

Szekeres Diána
PhD hallgató

A fogyasztói jogérvényesítés és a fogyasztóvédelem extrajudiciális eszközei

Bevezetés¹

A fogyasztóvédelem a fogyasztók érdekeit, jogait védő, a gyengébb fél védelmére irányuló szemlélet, politika, illetve aktivitás. Kezdetben a fogyasztók védelmét maga a piaci verseny szabályozta, ekkor még, mint önálló szabályozó szervezet nem működött a fogyasztóvédelem. Azonban a gazdaság fejlődésével megbomlott a piaci szereplők közötti egyensúly, ezért szükségessé vált az állami beavatkozás a fogyasztók érdekeinek védelmében.

A fogyasztóvédelem célja és funkciója² tehát a fogyasztók védelme az állam szerepvállalásával, a piaci szereplők közötti egyenlőtlenség megszüntetésével. Fogyasztóvédelmi szabályozások nélkül a fogyasztók kiszolgáltatott helyzetben lennének gazdasági és jogi értelemben is a gazdálkodó szervezetekkel szemben. A fogyasztóvédelemben a fogyasztó fogalma alatt értünk minden olyan személyt, akik valamely helyzetben hátrányos helyzetű, gyengébb félként szerepelnek.

Az állam jogalkotással avatkozik be a fogyasztók védelme érdekében. A fogyasztóvédelemnek magánjogi, közjogi és büntetőjogi eszközei vannak. A polgári jogi eszközök közül a kötetmi jog a legjelentősebb szabályozó erő. Az országos hatókörrel rendelkező szervezet alapvető törekvése a piaci egyensúly elérése és fenntartása, továbbá a fogyasztók védelme. A szerződéskötés során alkalmazott általános szerződési feltételekkel például a gazdálkodó szervezet célja az egyoldalú előnyök szerzése. Ez azonban problémákat vet fel a fogyasztói jogviszonyban, hiszen az egyoldalú feltételek standardizálása a felek közötti egyensúly megszűnéséhez vezet. Az általános szerződési feltételeken túl fontos szabályozás, hogy a fogyasztói szerződésekben a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet. A rendelkezések alapján a fogyasztó és a gazdálkodó szerv által kötött szerződésben a gyengébb fél, tehát a fogyasztó hátrányára nem lehet eltérni az általános szerződési feltételekben szereplő alapvető szabályozástól. Az állam jogalkotása mellett meg-

jelennek még nem jogi természetű intézkedések is, amelyek a fogyasztók érdekeit támogatják. A fogyasztók érdekeinek védelmét szolgálja tehát az oktatás, a tájékoztatás, a jogsegély nyújtásának biztosítása.

Az állam beavatkozása a fogyasztóvédelemben csak a szükséges mértékben történhet, és annak minden esetben ésszerűnek és arányosnak kell lennie.

I. Az ENSZ fogyasztóvédelmi alapjogai³

Az ENSZ szervezetrendszerében is megfigyelhető a fejlődés. A fogyasztói alapjogokat az ENSZ Fogyasztói Érdekvédelmi Alapokmányában fogadták el. A következő fogyasztói alapjogok különböztethetők meg az ENSZ joggyakorlatában:

- az alapvető szükségletekhez való jog: a túlélést biztosító fogyasztási cikkekhez és szolgáltatásokhoz való hozzájutás joga,
- tájékoztatáshoz való jog: a fogyasztónak joga van a tények ismeretéhez, a tájékoztatáshoz, valamint tilos a félrevezető hirdetés és címkézés,
- jog a kártérítéshez: ellentételezéshez való jog, nem megfelelő minőségű fogyasztási cikk, vagy szolgáltatás esetén,
- képviselőhöz való jog: ez a fogyasztói érdekek érvényesítésének jogát jelenti,
- biztonsághoz való jog: a fogyasztót védeni kell az életére és egészségére veszélyes árucikkektől és szolgáltatásoktól,
- jog az egészséges környezethez: mindenkinek joga van a méltóságot és jólétet biztosító félelem- és veszélymentes környezethez,
- oktatáshoz való jog: a fogyasztóknak joga van megszerezni a megfelelő tudást és gyakorlatot,
- választás joga: jog a megfelelő minőségű, versenyképes fogyasztási cikkekhez és szolgáltatásokhoz.

II. Jogharmonizáció az Európai Unióban⁴

Az országok fogyasztóvédelmi szabályozása nagyban függ a jogközelítés és a jogharmonizáció hatásaitól. Ez azt jelenti, hogy az egyes országoknak azt az irányelvet kell követniük, amelynek értelmében az alkalmazott szabályozásokat az uniós jogszabályokhoz kell közelíteni. A harmonizáció módját és formáját az adott tagország választási szabadságára bízzák.

Az Európai Gazdasági Közösség létrehozásakor az alapító szerződésben még nem szerepeltek a fogyasztóvédelemre irányuló, a közösségre vonatkozó rendelkezések. Elsőként az Egységes Európai Okmányban szerepelt a fogyasztóvédelem jogi szabályozásának biztosítása. Sajnálatos módon az okmány nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket. A következő lépést a Maastrichti Szerződés elfogadása jelentette a fogyasztóvédelemben, melyben a fogyasztóvédelem már külön fejezetet kapott, és elismerték, mint önálló politikai és jogterület.⁵ A közösségi fogyasztóvédelem újrafogalmazását jelentette az Amszterdami Szerződés, ahol először deklarálták a fogyasztói alapjogokat a fogyasztói védelem megvalósítása keretében, valamint azt is megfogalmazták, hogy a fogyasztóvédelmi követelményeket minden közösségi politika és tevékenység meghatározásakor figyelembe kell venni.

A közösségen belül azonban az áruk és szolgáltatások szabad áramlásának elve ellentmondást mutatott az egyes országok különböző fogyasztóvédelmi politikájával. Az Európai Bíróság elsőbbséget adott ezen a területen az áruk szabad áramlásának, azonban lehetőséget biztosított arra, hogy a tagállamok meghatározott esetekben (például a fogyasztók védelme érdekében) gátat emelhessenek az áruk szabad mozgása elé. Felismerést nyert, ez nem jelentheti a szabályozás kialakításának befejeződését, valamint azt, hogy a fogyasztóvédelemben szükséges a közösségen belül közösségi szintű szabályozás kialakítása.

Ennek következtében született meg „az Európai Gazdasági Közösség első, előzetes programja a fogyasztók védelmének és informálásának politikájáról” szóló határozat. A jogalkotási cél arra irányult, hogy a tagországok szabályozási struktúrája a belső piac zavartalan működése érdekében a közösségi szabályozáshoz közelítsen. A határozat öt alapvető fogyasztói alapjog meghatározását biztosította,⁶ deklarálva a fogyasztó egészségének és biztonságának, a vagyoni érdekeinek védelmét, a jogorvoslat biztosításához fűződő jogot, az információhoz jutáshoz és a fogyasztók oktatásának biztosításához fűződő jogot, valamint a hatékony érdekképviselet biztosítását, azaz a meghallgatás biztosításához fűződő jogosultságot.

A fogyasztóvédelem területén nem beszélhetünk ma sem egységes közösségi szintű joganyagról. Tagállami feladatként jelenik meg tehát a saját országon belüli szabályozás kialakítása. A közösségi rendelkezések csupán az alapkövetelményeket fektetik le, amelyek alapján a tagállamok legfeljebb a fogyasztók számára nagyobb védelmet nyújtó, kedvezőbb szabályozás elkészítésére vállalkozhatnak.

