



## **JELENTÉS**

### **a Fogyasztóvédelmi eseti bizottság tevékenységéről**

**2008. október 1 - 2009. november 30.**

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 2008. október 1 és 2009. november 30 között végzett tevékenységéről.

#### **Az eseti bizottság munkájának áttekintése**

A Fogyasztóvédelmi eseti bizottság a 12/2007. (III. 7.) OGY határozat 3. pontja alapján 2008. november 24-én benyújtotta az Országgyűlésnek a 2007. október 19 és 2008. szeptember 30 között végzett tevékenységéről szóló J/6888. számú jelentését, valamint a jelentés elfogadásáról és a fogyasztóvédelem erősítését szolgáló további intézkedésekről szóló H/6889. számú határozati javaslatát. A bizottság ezt követően előterjesztőként részt vett a jelentés és a határozati javaslat plenáris ülésen történő tárgyalásának folyamatában, emellett folytatta a fogyasztók széles körét érintő szolgáltatások, illetve termékek fogyasztóvédelmi kérdéseinek az áttekintését.

A Fogyasztóvédelmi eseti bizottság a jelentéssel érintett időszakban 8 ülést tartott, összesen több mint 11 óra időtartamban.

#### **1.**

#### **A Fogyasztóvédelmi eseti bizottság jelentésének elfogadásáról és a fogyasztóvédelem további erősítését szolgáló intézkedésekről szóló H/6889. számú határozati javaslat**

A bizottság 2008. november 24-ei ülésén vitatta meg és döntött a Fogyasztóvédelmi eseti bizottság jelentésének elfogadásáról és a fogyasztóvédelem további erősítését szolgáló intézkedésekről szóló határozati javaslat benyújtásáról (H/6889. szám).

A határozati javaslatot első helyen kijelölt bizottságként a Gazdasági és informatikai, kijelölt bizottságként a Környezetvédelmi bizottság tárgyalta. A határozati javaslatot az Országgyűlés 2009. március 23-i ülésnapján 368 igen szavazattal, ellenszavazat és tartózkodás nélkül elfogadta, a Magyar Közlönyben 2008. március 25-én került közzétételre:

## 22/2009. (III. 25.) OGY határozat

### **a Fogyasztóvédelmi eseti bizottság tevékenységéről szóló jelentés elfogadásáról és a fogyasztóvédelem további erősítését szolgáló intézkedésekről**

1. Az Országgyűlés elfogadja a Fogyasztóvédelmi eseti bizottság tevékenységéről szóló jelentést.

2. Az Országgyűlés felkéri a Kormányt, hogy vizsgálja meg az alábbi javaslatok törvényekbe és más jogszabályokba való beépítésének lehetőségét:

a) A lakossági pénzügyi szolgáltatások területén a fogyasztók védelmét teljesebbé tévő - a közösségi jogi rendelkezéseket is szem előtt tartó - szabályozás kialakítása, különös tekintettel az ügyfelek előzetes tájékoztatására, a szerződési feltételek ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítására, az előtörlesztés, valamint a pénzügyi termékek közvetítésének szabályaira.

b) A közétkeztetést ellátó szolgáltató kiválasztására irányuló közbeszerzési eljárás reformja annak érdekében, hogy az elbírálás során a minőség, az élelmiszer-biztonság és az egészséges táplálkozás fő szemponttá válhasson.

c) A közétkeztetésre vonatkozó jogi szabályozásban a korcsoportonként előírt energia- és tápanyag-beviteli értékek kötelezővé tétele.

d) Az egészségre ható termékekre vonatkozó joganyag áttekintése és szükség szerinti módosítása.

e) Az építőipari szolgáltatásokra és termékekre vonatkozó jogszabályokban a kötelező alkalmassági időre vonatkozó rendelkezések összhangjának biztosítása.

f) A szociális szolgáltatások igénybe vevőire vonatkozó jogi szabályozás fogyasztóvédelmi megközelítésű felülvizsgálata.

3. Az Országgyűlés felkéri a Kormányt, hogy dolgozzon ki intézkedési tervet az alábbi javaslatok megvalósítása érdekében:

a) A felelős hitelezői és hitelfelvevői magatartás erősítése. A pénzügyi szolgáltatások területén a fogyasztói tudatosság növelése, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek és a pénzügyi kultúrának a fejlesztése.

b) A gyermekintézmények ételmezési és szolgáltatási színvonalának javítása, a hátrányos helyzetű gyermekek megfelelő táplálkozásának elősegítése a közétkeztetésben.

c) A közétkeztetés finanszírozásának felülvizsgálata, a nyersanyagnorma minimális összegének meghatározása.

d) Tagállami fellépés lehetőségének áttekintése az egészségre ható termékekre vonatkozó európai uniós szabályozás szigorítása és egyértelművé tétele érdekében.

e) Az energiapiaci liberalizáció során a fogyasztóvédelem szempontjainak érvényesítése.

f) A hatékonyabb ellenőrzés érdekében az építés-ellenőrzést végző hatóságok finanszírozásának növelése és szervezeti megerősítése.

g) A szociális szolgáltatásokat igénybe vevők tudatos fogyasztói szerepének erősítése.

