



Erős fogyasztóvédelem lépésről lépésre

—

Kormány 4 éves fogyasztóvédelmi cselekvési programjának tükrében

2010.02.25. - DUNAÚJVÁROS

Dr. Horváth Sándor

**Főosztályvezető-helyettes
Szociális és Munkaügyi Minisztérium**



Fogyasztóvédelem háttere

- fogyasztók kiszolgáltatottsága
- fogyasztói jogérvényesítés nehézségeibe ütközik
- fogyasztói érdekek védelmének nehézségei
- fogyasztói jog specialitása
- cél: megfelelő egyensúlyi helyzet létrehozása
- állami szerepvállalási felfogások
- fogyasztóvédelem célja



A fogyasztóvédelem célja

biztosítsa

- **a fogyasztók érdekeinek védelmét**
- **a hatékony és gyors (peren kívüli) jogorvoslatot**
- **a megfelelő tájékoztatást**
- **az információhoz jutás lehetőségét**
- **fogyasztói oktatást**
- **fogyasztói érdekek védelmét ellátó társadalmi szervezetek támogatását**



Változás a fogyasztóvédelem szabályozásában

A változás mit is takar:

- fogyasztóvédelmi intézményrendszer hatásköri struktúrája átrendeződött
- hatósági tevékenység meghatározó eleme a piacfelügyelet lett
- hibás teljesítéssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőség a bíróságokhoz került (drága és elhúzódó eljárások)
- hatóságok kivonulása a panaszügyintézésből
- fogyasztó bizalma megrendült az állami intézményrendszerben
- **új lehetőség keresése:**
fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezése



Békéltető testületek létrehozásának okai

A „normál” bírósági eljárás hátrányai:

- kis perértékű ügyek a fogyasztók jogérvényesítési szándékát és képességét jelentősen korlátozhatják
- igényérvényesítés túlzott terheket ró a fogyasztóra (jogi szakértőt kell igénybe venni a peres eljárás vitelére)
- szakértőn kívül az eljárási költségek is jelentősek
- bírósági eljárás hosszadalmas (fogyasztóban azt a benyomást kelti, hogy nem éri meg)



Békéltető testületek létrehozásának okai

Az alternatív jogérvényesítési módok sikere:

- jelentősen gyorsabbak
- jóval olcsóbbak ill. költségmentesek
- humánusabbak (mentesek a formakényszertől)
- célja és funkciója:
 - vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése ill.
 - fogyasztói jogok gyors, hatékony, egyszerű érvényesítése



„Az erős fogyasztóvédelem a jól működő gazdaság elengedhetetlen feltétele”

Mivel:

- **növeli a verseny tisztaságát,**
- **védi a fogyasztók egészségét, biztonságát valamint vagyoni érdekeit,**
- **csökkenti a fogyasztók kiszolgáltatottságát a vállalkozásokkal szembeni egyenlőtlen viszonyukban,**
- **biztosítja az „értéket a pénzért” elv megfelelő érvényesülését**



Három fő célkitűzés

- **Határozott állami fellépés megvalósítása a fogyasztóvédelmi hatóságok révén.**
- **A civil szféra fogyasztóvédelemben betöltött szerepének megerősítése.**
- **El kell érni a fogyasztóvédelem társadalmasítását, a tudatos fogyasztói magatartás kialakulását és a fogyasztók kiszolgáltatottságának felszámolását.**



A fogyasztóvédelem szerepének megerősítése érdekében tett kormányzati intézkedések

- ✓ **III. Középtávú fogyasztóvédelmi politika 2007-2013**
- ✓ **A kormány 2007-2010 közötti időszakra szóló fogyasztóvédelmi cselekvés programja**
- ✓ **A Kormány 1033/2007. (V.23.) Korm. határozata a III. középtávú fogyasztóvédelmi politika megvalósítására irányuló, 2007-2010. közötti időszakra szóló cselekvési program végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről**



