

Fogyasztóvédelem az Európai Unióban

Fogyasztóvédelem az EU-ban
és Magyarországon **4**

Az Európai Közösségek legújabb
fogyasztóvédelmi programja
az új gazdasági kihívások tükrében **6**

A magyar fogyasztóvédelmi szabályozás
eredményei az Európai Közösség
szabályaihoz való közelítés tükrében **8**

A fogyasztók tájékoztatása
és oktatása az Európai Közösségben
és Magyarországon **13**

Szerző: dr. Kátai Anikó

Kiadó: a Magyar Köztársaság Külügyminisztériuma

Készítette: KÜM Integrációs és Külgazdasági Államtitkárság

Felelős kiadó: dr. Gottfried Péter

Fogyasztóvédelem az EU-ban és Magyarországon

Az Európai Unió polgárai fogyasztókként kulcsszerepet játszanak a közösség határok nélküli belső piacán. Tény ugyanis, hogy a fogyasztók aktív részvétele nélkül nem lehet teljesen sikeres az egységes belső piac működése.

A fogyasztóvédelem egységes megnyilvánulására az Európai Közösségek belső piacán azért van szükség, mert az egyes tagállamok eltérő szabályozása mellett nem érvényesül egyformán mindenütt az unió által elvárt, a fogyasztói érdekek „magas szintű” védelme. Az Európai Unió polgárai részére biztosítani kell, hogy fogyasztói minőségükben eljárva az egységes európai piacon bármely tagállamban hozzájussanak a legbiztonságosabb árukhoz és szolgáltatásokhoz, valamint a legtisztességesebb tájékoztatáshoz. Ezáltal létrejöhet az egységes európai piacba vetett fogyasztói bizalom, amelyre azért van szükség, hogy az európai fogyasztó bizhasson abban, hogy érdekei védelme valamennyi tagállamban egyformán biztosítva van.

Az Európai Unió polgárainak, mint európai fogyasztóknak a szerepe az egységes európai piacon

Az Európai Unióban a fogyasztói érdekek védelme **öt elismert alapjogra** épül:

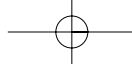
- a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme,
- a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme,
- a fogyasztói jogokról való tájékoztatás és azok oktatása,
- a jogorvoslathoz, a kárigények érvényesítéséhez való jog, valamint
- jog a fogyasztói érdekek képviseléséhez fogyasztói részvétellel.

Ezek a jogok csak az úgynevezett *végső felhasználókat* illetik meg, vagyis a közösségi szabályozás által biztosított „magas szintű” védelem csak azokra vonatkozik, *akik nem üzleti célból* szereznek meg, birtokolnak vagy használnak valamely ingó, ingatlan dolgot vagy szolgáltatást; illetve abban az esetben, ha a terméket vagy szolgáltatást egy, a kereskedelmi vagy az üzleti tevékenységet üzlet-

szerűen folytató jogi vagy természetes személy hozta a forgalomba. Az Európai Közösségek fogyasztóvédelmi politikája *fogyasztónak tehető* alapvetően *a természetes személyeket tekinti*, mert a fogyasztói érdekek különös védelmét – többek között – a fogyasztó kiszolgáltatottabb piaci helyzete alapozza meg.

A fogyasztói jogok érvényesítését az Európai Unió valamennyi tagállamának biztosítania kell, hiszen az egységes európai fogyasztóvédelem csak ezáltal valósítható meg. Ennek leghatékonyabb eszköze a jogalkotás, az egységes fogyasztóvédelmi szabályozás kialakítása. A szabályozás – az öt fogyasztói érdek védelmében – azt célozza, hogy:

- az egyes árukra vagy szolgáltatásokra vonatkozó műszaki-biztonsági előírások szavatolják a fogyasztók személyi biztonságát és egészségét, azáltal, hogy csak megfelelően biztonságos áru vagy szolgáltatás kerülhet ki a piacra, illetve az egészséget károsító áruk reklámjai visszaszoruljanak az európai reklámhordozókról,
- a tisztességtelen szerződési feltételek vagy hátrányos kölcsönszerződések, illetve megtévesztő reklámok ne veszélyeztessék a fogyasztók gazdasági érdekeit, ne készítsék őket hátrányos üzletek megkötésére,
- a fogyasztók az áru vásárlásához vagy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges valamennyi valós tájékoztatást (áru adatai, gyártó és forgalmazó adatai, minőségi adatok, ár, használati-kezelési útmutató stb.) megkapják, illetve minden, az érdekeik érvényesítéséhez szükséges ismerettel rendelkezzenek, lehetőleg iskolai oktatás keretében megszerezve azokat,
- a hibás áru vagy szolgáltatás okozta kár a lehető legolcsóbb, leggyorsabb és leghatékonyabb eljárással megtéríthető legyen,
- a fogyasztói érdekek képviseletében eljáró civil szerveződések közösségi és nemzeti szinten egyaránt részt vehessenek a fogyasztók érdekeit érintő szabályok kialakításában, azaz „hallathassák a hangjukat”.



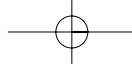
Az Európai Közösségek legújabb fogyasztóvédelmi programja az új gazdasági kihívások tükrében

Az Európai Közösségek *legújabb fogyasztóvédelmi programját* – amely a 2002 és 2006 közötti időszakra állapítja meg a közösségi szintű fogyasztóvédelmi politika prioritásait (elsődleges céljait) és legfontosabb feladatait – az Európai Bizottság 2002 májusában fogadta el.