4. Ez a határozat a közzététele napján lép hatályba.

## 2.

### Egyes fogyasztóvédelmi területek áttekintése

A bizottság folytatta a korábbi időszakban már megkezdett munkáját olyan szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi kérdések áttekintésével, amelyeket a fogyasztók széles köre vesz igénybe. Emellett foglalkozott az önkormányzatok fogyasztóvédelmi feladataival és kihelyezett ülésen ismerkedett meg Székesfehérvár önkormányzatának fogyasztóvédelmi tevékenységével, valamint az ezen a területen tevékenykedő civil szervezetekkel kialakított együttműködésének tapasztalataival, az internet nyújtotta lehetőséggel a fogyasztóvédelemben és a fogyasztók tájékoztatásában, valamint meghallgatta a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2008. évben végzett tevékenységéről szóló beszámolót. Kialakult gyakorlatának megfelelően az eseti bizottság munkájában részt vettek az érintett kormányzati szervek, központi hivatalok, piaci szereplők, szakmai és civil szervezetek képviselői is.

A bizottsági üléseken lezajlott vita eredményeképpen kialakult álláspontját, legfontosabb megállapításait az eseti bizottság adott esetben a Házszabály 96/A. §-a szerinti tájékoztatókban is összegezte, amelyeket eljuttatott a képviselőcsoportokhoz, az országgyűlési bizottságokhoz, valamint az Országgyűlés honlapján valamennyi érdeklődő számára hozzáférhetővé tett.

#### A bizottság ülésén megvitatott napirendi pont

#### Időpont

A kegyeleti szolgáltatások teljesítésének színvonala és körülményei

2008. október 1.

*Előadók és  
hozzászólók:* Országos Temetkezési Egyesület és  
Ipartestület, Budapesti Temetkezési Intézet  
Magyar Temetkezési Szolgáltatók Országos  
Szakegyesülete  
Temetőkertészek és –fenntartók Egyesülete  
Önkormányzati Minisztérium  
Nemzeti Fejlesztési és Gazdasági  
Minisztérium  
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Társadalmi Unió

A Fogyasztóvédelmi eseti bizottság 2008. október 1-jei ülésén megtárgyalta a kegyeleti közszolgáltatás teljesítésének színvonaláról és körülményeiről szóló napirendi pontot. A bizottság az ülésen lezajlott vita, az ott elhangzott vélemények, javaslatok és a bekért háttéranyagok alapján a témával kapcsolatos megállapításait tájékoztatóban is nyilvánosságra hozta.

Magyarországon hozzávetőleg 8000 temető működik, ennek fele önkormányzati tulajdonban lévő köztemető, fele egyházi tulajdonú temető. Az ország területén a temetkezési szolgáltatási tevékenységet mintegy 500 vállalkozó látja el.

A temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény, illetve az annak végrehajtásáról szóló 145/1999. (X. 1.) Korm. rendelet határozza meg a kegyeleti szolgáltatás, ezen belül a kegyeleti közszolgáltatás, valamint a temetkezési szolgáltatás szabályait.

A kegyeleti közszolgáltatás a köztemető fenntartását, továbbá üzemeltetését magába foglaló egyéni és közösségi kegyeleti célú, az elhunyt emlékének megőrzésére irányuló önkormányzati tevékenységek összessége.

A temetkezési szolgáltatás szabadpiaci szolgáltatási tevékenység, amely jogszabályban meghatározott műszaki, közegészségügyi és alapvető kegyeleti, illetve személyi feltételek szerint gyakorolható.

A törvény rendelkezései szerint a temető fekvése szerint illetékes jegyző, fővárosban a főjegyző

- ellenőrzi a temető fenntartásával és üzemeltetésével összefüggő feladatok ellátását,
- telephely engedélyezési eljárásban engedélyezi a telephely létesítését a temetkezési szolgáltatás ellátásához.

Amennyiben az önkormányzat a köztemető fenntartására és üzemeltetésére kegyeleti közszolgáltatási szerződést köt, a szerződésnek kell tartalmaznia a szerződés fennállása alatt az önkormányzatot megillető ellenőrzési jogosítványokat.

