



FVB-15/2010.
(FVB-37/2010-2014.)

J e g y z ő k ö n y v *

az Országgyűlés **Fogyasztóvédelmi bizottságának**
2011. július 5-én, kedden, 10 óra 5 perckor
a Parlament Delegációs termében (főemelet 40.)
megtartott üléséről

* *A jegyzőkönyv eredeti hitelesített példánya az Országgyűlés Levéltárában megtalálható.*

Tartalomjegyzék

Napirendi javaslat	3
Az ülés résztvevői	4
Elnöki megnyitó, a határozatképesség megállapítása	6
A napirend elfogadása	6
A fogyasztóvédelmi stratégia szakmai vitáirátával kapcsolatos tanácskozás megnyitása – Előadó: Simon Gábor, az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának elnöke	7
Szatmáry Kristóf nemzetgazdasági minisztériumi államtitkár vitaindító előadása	8
A Gazdasági Versenyhivatal szerepe a fogyasztóvédelemben – Előadó: Dr. Horváth Zoltán elnökhelyettes, Gazdasági Versenyhivatal	12
A pénzügyi fogyasztóvédelem helye és szerepe a válság után itthon és külföldön – Előadó: Balogh László alelnök, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete	14
Az állami fogyasztóvédelem fejlődési irányai az új fogyasztóvédelmi stratégia tükrében – Előadó: Dr. Kathi Attila kabinetvezető, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	17
Az európai fogyasztóvédelmi politika hatásai a nemzeti politikára – Előadó: Dr. Hajnal Zsolt elnök, Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete	19
A civil fogyasztóvédelem jövője? – Előadó: Dr. Morvay György elnök (Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület)	21
Kérdések és vélemények	23
Konzultáció	25
<i>Dr. Erdélyi Réka ügyvivő (Állampolgári Jogvédő Liga)</i>	<i>25</i>
<i>Bányai Péter Mihály programigazgató (Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége)</i>	<i>26</i>
<i>Gippert Beáta élelmiszer-biztonsági szakértő (Fogyasztóvédelmi és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség)</i>	<i>27</i>
<i>Dr. Kispál Edit szóvivő (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége)</i>	<i>27</i>
<i>Dr. Eitmann Norbert elnök (Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület)</i>	<i>30</i>
<i>Porpáczy Dezső alelnök (Magyar Energiafogyasztók Szövetsége)</i>	<i>31</i>
<i>Bárdi Gábor irodavezető (Mozgássérültek Budapesti Egyesülete)</i>	<i>32</i>
<i>Szép Gábor elnök (Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület)</i>	<i>33</i>
<i>Reflexió</i>	<i>33</i>
<i>A bizottsági állásfoglalás ismertetése</i>	<i>35</i>
<i>Határozathozatal</i>	<i>36</i>
Zárszó – Előadó: Zsigó Róbert, az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának alelnöke	36

Napirendi javaslat

- 1. A fogyasztóvédelmi stratégia szakmai vitairatával kapcsolatos tanácskozás megnyitása**
Előadó: Simon Gábor, a Fogyasztóvédelmi bizottság elnöke
- 2. A hazai fogyasztóvédelem jövője**
Előadó: Szatmáry Kristóf, a Nemzetgazdasági Minisztérium államtitkára
- 3. A Gazdasági Versenyhivatal szerepe a fogyasztóvédelemben**
Előadó: Dr. Horváth Zoltán, a Gazdasági Versenyhivatal elnökhelyettese
- 4. A pénzügyi fogyasztóvédelem helye és szerepe a válság után itthon és külföldön**
Előadó: Balogh László, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének alelnöke
- 5. Az állami fogyasztóvédelem fejlődési irányai az új fogyasztóvédelmi stratégia tükrében**
Előadó: Dr. Kathi Attila, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság kabinetvezetője
- 6. Az európai fogyasztóvédelmi politika hatásai a nemzeti politikára**
Előadó: Dr. Hajnal Zsolt, a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének elnöke
- 7. A civil fogyasztóvédelem jövője?**
Előadó: Dr. Morvay György, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület elnöke
- 8. A Fogyasztóvédelmi bizottság állásfoglalása a fogyasztóvédelmi stratégia szakmai vitairatáról**
(A Házzsabály 30. § (3) bekezdése alapján)
Előterjesztő: Simon Gábor, a Fogyasztóvédelmi bizottság elnöke
- 9. Zárszó**
Előadó: Zsigó Róbert, a Fogyasztóvédelmi bizottság alelnöke