1. A fogyasztói jogok érvényesítésének kérdése az Európai Közösségben⁷

Az Európai Közösség nem alkotott a fogyasztóvédelem terén a fogyasztói jogok érvényesítésére vonatkozóan külön irányelveket. A tagállamok hatáskörébe tartozik a jogviták eldöntésében illetékes szervezetek, valamint a részletes eljárási szabályok meghatározása. Az Európai Bíróság több határozatában általános elvként kifejtette, hogy a közösségi anyagi jogok érvényesítése nem lehet kedvezőtlenebb, mint a nemzeti anyagi jogok érvényesítése, illetve a közösségi anyagi jog érvényesíthetőségét is biztosítani kell.

2. Az Európai Bizottság Zöld Könyve⁸

Az Európai Közösségben a fogyasztók egyik alapjoga az, hogy a fogyasztói jogok gyors, hatékony és olcsó eljárás keretében legyenek érvényesíthetők. A fogyasztói jogok hatékony érvényesítésének problémakörét új dimenzióba helyezte az egységes belső piaci integráció megteremtése. Újabb problémák keletkeztek a határokon átnyúló szolgáltatások, új kereskedelmi módszerek, a fogyasztók nagyobb mobilitása és a Közösségen belüli turizmus miatt. A négy szabadságjog megvalósításával együtt ugyanis a jogi határok nem épültek le teljesen. A határokon átnyúló vitás ügyek rendezése továbbra is nehézséget jelent. A Bizottság a Zöld Könyvben a fogyasztói jogok védelmének hatékonyságát a következő négy témakörben vizsgálta: a bírósági eljárások, a bíróságon kívüli eljárások, fogyasztók kollektív érdekvédelme, valamint a nemzeti kísérleti programok területén.

A Zöld Könyv a jogi tanácsadás és az igényérvényesítést segítő eszközök témakörére is kitér.

3. Európai Unió fogyasztóvédelmi stratégiája⁹

A 2007 és 2013 közötti időszakra vonatkozó Európai Uniót érintő fogyasztóvédelmi stratégia az Egészségügyi és fogyasztóvédelmi stratégia kialakítását jelenti célként kitűzve a fogyasztók helyzetének javítását és biztosítását a pontos információkon alapuló választási lehetőségek, valamint a piac áttekinthetőségének figyelembe vételével. Másodsorban a jólét biztosításához elengedhetetlen a biztonság, a minőség és az árak megfizethetőségének biztosítása. Harmadsorban arra is figyelmet szentel a stratégia, hogy azon szí-

tuációkban is lehetővé tegye a fogyasztóvédelmet, amikor a fogyasztók saját igényeinek megvalósítására már nincsen mód.

A stratégia fő szempontja a módosított cselekvési programok nívumainak kialakítása a cselekvés érdekében. A nemzeti fogyasztóvédelmi politikák és a fogyasztói piacok nyomon követésére fokozott figyelmet szentelnek annak érdekében, hogy a fogyasztóvédelmi jogalkotást és jogalkalmazását hatékonyabbá tegyék. Statisztikai mutatószámok segítségével mérhetővé vált a fogyasztói panaszok, az árak, az elérhetőség és a bizalom, valamint a megelégedettség vizsgálata is. Mérhető továbbá a határokon átnyúló fogyasztói kereskedelmi, valamint az árkonvergencia vagy divergencia szint is.

A jogalkotás követelményrendszere a fogyasztóvédelmi előírások tekintetében napjainkban leginkább a minimumharmonizáció elvének érvényesülésével a jogalkotás követelményrendszerét tekintve a továbbiakban feltüntetett három főbb vonulatot biztosítja: a teljes egészében vett jogharmonizációt, a kölcsönös elismerés elvével kibővített, valamint a származási ország jogalkalmazását érintő minimumharmonizáció alkalmazását.

Ma sincs egységes közösségi szintű joganyag. A saját országon belüli szabályozás kialakítása tagállami feladat.

A jogi szabályozás legfőbb célkitűzése olyan magas szintű szabályozás kialakítása, amely a fogyasztók számára biztosítja a nemzetközi szintű képviseletet és közérthető. A fogyasztókat ellátó szervek finanszírozása, valamint a megfelelő pénzügyi háttér alkalmazása is szükségszerű a kitűzött cél elérése érdekében. Eszközként alkalmazható a jogalkalmazás és a jogorvoslat biztosítása érdekében a fogyasztói piac eredményeinek figyelembevétele, és továbbfejlesztése, valamint a vitarendezés módszereinek területén a még hatékonyabb alkalmazás kialakítása. Nélkülözhetetlen az átlagos fogyasztók tájékoztatásának biztosítása is, amelynek szerepét határon átvívelő szervezetként az Európai Fogyasztói Központok Hálózata testesíti meg. A fogyasztóvédelem a politika színterén megmérettetésnek van kitéve, hiszen szükségszerű a monitoring eljárások az elemzések alkalmazásához a szolgáltatások liberalizálása, és nem utolsósorban az oktatás területén is célszerű hangsúlyozni kell a fogyasztóvédelem fontosságát. Az európai fogyasztók védelmének biztosítása érdekében fogyasztókkal szembeni visszaélések megfékezésére hangsúlyt kell fektetni, az eredmények nyomon követését és vizsgálatát pedig folyamatosan kell végezni.

4. Fogyasztóvédelmi stratégia¹⁰ és az Európai Unió fogyasztóvédelmi stratégiája¹¹

Az Európai Unió fogyasztóvédelmi stratégiájának alapjait, főbb prioritásait és teendőit 2007-2013 között az Egészségügyi és fogyasztóvédelmi stratégia adja meg.

Ez a stratégia 3 fő célt tűz ki:

- az európai fogyasztók pozíciójának erősítése, annak érdekében, hogy a fogyasztók számára biztosítsák a pontos információkra épülő valódi választási lehetőséget, és a piac átláthatóságát,
- a fogyasztók jólétének biztosítása, figyelembe véve a biztonság, a minőség, az árak, a megfizethetőség és a választék kritériumait,
- fogyasztók hatékony védelme olyan helyzetekben, amikor a fogyasztó nem tudja érvényesíteni egyéni igényeit.

A stratégiában azonban nem ezek a célok az újítások, hanem a módosított cselekvési programok a célok megvalósítására. Ezek a következők.

- a) Fokozottabban figyelemmel kísérni a nemzeti fogyasztóvédelmi politikákat és fogyasztói piacokat: Ennek célja, hogy a fogyasztóvédelmi jogalkotást és jogalkalmazást hatékonyabbá tegye. Ennek megvalósításához különböző statisztikákat és mutatókat dolgoztak ki, és alkalmaztak. (Ilyenek például: a fogyasztói panaszok, az árak, az elérhetőség, a bizalom és a megelégedettség vizsgálata, a határon átnyúló végső fogyasztói kereskedelem szintje, vagy az árkonvergencia / árdivergencia szintje)
- b) Meghatározzák a jobb jogalkotás követelményét. Jelenleg a fogyasztóvédelmi rendelkezések jelentős részénél a minimumharmonizáció elve érvényesül, azonban ezt fontos átgondolni a közösségi szabályozás okán. Eddig három megoldási javaslat készült ezen a területen:
 - teljes jogharmonizáció,
 - minimumharmonizáció a kölcsönös elismerés elvével kiegészítve,
 - minimumharmonizáció és származási ország elvének együttes használata.