A temetkezéssel kapcsolatos reklámtevékenységet 2008. szeptember 1-jétől a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény 22. §-a szabályozza. E rendelkezés szerint tilos közzétenni temetkezési szolgáltatás reklámját egészségügyi intézmény területén, épületének falán és kerítésén, valamint – az erre a célra kijelölt hely kivételével – temető területén. E korlátozás nem vonatkozik a temetkezési szolgáltatók nevét és telephelyének címét, elérhetőségét, valamint a nyújtott szolgáltatás teljes körűségére utaló megjegyzést az egyes szolgáltatók megkülönböztetése nélkül, ábécésorrendben tartalmazó, az egészségügyi intézmény információs irodájában elhelyezett tájékoztatóra.

A kegyeleti szolgáltatások teljesítése során a gyakorlatban az alábbi visszasságok, problémák merültek fel:

- nem valósul meg a temetkezési törvény azon rendelkezése, mely szerint - egészségügyi intézményben - a megrendelés megszerzése érdekében az eltemettető nem befolyásolható sem az intézmények alkalmazottai, sem temetkezési szolgáltató által;
- a temetkezési szolgáltatókra vonatkozó, jogszabályban meghatározott műszaki, közegészségügyi és alapvető kegyeleti, illetve személyi feltételek meglétének ellenőrzése hiányzik, nincs hatékony szankciórendszer;
- a temetőüzemeltetők és a temetkezési szolgáltatók közötti érdekellentét a temettetők helyzetét negatívan befolyásolja;

- a temetkezési szolgáltatással kapcsolatos költségek növekedése, mely elsősorban a fogyasztókra van hatással (pl. halotyszállító gépjármű áfa visszaigénylésének kérdése);
- a temetkezési reklámtevékenységre vonatkozó új jogi szabályozás szerint a temetkezési szolgáltatók csak a honlapjukon tehetik közzé az objektív választáshoz szükséges adataikat, tulajdonságaikat.

A gyakorlatban felmerült problémák orvoslására az alábbi jogszabályok, illetőleg ezek megfelelő végrehajtása jelent megoldást:

- Az egészségügyi intézmények tevékenységének az ellenőrzése az Egészségbiztosítási Felügyelet feladat- és hatáskörébe tartozik. E tevékenység magába foglalja az eltemetető befolyásolására irányuló magatartások vizsgálatát.
- A temetkezési törvényben meghatározott jegyzői feladat- és hatáskör lehetővé teszi a jogszabályellenesen működő szolgáltató szankcionálását, tevékenységének felfüggesztését, engedélyének visszavonását.
- Az önkormányzat ellenőrzési feladatait az önkormányzat és a szolgáltató közötti megállapodásban rögzíthetik az érintettek.
- A temetőfenntartás és temetőüzemeltetés kérdéskörében felmerülő temetői díjak tekintetében a temetkezési törvény kimondja, hogy azt a temető tulajdonosa a szükséges és indokolt költségek alapján alakítja ki. A köztemetői díjakat helyi rendeletben kell meghatározni, azok kialakításakor a fogyasztók érdekképviselői szerveinek véleményét ki kell kérni.

A temetkezési szakma valamennyi temetkezési szolgáltatóra érvényes szakmai etikai kódexszel nem rendelkezik, a szakmai kamara létrehozására nem került sor. Mindez nem zárja ki az önszabályozás lehetőségét és szükségességét, mely nélkül a jogszabályi garancia nem érvényesülhet.

Az érintett szaktárca a fogyasztóvédelmi törvény alapján megkezdte a fogyasztóvédelmi charta kidolgozását, melyben a kegyeleti szolgáltatásokkal foglalkozóknak is helyet kell kapniuk.

#### **A bizottság ülésén megvitatott napirendi pont**

#### **Időpont**

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás fogyasztóvédelmi kérdései

2008. november 5.

*Előadók és  
hozzászólók:*

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete  
Gazdasági Versenyhivatal  
Szociális és Munkaügyi Minisztérium  
Magyar Biztosítók Szövetsége  
Független Biztosítási Alkuszok  
Magyarországi Szövetsége  
Magyar Biztosítási Alkuszok Szövetsége  
Allianz Hungária Biztosító  
Közlekedési Biztosító Egyesület

INDRA Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek  
Országos Érdekvédő Egyesülete

A Fogyasztóvédelmi eseti bizottság 2008. november 5-ei ülésén megtárgyalta a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás fogyasztóvédelmi kérdéseiről szóló napirendet. A bizottság az ülésen lezajlott vita, az ott elhangzott vélemények, javaslatok és a bekért háttéranyagok alapján a megállapításait az alábbiakban összegzi:

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással rendelkező gépjárművek száma hazánkban 2007 végén 3,77 millió volt, ebből 2,56 millió a személyautó. Az összes biztosítási ág közül ezen a területen tapasztalható a legélesebb verseny: jelenleg 15 üzletági biztosító van jelen a piacon.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete az elmúlt időszakban több, a piac biztonságos működését elősegítő lépést tett. A Felügyeleti Tanács a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás alapján érvényesített kárigények kárrendezésének - és ahhoz kapcsolódóan a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás állománykezelésének - feltételeiről szóló ajánlásában javasolja az ezen üzletággal foglalkozó biztosítók számára belső kárrendezési szabályzat, valamint belső állománykezelési szabályzat készítését. Vezetői körlevelet adott ki a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás díjkalkulációjának módszertani kérdéseiről, körlevélben hívta fel az egyes piaci szereplők figyelmét a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termék terjesztési gyakorlatának felülvizsgálatára, a jogszabályi környezetnek és prudens működésnek leginkább megfelelő gyakorlat kialakítására. Ugyancsak körlevelet bocsátott ki a Felügyelet a független biztosításközvetítők részére a legjobb gyakorlat kialakítása érdekében.

A Felügyelethez 2008. első félévében a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatban beérkezett panaszok zöménél a biztosító vagy a biztosításközvetítő ügyviteli vagy eljárási hibáját kifogásolták, míg a panaszok egynegyede a kárügyintézés elhúzódására vonatkozott. A Felügyelet minden évben kiemelten ellenőrzi a következő évre vonatkozó díjak meghirdetésénél és az átszerződések intézésénél a jogszabályok maradéktalan betartását, megalapozatlannak tűnő díjajánlatok meghirdetése esetén megteszi a szükséges lépéseket.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás visszatérő és megoldatlan problémája, hogy a felelősségbiztosítási rendszer középpontjában álló károsult nem ügyfele az érintett biztosítónak és nem minősül fogyasztónak sem. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást kötő fél elsődleges szempontja a biztosító kiválasztása során nem a szolgáltatás minősége, hanem a biztosítási díj nagysága. Tekintettel arra, hogy a szerződésen kívüli jogviszonyok nem tartoznak a békéltető testületek hatáskörébe, ezért a károsultak és a biztosítók vitájában sem járhatnak el ezek a testületek. Megoldást jelenthetne, ha a károsult a károkozás pillanatától a biztosító „passzív” ügyfelének minősülne, valamint, ha a fogyasztóvédelemről szóló törvény a békéltető testületek hatáskörét ezekre az ügyekre is kiterjesztené.

A biztosító egyesületek tevékenységével kapcsolatban felmerült az a kérdés, hogy a biztosító egyesületek az azonos foglalkozást, kereső tevékenységet folytatók kockázatközösségeként csak ezen a körön belül köthessenek-e felelősségbiztosítást. Ezzel szemben álló vélemény szerint az egyesületi formában működő biztosítók működésének korlátozása helyett más intézkedés, például a szabályozó rendszer, a garanciális viszonyok szigorítása is megfelelő megoldást jelenthet, hiszen az elmúlt időszakban tapasztalt probléma hátterében nem elsősorban az egyesületi forma állt. Az említettektől függetlenül is biztosító egyesülettel történő szerződéskötés során a szerződő félnek tudatában kell lennie annak, hogy a biztosító egyesület tagjává válik, akinek – a biztosító egyesület alapszabályában foglaltaktól függően – tagdíjfizetési kötelezettsége is fennállhat, illetve bizonyos esetekben pótlólagos befizetési kötelezettsége is keletkezhet.

Egymással vitázó vélemények hangzottak el ülésünkön a kötelező biztosítás előírt kampányidőszakának fogyasztói szemszögből való hasznossága kapcsán.

Bizottságunknak az a véleménye, hogy a fentebb felmerülő vitás kérdéseket a kötelező biztosításokról szóló törvény elkövetkező időszakban betervezett módosítása kapcsán folytatott viták hivatottak eldönteni.

#### **A bizottság ülésén megvitatott napirendi pont**

#### **Időpont**

---

Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a 2009. május 20.  
fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a  
fogyasztói panaszok kezelésében

*Előadók és  
hozzászólók:* Szociális és Munkaügyi Minisztérium  
Földművelésügyi és Vidékfejlesztési  
Minisztérium  
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Egészségbiztosítási Felügyelet  
Gazdasági Versenyhivatal  
Nemzeti Hírközlési Hatóság – hírközlési  
fogyasztói jogok képviselője  
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete  
Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete  
Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület  
Panaszfal.hu  
Társadalmi Unió  
Magyar Biztosítók Szövetsége

Az eseti bizottság megvitatta az internet szerepéről a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban és a panaszok kezelésében című napirendi pontot, amely során részben



az érintett hatóságok, részben a civil szervezetek, részben pedig a szakmai szervezetek számoltak be e téren folytatott tevékenységükről és az ennek során szerzett tapasztalataikról.