A program kiemeli a magas szintű egészségvédelemhez és biztonságához fűződő érdekek fokozottabb érvényesítésével kapcsolatos elvárást, a fogyasztói érdekek védelmének erőteljesebb érvényesítése iránti igényt és hangsúlyozza az Európai Unió fogyasztóvédelmi szervezeteinek bevonását a fogyasztókat érintő döntések meghozatalába.

A program megállapítja, hogy az Európai Unióban érvényesülő politikai és gazdasági áramlatok új hatást gyakorolnak a fogyasztókra és a fogyasztóvédelemre, amire a fogyasztókat és a fogyasztók érdekeinek képviselőit megfelelően fel kell készíteni. A felkészítéssel a fogyasztókban tudatosítani kell a társadalomban őket megillető jogokat, ez az ismeret szükségessé teszi a környezettel és az egész társadalommal szembeni felelősség jobb megértését is.

A közösségi fogyasztóvédelmi politika feladata továbbá, hogy az *új gazdasági fejlemények* – a piaci globalizáció és az új kommunikációs és információ-feldolgozási technológiák megjelenése – *okozta új kihívásokra* megfelelő válaszokat adjon. Az új közösségi fogyasztóvédelmi politikának ugyanis figyelembe kell vennie, hogy a piaci és a technológiai fejlődés globalizációja eredményeképpen robbanásszerűen megnőtt a tömeggyártás keretében előállított fogyasztási cikkek mennyisége, amelyek többségét már nem az adott fogyasztók országában állítják elő. Azt is figyelembe kell venni, hogy az innováció minden korábbinál bonyolultabb termelési eljárásokat vezetett be, amelyek hosszú távú hatása (pl. az egészségre és a biztonságra) teljes bizonyossággal még nem látható előre. Mindezek a fejlemények számos módon befolyásolják a közösségi fogyasztóvédelmi politikát, és az egyes tagállami hatóságok jogszabályalkotása is egyre nagyobb nyomás alá kerül. A fogyasztóvédelmi program szerint emiatt szükség van



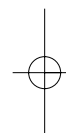
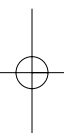
az állami hatóságok közötti minél nagyobb fokú koordinációra (egyeztetésre) és együttműködésre, valamint a szabályozás rugalmassá tételére, hogy az új kihívásokra minél gyorsabban legyen képes reagálni.

Az új közösségi fogyasztóvédelmi program a korábbiaknál erőteljesebben fordul a fogyasztók számára nyújtott szolgáltatások felé, amelyek gazdasági súlya egyenes arányban nő az Európai Közösségek gazdaságának *szolgáltatásközpontúvá* válásával. A szolgáltatások számának és értékének növekedése a háztartások költségvetésében is tükröződik, sőt egyre több fogyasztó vesz igénybe bonyolult pénzügyi szolgáltatásokat is. A program megállapítja, hogy a szolgáltatások egészen más problémákat vetnek fel a fogyasztóvédelem terén, mint a termékek, mert a fogyasztók számára nehezebb a helyettesítő szolgáltatások összehasonlítása, és ezért a szolgáltatások terén a verseny hatása kevésbé érvényesül. Ezzel egyidejűleg a szolgáltatások és a termékek közötti hagyományos különbség elmosódik, mert a termékek értékesítéséhez egyre nagyobb súllyal kapcsolódik szolgáltatás.

Az *„információs társadalomban” végbemenő változások* közül az elektronikus kereskedelem képes a legmélyrehatóbb módon megváltoztatni az eladó és a fogyasztó közötti kapcsolatot. Az Európai Közösségek fogyasztóiból még hiányzik az elektronikus kereskedelemmel szembeni bizalom, ezért a lehetőségekhez képest kevesen élnek ezzel a vásárlási formával. A közösségi fogyasztóvédelmi politika azonban megfelelő szabályozási keretek biztosításával előmozdíthatja a fogyasztói bizalom növekedését az elektronikus vásárlások iránt. Mindehhez azonban az szükséges, hogy a jelenlegi szabályozási kereteket úgy változtassák meg, hogy azok alkalmassá váljanak a fogyasztói érdekek védelmére az elektronikus kereskedelem terén is. Ezért az új fogyasztóvédelmi program szerint a fogyasztóvédelmi politikának és az az alapján történő szabályozásnak az információ mennyisége helyett az információ minőségére kellene összpontosítania a figyelmet.

Az új fogyasztóvédelmi program tükrözi a fenti kérdések megoldási lehetőségeit, és fő célkitűzései – figyelembe véve az Amszterdami Szerződés által meghatározott kereteket – az alábbiak szerint foglalhatók össze:

- a fogyasztóvédelmi szervezetek hatékonyabb működtetése, a fogyasztók és az üzleti vállalkozások közötti hatékony párbeszéd kialakítása, a Bizottság és a fogyasztók közötti tagállami kapcsolattartók hatékonyabb együttműködése,
- a fogyasztók jobb tájékoztatása és képzése,



ongem
is érint.

- a fogyasztók magas szintű egészségvédelme és biztonsága érdekében a tudományos alapú politikaformálás, a biztonságosabb termékek és szolgáltatások forgalmazása, valamint a hatékonyabb végrehajtás és ellenőrzés, illetve a vészhelyzetekre való gyors reagálás, valamint
- a fogyasztók gazdasági érdekeinek teljeskörű tiszteletben tartása terén a szolgáltatások magasabb színvonalának megteremtése: mind a pénzügyi szolgáltatások, mind az általános érdekű szolgáltatások (közlekedés, energia) tekintetében,
- végül a fogyasztók gazdasági érdekeinek erőteljesebb integrálása (belefoglalása) az Európai Közösség más politikáiba.