A szabályozás korszerűsítésének célja, hogy egyszerűbb és jobb közösségi fogyasztóvédelmi jogszabályokat hozzanak létre, és a szabályok elkészítése után a fogyasztók érdekei nemzetközi szinten képviselve legyenek. Ez a terület kiterjed még a fogyasztói érdekképviseletet ellátó szervek finanszírozá-

sára, a megfelelő pénzügyi háttér biztosításának szükségességét állapítja meg.

- c) A hatékonyabb jogalkalmazás és jogorvoslat biztosításának követelménye: A piacon tapasztalható eredmények figyelembevételével szükséges egy széles körű együttműködés kialakítása és fejlesztése, valamint alternatív vitarendezési módszerek kidolgozása.
- d) Az átlagfogyasztók tájékozottabbá tétele: A határon átnyúló ügyletek esetén az Európai Fogyasztói Központok Hálózata tájékoztatja a fogyasztókat jogaikról, jogorvoslati lehetőségeikről. Emellett hangsúlyozzák a fogyasztóvédelmi nevelés fontosságát az iskolában.
- e) A fogyasztóvédelem horizontális politikaként történő működtetéséhez nélkülözhetetlen, feltételek megteremtése: Ehhez egyrészt szükség van a szolgáltatások liberalizációjára, másrészt fontos a még fokozottabb monitoring eljárások alkalmazása a fogyasztóvédelmi tevékenység hatásainak elemzéséhez.
- f) Biztosítani kell az európai fogyasztók nemzetközi védelmét: A cél az, hogy létrehozzanak egy olyan egyezményt, amely megfékezne a fogyasztókkal szembeni visszaéléseket. A stratégia megvalósítása során az első kiértékelésre 2011-ben kerül sor, másodszor pedig 2015-ben vizsgálják meg az eredményeit.

A közösségi fogyasztóvédelmi joganyag jelenleg eléggé széttagolt, így a tagállamok viszonylag szabadon dönthetnek az irányelvekhez való harmonizációjukról. Emiatt azonban nincs egységes álláspont az egyes tagországok belső szabályozásaiban. A közösségen belüli joganyag átdolgozására három megoldási javaslatot állítottak fel.

- 1) Az első megközelítés szerint fenn kell tartani a vertikális hozzáállást. Ez alapján a jelenlegi szabályokat külön-külön lehetne módosítani. Előnye lenne, hogy megszűnnének a joghézagok, és az egyes területek sajátosságai könnyebben figyelembe vehetők lennének, valamint hogy ki lehetne küszöbölni az irányelvek következtetlenségeit. Hátránya azonban, hogy a folyamat túlságosan lassú, és a joganyag nem egyszerűsödik.
- 2) Horizontális jogforrások megalkotására lenne a jövőben a második megoldási javaslat szerint. Ezeket a későbbiekben, vertikális jogi szabályokkal lehetne kiegészíteni.
- 3) A harmadik alternatívát épp csak megnevezték, hisz ez a jogalkotás mellőzését jelentené. Azonban magától értetődően ezt azonnal el is vetették.

III. Magyar fogyasztóvédelmi stratégia¹²

A 2003-2006 közötti fogyasztóvédelmi politika elteltével számba vették az eredményeket, és megvizsgálták, hogy mely célkitűzések valósultak meg. Ezután ki kellett dolgozni a következő időszakra a fogyasztóvédelmi politikát, és a konkrét megvalósítandó feladatokat, azok fontossági sorrendjének megjelölésével. 7 éves intervallumra készítették el a következő fogyasztóvédelmi politikát, melyet két programra lehet bontani: az első a szükséges kormányzati intézkedések végrehajtásáról szól, a másodikat pedig az addigi eredmények alapján fogják kidolgozni.

A 2007-2013 közötti fogyasztóvédelmi politikában 3 elsőbbséget élvező teendőt határoztak meg. Ezek a következők:

- 1) az állami intézményrendszer megerősítése,
- 2) a civil szféra szerepének megerősítése,
- 3) a fogyasztóvédelmi magatartásra való nevelés, a fogyasztóvédelem „társadalmásítása”.

Ad 1) Az állami intézményrendszer megerősítése alatt a jelenlegi szervezeti felépítés fejlesztését, jobbítását érthető. Ezen belül újraszabályozásra kerül a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek hatásköre. Minderre azért van szükség, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárhasson mindabban az esetben, amelyben azt külön jogszabály nem zárja ki.

Fontos kérdés még a hierarchia felépítése a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek között, és a közigazgatás újraszervezése földrajzi területi viszonyok szerint. Indokolt még a területi felügyelőségeket kijelölni másodfokú jogorvoslati szervnek, a jegyzői határozatok jogorvoslati lehetőségeként.

Ahhoz, hogy a fejlesztések megvalósíthatóak legyenek, a fogyasztóvédelmi hatóságok más szervekkel történő együttműködésének megerősítése, és a fogyasztóvédelmi intézkedésekhez felhasználható pénzügyi és személyi kapacitások növelése feladat. A fogyasztóvédelem területén meglévő joganyagokat számos ponton módosítani kellene, és fontos még új területek szabályozása.

Emellett egy új, hatékony szankciórendszer kidolgozása elengedhetetlen, amely kellő visszatartó erővel rendelkezne a szabálysértőkkel szemben. Többek között szóba került, hogy növelhetnék a bírságolás melletti egyéb szankciók szerepét. Bevezetnék annak lehetőségét, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság maga dönthessen az üzlet bezárásáról, és azt ne csak kezdeményezhesse. Azokat pedig, akik a fogyasztóvédelmi jogszabályokat többszörösen,

súlyosan megsértik, akár még az állami megrendelésekből, pályázatokból és támogatásokból kizárhatnák.

Ad 2) A civil szféra erősítése azt jelenti, hogy fokozni azoknak a szerveződéseknek a szerepét, amelyek a fogyasztók érdekeinek védelmét látják el. Ehhez azonban megfelelő pénzügyi háttérre és a civil szervek fokozott együttműködésére van szükség. A cél a Fogyasztóvédelmi Tanács bevezetése, amely az állami intézmények, valamint a fogyasztói és szakmai érdekvépviseletek közötti kommunikáció fórumaként szolgálna.

Fontos lenne még a fogyasztóvédelmi lapok és internetes adatbázisok megjelentetése, hatékonyabb és magasabb számú fogyasztóvédelmi tanácsadó iroda működtetése. Ehhez a ponthoz tartoznak még a helyi önkormányzatok intézkedései, a békéltető testületek hálózata, az Európai Fogyasztói Központok Hálózata.

Ad 3) A fogyasztóvédelmi „társadalom” kialakítása azért kiemelt jelentőségű, mert a fogyasztóvédelem elengedhetetlen kelléke, hogy a fogyasztó tudatosan vegyen részt a piacon. Ennek legfontosabb eszközei a megfelelő tájékoztatás és a fogyasztással kapcsolatos ismeretek oktatása. Ahhoz, hogy a fogyasztóvédelmet megfelelő szinten lehessen oktatni, mindenekelőtt erre alkalmas pedagógusgárda képzésére lenne szükség.

A fogyasztóvédelmi politika kiemelt célja, hogy fokozza a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos közvetett és közvetlen kommunikációs tevékenységet. Ezáltal sajtótájékoztatók, újságok, internetes ismeretterjesztők kommunikációját, ismeretanyag, tájékoztatás közlését hatékonyabban valósíthatnák meg.