Örvendetes, hogy egyre növekszik Magyarországon azok száma, akik a vásárlást, illetve szolgáltatás igénybe vételét megelőzően az interneten tájékozódnak, illetve panaszukat is az internet segítségével igyekeznek elintézni. Vannak azonban olyan rétegek – idősek, hátrányos helyzetűek, kistelepülés élők – akik számára ez a lehetőség egyelőre nem adott, így őket csak az internet-penetráció növekedésével lehet elérni és ebbe a körbe bevonni.

A fogyasztók tájékoztatásában és a tanácsadásban mind a hatóságok, mind a civil szervezetek, mind pedig az egyes szakmai szervezetek által működtetett honlapoknak fontos szerepe van. A hatóságok esetében a honlapon közzéteendő tartalmakat részben jogszabályok írják elő – például bizonyos határozatok esetében -, részben maguk a hatóságok alakítják ki, segítő a fogyasztók tájékozódását. A tapasztalatok szerint népszerűek a fogyasztók körében az egyes szolgáltatások összehasonlítását lehetővé tevő alkalmazások (például a Nemzeti Hírközlési Hatóság Tantusz elnevezésű alkalmazása, amely az összes hírközlési platform valamennyi díjsomagjának az összehasonlítását lehetővé teszi, vagy a Magyar Biztosítók Szövetségének honlapján a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás különböző ajánlatainak áttekintését megkönnyítő program, illetve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének honlapján található ún. termék-összehasonlító táblázatok és kalkulátorok), valamint a fogyasztóvédelmi fórumok, amelyek szakértő közreműködésével tudnak tanácsot adni panaszos ügyekben. A fórumokat a panaszok bejelentésén túl népes olvasótábor használja tájékozódásra is. A fogyasztók tájékoztatása és a tanácsadás területén hasznosnak bizonyulhat a hatóságok, a civil és a szakmai szervezetek együttműködése mind a tudatos fogyasztóvá válást segítő információk körének meghatározása, mind pedig az egymás honlapjára való eljutás megkönnyítése esetében.

A panaszkezelésben teljesen új helyzetet teremtett az internet-használat elterjedése. Az ügyfélkapun keresztül lehetővé vált a panaszok elektronikus úton történő intézése, amely egyben ügyféli státuszt jelent a panaszos számára. Emellett a hatóságok honlapján lehetőség nyílik arra is, hogy a fogyasztó – tájékozódás, illetve tanács kérése céljából - az ügyféli minőség megszerzése nélkül is tájékozódhasson, megkereshesse panaszával a hatóságot. Az internet használata gyorsítja és könnyebbé teszi az ügyintézést, ám felveti az ügyintézési határidők kérdését is: az internet segítségével ügyeit intéző polgár általában záros határidőn belül választ vár a kérdésére.

A kétségtelen előnyök mellett az internet használata bizonyos problémákat is felvet: nehézségekbe ütközik az internetes kereskedelem próbavásárlás útján történő ellenőrzése, s ugyanígy gondot jelent adott esetben – például az élelmiszerkereskedelemben ellenőrzése során - annak megállapítása, hogy ki tekinthető ügyfélnek, melyik vállalkozás áll a honlap mögött. További gondot okozhat a honlapok tartalmának frissítése, annak biztosítása, hogy az ott található összes információ naprakész legyen. Az e-mailen történő panaszfogadás felveti az ügyintézési

határidő problémáját: az elektronikus üzenetet küldő ügyfél gyors, lehetőség szerint azonnali választ vár a bejelentésére, a kommunikációnak ebben a formájában tehát a szokásos határidők a panaszos számára rendkívül hosszúnak tűnnek.

<b>A bizottság ülésén megvitatott napirendi pont</b>	<b>Időpont</b>
Az önkormányzatok fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenysége, különös tekintettel a vonatkozó jogszabályokban foglalt szerepükre: fogyasztóvédelmi tanácsadó irodák működtetésére, a fogyasztóvédelmi civil szervezetekkel való együttműködésre és a fogyasztók önszerveződésének támogatására, valamint a jegyzők fogyasztóvédelmi hatásköreinek áttekintése	2009. június 23.
Tájékoztató Székesfehérvár fogyasztóvédelmi helyzetéről, valamint a Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület tevékenységének bemutatása	2008. november 20.
<i>Előadók és hozzászólók:</i> Szociális és Munkaügyi Minisztérium Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Magyar Önkormányzatok Szövetsége Csepeli Fogyasztóvédelmi Egyesület Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület	
Warvasovszky Tihamér, Székesfehérvár polgármestere Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Társadalmi Unió	