Az ülés résztvevői

A bizottság részéről

Megjelent

Elnököl: **Simon Gábor** (MSZP), a bizottság elnöke
Zsigó Róbert (Fidesz), a bizottság alelnöke
Mágori Józsefné (Fidesz)
Simonka György (Fidesz)
Varga Gábor (Fidesz)
Spaller Endre (KDNP)
Z. Kárpát Dániel (Jobbik)
Ertsey Katalin (LMP)

Helyettesítési megbízást adott

Szabó Zsolt (Fidesz) Mágori Józsefnének (Fidesz)
Boldog István (Fidesz) Spaller Endrének (KDNP)
Földesi Gyula (Fidesz) Simonka Györgynek (Fidesz)
Dr. Horváth Zsolt (Fidesz) Varga Gábornak (Fidesz)
Örvendi László (Fidesz) Zsigó Róbertnek (Fidesz)
Tóth Csaba (MSZP) Simon Gábornak (MSZP)

Meghívottak részéről

Hozzászólók

Szatmáry Kristóf, a Nemzetgazdasági Minisztérium államtitkára
Dr. Horváth Zoltán, a Gazdasági Versenyhivatal elnökhelyettese
Balogh László, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének alelnöke
Dr. Kathi Attila, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság kabinetvezetője
Dr. Hajnal Zsolt, a Fogyasztóvédők Magyarország Egyesületének elnöke
Dr. Morvay György, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület elnöke
Dr. Kispál Edit szóvivő (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége)
Dr. Eitmann Norbert elnök (Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület)
Dr. Pintér György elnök (Indra - Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete)
Gippert Beáta élelmiszer-biztonsági szakértő (Fogyasztóvédelmi és Betegjogi Érdekvédő Szövetség)
Bárdi Gábor irodavezető (Mozgássérültek Budapesti Egyesülete)
Szép Gábor elnök (Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület)
Bányai Péter Mihály programigazgató (Érdekvédő Tanácsadók Országos Szövetsége)
Dr. Erdélyi Réka ügyvivő (Állampolgári Jogvédő Liga)
Porpáczy Dezső alelnök (Magyar Energiafogyasztók Szövetsége)

Megjelentek

Pap Judit (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete)
Dr. Kóródy Dávid (Fogyasztóvédők Országos Egyesülete)
Bárdossy Cecília (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete)
Jankovits György (Nyugdíjasok Országos Szövetsége)
Dr. Korcsog Tamás (Magyar Kereskedelmi és Iparkamara)
Molnár György (Társadalmi Egyesületek Országos Szövetsége)
Hajdú Mária (Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület)
Smolárné Oláh Ildikó (Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület)
Puskás Erzsébet (Társadalmi Egyesülések Szövetsége)
Dr. Kohuth Viktor (Nemzetgazdasági Minisztérium)
Dr. Mozolai Mónika (Nemzetgazdasági Minisztérium)
Keszthelyi Nikoletta (Nemzetgazdasági Minisztérium)
Vámos György (Országos Kereskedelmi Szövetség)
Tököli László (Állami Számvevőszék)
Pekár Erzsébet (Magyar Távirati Iroda)
Dr. Pálfalvy Hilda (Gazdasági Versenyhivatal)
Hegedüs Istvánné (Nemzetgazdasági Minisztérium)

(A nyílt nap kezdetének időpontja: 10 óra 5 perc)

Elnöki megnyitó, a határozatképeség megállapítása

SIMON GÁBOR (MSZP), a bizottság elnöke, a továbbiakban ELNÖK: Jó reggelt kívánok! Szeretettel és tisztelettel köszöntöm a fogyasztóvédelmi bizottság nyílt bizottsági ülésén megjelenteket! Köszöntöm a kormányzati előadókat, a civil szervezetek képviselőit, a szakmai előadókat, a különböző országos szervezetek képviselőit és természetesen a saját bizottságom tagjait.

Önöknek tudniuk kell, hogy ez egy hivatalos bizottsági ülés, annak ellenére, hogy megteremtettük azt a lehetőséget, hogy nyitott keretek között, sok mindenki hozzászólásával, a gondolatok kiterjesztésével valósul meg, de mégis formális bizottsági ülés, ezért előre elnézést kérek, hogy néhány döntés meghozatala a bizottsági ülés elindításához szükséges.

Először is a jegyzőkönyv kedvéért rögzítem, hogy a bizottság határozatképes, és nincsen akadálya annak, hogy a hivatalos bizottsági ülés keretei között ezt a nyílt bizottsági ülést megtartsuk.