A 1033/2007. (V.23.) számú kormányhatározat óta elért eredmények



1. Az egységes fogyasztóvédelmi szervezetrendszer megteremtésével kapcsolatos feladatok (Korm. határozat I. 1. pontja)

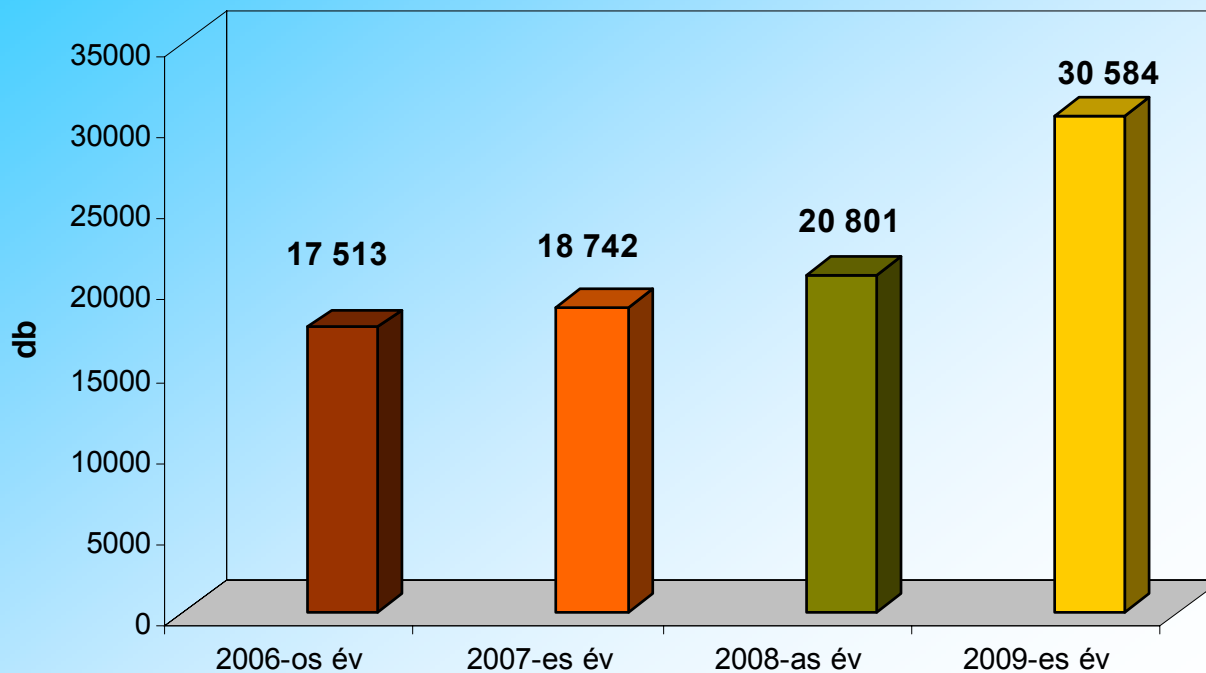
- **A közigazgatási hivatalok szervezetéből az egykori Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szervezetébe kellett integrálni**
Határidő: 2007. szeptember 1.
- **Átadás - átvételi eljárás az ÖTM és az SzMM között**
- **211 fő került beintegrálásra a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetébe, további 26 fő létszámbővítésre került sor**
Határidő: 2007. szeptember 1.

Eredmény:

- ✓ **egységes irányítású fogyasztóvédelmi szervezetrendszer**
- ✓ **hatékonyabb állami fellépés lehetősége**
- ✓ **egységes szempontrendszer kialakítása**



Ellenőrzések száma (I. féléves adatok)





2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság új finanszírozási rendszerének kialakítása (Korm. határozat II. 4. pontja)

Cél:

- **hatósági tevékenység célzottabbá és hatékonyabbá tétele**

Határidő:

- **2007. december 31.**

Eredmény:

- **a fogyasztóvédelmi hatóság finanszírozása a bírságbevételektől függetlenül, költségvetési támogatás formájában történik**
- **a befolyó fogyasztóvédelmi bírság törvényben meghatározott hányada továbbra is a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó társadalmi szervezetek támogatására fordítandó**
- **a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által kiszabott egyes bírságok felhasználásáról szóló 336/2007. (XII. 13.) Korm. rendelet**



3. Általános fogyasztóvédelmi hatáskör biztosítása a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság számára (Korm. határozat II. 1.pontja)

Előzmény:

- **2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv átültetése**
- **teljes harmonizációt valósít meg**
- **korábban a GVH és NFH territóriumára**
- **eljárási jogosítványokat három hatóság között kellett megosztani (GVH, NFH, PSZÁF)**
- **ún. kettős (vertikális illetve horizontális) megosztás elve**



