. Úgy véljük, ezekkel érdemes később, az adott részterületek kapcsán foglalkoznunk.

A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos törvényalkotás sem működhet sikeresen a való élettől elszakítva, azok nélkül a tapasztalatok nélkül, amelyekkel a fogyasztóvédelemmel foglalkozó állami és civil szervezetek, a köztestületek, az érdekvédelmi szervezetek és a versenyszféra résztvevői rendelkeznek.

Eddigi és ezt követő munkánkban is ezt tekintjük fő szempontnak.

Melléklet:

**A FOGYASZTÓVÉDELMI ESETI BIZOTTSÁGHOZ BEÉRKEZETT
HÁTTÉRANYAGOK**

	Cím	Készítője/beküldője	A témát tárgyaló bizottsági ülés időpontja
1.	Beszámoló a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek 2006. évi tevékenységéről	Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség	2007. április 3.
2.	Az állami fogyasztóvédelem fejlődése	Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség	2007. április 3.
3.	Laboratóriumok	Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség	2007. április 3.
4.	Tájékoztató az Európai Unió fogyasztóvédelmi irányelveiről	Szociális és Munkaügyi Minisztérium	2007. április 3.
5.	Kutatószolgálati jelentés: a nemdohányzók egészségét védő szabályok egyes országokban	Országgyűlési Könyvtár – Képviselői Kutatószolgálat	2007. április 3.
6.	Élelmiszerlánc-biztonsági, állat- és növényegészségügyi tevékenység az FVM-ben és háttérintézményeiben	FVM Élelmiszerlánc-biztonsági, Állat- és Növényegészségügyi Főosztály, MgSzH Központ Állategészségügyi Diagnosztikai Igazgatóság, MgSzH Központ Állategészségügyi és Állatvédelmi Igazgatóság, MgSzH Központ Állatgyógyászati Termékek Igazgatósága, MgSzH Központ Borminősítési Igazgatóság, MgSzH Központ Élelmiszer- és Takarmánybiztonsági Igazgatóság, MgSzH Központ Növény-Talaj- és Agrárkörnyezet-védelmi Igazgatóság	2007. április 17.
7.	Élelmiszerlánc-biztonság az asztalon az élelmiszerlánc-biztonsági, állat- és növényegészségügyi szolgálat hatósági tevékenységének eredményeként	FVM Élelmiszerlánc-biztonsági, Állat- és Növényegészségügyi Főosztály	2007. április 17.

8.	Rövid összefoglaló a Magyar Élelmiszerbiztonsági Hivatal 2006. évi tevékenységéről	Dr. Szeitzné dr. Szabó Mária főigazgató	2007. április 17.
9.	Az egészségügyi államigazgatási szerv (ÁNTSZ) fogyasztóvédelmi tevékenysége. Tájékoztató a Fogyasztóvédelmi eseti bizottság számára	Dr. Falus Ferenc országos tisztifőorvos	2007. április 17.
10.	Tájékoztató a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete fogyasztóvédelmi tevékenységéről	Farkas István, a Felügyeleti Tanács elnöke	2007. május 8.
11.	Összefoglaló a Gazdasági Versenyhivatalnak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 8. §-a alapján, a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma keretében végzett tevékenységéről	Dr. Nagy Zoltán elnök	2007. május 8.
12.	A Magyar Energia Hivatal tájékoztatója az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi eseti bizottsága részére: a földgáz és villamos energia fogyasztók védelme érdekében végzett tevékenységek és az ezek során szerzett tapasztalatok	Horváth J. Ferenc elnök	2007. május 15.
13.	A közigazgatási bíróság beadványa az Alkotmánybírósághoz a fogyasztói panaszok közigazgatási hatósági eljárásban történő intézésének anyagi jogi és eljárásjogi problémáiról, valamint a Magyar Energia Hivatal tervezete a jogszabályok módosítására vonatkozóan	Horváth J. Ferenc elnök	(2007. május 15.)
14.	Tájékoztató a Vám- és Pénzügyőrség fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységéről	Vám- és Pénzügyőrség Országos Parancsnoksága	2007. május 15.
15.	A fogyasztók biztonságáért. Középtávú fogyasztóvédelmi politika 2007-2013	Szociális és Munkaügyi Minisztérium	2007. május 15.
16.	A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének véleménye a III. (2007-2013) középtávú fogyasztóvédelmi politika tervezetéről, valamint a 2007-2010 közötti időszakra vonatkozó cselekvési tervről	Dr. Baranovszky György ügyvezető elnök	2007. május 15.
17.	Kutatószolgálati jelentés a fogyasztóvédelemről	Országgyűlési Könyvtár – Képviselői Kutatószolgálat	2007. május 15.