A napirend elfogadása

A mai ülésre egy napirendet terveztünk, egyetlenegy olyan témát, amit a mai bizottsági ülés keretében szeretnénk körbejárni, ez az új fogyasztóvédelmi stratégia vitairatában foglaltaknak a megtárgyalása, ennek kapcsán a 4. középtávú fogyasztóvédelmi politikára vonatkozó elképzeléseknek a megvitatása.

Bizottságunk már a 2011. év I. félévre vonatkozó munkatervében is szerepeltette ezt a témakört, ugyanakkor most teremtődött meg annak lehetősége, hogy érdemben az előterjesztést meg tudjuk vitatni, hiszen a Nemzetgazdasági Minisztérium 2011. május 18-án tette közzé és bocsátotta internetes szakmai konzultációra a fogyasztóvédelmi stratégia szakmai vitairatát, amely az augusztus 10-ig terjedő szakaszban kerül megvitatásra. Ebben a munkafázisban, ebben a gondolkodásban, ebben a szakmai konzultációban szeretne a bizottság is érdemben lehetőséget kínálni önöknek is és a bizottság tagjainak is, hogy véleményükkel formálják a stratégiát, a stratégia elkészítésének folyamatát.

A kiküldött meghívónknak megfelelően a tanácskozás megnyitását követően megadott időkeretben a felkért előadóink fognak először megszólalni. Ugyancsak a jegyzőkönyv kedvéért, én ilyen módon is ismertetem önök számára, hogyan alakul az előadói sorrend.

A hazai fogyasztóvédelem jövőjéről előadást tart, egyfajta vitaindítót Szatmáry Kristóf államtitkár úr a Nemzetgazdasági Minisztérium részéről. „A Gazdasági Versenyhivatal szerepe a fogyasztóvédelemben” címmel dr. Horváth Zoltán, a Gazdasági Versenyhivatal elnökhelyettese fogja államtitkár urat követni. Azt követően Balogh László alelnök úr, a PSZÁF részéről tart előadást „A pénzügyi fogyasztóvédelem helye és szerepe a válság után itthon és külföldön” címmel. Majd lépünk tovább, és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselőjében dr. Kathi Attila kabinetvezető „Az állami fogyasztóvédelem fejlődési irányai az új fogyasztóvédelmi stratégia tükrében” címmel fogja elmondani a gondolatait. Őt követi dr. Hajnal Zsolt elnök úr a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének részéről „Az európai fogyasztóvédelmi politika hatásai a nemzeti politikára” címmel. Ebben a körben az utolsó előre felkért hozzászólónk dr. Morvay György elnök úr, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület részéről, aki „A civil fogyasztóvédelem jövője?” címmel tart előadást.

Ezt követően konzultációra kerül sor, melyben a bizottság tagjainak hozzászólása és véleménye hangozhat el, majd az előzetesen, írásban is hozzászólásra jelentkezőknek kapnak szót, utána pedig azok, akik a teremben jelzik, hogy a témához még hozzá kívánnak szólni;

nyilvánvalóan egy megfelelő időkeretben tud ez megtörténni. A végén pedig reagálásra van lehetőség, akár a bizottság tagjai, akár az előadók részéről rövid reagálásokat teszünk meg.

A konzultációt követően tervezzük egy bizottsági állásfoglalás elfogadását, amit menet közben a bizottság tagjai meg fognak kapni. Amennyiben ezt a bizottság tagjai elfogadják, akkor a bizottság állásfoglalásaként az internetre kikerülve szélesebb körben is megismerhetővé válik. A legvégén a bizottság alelnöke, Zsigó Róbert úr fog egy zárszót mondani.

Úgy tervezzük, hölgyeim és uraim, hogy fél egy óra táján a bizottsági ülést bezárjuk, majd ezt követően itt, a teremben egy szolid kis állófogadásra – egy kis frissítőre, szendvicstre – várunk mindenkit. Mégiscsak, egy mozgalmas délelőtt eltöltését követően, ha már a szellem az üdítő táplálékát megkapta, akkor a végén a testnek is adjunk, úgyhogy örömmel veszem, ha önök itt maradnak a legvégéig, és ezen a kis, kötetlen beszélgetésre is lehetőséget adó állófogadáson is velünk tartanak.

Szeretném megkérdezni a bizottság tagjait, hogy mind az ülés témájával, mind az ismertetett lebonyolítással egyetértenek-e. Ha igen, akkor kérem tisztelettel, hogy ezt szavazatukkal erősítsék meg. *(Szavazás.)* Köszönöm szépen.