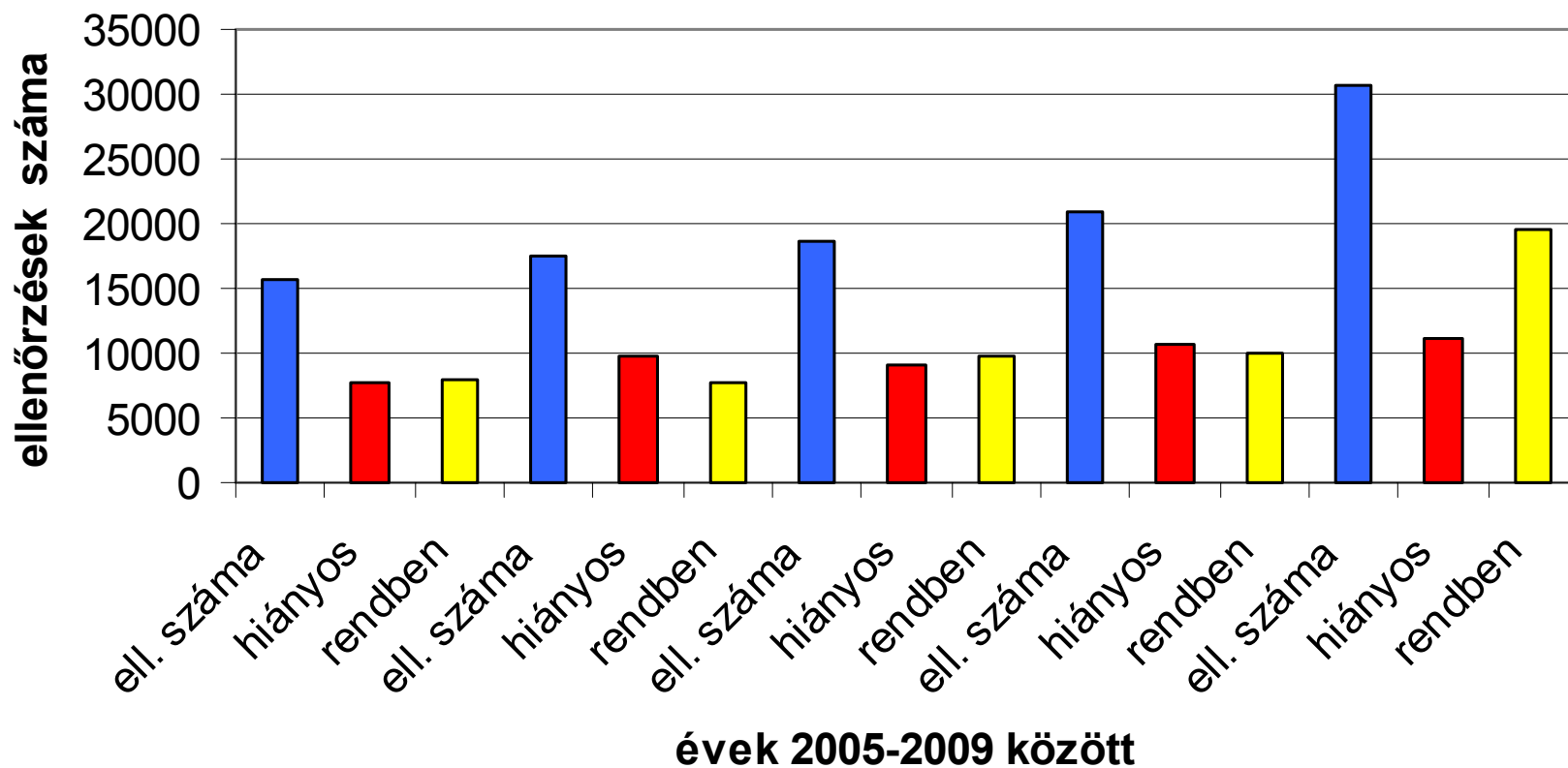
teljes fogyasztóvédelmi joganyag felülvizsgálata abból a szempontból, hogy melyek azok a rendelkezések, amelyekre biztosítani kell a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörét

Fogyasztóvédelmi rendelkezések köre:

- **Fgytv.-ben, valamint a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések**
- **a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként megjelölt jogszabályhelyek**
- **jellegükre tekintettel fogyasztóvédelmi rendelkezésnek minősülnek**



Hiányosságot feltárt ellenőrzések aránya 2005-2009 között





4. az "Üzletre hangolva" programból adódó feladatok

- **felülvizsgálatra került a piacfelügyelet intézményrendszere és annak működése**
- **új piacfelügyeleti stratégia kerül kialakításra**



A fekete és a szürke gazdaság visszaszorítása céljából elfogadott további intézkedések