IV. Együttműködés az Európai Unió tagállami fogyasztóvédelmi hatóságai között¹³

Valamennyi fogyasztóvédelmi tervezet elsődlegesen kiemelt szektorként alkalmazza a fogyasztóvédelmi egyesületi jogszabályok, az anyagi jogi típusú jogszabályok eredményes kivitelezésének biztosítását, a hatékonyság növelésére is kiemelt hangsúlyt fektet. A belső piac a határon átnyúló kereskedelem számára olyan teret biztosít, amely a visszaélések és jogsértések számának növekedését is magában rejti. Önmagában sem a tagállami hatóságok, sem a Bizottság nem képes fellépni a jogsértések ellen, mivel a fogyasztóvédelem magasabb szintjének megteremtéséhez valamennyi érintett tagállami és közösségi szerv egyesített erővel, alkalmas hatáskörrel felruházva léphet csak fel. Az Európai Parlament és a Tanács 2004. október 27-

én elfogadott, a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet biztosítja az eljárási perspektívákat. Az EGT alapvető jogi aktusként a térségre kiterjedő hatállyal rendeli alkalmazni a jogsértések elkerülésének biztosítása érdekében a tagállamok fogyasztóvédelméért felelős nemzeti hatóságainak kijelölését, azok egymással, valamint a Bizottsággal történő együttműködését.

A kijelölésre vonatkozó utasításokat első lépcsőfokként 2005. december 29-től, míg a vizszonek jogsegélyre vonatkozó rendelkezéseket második lépcsőfokként 2006. december 29-től rendelte igénybe venni a jogalkotó. A szabályozás rendeleti mivoltát tekintve a tagállamok területén rögvest alkalmazandó, a végrehajtást biztosító tagállami rendeletek megalkotásának felelőssége viszont a tagállamokat terhelte.

1. Bírósági eljárások, azaz a polgári peres eljárások rendszere az Európai Unióban¹⁴

A tagállamokban a polgári peres eljárások egyszerűsítésére irányuló reformok a következőképpen csoportosíthatók.

- A polgári rendfenntartásról szóló jogszabályok revíziója nemcsak a kis perértékű ügyek elbírálásának egyszerűsítése átfogó jelleggel.
- Egyszerűsített eljárások kialakítása polgári ügyekben, meghatározott perérték alatt.
- Egyszerűsített és speciális eljárás kialakítása kizárólag a fogyasztói követelések elbírálására, bizonyos perérték alatt.

A reformok célja minden esetben a hatékony, egyszerű jogorvoslat biztosítása. Minden tagállamban meghatározott perérték alatti ügyekre speciális szabályok a mérvadók, ezek közös jellemzői, a per indításának egyszerűsítése, a nem kötelező ügyvédi képviselő, illetve a bíróság előzetes kísérlete az egyezsége. A tagállamok között csak abban van különbség, hogy milyen összegű perérték alatt lehet ezeket alkalmazni. Azt azonban minden tagállamban figyelembe veszik, hogy az eljárás költsége nem haladhatja meg a perértéket.

2. Bíróságon kívüli eljárások az Európai Unióban¹⁵

Mivel a fogyasztói jogok polgári peres eljárásban való érvényesítése általában költség- és időigényes, az EU-tagállamokban bíróságon kívüli eljárások

kat is kialakítottak. Ezek az eljárások az egyes tagországokban mintegy a bírósági eljárások alternatívájaként állnak a fogyasztók rendelkezésére. Többnyire (azonban) a bírósági eljárást egészítik ki, illetve előzik meg. Előfordul olyan szabályozás is, hogy amennyiben az egyezés nem jött létre, választott bírósághoz lehet fordulni. A tagállamok többségében a szektorális megközelítés érvényesül, aminek alapján például a bank-, a biztosítási vagy a hírközlési szektorban külön eljárásban dönthetők el a vitás ügyek.

3. A fogyasztók kollektív érdekvédelme¹⁶

Az EU-tagállamok különböző szabályokat dolgoztak ki fogyasztók kollektív érdekvédelmének biztosítására. A tagállamok megoldásai abban különböznek, hogy ki jogosult a fogyasztók nevében eljárást indítani: egyes országokban meghatározott társadalmi, fogyasztóvédelmi vagy a gazdálkodó tevékenységet végzőket képviselő szervezetek, míg más tagállamokban „önálló vagy független közigazgatási hatóságok” jogosultak a fogyasztók kollektív érdekvédelmére. Egyedül Belgiumban van joga mind a fogyasztóvédelmi szervezeteknek, mind pedig egy közigazgatási hatóságnak közérdekű keresetindításra.

A Zöld Könyv külön kiemeli azon preventív jellegű szabályozási megoldás fontosságát, hogy a fogyasztók érdekében eljáró szervezetek kérelme irányulhat olyan határozat meghozatalára, amely elrendeli a törvénybe ütköző állapot megszüntetését, illetve megtiltja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását, akár ideiglenes intézkedésként is, tisztességtelen kereskedelmi tevékenység végzése esetén.

A tagállamok a fogyasztók kollektív érdekvédelmét általában meglehetősen széles körben, a tisztességtelen piaci magatartás, a kereskedelmi tevékenység, a pénzügyi szolgáltatás, a fogyasztói hitelszerződések, a szerződési feltételek és megtévesztő reklámozás elleni fellépés során biztosítják.

4. Jogi tanácsadás és a fogyasztói igények érvényesítését segítő eszközök¹⁷

Az EU-tagállamokban folyó kísérleti programok bizonyították, hogy a fogyasztói vitás ügyek nagy része rendezhető bírósági eljárás nélkül is, ha a fogyasztók számára biztosított az ingyenes vagy kedvezményes jogi tanácsadás.

V. Fogyasztóvédelem Magyarországon¹⁸

A fogyasztók és a nagyvállalatok gazdasági ereje között hazánkban jelentős a különbség, ezért olyan fontos az egységes fogyasztóvédelmi politika kialakítása. A szabályozások korszerűsítése és az intézményrendszer kiépítése, valamint az uniós szabályozással való harmonizáció az első lépéseknek tekinthetőek az egységes fogyasztóvédelmi politika útján.

A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos első rendelkezések Magyarországon először a rendszerváltás után jelentek meg, azonban ez még nem tekinthető rendezett jogalkotásnak. A 90-es évek közepétől a valódi jogalkotás folyamata megindult azzal, hogy rendelkezés született arról, hogy a fogyasztóvédelmi szabályozásokat korszerűsíteni lehessen: ki kellett dolgozni egy új fogyasztóvédelmi törvényt, a jogharmonizáció megtartása mellett, valamint a fogyasztók érdekvédelmi szervezetének támogatását is szükségszerű volt megszervezni. Fontos célként jelölték meg a fogyasztói ismeretek bővítését, annak érdekében, hogy egészségük és biztonságuk védelme érdekében a fogyasztók nagyobb biztonságban lehessenek.

A fogyasztóvédelmi szabályozás fennállása mellett szükséges egy hatékony fogyasztóvédelmi intézményrendszer kialakítása, amely a jogorvoslati rendszert gyorsabbá és hatékonyabbá teheti, hogy megfelelő információkkal, oktatással és a civil fogyasztóvédelmi szervezetek működtetésével a fogyasztók felkészítését is biztosítsák.

1. A fogyasztóvédelem állami intézményrendszerének szerepvállalásáról¹⁹

A fogyasztóvédelem állami irányításáért és a fogyasztóvédelmi politika kialakításáért a Szociális és Munkaügyi Minisztérium felel. Így kidolgozza a fogyasztóvédelmi politika elméletét, megtervezi a kivitelezést szolgáló szervezeti és intézményi elvárásokat, biztosítja a fogyasztói jogköröket és érvényesítésük érdekében létfontosságú határozatok megszületését indítványozza. A fogyasztóvédelemért felelős miniszter irányítási felhatalmazással rendelkezik a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) felett, adott jogsultságban eljárva évente tájékoztatja az NFH főigazgatóját a szervezet cselekvési programjáról.