A magyar kormány által 1999-ben elfogadott, 1999–2002 közötti időszakra vonatkozó fogyasztóvédelmi koncepciója először határozta meg átfogóan, kormányzati szinten a hazai fogyasztóvédelmi politikát. Az ezt felváltó, jelenleg kidolgozás alatt álló 2006-ig tartó stratégia alapvetően az EU 2002–2006-ig tartó fogyasztóvédelmi stratégiájának célkitűzéseit alapul véve kerül megfogalmazásra.

Az Európai Bizottság fogyasztóvédelemért és a fogyasztók egészségének védelméért felelős Főigazgatósága

Az önálló fogyasztóvédelmi főigazgatóság megalakulására 1995-ben került sor, mivel a Maastrichti Szerződés a fogyasztóvédelem témakörét már önálló stratégiai területként ismerte el. A főigazgatóság hatásköre évről évre folyamatosan bővült, ma már hét igazgatósággal és 27 osztállyal működik, megközelítőleg 640 szakértőt foglalkoztat. Jelenleg az elmúlt évek élelmiszerekkel kapcsolatos problémái miatt is – mint például a szarvasmarhák szivacsos agyvelőgyulladás vagy a dioxinkrízis – kiemelt figyelemmel kezelik a magasabb szintű élelmiszer-biztonságot és a fogyasztók egészségének védelmét. A főigazgatóságról, valamint a kiemelt fogyasztóvédelmi prioritásokról bővebb információ <http://www.europa.eu.int> honlapon található.

A magyar fogyasztóvédelmi szabályozás eredményei az Európai Közösség szabályaihoz való közelítés tükrében

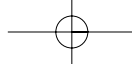
Az Európai Unió a fogyasztóvédelem körébe tartozó magyar jogszabályok közösségi normáknak való megfelelését, illetve a közösségi színvonalú fogyasztóvédelem elérését kiemelten fontosnak tartja. Az átfogó és egységes hazai fogyasztóvédelmi szabályozás iránti igény a csatlakozás előkészítését célzó jogharmonizációs tevékenységgel egyidejűleg merült fel.

Az alábbiakban az ebből adódó feladatok, eredmények bemutatása következik. A tagállamok állam-, illetve kormányfőiből álló *Európai Tanács 1995. júniusi cannes-i ülésére* az Európai Bizottság elkészítette a közép- és kelet-európai társult országoknak szóló, a közösségi jogi normák átvételéhez iránymutatást adó, úgynevezett *Fehér Könyvet*. A dokumentum mellékletének 23. fejezete határozta meg a fogyasztóvédelem területének legsürgetőbb feladatait, úgymint az áruk megfelelő minőségi és biztonságossági követelményeit előíró, valamint a fogyasztók gazdasági érdekei védelmét szolgáló közösségi normákhoz való jogközelítési intézkedések mielőbbi megtételét.

Az Európai Bizottság által 1997-ben elkészített, a csatlakozni kívánó országok – köztük Magyarország – integrációs felkészültséget értékelő, úgynevezett *országvélemény* fogyasztóvédelemre vonatkozó része alapvető hiányszóráként tüntette fel, hogy hazánkban nem volt átfogó fogyasztóvédelmi törvény. Erre is tekintettel még ugyanebben az évben megalkotásra került a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény*¹, melyet az Országgyűlés 1997. december 15-én fogadott el. A fogyasztóvédelmi törvény célját a preambulum (elvi bevezetés) állapítja meg, amely szerint a törvény átfogó szabályozással biztosítja az Európai Közösségben elismert fogyasztói érdekek védelmét, és intézkedik az ezek érvényesítéséhez szükséges intézményrendszer továbbfejlesztéséről is.

A törvény meghatározza a fogyasztók:

- *egészségének és biztonságának védelméhez való joga* érvényesítése céljából az egészséges és biztonságos áru és szolgáltatás alapvető kritériumait és a gyártói felelősséget ezek biztosításáért,



- *vagyon*i érdekei biztosításához való joga érvényesítése céljából a fogyasztási kölcsönszerződésre vonatkozó speciális rendelkezéseket,
- *megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz való joga* érvényesítése céljából a fogyasztók tájékoztatására (a címkézés, a használati és kezelési útmutató, a megfelelőség-tanúsítás, az árfeltüntetés és a csomagolás kötelező szabályai), valamint a fogyasztói oktatásra vonatkozó alapvető rendelkezéseket,
- *gyors, hatékony és olcsó jogérvényesítéshez fűződő joga* gyakorlása céljából a békéltető testületekre, az ügyfélszolgálatokra és a közérdekű keresetindításra vonatkozó rendelkezéseket,
- *érdekei képviseléséhez való jogának* gyakorlásához szükséges fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetekkel kapcsolatos alapvető szabályokat.

A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett *több, más hazai jogszabály is tartalmaz fogyasztóvédelmi rendelkezést*. Ezen jogszabályok vonatkoznak egyrészt a fogyasztók egészségének és biztonságának², másrészt gazdasági érdekeiknek a védelmére³.

A magyar vonatkozó jogszabályok közül a legfontosabbak (amelyek már a fogyasztóvédelmi törvényt megelőzően is tartalmaztak fogyasztóvédelmi szabályozást): a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló törvény⁴, a termékfelelősségről szóló törvény⁵, a gazdasági reklámtevékenységről szóló törvény⁶, valamint közvetetten a nemzeti szabványosításról szóló törvény⁷, illetve az élelmiszerekről szóló törvény⁸.