18.	Az Auchan Magyarország Kft. tájékoztatója fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységéről	Jean Paul Filliat vezérigazgató	(2007. május 22.)
19.	Az Országos Kereskedelmi Szövetség tájékoztatója az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi eseti bizottsága részére	Vámos György főtitkár	2007. május 22.
20.	A Magyarországi Biztosítottak és Fogyasztók Egyesülete javaslatai és észrevételei a fogyasztóvédelem néhány aktuális kérdéséről	Szöllősi Istvánné elnök	2007. június 12.
21.	A Nemzeti Hírközlési Hatóság szerepe a fogyasztóvédelemben	Nemzeti Hírközlési Hatóság	2007. június 19.
22.	A Vodafone Magyarország Zrt. tájékoztatója a szolgáltató fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységéről az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi eseti bizottsága részére	Vodafone Magyarország Zrt.	2007. június 19.
23.	A Vodafone Magyarország Zrt. tájékoztatója a mobiltelefonok és a bázisállomások egészségügyi hatásaival kapcsolatban	Vodafone Magyarország Zrt.	(2007. június 19.)
24.	A Vodafone Magyarország Zrt. tájékoztatója és háttér tanulmánya a telefonos ügyfélszolgálatok működéséről	Vodafone Magyarország Zrt.	(2007. június 19.)
25.	A T-Kábel Magyarország Kft. fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenysége és a fogyasztói panaszok kezelésének módja	T-Kábel Magyarország Kft.	(2007. június 19.)
26.	Az Országos Rádió és Televízió Testület fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tevékenységéről szóló tájékoztató	Kovács György elnök	2007. június 19.
27.	Beszámoló az Egészségbiztosítási Felügyelet tevékenységéről	Dr. Kovácsy Zsombor elnök	2007. június 19.
28.	Jelentés az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi eseti bizottsága számára az Országos Gyógyszerészeti Intézet fogyasztóvédelmi tevékenységéről	Prof. Dr. Paál Tamás főigazgató	2007. június 19.
29.	Összefoglaló a dioxinnal és pentaklór fenollal szennyezett guar gumi adalékanyag vizsgálatával kapcsolatos hatósági intézkedésekről és eredményekről (a 2007. augusztus 15-e utáni események)	Dr. Süth Miklós főosztályvezető, FVM Élelmiszerlánc-biztonsági, Állat- és Növény- egészségügyi Főosztály	2007. szeptem- ber 5.

30.	Adalékanyag-felhasználás az élelmiszer-iparban, az adalékanyagok alkalmazásának fogyasztóvédelmi vonatkozásai	Dr. Sohár Pálné főosztályvezető, Országos Élelmiszer-biztonsági és Táplálkozástudományi Intézet Élelmiszeradalék- és Kémiai Szennyezőanyag Főosztály	2007. szeptember 5.
-----	---	---	---------------------

A békéltető testületek közül az alábbiaktól érkezett vélemény az eseti bizottság számára:

	A békéltető testület neve	Elnöke
1.	Budapesti Békéltető Testület	Dr. Baranovszky György
2.	Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület	André László
3.	Pest Megyei Békéltető Testület	Dr. Bernáth Tibor
4.	Zala Megyei Békéltető Testület	Dr. Jagasics József

Egyéb háttéranyagok:

	A háttéranyag tárgya	A háttéranyag beküldője
1.	Tájékoztató a Közép-magyarországi Regionális Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének tevékenységéről	Dr. Bobál Pál regionális igazgató, Közép-magyarországi Regionális Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. A távhő felhasználás társadalmi hatékonyságának növelését célzó javaslatok 2. Javaslat a távhővel foglalkozó jogszabályok módosítására 3. Megfontolásra ajánlott javaslatok a távhő felhasználását érintő fogyasztói gondok gyors enyhítésére 4. Javaslat a távhő hatósági árának meghatározásához 	Blaha Béla elnök, Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Zuglói Szervezete Kocsis György ügyvivő, Társadalmi Egyesülések Szövetsége Komárom-Esztergom Megyei Szervezet
3.	Az államigazgatás együttműködésének értékelése az 1997. évi CLV., fogyasztóvédelemről szóló törvény végrehajtásával kapcsolatban	Dr. Bernáth Tibor ügyvezető elnök, Magyar Fogyasztóvédelmi Egyesület
4.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tájékoztató a Pest Megyei Békéltető Testület tevékenységéről 2. Fogyasztói útmutató a FIN-NET – a határokon átnyúló pénzügyi jogviták peren kívüli rendezéséről 	Dr. Bernáth Tibor ügyvezető elnök, Magyar Fogyasztóvédelmi Egyesület

5.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Együttműködési megállapodás a határmenti kapcsolatok területén az Észak-Magyarországi Régió Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, valamint a Szlovák Köztársaság kerületi kereskedelmi felügyelőségei között 2. Jelentés a határon átívelő fogyasztóvédelmi kapcsolatok keretében a szlovákiai Besztercebányán és Breznóban végzett taxivizsgálatról, valamint vendéglátóegységek vizsgálatáról 3. Jelentés a szlovákiai (besztercebányai) szakmai útról 	Dr. Pintér István regionális igazgató, Észak-magyarországi Regionális Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
6.	Tájékoztató a Fogyasztóvédelmi eseti bizottság részére	Garai István ügyvezető elnök, Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