A hatalmon lévő Kormány az 1036/1999. (IV. 21.) számú rendeletével első ízben hagyta jóvá elemi állomásként a fogyasztóvédelmi politika középtávú eszméjét. A kormányhatározat az 1999-2000 évek között időszakra

definiálta a fogyasztóvédelmi politika céljait és elsődlegességét. A prioritások között a fogyasztók konvenciójának és biztonságának biztosítása céljából egy hatásos piacfelügyeleti monitoring struktúra kialakítása, a kockázatos termékek és szolgáltatások kiszűrése céljából a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer megvalósítása, erős és eredményes állami fogyasztóvédelmi rendszer üzemeltetése, a jogorvoslati struktúra továbbfejlesztése, hatékonyságának fokozása, valamint a fogyasztóvédelmi foglalkozásnak és a civilszerveződések szerepének újítása is szerepelt.

Az 1012/2003. (II. 25.) Korm. határozat a 2003-2006 időszakra vonatkozóan jelölte ki a II. középtávú fogyasztói politikát, amely alapcélkitűzéseit tekintve követte az egyesületi fogyasztói politikai stratégia célkitűzéseit. Három fő célt definiált: az egységes magas szintű fogyasztóvédelem biztosítását, a fogyasztóvédelmi jogszabályok hatásos kivitelezésének alkalmazását és nyomon követését, valamint a fogyasztóvédelmi vállalatok döntéshozatalba történő bevonását, az igényérvényesítés erősítésével.

A III. középtávú fogyasztóvédelmi politikáról szóló 1033/2007. (V. 23.) számú Kormányhatározat a 2007-2013-ig terjedő 7 éves időtartamra fogalmazza meg a fogyasztóvédelem újítás stratégiai célkitűzési direktíváját. A középtávú program az akkori kormánypolitikát érintő „Új Magyarország” Kormányprogrammal konszenzusban abból a tételéből indult ki, hogy az erős fogyasztóvédelemnek a jól működő gazdaság létfontosságú feltételét kell képeznie. Központi cél a fogyasztói biztonságérzet erősítése, az életminőség védelme, erős és termékeny állami szerepvállalás, egyesített fogyasztóvédelmi hivatal létrehozása, illetőleg a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatóságok közötti tényleges és hatékony kooperáció megerősítése.

2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság²⁰

A 2007-2013 közötti fázisra vonatkozó fogyasztóvédelmi politikában determinált célkitűzéseknek, valamint az ahhoz kapcsolódó tevékenységi programban megjelölt pontos feladatoknak megfelelően 2007. szeptember 1-jei hatállyal – a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet és az ahhoz kapcsolódó 226/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet elfogadásával – a fogyasztóvédelem állami szervezetrendszerének megújulására került sor. A fogyasztóvédelmi felügyelőségek területi szervei a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség helyét általános jogutódként a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság veszi át területi szervezetrendszerként biztosítva, általános fogyasztó védelmi feladatokat ellátó a fogyasztóvéde-

lemért felelős miniszter irányítása alatt álló, önállóan gazdálkodó költségvetési szervként 2011. január 1-ig. „A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet módosításáról szóló 316/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet értelmében a szakigazgatási szerv számára jogszabályban megállapított feladat- és hatáskörök és az ahhoz kapcsolódó jogviszonyok tekintetében 2011. január 1-jét megelőzően az NFH területi szerveként működő fogyasztóvédelmi felügyelőség jogutódjának az alapító okiratban foglaltak szerint az a korábbi illetékességi területén működő megyei (fővárosi) kormányhivatal tekintendő, amelynek a szakigazgatási szervévé a megyei (fővárosi) illetékességi területet alapul véve 2011. január 1-jén vált.”²¹

3. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezete²²

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetiileg központi hivatalból, és a megyei (fővárosi) kormányhivatal szakigazgatási szervként jár el. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet módosításáról szóló 316/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet hatályba lépését megelőzően regionális szinten rendeződtek a körzeti hatóságok a hét korábbi kormányzati szerkezetátalakítás során kialakított régióhoz alkalmazkodva. A kirendeltségek a területi felügyelőségek székhelyén kívüli megyeszékhelyeken kerültek felállításra. A közigazgatási hivatali procedúra folyamán elsőkön a regionális felügyelőségek, másodfokon pedig a központi szerv rendelkezett eljárási jogosultsággal. A központi hivatal és a területileg jogosult körzeti felügyelőségek közötti feladatmegosztást akként alakult, hogy átfogó fogyasztóvédelmi hatóságként a területileg jogosult regionális felügyelőségek kerültek kijelölésre, és a kormányrendelet külön nevesítette azokat a rendeletben megjelölt feladatokat, amelyek esetén a központi szerv az általános fogyasztóvédelmi hatóság szerepét látta el. A korábbi kormányrendelet valamely kérdésekben még az eljárási jogosultsággal bíró szakhatóságokat is kiválasztotta, így a gyógyszerek reklámozásával kapcsolatos ügymenetben az Országos Gyógyszerészeti Intézet,²³ a gyógyászati segédeszközök reklámozása esetében az Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal²⁴ és az elektronikusan kötött szerződésekre vonatkozó jogszabályi szabályok megsértésének tárgyában indult eljárásokban a Nemzeti Hírközlési Hatóság került szakhatóságként kijelölésre.

A fogyasztóvédelmi felügyelet eredményessége érdekében szükségszerű a fogyasztóvédelemmel foglalkozó általános hatáskörű szervek és szakható-

ságok kooperációja. Az együttműködési és tájékoztatási tevékenység mind jogszabályi kötelezettségen, mind összefogási megállapodáson is alapulhat.²⁵

4. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény²⁶

A fogyasztóvédelem legfőbb területeit érintő jogi szabályozást a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény biztosítja. A fogyasztóvédelmi törvény a fogyasztóvédelem célját fogalmazza meg, meghatározza továbbá a fogyasztó fogalmát, az áruk és szolgáltatások forgalomba hozatalához alapot nyújt, valamint a békéltető testület intézményét is életre hívta.

A békéltető testület feladata egyezség útján, vagy döntéshozatallal a gazdálkodó szervezet és a fogyasztó közötti vitás ügyeinek megoldása.

A fogyasztóvédelmi szabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok eljárására és együttműködésére vonatkozó közösségi jogi aktusok végrehajtásához szükséges törvénymódosításokról szóló 2007. évi XXII. törvény jelentette a következő nagyobb változásokat a fogyasztóvédelmi szabályozásban. E törvény megteremtette a szükséges szabályokat a nemzeti hatóságok közötti együttműködéshez a fogyasztóvédelmi jogszabályozások alkalmazása területén, és megalkotta az együttműködéshez szükséges speciális eljárási szabályokat.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításáról szóló 2008. évi XLII. törvény hatályba lépésével az Európai Unió jogharmonizációs módosítások kerültek elfogadásra, melyek szabályozták többek között a termékbiztonság körét, illetőleg azt is, hogy mely testületek indíthatnak eljárást a fogyasztói érdekek érvényesítése céljából, illetve mely szervezetek számára nyílik módosítási lehetőség a használati és kezelési útmutató, valamint a címkézés szabályai vonatkozásában.