A termékfelelősségi törvény a közösségi elvárásoknak megfelelően a fogyasztók részére biztosít többletjogokat a Polgári Törvénykönyvben meghatározott kárigény-érvényesítéshez képest; a szabványosítási törvény a fogyasztók biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz fűződő érdekei érvényesítését mozdítja elő. Az



élelmiszertörvény forgalomba hozatalra vonatkozó szabályai szintén fogyasztóvédelmi célokat valósítanak meg a fogyasztóhoz kerülő élelmiszerek megfelelő minőségének, valamint az élelmiszerárakra vonatkozó megfelelő tájékoztatás biztosításával. A gazdasági reklámtevékenységről szóló törvény célja pedig a fogyasztók tisztességes tájékoztatásának elérése.

A fogyasztóvédelmi törvénnyel egyidejűleg lépett hatályba a Polgári Törvénykönyv módosítása a fogyasztóval kötött szerződések tisztességtelen szerződési feltételeire vonatkozóan, a házaló kereskedésről szóló kormányrendelet⁹ és az áruk és szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról szóló kormányrendelet¹⁰. Ugyancsak a fogyasztóvédelmi törvényben foglalt felhatalmazás alapján készült el 1999-ben az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló (time-share) szerződésekre vonatkozó kormányrendelet¹¹, a távollevők között kötött szerződésekről szóló kormányrendelet¹² és a tisztességtelen szerződési feltételekre vonatkozó kormányrendelet¹³. A pénzforgalomról, a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló kormányrendelet²⁰, valamint a gazdasági miniszternek a fogyasztói forgalomba kerülő áruk és szolgáltatások árának feltüntetéséről szóló rendelete²¹ 2001-ben született meg.

Mint ahogy az az előbbi felsorolásból is kitűnik, Magyarországon ma már igen széleskörű a fogyasztók törvényben és egyéb jogszabályokban biztosított védelme. A hazai fogyasztóvédelmi jogszabályokról összegzésként megállapítható, hogy a fogyasztóvédelemről szóló törvény alapozta meg az Európai Közösségek fogyasztóvédelmi jogszabályainak átvételét, illetve az ezek érvényesítéséhez szükséges intézményfejlesztést. A fent említett egyéb hazai jogszabályok pedig széles körben vezetik be a magyar jogrendszerbe az egyes részterületekre vonatkozó közösségi fogyasztóvédelmi szabályok konkrét rendelkezéseit.



Néhány hasznos tudnivaló

- A fogyasztó nyolc napon belül elállhat az *üzlethelyiségen kívül* (házaló kereskedés) és *a távollévők között* (katalógusból, televízióból, telefonon vásárlás) kötött szerződésektől. Erről a jogáról az eladónak írásban kell tájékoztatnia a vevőt, és meg kell adnia annak nevét és címét, akivel szemben a jogot gyakorolhatja.
- A *time-share* ügyletben szereplő ingatlanról magyar nyelvű, írásbeli tájékoztatót kell adni az ügyfélnek. A megkötött time-share szerződéstől 15 napon belül indoklás nélkül elállhat a vevő.
- A *fogyasztási kölcsönszerződésnek* – egyebek mellett – tartalmaznia kell a megkötésével járó összes költséget, így a kamatokat, járulékokat, valamint ezek éves, százalékban kifejezett értékét és az éves, százalékban kifejezett teljes hiteldíjat is. Tilos közzétenni olyan reklámot, amely nem tartalmazza a fogyasztási kölcsön folyósításával kapcsolatban felmerülő összes költséget.

Itt kell megemlíteni két klasszikus polgári jogi jogintézményt, amelyek a fogyasztói igények érvényesítésére hivatottak. Ezek a szavatosság és a jótállás.

Szavatosság

Az áru, szolgáltatás rendeltetésszerű használatáért meghatározott ideig való helytállás. A Polgári Törvénykönyv rendelkezései szerint a forgalomba hozott áru minőségéért a vásárlóval szemben az eladó felel. A forgalomba hozó felelős tehát a fogyasztóval szemben azért, hogy az áru annak átadásakor megfelel a törvényes vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak, kivéve, ha a fogyasztó a hibát a vásárláskor ismerte. A vásárlói kifogás benyújtására 6 hónap áll rendelkezésre. Ha a hiba – jellegénél vagy a dolog természeténél fogva – ez időn belül nem volt felismerhető, vagy a jogosult igényét menthető okból nem tudta érvényesíteni, akkor a szavatossági jog *egy éven*, tartós használatra rendelt termék esetén pedig három éven belül érvényesíthető. A hibás áru kijavítását legkésőbb a bejelentéstől számított 8 napon belül el kell végezni. Ha a hiba rövid idő alatt értékcsökkenés nélkül nem javítható ki, akkor a vásárló kívánságára az árat le kell szállítani; az árut ki kell cserélni; a vételárat vissza

kell téríteni; illetve ha a vásárló a hibát kijavítja, vagy mással kijavíttatja, a javítás költségeit kell a részére megtéríteni. A minőséghibás élelmiszert, háztartási vegyi árut és kozmetikai készítményt a vásárló választása szerint azonnal ki kell cserélni, vagy a termék visszavételével egyidejűleg vissza kell téríteni a vételárat. 2003. július 1-től a fogyasztó az áru megvásárlásától számított *két éven belül* érvényesítheti szavatossági jogait, tehát a hat hónapos szavatossági idő lényegesen meghosszabbodik.