A helyi önkormányzatok számára kötelezően teljesítendő fogyasztóvédelmi feladatot jogszabály nem ír elő, az önkormányzati törvény csupán egyetlen rendelkezése (63/A. § j) pont) mondja ki, hogy a fővárosi önkormányzat feladata különösen, hogy közreműködik a fogyasztóvédelmi feladatok ellátásában. A helyi önkormányzatok számára kötelezően előírt feladat hiányában az önkormányzatok fogyasztóvédelmi tevékenysége önkéntes alapon valósulhat meg – az önkormányzati autonómia tiszteletben tartása mellett.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvénynek a fogyasztóvédelem állami, önkormányzati és érdek-képviselési intézményrendszere című II. fejezete (44-45. §) tartalmaz az önkormányzatokra vonatkozó, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos rendelkezéseket. Ezeknek megfelelően a helyi önkormányzatok képviselő-testületei

segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek helyi érdekérvényesítő tevékenységét, valamint a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek. Az állam mellett a helyi önkormányzatok is előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek különféle tevékenységét. A törvény 18. § (4) bekezdésének megfelelően a helyi önkormányzatok részt vállalhatnak a békéltető testületek működtetésének feladataiból. Kötelezően ellátandó feladat hiányában tehát az önkormányzatok belátásán és anyagi lehetőségein múlik, hogy támogatják-e és milyen formában a fogyasztóvédelmi célkitűzések megvalósítását.

A helyi önkormányzatok fogyasztóvédelmi tevékenységének legegyszerűbb és leghatékonyabb módja a fogyasztóvédelmi feladatot ellátó társadalmi szervezetekkel és a békéltető testületekkel való együttműködés. A fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek támogatása a pénzbeli támogatás mellett megvalósulhat irodahelyiség térítésmentes, vagy kedvezményes térítési díj mellett történő rendelkezésre bocsátásával, a civil szervezetek rendezvényei számára helyszín, tevékenységük számára pedig nyilvánosság biztosításával. Az együttműködés egyik formája lehet fogyasztóvédelmi tanácsadó irodák működtetésében való részvétel. E tevékenység összehangolt ellátása érdekében fogalmazódott meg az igény egy tanácsadó irodákat működtető országos hálózat létrehozására. Az említetteken túl fogyasztóvédelmi kérdésekkel foglalkozó cikkek, műsorok készítése és megjelentetése, tájékoztató kampányok elindítása, vállalkozókkal kötött megállapodások formájában is számos lehetőség áll nyitva az önkormányzatok számára fogyasztóvédelmi feladatok ellátására.

Az önkormányzatok fogyasztóvédelmi tevékenysége – figyelembe véve a felsorolt feladatok ellátásának önkéntességét – önkormányzatonként eltérő képet mutat, és jelenleg nem áll rendelkezésre erre vonatkozó rendszerezett, átfogó adatbázis. A fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek e téren szerzett tapasztalatai vegyes képet mutatnak: egyaránt beszámoltak példaértékű együttműködésről, illetve a kapcsolatok teljes hiányáról is. Egyes önkormányzatok és fogyasztóvédő társadalmi szervezetek több éve megfelelően működő és a fogyasztókat segítő közös munkájának kedvező tapasztalatai mindazon önkormányzatok figyelmébe ajánlhatók, amelyek ezen a téren még nem tettek lépéseket.

A jegyző fogyasztóvédelmi szerepével kapcsolatban elmondható, hogy számos olyan, jogszabályban deklarált hatáskörrel rendelkezik, amely közvetlenül vagy közvetve a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgálja. Ezek sorában a legfontosabbak a kereskedelemről szóló törvény felhatalmazása alapján kiadott, egyéb kereskedelmi tárgyú, de fogyasztóvédelmi jellegű előírásokat is tartalmazó jogforrások, így például az üzletek működési rendjéről, valamint az egyes üzlet nélkül folytatható kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló, a vásárokról és piacokról szóló, a kereskedelmi és a fizető vendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásáról, valamint a falusi szálláshelyek minősítéséről szóló, a magán szálláshelyek idegenforgalmi célú hasznosításáról szóló, valamint az egyes szabálysértésekről szóló jogszabályok.

## A bizottság ülésén megvitatott napirendi pont

Időpont

Az elmúlt egy év során megtett kormányzati lépések a banki pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelem területén

2009. november 4.

*Előadók:* Dr. Katona Tamás, a Pénzügyminisztérium államtitkára

*Hozzászólók:* Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete  
Gazdasági Versenyhivatal  
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Magyar Bankszövetség  
Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége  
Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete

A banki pénzügyi szolgáltatások esetében mindig is fontos kérdés volt a fogyasztóvédelem, ám a gazdasági és pénzügyi válság közepette egyre fontosabbá válik a fogyasztóvédelem szempontjainak érvényre juttatása a banki szolgáltatások esetében. Mindez kormányzati intézkedéseket követelt, amelyek egyik célja a nehéz helyzetbe került adósok megsegítése volt, függetlenül attól, hogy önhibájukon kívül kerültek nehéz helyzetbe, vagy rosszul mérték fel anyagi lehetőségeiket. Mindezen túlmenően általános fogyasztóvédelmi intézkedések megtételére is sor került. Ezek közül az egyik legfontosabb a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete fogyasztóvédelmi szerepének az erősítése, tekintettel arra, hogy speciális szakértelmet igénylő területről van szó. Rendezésre várt az egyoldalú szerződésmódosítás korlátozása, a bankváltás megkönnyítése, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó szabályok továbbfejlesztése. E tekintetben külön figyelmet igényel a pénzügyi közvetítők tevékenysége és az általuk az ügyfelek számára nyújtott tájékoztatás szakszerűsége.