A fogyasztóvédelmi törvény hatálya a fogyasztókat érintő gazdálkodó szervezet által végzett gazdasági tevékenységre terjed ki. A fogyasztóvédelmi törvény 3 részből és 10 fejezetből épül fel. A törvény preambulumban kerül meghatározásra a törvény célja, azaz a fogyasztói alapjogok védelme, a fogyasztók megfelelő tájékoztatásban és információkban részesülésének biztosítása, valamint a fogyasztói érdekek képviselete és a fogyasztók oktatásának szükségessége.

Az első rész az általános és a fogyasztói érdekvédelemmel kapcsolatos rendelkezésekről szól. Olyan fogalmak értelmezését deklarálja a törvény,

mint a gazdálkodó szervezet, a szolgáltatás, az áru, a fogyasztó, a gyártó, a forgalmazó, vagy a fogyasztási kölcsön definíciója. Olyan előírásokat is tartalmaz a jogszabály, amely a fogyasztó egészségét, biztonságát segíti elő, továbbá rögzítésre kerül, hogy a gyártónak kell biztosítani az árut, amit a forgalomba hozatal után is vizsgálatnak kell alávetni. A jogszabály a vagyoni érdekek védelmére összpontosít. A tranzakció létrejöttékor előírás a fogyasztó számára a megfelelő mennyiségű és minőségű információ birtoklása, így a csomagolásra, használati útmutatóra, az ár feltüntetésére, minőség tanúsításra valamint a címkézésre vonatkozó szabályok is ide tartozik. A fogyasztói viselkedés tanításának alapelemeit is rögzíti továbbá a jogszabály.

Az állami, önkormányzati és érdek-képviselői intézményrendszerre vonatkozó rendelkezéseket a második részben fogalmazzák meg, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárási szabályait is ez a rész rögzíti. Azokat az adminisztratív alternatívákat is megfogalmazza a jogalkotó, amelyekkel a fogyasztói jogorvoslatok készíthetők. A fogyasztók érdekeit előtérbe helyezve kell ügyfélszolgálatnak együtt működni az érdekvédelmi szervekkel. A közérdekű keresetindítás is része a fejezetnek, azaz a fogyasztóvédelmi jogszabályba ütköző magatartást tanúsítókkal szemben a törvény által feljogosított szervek is pert indíthatnak, biztosítva a perindítás lehetőségét a törvényszegőkkel szemben, amennyiben a törvényszegés mértéke számottevő, vagy hátrányos a fogyasztók nagy része számára.

Az utolsó fejezet az eljárási szabályokat rögzíti, leszögezve, hogy a fogyasztóvédelmi szabályozások megsértése esetén elrendelhető a jogsértő állapot megszüntetése, a fogyasztóvédelmi bírság kiszabása, az áru forgalomból történő kivonása, a további jogsértéstől való eltiltás biztosítása, a veszélyes áru megsemmisítésének elrendelése illetőleg üzlet bezárása a jogsértés súlyától függően.

A fogyasztóvédelmi törvényen kívül a különböző jogágak a fogyasztói jogviszonyokhoz kapcsolódó törvényei közvetlenül vagy közvetetten is a fogyasztóvédelmi szabályozás szerves részét képezik.

5. A békéltető testület eljárásának részletes bemutatása²⁷

Bizonyos fogyasztói jogviták bíróságon kívüli vitarendezésére újfajta lehetőséget kínál a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvénynek a fogyasztói jogok érvényesítéséről szóló VI. fejezete. A békéltető testületre vonatkozó szabályozást 1999. január 1-jétől alkalmazzák.

a) A békéltető testület eljárásának célja²⁸

A békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében. Ez az eljárás új lehetőséget kínál a fogyasztói jogviták rendezésére a bírósági és más eljárások mellett. Az alternatív vitarendezési fórumok a Bizottság szerint csak akkor tudják feladataikat jól ellátni, ha az általa előírt nyolc alapelvet összehasonlítják, eljárásuk során maradéktalanul biztosítják. Az Európai Bizottság kiemelten fontosnak minősítette: a vitarendezési fórum függetlenségének és a döntés pártatlanságának biztosítását, az eljárás és a testület tevékenységének átláthatóságát, egyszerűségének elvét, az eljárás kontradiktórius jellegét, a hatékonyság elvét, a törvényesség elvét, a szabad választás elvét, a képviselő elvét, illetve a méltányosság, tisztesség elvének betartását ezekben az eljárásokban.

b) A békéltető testület működése²⁹

A békéltető testület a területi gazdasági kamarák mellett működő független testület, amelynek működési feltételeit a kamarák biztosítják. A békéltető testületet az azonos területen működő kereskedelmi és iparkamara, kézműves kamara és agrárkamara közösen működteti. Azonban különböző területeken működő területi gazdasági kamarák is működtethetnek közösen békéltető testületet, sőt a helyi önkormányzatok részt vállalhatnak a békéltető testület működtetésének feladataiból. A törvény tehát nem határozza meg, hogy hány békéltető testület és mely helyen legyen Magyarországon, hanem a döntést a kamarákra bízta.

c) A békéltető testület hatásköre és illetékessége³⁰

A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik. Azonban hatásköre nem terjed ki olyan jogvitákra, amely más hatóság jogkörébe tartozik.

Az eljárásra az a békéltető testület illetékes, amelynek területén a fogyasztó lakóhelye, vagy tartózkodási helye, vagy az eljárást kezdeményező szervezet székhelye található.

d) A békéltető testület összetétele³¹

A békéltető testület elnökből, elnökhelyettesből és tagokból áll. A testületi tagokat egyenlő arányban jelölik ki a kamarák, valamint a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek. Legalább 10 legfeljebb 30 tagból állhat. A tagokról az elnök listát vezet, amelyet megküld a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségnek. A lista tartalmazza a tag nevét, szakterületét és jelölő szervezetét. Az elnököt a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség főigazgatójának javaslatára az ipari, kereskedelmi és idegenforgalmi miniszter jelöli ki a testületi tagok közül. Az elnökhelyettest az elnök jelöli ki a testületi tagok közül. Az elnökhelyettes teljes jogkörrel helyettesíti az elnököt annak akadályoztatása esetén. A békéltető testületi tagok megbízatása jelenleg három évre szól, és a testületi tagok 2011. december 31-ét megelőzően keletkezett megbízatása – megbízás eredeti időtartamától függetlenül – 2011. december 31-én megszűnik. A 2012. január 1. napjától felálló testületi tagok megbízatása már négy évre szól. A tagok újraválaszthatók.