Jótállás

Az áru átadáskori hibátlanságáért való felelősség, amely szigorúbb a szavatosságnál. Legrövidebb időtartama *12 hónap*, de egyes termékeknél ennél is hosszabb időtartam. Jótállás esetén a kijavításra *15 napja* van a kereskedőnek, kölcsönkészülék adása esetén a határidő *30 napra* hosszabbodik.¹⁷

Termékfelelősség

A szavatossági és jótállási szabályok a polgári jogon alapulnak, e szerint a kár megtérítése attól követelhető, akivel szerződéses viszonyban van a fogyasztó. Ez a szerződéses viszony az áru megvásárlásakor a fogyasztó és a kereskedő között jön létre. A termékfelelősségi törvények alapján meghatározott értékhatár esetén a hibás áru okozta kár megtérítése magától a gyártótól és nem a kereskedőtől követelhető. Ha tehát olyan terméket vásárol a fogyasztó, amely meghibásodása miatt egyéb dolgaiban kár keletkezik, illetve egészsége vagy testi épisége csorbul, akkor ennek a kárának megtérítését nem a kereskedőtől kérheti, hiszen a kereskedő általában egy közvetítő láncszem az áru vásárlásakor és így értelmetlen is lenne tőle követelni a kár megtérítését.

A fogyasztók tájékoztatása és oktatása az Európai Közösségen és Magyarországon

A fogyasztót segíteni kell abban, hogy megalapozottan tudjon választani a hatalmas áru- és a szolgáltatásválasztékból. Ez csak megfelelő tájékoztatással érhető el. A tájékoztatás célja, hogy a fogyasztó ismereteket kapjon az áru és szolgáltatás természetéről, alapvető tulajdonságairól, jellegzetességeiről, mennyiségéről, minőségéről, áráról, az áru használatára és kezelésére vonatkozó utasításokról, továbbá a használattal járó veszélyekről. Fontos szabály, hogy az áru ne sugalljon olyan hatást vagy sajátosságot, amellyel nem rendelkezik, és ne keltsen olyan látszatot, hogy különleges tulajdonságai vannak. A vevőnek meg kell adni azokat az információkat is, amelyek jogai érvényesítéséhez szükségesek, ha az áru vagy a szolgáltatás hibája (hiányossága) miatt vagyoni vagy nem vagyoni sérelmet szenvedett.

A termékek, szolgáltatások címkézése

A címkén feltüntetett információknak *olvashatónak, közérthetőnek és egyszerűnek* kell lenniük. Az áru címkéjének feltétlenül tartalmaznia kell az áru pontos megnevezését, származásának helyét, továbbá a gyártónak és forgalmazónak a nevét és címét. Az áru jellegétől és rendeltetésétől függően a címkének tartalmaznia kell még például az áru előállításához felhasznált összetevőket, alapvető műszaki jellemzőit és minőségi osztályba sorolását. A termékek címkézésének legfontosabb területei az élelmiszer- és a vegyipar, valamint a veszélyes termékeket előállító iparágak; ezeken belül is kiemelten kezelik az élelmiszerek címkézését.

Árfeltüntetés

Az árak összevethetősége érdekében a forgalmazó kötelessége, hogy az eladási ár mellett feltüntesse az *egységárat* is, illetve írásban tájékoztasson a szolgáltatás díjáról.

A fogyasztóvédelmi törvény a fogyasztók megfelelő tájékoztatása érdekében rendelkezik a címkézés, a használati és kezelési útmutató, a megfelelőség-tanúsítás, az árfeltüntetés, illetve a csomagolás alapvető szabályairól, amelyek megfelelnek a közösségi követelményeknek. Speciális szabályai vannak például az élelmiszerek, a borok, a gyógyszerek, a kozmetikai cikkek, a lábbelik, a mosó- és tisztítószerek, a textíliák nyersanyag-összetételére vonatkozó címkézésnek. Az élelmiszereken szerepeltetni kell az élelmiszer nevét, mennyiségét, az összetételét (milyen nyers- és adalékanyagokat használtak fel a gyártás során), az előállító cég nevét és a felhasználhatóság időpontját. A lábbelik címkéjén tájékoztatást kell adni a termék rendeltetéséről, három fő részének (felsőrész, bélés, talp) anyagáról, a használat és a kezelés szempontjából lényeges minőségi jellemzőkről, és kötelező használati-kezelési útmutatót mellékelni.

Az *Európai Unió* tagországainak nagy részében már gyermekkortól súlyt helyeznek a fogyasztói öntudatra nevelésre. Annak érdekében, hogy a fogyasztókat eligazítsák a vásárlásokra vonatkozó közösségi szabályozás dzsungelében, a Közösség fogyasztói tanácsadó központokat hozott létre a tagállamokban. Ezek segítenek abban is, hol és hogyan lehet megtalálni a legelőnyösebb vásárlási lehetőségeket Európában. Emellett közösségi szintű kampányok (legutóbb a biztonságos élelmiszerekről), kiadványok sora, összehasonlító termékvizsgálatok szolgálják a tájékoztatást.

Magyarországon viszont még *gyenge* a fogyasztói öntudat. A fogyasztóvédelmi törvény előírja, hogy az iskolai fogyasztóvédelmi oktatást a Nemzeti Alap-tantervbe is be kell építeni, ami ez idáig még nem történt meg. A 2002-ig szóló fogyasztóvédelmi politika koncepciója ismét megfogalmazta, hogy a fogyasztóvédelmi oktatásnak nagyobb súlyt kell adni az alsó-, közép- és felsőfokú tanintézetekben.

engem
is érint.

Néhány hasznos tudnivaló

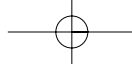
Magyarországon, nem árusítható termék, és nem nyújtható szolgáltatás magyar nyelvű tájékoztató nélkül. Az importtermékhez az idegen nyelvűvel azonos tartalmú magyar használati és a kezelési útmutatót is mellékelni kell.