A BIZOTTSÁG ÜLÉSEIRŐL, TANÁCSKOZÁSAIRÓL KÉSZÜLT JEGYZŐKÖNYVEK

Az ülés időpontja	Időtartama	A bizottsági ülés napirendje
2007.09.05.	2:52	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adalékanyag-felhasználás az élelmiszeriparban, az élelmiszeripari adalékanyag-felhasználás vonatkozásai 2. Tájékoztató a dioxinnal és pentaklórfenollal szennyezett guargumi-adalékanyag vizsgálatával kapcsolatos hatósági intézkedésekről és eredményekről
2007.06.19.	3:43	<ol style="list-style-type: none"> 1. A mobiltelefon-szolgáltató társaságok tájékoztatója fogyasztóvédelmet érintő tevékenységükről 2. A kábeltelevíziós szolgáltató társaságok tájékoztatója fogyasztóvédelmet érintő tevékenységükről 3. Az Egészségbiztosítási Felügyelet tájékoztatója fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tevékenységéről és tapasztalatairól
2007.06.12.	2:30	A fogyasztóvédelemmel foglalkozó országos társadalmi szervezetek tájékoztatója tevékenységükről
2007.05.22.	3:05	A nagy áruházláncok tájékoztatója fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységükről
2007.05.15.	2:35	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tájékoztató a Magyar Energia Hivatal fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységéről és tapasztalatairól 2. Tájékoztató a vám- és pénzügyőrség fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységéről és tapasztalatairól 3. Tájékoztató a kormány fogyasztóvédelmi politikájáról és cselekvési programjáról

2007.05.08.	1:32	1. A Gazdasági Versenyhivatal tájékoztatója fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységéről és tapasztalatairól 2. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének tájékoztatója fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységéről és tapasztalatairól
2007.04.17.	2:50	1. A Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium élelmiszerlánc-biztonsági, állat- és növény-egészségügyi főosztályának, valamint a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatalának tájékoztatója a fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységükről és tapasztalataikról 2. Az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat tájékoztatója a fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységéről és tapasztalatairól 3. A fogyasztóvédelmi eseti bizottság 2007. augusztus végéig szóló munkatervének megvitatása
2007.04.03.	1:39	1. Beszámoló a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek 2006. évi tevékenységéről 2. A fogyasztóvédelemre vonatkozó irányelvek az Európai Unióban 3. Egyes, a nemdohányzók védelmét szolgáló törvényi rendelkezések módosításáról szóló T/2615. számú törvényjavaslat vitája
2007.03.27.	0:48	1. A bizottság megalakulása, a bizottság tagjai közös nyilatkozatának elfogadása 2. A bizottság munkatervének előzetes vitája 3. A bizottság ügyrendjének megtárgyalása és elfogadása

A bizottság elnöke és alelnökei kihelyezett tanácskozás keretében (amelyekről emlékeztető készült) ismerkedtek meg az alábbi regionális fogyasztóvédelmi felügyelőségek és a velük együttműködő társszervezetek munkájával:

A tanácskozás időpontja	Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
2007. június 15.	Közép-magyarországi Regionális Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (Budapest)
2007. június 28.	Észak-magyarországi Regionális Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (Eger)

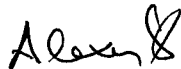
A bizottság elnökének, alelnökeinek és érdeklődő tagjainak békéltető testületek elnökeivel folytatott megbeszéléséről készült jegyzőkönyv:

A tanácskozás időpontja	Résztevők
2007. augusztus 30.	A fővárosban és a megyeszékhelyeken működő békéltető testületek elnökei (valamint az MKIK, az OFE és az FVF képviselőivel együtt 24 fő)

A fogyasztóvédelmi szakmai konferencia jegyzőkönyve:

A tanácskozás időpontja
2007. szeptember 6.

A tanácskozás helyszíne
A Parlament Kongresszusi (Felsőházi) terme


Alexa György
a bizottság elnöke

TARTALOMJEGYZÉK

I. Az eseti bizottság munkájának áttekintése	2
II. Visszatekintés	8
III. Hazai szabályozás	10
IV. Európai unós szabályozás	16
V. Állami szerepvállalás, fogyasztóvédelemmel foglalkozó állami szervezetek	20
VI. Civil szervezetek a fogyasztóvédelemért	30
VII. A békéltető testületek	38
VIII. A piac szereplői, a kereskedelmi és iparkamara és a szakmai szervezetek	45
IX. Parlamenti konferencia a fogyasztóvédelemről, 2007. szeptember 6.	56
Összefoglaló	58
Melléklet	61



Az Országgyűlés
Fogyasztóvédelmi eseti bizottsága

Bizottsági önálló indítvány benyújtása

Dr. Szili Katalin
az Országgyűlés elnöke


Helyben

Tisztelt Elnök Asszony!

A Fogyasztóvédelmi eseti bizottság a Házzsabály 89. § (2) bekezdése alapján benyújtja a 2007. október 18-ai ülésén elfogadott jelentését.

Budapest, 2007. október 18.

Tisztelettel:


Alexa György
elnök