Békéltető testületi tag az lehet, aki felsőfokú iskolai végzettséggel és annak megfelelő legalább két éves szakmai gyakorlattal rendelkezik, valamint nem cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes, illetve nem büntetett előéletű. A békéltető testület tagjainak pártatlannak és függetlennek kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el. Teljes titoktartásra kötelezettek a békéltető testület működése során tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is.

e) A békéltető testület eljáró tanácsa³²

A békéltető testület háromtagú tanácsban jár el, amelynek egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, illetve a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, másik tagját pedig az eljárással érintett gazdálkodó szervezet jelöli ki a testületi tagok listájáról, és az így kijelölt két tag jelöli ki az eljáró tanács elnökét. Ha a megadott határidőn belül a felek bármelyike nem él a jelölés lehetőségével, vagy a két kijelölt tag nem tud megegyezni az elnök személyében, vagy, ha más okból szükséges, az eljáró tanács e hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki. Amennyiben az elnök megítélése szerint az ügy egyszerű, úgy az általa kijelölt tag egy személyben folytatja le az eljárást. A feleknek ez esetben is lehetőségük van arra, hogy egyező akarral a testület háromtagú tanácsban való eljárását kérjék.

f) A békéltető testület eljárásának megindítása és lefolytatása³³

Az eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. E körben a gazdálkodó szervezet fokozott együttműködésre köteles. Amennyiben a fogyasztó panaszával nem ért egyet a gazdálkodó szervezet, köteles erről a fogyasztónak rövid indoklással ellátott írásbeli nyilatkozatot adni. A békéltető testület eljárása az egyeztetést követően kérelemre indul. A kérelmet a fogyasztó vagy a fogyasztó érdekeit képviselő társadalmi szervezet terjesztheti elő, amelyet a békéltető testület elnökéhez írásban kell benyújtani. A kérelemnek tartalmaznia kell: a fogyasztó nevét, állandó lakcímét vagy tartózkodási helyének címét, illetve az eljárást kezdeményező szervezet nevét, székhelyét és az ügyben részt vevő érintettek felhatalmazását; a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét; a fogyasztó nyilatkozatát a teljesítés helyére nézve, amennyiben az illetékeség a szerződés teljesítésének helyén alapul, teljesítés; a fogyasztó nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy korábban megkísérelte panaszának rendezését az érintett vállalkozással szemben; a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított, végül pedig a tanács döntésére irányuló indítványt.

A békéltető testület elnöke a kérelmet a beérkezéstől számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. Amennyiben megállapította az illetékességet az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

A békéltető testület eljárása főszabályként szóbeli eljárás, amennyiben mindkét fél hozzájárul, és az elnök is indokoltan tartja, a meghallgatás mellőzésével írásbeli eljárást folytat le a békéltető testület eljárására kijelölt elnöki tanács.

Az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket a kérelem másolatának megküldésével kellő időben értesíti azzal, hogy az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül gyakorolhatják a tanács általuk jelölhető tagjára vonatkozó javaslatuk megtételét. Az értesítésben az elnök felszólítja a vállalkozást arra is, hogy nyolc napon belül nyilatkozzon, hogy a fogyasztó kérelmét jogosnak tartja-e, illetve arra, hogy a tanács döntésének alá veti-e magát, azaz a döntést kötelezőként elfogadja-e. A felhívásnak tartalmaznia kell a nyilatkozat elmulasztásának jogkövetkezményét is.

Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között, ha az egyezés a jogszabályoknak megfelel, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja. A tanács elnöke szükség esetén tájékoztatja a fogyasztót a jogairól és kötelezettségeiről, az eljárás során azonban köteles egyenlő bánásmódban részesíteni a feleket, valamint lehetőséget adni álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. Az eljárás nyilvános, ám bármelyik fél kérheti a nyilvánosság kizárását. A fogyasztó az eredetileg előterjesztett kérelmét módosíthatja, kiegészítheti, feltéve, hogy az nem eredményezi az eljárás elhúzódsát, illetve alávetési nyilatkozatára tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás az ellen nem tiltakozik.

A tanács abban az esetben szünteti meg az eljárást, ha

- a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak,
- az eljárás folytatása lehetetlen,
- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint nincs szükség.

A békéltető testületek eljárására részleges szabályokat a fogyasztóvédelmi törvény nem tartalmaz, azokat maguknak a testületeknek kell megalkotniuk úgy, hogy figyelemmel vannak az általuk delegált képviselők útján megalkotott Országos Eljárási Szabályzatban foglaltakra, melyet az igazságügyért felelős miniszter hagy jóvá.

g) Az eljárás befejezése³⁴

A tanács szótöbbséggel hoz határozatot az ügy érdemében, és az eljárást a megindulását követő harminc napon belül befejezi. A tanács határozata a következő lehet:

- ajánlás, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadja el,
- kötelezést tartalmazó határozat, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

A határozatnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra, és a döntés alapjául szolgáló indokokra, valamint rendelkeznie kell az eljárás költségének összegéről és annak viselőjéről. Az eljárást költségét az fél viseli, akinek terhére a tanács döntött. A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint tizenöt napos határidőt kell

szabni. A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényt a bírósági eljárás keretében érvényesítse. A tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs, csak a határozat érvénytelenítése kérhető a bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvényi rendelkezéseknek, vagy a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

A békéltető testületet működtető kamara és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség ellenőrzi az ajánlások és a kötelező határozatok végrehajtását. Ha ezek nem teljesülnek, akkor mindkét szervezet jogosult a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

h) Ügyfélszolgálat³⁵

A fogyasztói bejelentések intézésére, a fogyasztók tájékoztatására, a panaszok kivizsgálására és orvoslására, a közüzemi, a pénzügyi, a nyugdíjpenztári, a biztosítási, valamint a távközlési szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodók kötelesek ügyfélszolgálatot működtetni. Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását köteles indoklással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak tizenöt napon belül megküldeni. A fogyasztókat érintő ügyekben az ügyfélszolgálatok kötelesek együttműködni a civil fogyasztóvédelmi szervezetekkel.

i) Keresetindítás³⁶

A Fogyasztóvédelmi főfelügyelőség, a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet vagy az ügyész pert indíthat a fogyasztói igények érvényesítése iránt az ellen, aki jogszabályba ütköző magatartásával a fogyasztók széles körét érintő, vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz. A keresetindítás oka független attól, hogy a sérelmet elszenvedett fogyasztók személye megállapítható, vagy ismeretlen.

Zárszó helyett³⁷

Szertefoszlott a társadalmi illúzió, amely azt feltételezte, hogy a gazdasági verseny minden vevői probléma megoldására képes. Nap-, mint nap látható, hogy fogyasztói kiszolgáltatottság jellemzi a vásárlói piacként jellemzett fogyasztói társadalmak helyzetét.

Multinacionális és több ország területén átívelő gazdasági társaságok esetében különösen találó lehet, hogy olyan anyagi és jogi ismereti potenciállal rendelkeznek, amellyel az egyéni fogyasztó nehezen bírhat el. Ez azt eredményezi, hogy a fogyasztó egyéni jogainak védelmében semmiképpen sem