A pénzügyi válság hatásai közül elsőként a devizahitelek problémája várt megoldásra, amelynek rendezése érdekében egy évvel ezelőtt született megállapodás a kereskedelmi bankokkal. Ennek eleme volt a futamidő díjmentes meghosszabbítása, szükség esetén a törlesztő-részletek átmeneti csökkentése, a hitelek forint hitelre váltásának lehetővé tétele, valamint szabályozásra került az előtörlesztések kezelése. Eddig több mint huszonnégyezer szerződést tárgyaltak újra.

A lakáshitelek tekintetében az egyik legfontosabb eszköz az állami készfizető kezesség, amely a nehéz helyzetbe került adósoknak nyújtott áthidaló kölcsönhöz kapcsolódik. Az elmúlt egy év tapasztalatai alapján szükségesnek ítélt változtatásokat tartalmazó törvényjavaslatot jelenleg tárgyalja az Országgyűlés.

A szabályozás harmadik eleme az önkormányzat számára biztosított elővásárlási lehetőség a jelzáloggal terhelt lakásokra. Az ehhez szükséges forrásokat az

önkormányzatok lakásalapjukból, illetve a Sikeres Magyarországért Bérlakás Hitelprogram keretében kedvezményes feltételekkel biztosított, hosszú futamidejű hitelből fedezhetik. Az így megszerzett lakásokat az önkormányzat bérbé adhatja a korábbi tulajdonosnak.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete fogyasztóvédelmi szerepének erősítése során a Felügyelet kiterjedt intézkedési lehetőségeket kapott és jelentős összegű bírságokat (ennek felső határa kétmilliárd forint) szabhat ki. Emellett szigorúan ellenőrzi a pénzintézetek panaszkezelési eljárását is.

A fogyasztók által gyakran sérelmezett egyoldalú szerződésmódosítás feltételeit már a hitelintézeti törvény 2009. augusztus 1-jén hatályba lépett módosítása szabályozta olyképpen, hogy annak feltételeit a szerződésben rögzíteni kell, kizárólag kamatot, díjat, vagy költséget lehet az ügyfél számára hátrányosan egyoldalúan módosítani. A változtatásról az ügyfelet annak hatályba lépése előtt hatvan nappal értesíteni kell, aki a hatályba lépésig díjmentesen felmondhatja a szerződést. A jelenleg az Országgyűlés előtt lévő törvényjavaslat a szabályok pontosítását célozza. A törvényi szabályozást kiegészíti a banki magatartási kódex, amelyet a lakossági hitelezésben érintett bankok 95 százaléka aláírt. A magatartási kódexben foglalt szabályok betartását a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzi. A fogyasztók védelem szempontjából fontos, hogy egyre több bank azt is vállalja, hogy csak olyan pénzügyi szolgáltatóval áll majd kapcsolatban, amely vállalja a magatartási kódex aláírását. E lépés jelentőségét az adja, hogy nagyon sok ügyfél nem a bankkal, hanem a pénzügyi közvetítővel kerül kapcsolatba és a közvetítővel, illetve az általa nyújtott tájékoztatással összefüggésben keletkezik panasz.

Szintén most folyik az Országgyűlésben a fogyasztói hitelről szóló törvényjavaslat tárgyalása, amely alapvetően jogharmonizációs célú módosításokat tartalmaz. Egyik legfontosabb rendelkezése a szerződéskötést megelőző előzetes tájékoztatás, amelynek mind az alaki, mind pedig a tartalmi kellékeit meghatározza, és ezeket a rendelkezéseket kiterjeszti a pénzügyi közvetítőkre is. A törvényjavaslat másik fontos eleme a hitelképesség-vizsgálat követelményeinek a meghatározása, valamint az előtörlesztés részletes szabályozása. A teljes hiteldíj mutatóra vonatkozó szabályozást kormányrendelet fogja tartalmazni.