- **szakmai munkacsoport létrehozása**
- **A Hamisítás Elleni Nemzeti Testület (HENT) felállítása**
- **tevékenységi monitoring kialakítása**



5. A fogyasztóvédelmi ismeretek oktatásával kapcsolatos feladatok

(Korm. határozat II. 7.pontja)

Cél: a Nemzeti Alaptanterv felülvizsgálata során a fogyasztóvédelmi ismeretek specialitásuknak megfelelően az egyes műveltségi területekbe kerüljenek beépítésre

Eredmény:

- **beépítésre kerültek az egyes kompetencia, illetve műveltségi területekbe a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatásával kapcsolatos feladatok,**
- **az erre épülő kerettantervek kidolgozása is megtörtént**

Pályázat: "A fogyasztóvédelem társadalmasítása tudatos fogyasztói magatartás kialakításával" (uniós forrás)

- **TÁMOP-5.5.6/08/02**
- **TÁMOP 5.5.6/08/01/KMR**



6. Az érdekegyeztetés terén új típusú, tripartit fórum létrehozása (Korm. határozat I. 3. pontja)

Feladat:

- a jogalkotási és jogalkalmazási folyamatban egy új típusú párbeszéd mechanizmus kidolgozása

Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Testületet  **Fogyasztóvédelmi Tanács**
(1023/2008. (IV. 17.) Korm. határozat)

Cél:

- a kormányzat, a gazdálkodó és a civil szervezetek együttműködésének fokozása, valamint a fogyasztóvédelmi feladatok erőteljesebb ellátása
- a kormányzati szintű döntéshozatalban résztvevők, a társadalmi szervezetek képviselői, illetőleg a szakmai oldal valódi és működő konzultációs lehetőséget kapjanak a koncepcionális kérdésekben, a jogszabályok megalkotásának folyamatában és a stratégiai jellegű jogalkalmazási kérdésekben egyaránt



7. A Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Irodák országos hálózatának kiépítése (Korm. határozat I. 4. pontja)

Előzmény: a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek a megyeszékhelyeken és a városokban irodákat, képviselőket működtetnek, hatósági feladatokat átvállalva

Feladat: országos tanácsadó iroda hálózat létrehozására, működésük lényeges adatainak egységes adatbázisban elérhetővé tétele

Eredmény:

- hálózati irodák a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területi szerveivel kötött együttműködési megállapodás alapján minden megyében legalább egy helyen működnek
- fogadják a fogyasztói panaszokat, tájékoztatást adnak, személyes ügyfélszolgálatot működtetnek
- ingyenesen végzik szolgáltatásaikat
- működési költségeiket az állam finanszírozza a Szociális és Munkaügyi Minisztérium által meghirdetett, a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek számára kiírt pályázati támogatás keretében



8. A békéltető testületek működése hatékonyságának növelésével kapcsolatos feladat (Korm. határozat II. 2. pontja)

Fgytv. módosítás - 2008. szeptember 1. napjától rengeteg változás:

- **A törvény új fogalmi rendszeréhez igazodóan pontosításra került a békéltető testületek hatásköre.**
- **Megváltoztak az illetékességi szabályok a többes eljárásindítás kiküszöbölése okán.**
- **Megszűnt a kötelező elnökhelyettesi tisztség, azonban továbbra is lehetőség van annak betöltésére, ha a testület elnöke úgy ítéli meg, hogy a testület munkaterhe azt indokolja.**
- **Jelentősen változnak a jelölés szabályai, melyeket a szintén szeptember 1-jétől hatályos 215/2008. (VIII.29.) Kormányrendelet tartalmaz.**
- **2012. január 1. napjától a testületi tagok megbízatásának ideje 3 évről 4 évre emelkedik. Szintén ekkortól bővül a delegálók köre is.**
- **Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelölhet ki. • A testülethez benyújtott kérelemhez a vállalkozás által - a fogyasztó panasz elutasítása esetén - kiállított indokolt álláspontot kell csatolni, igazolandó hogy a panasz rendezését a fogyasztó közvetlenül megkísérelte.**
- **A benyújtott kérelemben a fogyasztónak nyilatkozni kell arról, hogy az ügyben sem polgári peres eljárás vagy más békéltető testület eljárása nincs folyamatban, illetve azt jogerősen bírósági ítélettel elutasították.**