minősülhet egyenrangú félnek. Adekvát válasz akkor biztosítható a helyzet visszasságának feloldására, ha különféle jogi eszközök alkalmazásával megerősíthető a kereskedővel, a szolgáltatást nyújtóval szemben szembenálló gyengébb pozícióban lévő egyéni fogyasztók piaci helyzete. A fogyasztó helyzetét nehezíti azon tény, miszerint jogainak érvényesítése – különösen peres eljárás keretében – pénzügyi, pszichológiai és egyéb akadályokba ütközik. Ez a tendencia sajnálatos módon ahhoz vezet, hogy a jogsértő magatartás megfelelő szankcionálására nem nyílik mód a fogyasztók sérelme kielégítő módon nem jut el reparációig. A hagyományos jogágak halmazmetszetében helyezkedik el fogyasztói jog specialitása, ez azt eredményezi, hogy funkcionális elkülönülés a közjog és magánjog határán való elhelyezkedés jellemzi. Egyaránt polgári jogi, közigazgatási, büntetőjogi; anyagi és eljárási jogi normák területeinek szabályrendszerét is magára nézve kötelező érvénnyel alkalmazza, biztosítva a megfelelő egyensúlyi helyzet létrehozását a jogterületek vonatkozásában. Eltérő felfogások és ez által különböző szabályozások egymás mellett élésére kerül sor az állami szerepvállalás területén. Az angolszász jogterületen, szűkebb állami beavatkozási mérték a jellemző elegendőnek tartva a polgári jogban biztosított eszközrendszert, a megfelelőséget javasolja számon kérni, a minőség helyett, kizárólag piaci eszközökkel. Ellenben a kontinentális illetve porosz államfelfogás jellemző jegye a nagyobb beavatkozás szükségessége a piaci viszony oldalán, az állam nem vonulhat ki a minőségvédelemből, fogyasztók számára a megfelelő piaci viszonyokat jogi szabályozással és a fogyasztóvédelmi hatóságok megfelelő és korszerű működtetésével kell biztosítani. A magyar szabályozás a második módszer hathatós nyomon követésével valósul, valósulhat meg, erős állami szerepvállalás mellett a fogyasztói érdekek védelmét ellátó társadalmi szervezetek támogatásával. A 2004. május 1-jén az Európai Unióhoz való csatlakozás kihívásaként a fogyasztóvédelem intézményrendszere hatásköri struktúra átrendeződése elkezdődött, a piacfelügyelet a hatóságok tevékenységének meghatározó elemévé vált. A fogyasztók érzékenysége nőtt, az állami hatóságok szerepvállalása az érdemi eljárás, felülvizsgálati jogosítvány viszonylatában az egyedi fogyasztóvédelmi panaszok orvoslása területén háttérbe szorult. Átrendeződés mutatkozik a termékek és szolgáltatások hibás teljesítésével kapcsolatos jogorvoslati lehetőség szabályozása területén, mivel a bíróságok hatáskörébe került át a fogyasztóvédelmi hatóságoktól a jogérvényesítés ezen lehetősége. A bírósági eljárás hosszadalmas és költséges, hiába képes a teljes kártérítés elvének megfelelő kompenzáció biztosítására pernyertesség esetén, mégsem hatékony jogorvoslati lehetőség

a sérelmet szenvedett fogyasztó számára. A békéltető testületi munka szerepének és hatékonyságának növelése a jövő feladata, a szakszerű, átgondolt területek elosztása a jövő kormányzati feladatai közé tartozik. Ennek első lépéseként „Magyarországon 2011. július elsejétől a Pénzügyi Békéltető Testület látja el a FIN-Net (financial dispute resolution network: FIN-Net) alapító okiratában megállapított feladatokat. Ennek érdekében a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete biztosítja a FIN-Net-ben való részvétellel összefüggő békéltető testületi feladatok ellátásához szükséges pénzügyi fedezetet.”³⁸ A PSZÁF Fogyasztóvédelmi irodákat nyit 2011. július 1-jétől, Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) huszonöt fővel kezdi meg munkáját a pénzügyi szervezetekre és a saját ügyben eljáró természetes személyekre, a fogyasztókra, a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokra, a szerződésekre, illetve a teljesítéssel kapcsolatos vitás ügyekben.

Jegyzetek

- ¹ Bártfai Judit: Szerződési jog – fogyasztóvédelem. HVG-Orac Lap- és Könyvkiadó, Budapest 2000. 13. o. és Fazekas Judit, Köncse Tamásné, Dányi István, Ritter Tamásné dr., Garai István, dr. Németh Anita, dr. Frücht Pál: Fogyasztóvédelmi Kódex. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest 1998. 22., 13., 79. o.
- ² Bártfai Judit: i.m. 14. o.
- ³ Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog. Complex Kiadó, Budapest 2007. 37. o.
- ⁴ Bártfai Judit: i.m. 18-25. o.
- ⁵ Boldizsár József: Fogyasztóvédelmi Kézikönyv. Aula Kiadó, Budapest 1998. 14-15. o.
- ⁶ Boldizsár József: i.m. 12. o.
- ⁷ Forrás: http://www.fogyasztovedelem.eu/media/fogy_bizotts_g_jelentse.pdf (letöltés dátuma: 2011. 05.31.), továbbá Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 80. o.
- ⁸ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 81. o.
- ⁹ Forrás: http://www.nfh.hu/hasznos/jogi_kalauz/eu/eu_strategia.html (letöltés dátuma: 2011. 05. 31.), valamint http://www.nfh.hu/data/cms33607/fogyved_polstrategia_2007_2013_bizkozlemany.pdf (letöltés dátuma: 2011. 05. 31.)
- ¹⁰ http://www.fogyasztovedelem.eu/media/fogy_bizotts_g_jelentse.pdf, 16-19. oldal (letöltés dátuma: 2011. 05. 31.)
- ¹¹ Fazekas Judit: i.m. 2007. 32-36.o., 58. o.
- ¹² Forrás: <http://tudatosvasarlo.hu/cikk/fogyasztovedelmi-politika-uj-elemei>, (letöltés dátuma: 2011. 05. 31.); továbbá Fazekas Judit: i.m. 2007. 58-60. o.
- ¹³ Fazekas Judit: i.m. 2007. 267. o.
- ¹⁴ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 81-82. o.
- ¹⁵ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 82-83. o.
- ¹⁶ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 83. o.
- ¹⁷ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 83. o.
- ¹⁸ Bártfai Judit: i.m. 25-34. o.; Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 26-28. o.
- ¹⁹ Fazekas Judit: i.m. 2007. 259-277. o., továbbá http://www.nfh.hu/data/cms44295/Fogyaszt_C3_B3v_C3_A9delmi_20Strat_C3_A9gia.pdf (letöltés dátuma: 2011. 05. 31.)
- ²⁰ Fazekas Judit: i.m. 2007. 260. o.
- ²¹ Forrás: <http://www.nfh.hu/informaciok/szerv/megyek.html> (letöltés dátuma: 2011. május 31.)
- ²² Fazekas Judit: i.m. 2007. 261. o.
- ²³ Forrás: <http://www.ogyi.hu/nyitooldal/> (letöltés dátuma: 2011. május 31.)
- ²⁴ Forrás: http://www.eekh.hu/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=2 (letöltés dátuma: 2011. május 31.)
- ²⁵ Fazekas Judit: i.m. 2007. 266. o.
- ²⁶ Boldizsár József: i.m. 71-74. o., Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 25-31. o., Fazekas Judit: i.m. 2007. 84-88. o.

- ²⁷ Boldizsár József: i.m. 75-77. o., Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 84-92. o., továbbá: http://www.fogyasztovedelem.eu/media/fogy_bizotts_g_jelentse.pdf 40-45. o. (letöltés dátuma: 2011. 05. 31.), http://www.nfh.hu/hasznos/panaszintezes/panasz_110329.html (letöltés dátuma: 2011. 05. 31.), <http://www.bekeltet.bkik.hu/7-Tajekoztato> (letöltés dátuma: 2011. 05. 31.)
- ²⁸ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 84. o.
- ²⁹ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 84-85. o.
- ³⁰ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 85. o.
- ³¹ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 85-86. o.
- ³² Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 86. o.
- ³³ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 87-88. o.; Balogh Virág, Kaszainé Mezey Katalin, Pázmándi Kinga, Zavodnyik József: Magyar fogyasztóvédelmi és reklámjog. HVG-Orac Lap- és Könyvkiadó, Budapest 2010. 65-69. o.
- ³⁴ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 89. o.
- ³⁵ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 90. o., 142. o., Boldizsár József: i.m. 76. o.
- ³⁶ Fazekas Judit et. al.: i.m. 1998. 90. o., 143. o., Boldizsár József: i.m. 77. o.
- ³⁷ http://www.fogyasztovedelem.eu/media/fogy_bizotts_g_jelentse.pdf 58-59. o. (letöltés dátuma: 2011. 05. 31.)
- ³⁸ Forrás: http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/a_pbt_mukodese (letöltés dátuma: 2011. június 1.)