A fenti jogszabály-módosítások célja, hogy erősítsék a pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók helyzetét és védelmét, valamint, hogy segítséget nyújtsanak mindazoknak, akik számára átmenetileg gondot okoz hiteleik visszafizetése. Ez azonban nem értelmezhető a hitelek visszafizetése alóli kibúvóként, mint ahogyan az a banki magatartás sem fogadható el, hogy a válság terheit csak a pénzügyi szolgáltatást igénybe vevő fogyasztónak kell viselnie. Csak erősebb pénzügyi felügyelet, óvatosabb, felelős hitelezésben érdekelt bank, illetve pénzügyi szolgáltató, felelősen döntő, a jelenleginél magasabb pénzügyi kultúrával rendelkező fogyasztó és hatékony jogi szabályozás lehet megfelelő válasz a pénzügyi válság következményeire.

Melléklet

**Az eseti bizottság ülésén tárgyalt napirendi pontokhoz érkezett háttéranyagok**

	<b>A bizottsági ülés időpontja</b>	<b>Érintett napirendi pont</b>	<b>Beküldő</b>
1.	2008. október 1.	A kegyeleti szolgáltatások teljesítésének színvonala és körülményei	Simóka Kálmánné dr. vezérigazgató, Budapesti Temetkezési Intézet
2.	2008. október 1.	A kegyeleti szolgáltatások teljesítésének színvonala és körülményei	Puskás Béla alelnök, Országos Temetkezési Egyesület és Ipartestület
3.	2008. október 1.	A kegyeleti szolgáltatások teljesítésének színvonala és körülményei	Önkormányzati Minisztérium
4.	2008. november 5.	A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás fogyasztóvédelmi kérdései	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
5.	2008. november 5.	A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás fogyasztóvédelmi kérdései	Magyar Biztosítók Szövetsége
6.	2008. november 5.	A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás fogyasztóvédelmi kérdései	INDRA Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete
7.	2008. november 5.	A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás fogyasztóvédelmi kérdései	Közlekedési Biztosító Egyesület
8.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Dr. Kovácsy Zsombor elnök, Egészségbiztosítási Felügyelet
9.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Flórián Zsolt elnök, Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete

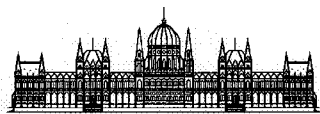
10.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Dr. Szörényi Gábor főosztályvezető, Magyar Energia Hivatal
11.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Dr. Hajnal Zsolt elnök, Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete
12.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal
13.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Takács Péter, a hírközlési fogyasztói jogok képviselője
14.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Dr. Trunkó Barnabás főtitkár, Magyar Biztosítók Szövetsége
15.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Dietz Gusztávné dr. elnök, Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

16.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	A panaszfal.hu interaktív fogyasztóvédelmi honlap
17.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Taksás Katalin főosztályvezető, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
18.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Németh László elnök, Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület
19.	2009. május 20.	Az internet mint eszköz és lehetőség a fogyasztóvédelemben: a fogyasztók tájékoztatásában, a tanácsadásban, valamint a fogyasztói panaszok kezelésében	Dr. Horváth Sándor főosztályvezető- helyettes, Szociális és Munkaügyi Minisztérium
20.	2009. június 23.	Az önkormányzatok fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenysége, különös tekintettel a jogszabályokban foglalt szerepükre	Szociális és Munkaügyi Minisztérium, Fogyasztóvédelmi Osztály
21.	2009. június 23.	Az önkormányzatok fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenysége, különös tekintettel a jogszabályokban foglalt szerepükre	Németh László elnök, Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület
22.	2009. június 23.	Az önkormányzatok fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenysége, különös tekintettel a jogszabályokban foglalt szerepükre	Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége



23.	2009. november 4.	Az elmúlt egy év során megtett kormányzati lépések a banki pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelem területén	Dr. Katona Kálmán államtitkár, Pénzügyminisztérium
24.	2009. november 4.	Az elmúlt egy év során megtett kormányzati lépések a banki pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelem területén	Dr. Istvánovics Éva ügyvezető igazgató, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
25.	2009. november 4.	Az elmúlt egy év során megtett kormányzati lépések a banki pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelem területén	Gazdasági Versenyhivatal
26.	2009. november 4.	Az elmúlt egy év során megtett kormányzati lépések a banki pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelem területén	Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége

  
Alexa György  
elnök



Az Országgyűlés  
Fogyasztóvédelmi eseti bizottsága

Bizottsági önálló indítvány benyújtása

**Dr. Katona Béla**  
az Országgyűlés elnöke  
részére

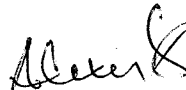
Helyben

Tisztelt Elnök Úr!

A Fogyasztóvédelmi eseti bizottság a Hárszabály 89. § (2) bekezdése alapján benyújtja a bizottság 2009. december 2-i ülésén elfogadott jelentését.

Budapest, 2009. december 3.

Tisztelettel:

  
Alexa György  
elnök