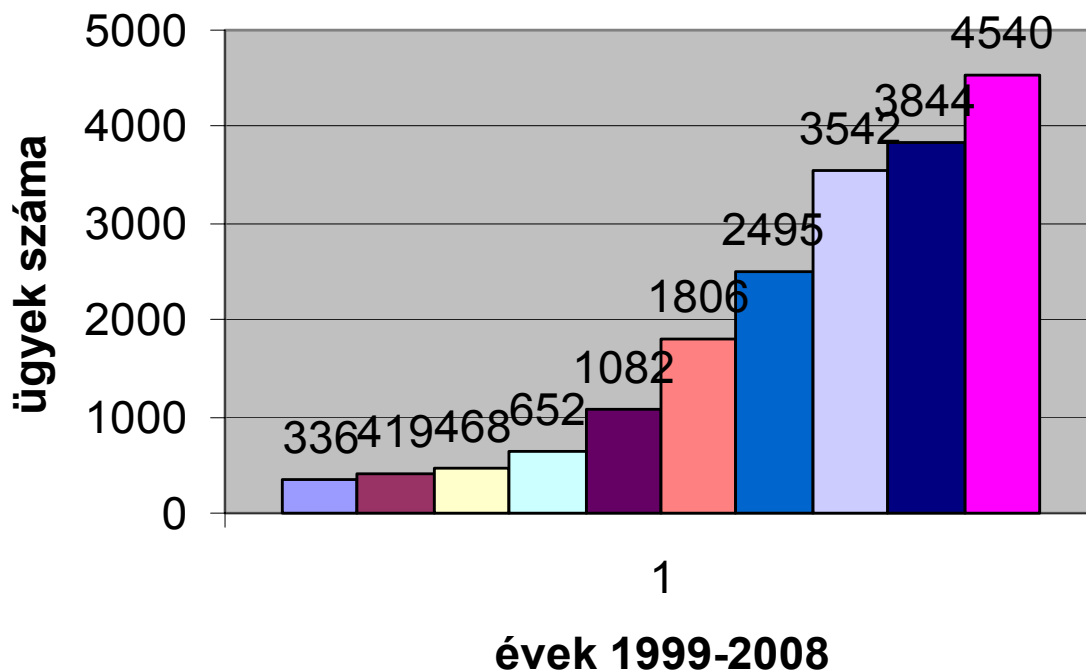


8. A békéltető testületek működése hatékonyságának növelésével kapcsolatos feladat (Korm. határozat II. 2. pontja) II.

- **Lehetőség van meghatalmazott igénybevételére, és így fogyasztóvédelmi társadalmi szervezet eljárhat akár egyetlen fogyasztó meghatalmazása alapján is.**
- **A testületek jelentős ügyterhére tekintettel szükségesnek bizonyult az eljárási határidők kiterjesztése.**
- **Az eljárás csak akkor nyilvános, ha ahhoz mindkét fél hozzájárul.**
- **Pontosításra került a testület döntéseinek rendszere is. Határozat megjelöléssel csak azok a döntések illethetőek, melyek a felek számára kötelezettséget állapítanak meg minden más esetben a testület ajánlással dönt.**
- **Definiálásra került az eljárási költség fogalma**
- **Bővült a hatályon kívül helyezési okok rendszere. A keresetet a testülettel szemben kell benyújtani, mely a perben teljes perbeli jog- és cselekvőképességgel bír.**
- **Ha az ajánlásban foglaltaknak a vállalkozás nem tesz eleget a jogvita leírása és az eljárás eredménye nyilvánosságra hozható.**
- **Azon vállalkozások neve, székhelye, eljárással érintett tevékenysége közzétehető, melyek nyilatkozatot az eljárás során nem tettek, vagy a meghallgatáson meg nem jelentek, és ezzel az eljárást akadályozták.**
- **Lehetőség van általános alávetési nyilatkozat tételére**