- Minden terméken fel kell tüntetni az áru pontos megnevezését, származási helyét és a gyártó vagy forgalmazó nevét és címét.
- Mindig a fogyasztói forgalomban fizetett árat kell feltüntetni, szabálytalan a „forint+áfa” ármejelölés.
- Ha egyszerre több ár, díj szerepel a terméken, a legalacsonyabbat kell érvényesnek tekinteni!
- Vita esetén a forgalmazónak kell bizonyítania, hogy a szükséges tájékoztatást megadta a fogyasztónak. A fogyasztó a gyártóval, illetve az árut forgalmazó bármelyik szervezettel szemben érvényesítheti jogait, függetlenül attól, hogy a gyártót megnevezték-e.
- A kereskedőnek kötelessége visszaváltani az üveget (ha árul olyan típusút), nem kötheti azt semmilyen feltételhez.
- A fogyasztói kiadványok közül jelenleg a legfontosabbak: a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség havonta megjelenő *Fogyasztóvédelem* című szaklapja és egyéb szakkiadványai, valamint az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület munkatársai által készített *Hírlevél* és különböző tájékoztatók.

Jogorvoslat és vitarendezés – a fogyasztói jogok érvényesítése

A fogyasztók alapvető érdekei közé tartozik, hogy jogaikat érvényesíthessék. Az alábbiakban az Európai Unióban és Magyarországon létező fontosabb fórumok kerülnek bemutatásra.





Az Európai Unióban létező fórumok

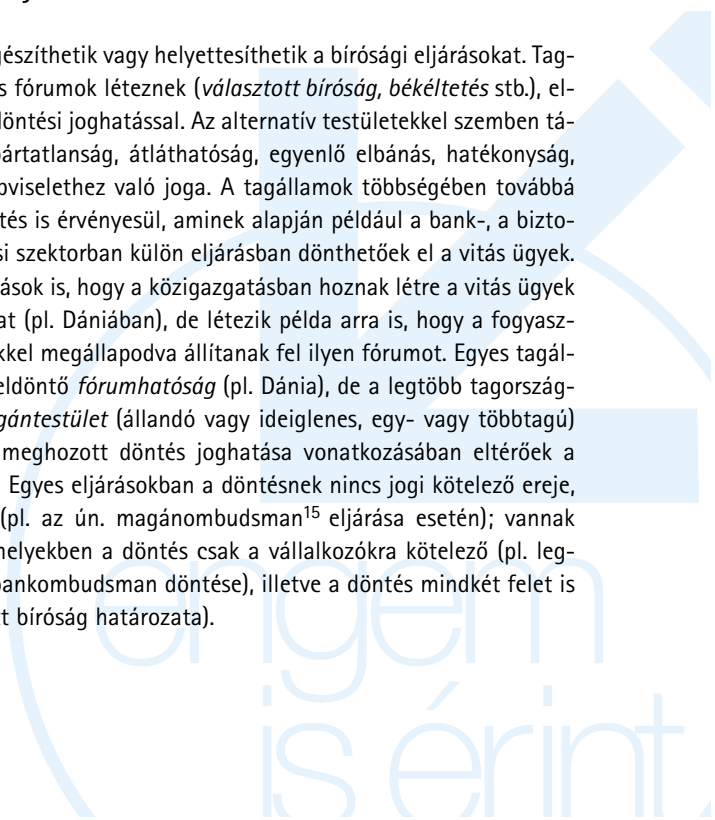
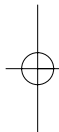
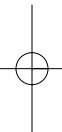
A jogviták eldöntése és az eljárási szabályok kidolgozása a Bizottság irányelveire és ajánlásaira figyelemmel a *tagállamok hatáskörébe tartozik*. Az Európai Bizottság ajánlására a fogyasztói jogviták esetén a bírósági eljárások egyszerűsödtek, lehetővé váltak a bíróságon kívüli eljárások, továbbá az ingyenes vagy kedvezményes jogi tanácsadás igénybevétele is.

A bírósági eljárások

Minden tagállamban speciális szabályok érvényesülnek a meghatározott perérték (országonként eltérő) alatti ügyekre. Közös jellemzőik: a perindítás egyszerű, az ügyvédi képviselet nem kötelező, a bíróság előzetesen kísérletet tehet a felek közötti egyezség létrehozására. Az egyszerűsített és speciális eljárások kizárólag a fogyasztói követelések elbírálására alkalmazhatók.

A bíróságon kívüli eljárások

Megelőzhetik, kiegészíthetik vagy helyettesíthetik a bírósági eljárásokat. Tagállamonként más-más fórumok léteznek (*választott bíróság, békéltetés* stb.), eltérő szabályokkal és döntési joghatással. Az alternatív testületekkel szemben támasztott EU-elvek: pártatlanság, átláthatóság, egyenlő elbánás, hatékonyság, jogszerűség, felek képviselethez való joga. A tagállamok többségében továbbá szektorális megközelítés is érvényesül, aminek alapján például a bank-, a biztosítási vagy a hírközlési szektorban külön eljárásban dönthetőek el a vitás ügyek. Vannak olyan megoldások is, hogy a közigazgatásban hoznak létre a vitás ügyek rendezésére fórumokat (pl. Dániában), de létezik példa arra is, hogy a fogyasztóvédelmi szervezetekkel megállapodva állítanak fel ilyen fórumot. Egyes tagállamokban ez a vitát eldöntő *fórumhatóság* (pl. Dánia), de a legtöbb tagországban úgynevezett *magántestület* (állandó vagy ideiglenes, egy- vagy többtagú) lehet. Az eljárásban meghozott döntés joghatása vonatkozásában eltérőek a tagállamok szabályai. Egyes eljárásokban a döntésnek nincs jogi kötelező ereje, csak ajánlás jellegű (pl. az ún. magánombudsman¹⁵ eljárása esetén); vannak olyan eljárások is, amelyekben a döntés csak a vállalkozókra kötelező (pl. legtöbb tagállamban a bankombudsman döntése), illetve a döntés mindkét felet is kötelezheti (választott bíróság határozata).