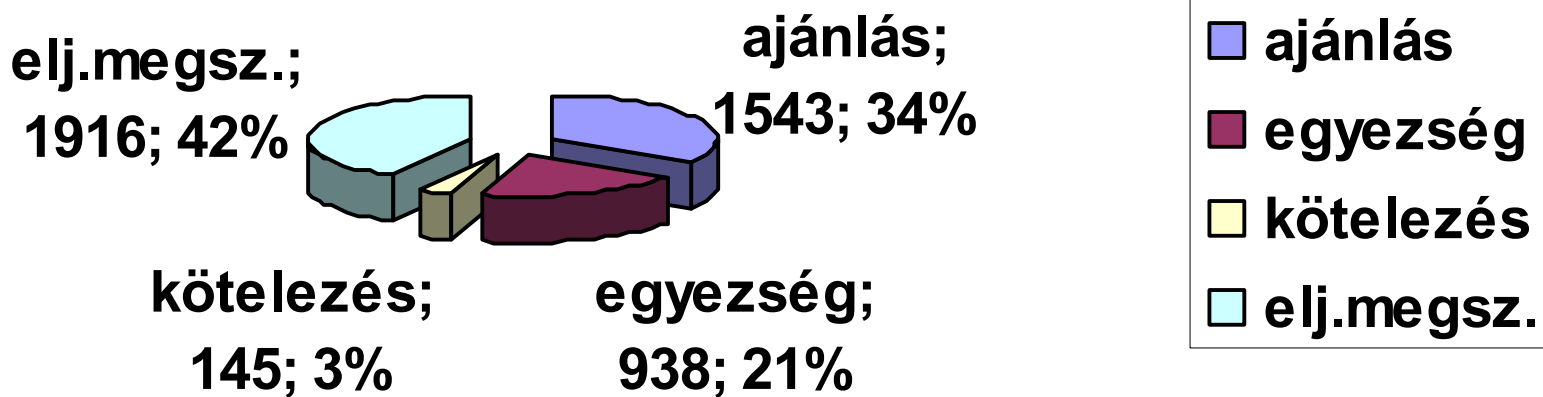


Békéltető testületi ügyek számának alakulása 1999-2008 között



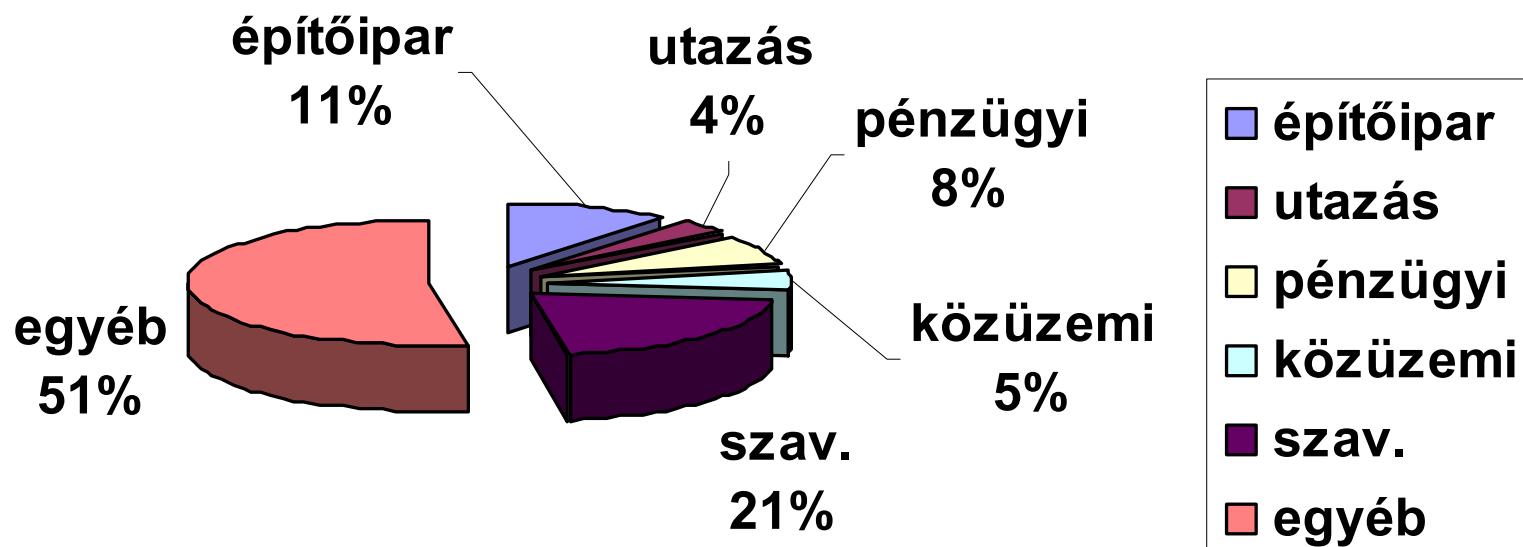


Békéltető testületi ügyek megoszlása 2008-ban, összesen: 4540 ügy





Békéltető testületi ügyek megoszlása tárgy szerint 2008-ban





9. A békéltető testületi tagok díjazásának növelése, valamint a testületek támogatási rendszerének ügyszámarányos átalakítása (Korm. határozat I. 5. pontja)

- **módosításra került a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet.**

A módosítást követően

- **a békéltető testület eljáró tanácsának tagja ügyenként négyezer forint helyett ötezer forint,**
- **átalánydíjas szerződés alapján tevékenykedő tag esetén havonta tizenötezer forint helyett legalább huszonötezer forint összegű díjazásra jogosult.**
- **A békéltető testület elnöke díjának legkisebb mértéke havi negyvenötezzerről hatvanezer forintra,**
- **elnökhelyettesének pedig harmincezerről negyvenezer forintra változott.**



10. A fogyasztóvédelmi hatóság döntéseinek szélesebb nyilvánosságra hozatalával kapcsolatos feladatok (Korm. határozat II. 3. pontja)

Kiindulópont:

- a nyilvánosság preventív módon hozzájárul a jogsértések számának csökkenéséhez.
- A kiszolgáltatottság azáltal csökkenthető, hogy a nyilvánosságot a lehető legszélesebb körre terjesztjük ki.
- az információk nyilvánossága elősegíti a fogyasztóvédelmi szabályok érvényesülését

Feladat:

- konkrétan kell meghatározni, hogy milyen feltételek mellett hozható nyilvánosságra egy jogsértő vállalkozás neve, hatósági jogkörök áttekintése

Eredmény:

- előírja a kötelező közzététel pontos eseteit:
 - határozatok jogorvoslatra tekintet nélkül történő közzététele
 - jogerős határozat közzététele
 - végzések közzététele



Kiemelt feladatok

Haladási irány:

- ✓ fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóságok, civil szervezetek, valamint a vállalkozói oldal közötti őszinte partneri viszony kialakítása
- ✓ Kölcsönös kötelezettségvállalások



ebből az egyes fogyasztók profitálhatnak



Feladatok:

- ✓ Fogyasztóvédelmi Charta
- ✓ fogyasztóbarát szolgáltatás védjegy program
 - ✓ normatív utasítás az NFH számára



A Fogyasztóvédelmi Charta 1.

Fgytv. 39/A. §

a Kormány ösztönzi

- **az országos gazdasági kamarák,**
- **a vállalkozások szakmai érdek-képviselői szervezetei,**
- **a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek,**
- **valamint a fogyasztóvédelemmel összefüggő állami feladatot ellátó hatóságok**

közös megegyezésén alapuló, a követendő elveket és legjobb gyakorlatokat rögzítő nyilatkozat létrehozását.

Ennek értelmében az év végéig kell megalkotni egy jogi értelemben vett kötelező erővel nem bíró, ezért ki nem kényszeríthető, önkéntes kötelezettségvállalásokon alapuló Fogyasztóvédelmi Chartát.



A Fogyasztóvédelmi Charta 2.

Kiindulópont:

- **tudatos fogyasztói magatartás és döntéshozatali kultúra magas szintre fejlesztése**
- **a fogyasztók biztonságát és tájékozott döntését megalapozó, magas színvonalú, fogyasztóbarát kereskedelmi gyakorlat kialakításának előmozdítása**
- **a vállalkozások és fogyasztók, illetve a hatóságok közötti kapcsolatot javítása,**
- **a vállalkozások önszabályozási gyakorlatának megerősítése**

Alapvető cél:

- **alapját képezze egy olyan, hosszabb távon is hatni képes, a piaci szereplők önkéntes kötelezettségvállalásain és megegyezésén alapuló társadalmi megállapodásnak, amely a piaci verseny körülményei között a fogyasztók védelmét, az érintett szereplők érdekeinek egyensúlyát a jogszabályi előírásokon túlmenően az önszabályozás eszközével a gyakorlatban is biztosítani képes.**



A Fogyasztóvédelmi Charta 3.

- **A Charta átfogó jelleggel tartalmazza mindazokat a követendő elveket, helyes gyakorlatokat és önkéntes kötelezettségvállalásokat, melyek hozzájárulhatnak a fenti célok gyakorlatban történő megvalósításához.**
- **A Charta résztvevőinek köre nyitott, ahhoz aláíróként bárki önkéntesen csatlakozhat, amennyiben annak szellemiségével azonosulni tud, a benne foglalt önkéntes alapú kötelezettségvállalásokat magára nézve elfogadja**
- **Önkéntes kötelezettségvállalások:**
 - **a kormányzati oldal és a hatóságok**
 - **a civil szervezetek**
 - **a vállalkozások, illetve a vállalkozások érdekvédelmi, érdekképviselői szervei által tett vállalások**
- ❖ **A Charta a Fogyasztóvédelmi Tanács 2008. decemberi ülésén került megvitatásra, elfogadására, illetve aláírására várhatóan 2009. őszén kerülhet sor**