A közérdekű keresetindítás joga

Tagállamonként változó, hogy ki jogosult a fogyasztók nevében, kollektív szinten eljárást indítani. Ezek lehetnek meghatározott társadalmi szervezetek vagy közigazgatási hatóságok is.

A hazai fórumok

A bíróságon kívüli eljárások

A fogyasztóvédelmi törvény alapján 1999. január 1-jével *a bírósági rendszer mellett* Magyarországon is létrejött egy alternatív vitarendezési fórum a fogyasztói jogérvényesítés elősegítésére, előtérbe helyezve a viták egyezséggel történő lezárását. 2000 elejére a fővárosban és valamennyi megyében megalakultak *a békéltető testületek*. Hatáskörükbe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősséggel, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták *gyors, hatékony és olcsó rendezése* tartozik. A békéltető testületek eljárásának célja, hogy a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet (a gyártó, a szolgáltató vagy a forgalmazó) közötti vitás ügyet (fogyasztói jogvitát) bírósági vagy hatósági eljáráson kívül, a felek közötti egyezség létrehozásával rendezzék. Amennyiben ez nem sikerül, a békéltető testület hoz döntést a vitás ügyben. A testületi tagokat a területi kamarák és a fogyasztók érdekképviseletét ellátó társadalmi szervezetek egyenlő arányban delegálják. A békéltető testületi eljárás a fogyasztó kérelmére indul 1000 forint eljárási díj ellenében. Az eljárás megindítását az a fogyasztó kérheti, aki panaszával előzőleg eredménytelenül fordult a gyártóhoz, a forgalmazóhoz vagy a szolgáltatóhoz. A tanácsnak a vitás ügyeket 60, bonyolultabb esetben 90 napon belül kell eldöntenie.

A fogyasztóvédelmi törvény előírja, hogy közüzemi, pénzügyi, nyugdíjpenztári, biztosítási, valamint távközlési szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetek a fogyasztói bejelentések intézésére, a panaszok orvoslására és a fogyasztók tájékoztatására *ügyfélszolgálatot* kötelesek működtetni. A panasz elbírálásáról – elutasítása esetén is, indoklással – 15 napon belül írásban kell tájékoztatniuk az ügyfelet. A fogyasztó panaszával ugyanakkor közvetlenül a fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez is fordulhat.

A közérdekű keresetindítás joga

A fogyasztói jogok hatékony érvényesítését szolgálják a *közérdekű keresetindítás* lehetőségét biztosító rendelkezések, amelyek bármely olyan jogszabályba ütköző tevékenység esetén lehetővé teszik a közérdekű keresetindítást – a jogsértést követő egy éven belül –, amely a fogyasztók széles körét érinti, vagy komoly hátrányt okoz. A keresetindításra abban az esetben is lehetőség van, ha a sérelmet szenvedett fogyasztók személye nem állapítható meg. A közérdekű keresetindítás joga a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget, a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezeteket és az ügyész illeti meg. Az EU-hoz történő csatlakozásunk napjától ez a jog az Európai Unió bármely tagországában bejegyzett minősített fogyasztóvédelmi szervezetet megilleti majd.

A fogyasztóvédelmi intézményrendszer

A tapasztalatok azt bizonyítják, a fogyasztók védelme akkor a legeredményesebb, ha abban a fogyasztók is tevékenyen közreműködnek. Részt kell, hogy kapjanak az őket érintő döntések meghozatalában mind közösségi, illetve tagállami szinten, mind a hazai gyakorlatban egyaránt. Az alábbiakban a legfontosabb intézményeket mutatjuk be röviden.

Fogyasztóvédelmi intézmények az Európai Unióban és tagországokban

Az Európai Unió tagországaiban eltérő fejlődés eredményeképpen *három jellemző fogyasztóvédelmi intézményrendszer* alakult ki:

- teljes egészében a civil szervezetekre épül (pl. Németország);
- az állami intézményrendszert helyezi előtérbe (pl. skandináv államok);
- vegyes intézményrendszer működik (pl. Belgium, Franciaország, Spanyolország).

A piacfelügyeleti ellenőrzés szempontjából fontos megemlíteni az úgynevezett RAPEX (Rapid Exchange of Information)-rendszert, amely gyors információcserét tesz lehetővé a tagállamok között a fogyasztók egészségét és biztonságát veszélyeztető termékekről.

Az Európai Unióban *a kormányok elismerik és támogatják a civil fogyasztói szervezeteket*, amelyek gyakran országos szinten rendeznek tájékoztató kampá-

nyokat, illetve programokat. Részt vesznek az érdeksérelmek feltárásában, közvetítésében; jelzik, hogy adott gazdasági intézkedések és jogszabályok milyen hatásokat váltanak ki; információt gyűjtenek és szolgáltatnak; oktatnak és tájékoztatnak; jogi, szakmai és vásárlási tanácsokkal segítik a fogyasztót, közreműködnek a peren kívüli egyezségek létrehozásában.

Az Amszterdami Szerződés a magas szintű fogyasztóvédelem elérésének egyik eszközeként *a nagyobb fogyasztói aktivitást* tekinti, nemcsak a szűken értelmezett fogyasztóvédelem terén, hanem azon közösségi politikákban is – mint például élelmiszerjog, közlekedés, versenyjog, pénzügyi szolgáltatások, környezetvédelem stb. –, amelyek a fogyasztók számára ugyancsak fontosak.

A hazai fogyasztóvédelmi intézmények

A fogyasztóvédelmi törvény külön rendelkezik a fogyasztóvédelem intézményrendszeréről, amely állami és önkormányzati szervekből, valamint társadalmi érdekképviselői szerveződésekből áll.

Az állami fogyasztóvédelmi intézményrendszer

Az állami fogyasztóvédelmi intézményrendszerre vonatkozó szabályok meghatározzák a gazdasági miniszter, illetve a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi fogyasztóvédelmi felügyelőségek fogyasztóvédelmi törvény végrehajtásával kapcsolatos feladatait. Ennek megfelelően a *gazdasági miniszter* feladata a fogyasztóvédelmi politika kialakítása és annak megvalósítása, valamint a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség irányítása és felügyelete. A *Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség* és a *területi fogyasztóvédelmi felügyelőségek* – többek között – ellátják a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos hatósági feladatokat, felügyelik a fogyasztóvédelmet érintő jogszabályok megtartását, és eljárnak a jogsértőkkel szemben. A fogyasztóvédelmi törvény megállapítja a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek eljárásának általános, törvényi szintű szabályait. A speciális eljárási szabályok¹⁸, illetve az áruk és a szolgáltatások biztonságosságával kapcsolatos piacfelügyeleti tevékenység ellátására vonatkozó szabályok¹⁹ kormányrendeletekben találhatóak meg.

Az Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségnél kiépült a *Központi Piacfelügyeleti és Információs Rendszer* (KPIR), amely kölcsönös informatív kapcsolatban áll a

piacfelügyeleti ellenőrző hatóságokkal a veszélyes (nem megfelelő) árukra vonatkozó információk összegyűjtése érdekében. Ez a rendszer hasonló szerepet tölt be, mint az említett RAPEX-rendszer.

A fogyasztói érdekképviseletek

A fogyasztóvédelmi törvény *kiemelt szerepet* tulajdonít a társadalmi fogyasztóvédelmi szervezeteknek, és széles körű tevékenységi körrel ruházza fel őket. Felhatalmazást ad többek között arra, hogy képviseljék a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben; véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabály-tervezeteket; eljárást, vizsgálatot, intézkedést, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy érdekek védelmében; közreműködjenek a fogyasztóvédelmi politika kialakításában; a gazdasági kamarákkal egyenlő arányban delegáljanak tagokat a békéltető testületekbe stb. A 2002-ig szóló fogyasztóvédelmi politika koncepciója megerősítette a hatékony civil szervezetek létrejöttének és a meglévők működésének támogatását annak érdekében, hogy elősegítsék a fogyasztók tájékoztatását, érdekeik képviseletét.

A civil szervezetek közül elsőként az *Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület* foglalkozott fogyasztóvédelmi kérdésekkel. Az egyesületnek már 62 megyei és helyi szervezete van, és 36 tanácsadó irodát tart fenn országszerte. Évente közel húszezer fogyasztó keresi fel kérdéseivel és elsősorban a kereskedelem, valamint a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő problémáival.

engem
is érint.

Fogyasztóvédelem az Európai Unióban

- 1 A fogyasztóvédelmi törvény 1998. március 1-jétől hatályos, és a *Magyar Közlöny* 1997. évi 117. számában hirdették ki.
- 2 Elsősorban az Európai Közösség általános termékbiztonsági előírásainak való megfelelés, miszerint nem hozható forgalomba olyan termék, illetve nem alkalmazható olyan eljárás, amely az élet-, az egészség-, a környezet- és a vagyonbiztonságot veszélyezteti. A gyártó felelőssége, hogy terméke a közösségi előírásoknak eleget tegyen. Köteles gondoskodni az áru biztonságosságáról, amit igazolnia is tudnia kell.
- 3 A fogyasztók gazdasági érdekeit védő közösségi irányelvek közül a legfontosabbak: a fogyasztók megtévesztése; tisztességtelen reklám; tisztességtelen szerződési feltételek; kereskedelmi tevékenység; csoportos utazási szerződések; fogyasztói hitelszerződések; házaló kereskedelem; úgynevezett távolban kötött szerződések; úgynevezett ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések; szavatossági, jótállási jogok.
- 4 1996. évi LVII. törvény
- 5 1993. évi X. törvény
- 6 1997. évi LVIII. törvény
- 7 1995. évi XXVIII. törvény
- 8 1995. ÉVI XC. törvény
- 9 44/1998. (III. 1.) Korm. rendelet
- 10 79/1998. (V. 8.) Korm. rendelet
- 11 20/1999. (II. 5.) Korm. rendelet
- 12 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet
- 13 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet
- 14 1036/1999. (IV. 21.) Korm. határozat
- 15 A vonatkozó jogszabály: a vásárlók minőségi kifogásainak intézéséről szóló 4/1978 (III.1.) BkM rendelet
- 16 A vonatkozó jogszabály: az egyes tartós használatra rendelt termékek jótállási kötelezettségéről szóló 117/1991 (IX.10) Korm. rendelet
- 17 89/1998. (V. 8.) Korm. rendelet.
- 18 89/1998. (V. 8.) Korm. rendelet
- 19 79/1998. (IV.29) Korm. rendelet
- 20 232/2001. (XII. 10.) Korm. rendelet
- 21 7/2002. (III. 29.) GM rendelet