Fogyasztóbarát szolgáltatás védjegy program

fogyasztóvédelmi jogszabályok betartásán felül szolgálja:

- **a hatósági szankció elkerülését**
- **a fogyasztói szempontok figyelembe vételét**
- **a cég pozitív megítélését**
- **a közép- és hosszú távú értékesítési mutatók fellendítését**

A cél:

a felelősségteljes magatartást tanúsító vállalkozások között egyedül maradjon a jogsértéseket halmozottan elkövető, a fogyasztói jogvitákban automatikusan elutasító magatartást tanúsító gazdálkodó szervezet.



Fogyasztóbarát szolgáltatás védjegy program 2.

A célok megvalósítása egy többlépcsős programban történik:

- **A gazdálkodó szervezetek aktív részvétele a tudatos fogyasztóvá nevelés folyamatában**
- **Fogyasztóbarát ügyfélszolgálat működtetése**
- **Az értékesítési, kiszolgálási színvonal javítása, valamint új, fogyasztóbarát módszerek kidolgozása**

a program megvalósítását pályázati rendszerben történik,

a pályázók az előzetesen kidolgozott kritériumrendszernek felelnek meg

a pályázatot egy szakértői bizottság értékeli

a pályázat elbírálása a benyújtott dokumentáció tartalmának értékelése alapján történik



Fogyasztóbarát szolgáltatás védjegy program 3.

- ❖ **A jogszabályi előírások betartása szükséges minimum, azon túlmenően kell vállalatokat teljesíteni.**
- ❖ **A védjegy a jelenleg használt védjegyeiktől, címkéktől eltérő cél megvalósítására hivatott, ezért az odaítéléséhez kapcsolódó szempontok is sajátosságosan fogyasztóvédelmi jellegűek.**
- ❖ **A tanúsító védjegyhez elengedhetetlen működési szabályzat tartalmazza a minőség tanúsítás szabályait, meghatározza a pályázó vállalkozásokkal szembeni követelményeket, a pályázatok elbírálásának rendjét, a védjegy használatának szabályait, a jogosulatlan használat, valamint a védjegyhasználat megsértése esetén irányadó következményeket.**
- ❖ **A működési szabályzatban foglaltak betartását civil szervezetek ellenőrzik előzetesen megadott szempontok alapján a vállalkozás együttműködő magatartása mellett.**
- ❖ **A védjegy program kereteit, a Fogyasztóvédelmi Tanács decemberi ülésén vitatta meg.**
- ❖ **a program beindítására várhatóan 2010-ben kerülhet sor.**



Normatív utasítás

Fgytv. 47. § (7) bekezdés

a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a 47. § (1) bekezdés szerinti jogkövetkezmények alkalmazásának elveiről a fogyasztóvédelmi hatóság számára normatív utasítást ad ki. Az utasítás tervezetéről a jogszabályok előkészítésére vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával a miniszter konzultációt folytat a vállalkozások szakmai érdek-képviselői szervezeteivel és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel. Az utasítást a Magyar Közlönyben közzé kell tenni.

- a szociális és munkaügyi miniszter által kiadott irányítási eszköz,
- az NFH jogkövetkezmények alkalmazására vonatkozó általános tevékenységét szabályozza
- egyeztetésére a Fogyasztóvédelmi Tanács decemberi ülésén került sor, hatályba lépése a napokban várható.



Normatív utasítás 2.

Az Fgytv. szerinti jogkövetkezmények alkalmazásának általános elvei

- az NFH egységes jogalkalmazási elveket kövessen
- nem zárja ki a regionális sajátosságok figyelembe vételét és érvényesülését
- Az NFH az Fgytv. 47. §. §-a (1) bekezdése szerint kilencféle olyan jogkövetkezményt alkalmazhat, amelyekre kiterjedhet a normatív utasítás hatálya,
- az NFH mérlegelési jogkörében, az eset összes körülményei alapján dönt

Bírságotlasi elvek

- a bírságszankció alapvetően represszív jellegű
- egyéb intézkedések célja legtöbbször a jogsértés mielőbbi kiküszöbölése
- csekély súlyú jogsértés megállapítása esetén bírság kiszabása nem indokolt
- Fgytv. 47/C. §-ának (5) bekezdésében meghatározott három esetkörben az NFH mindenkor kötelezően ki kell, hogy szabja a bírságot



Tervezett lehetséges változások



Köszönöm a figyelmet!