Megállapítom, hogy egyhangúlag elfogadtuk az ülés napirendjét és a lebonyolítás rendjét. Eszerint a bizottság mai ülésének felvezetésére a bizottság elnöke vállalkozna. Röviden, néhány gondolatban szeretnék a fogyasztóvédelmi stratégia szakmai vitairatával kapcsolatos pár gondolatot elmondani, majd azt követően Szatmáry Kristóf államtitkár úr mondja el vitaindítóját.

A fogyasztóvédelmi stratégia szakmai vitairatával kapcsolatos tanácskozás megnyitása – Előadó: Simon Gábor, az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának elnöke

SIMON GÁBOR (MSZP): Ha megengedik, akkor én tényleg röviden csak pár gondolatot mondanék. Nem olyan régen volt szerencsém már egy szakmai konzultáción, a civil szervezetek meghívásának eleget téve néhány gondolatot elmondani, ezt a megközelítést szeretném ma is érvényesíteni.

Az előzmények a fogyasztóvédelmi stratégiára vonatkozóan már a korábbi stratégiákban is látszottak. Látszott az a szándék, hogy a fogyasztók biztonságérzetének növelése megtörténjen, hogy az állami hatóságok feladatának hatékonyabb ellátása, mint egy megoldandó feladat és szempont, érvényesüljön, hogy a fiatalokéknak és különösen a különböző fogyasztóvédelmi szempontból hátrányos helyzetűnek tekinthető fogyasztóvédelmi csoportoknak a védelme meg tudjon jelenni, hogy egy tudatos fogyasztóvédelmi magatartás, tudatos fogyasztói magatartás jelenjen meg a gondolkodásban, hogy az alternatív vitarendezési fórumok jelentősége, szerepe és ennek fejlesztése benne legyen a gondolkodásunkban. Ehhez kötődtek az előző fogyasztóvédelmi stratégiák. 1999-től kezdve egymást követően három fogyasztóvédelmi stratégiát is elfogadtak a hivatalban lévő kormányok, és most van az a szakasz, amikor a harmadik fogyasztóvédelmi stratégia 2010. évi lejártát követően a negyedik megalkotásához látunk hozzá.

A célokról csak nagyon röviden szólnék, mert biztos vagyok benne, hogy az államtitkár úr és többen is érinteni fogják, de talán néhány olyan elemet én magam is szeretnék szóba hozni, amelyeket fontos iránymutatónak tartok. Ilyennek gondolom azt, hogy a vásárlás helyétől és tárgyától függetlenül egyformán hatékony védelem legyen. Az Európai Unió közösségének tagjaként érvényesíteni kell azt, hogy az Unióban a polgár bárhol is vásárol, biztos legyen abban, hogy hatékony védelemben fog részesülni. Azután fontosnak gondolom azt, hogy a fogyasztói jogok egyfajta beépülése, tudatosabb érvényesülése történjen meg a polgári gondolkodásmódban, és fontosnak tartom azt is, hogy a fogyasztói jogalkalmazás dimenziója szélesedjen, hiszen Magyarország minden állampolgára a maga

módján fogyasztó, ezért megilleti őket a védelem, a tudás és az ehhez kapcsolódó eljárásokban való részvétel.

Fontosnak gondolom azt, hogy ne csak a büntetés, hanem az alternatív, preventív eszközök alkalmazása révén a hatósági jogalkotás is fejlődjön, megjelenjenek a pozitív listák, a „Fogyasztóbarát” embléma érvényesülni tudjon. Ezek mind azt segítik elő, hogy ennek a folyamatnak a másik oldala is felépüljön. Fontosnak gondolom azt is, hogy a fogyasztóvédelmi tájékoztatás, felvilágosítás egységesítése, fokozása megtörténjen. Rendkívül fontosnak tartom a civil szervezetek szerepét, hatáskörük bővítését, a hatékony fogyasztóvédelemben való részvételüket. Az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottsága a civil szervezeteket teljes mértékben partnerként kezeli, nemcsak azzal, hogy jelzésértékűen állandó bizottsági meghívottak az országos fogyasztóvédelmi civil szervezetek, hanem azzal is, hogy ez a második olyan bizottsági nyílt napunk, ahol a civil szervezetek nem a háttérben, hanem az asztalnál ülve egyenrangú résztvevői a konzultációnak, sőt, a bizottsági nyílt nap kifejezetten a civil szervezetek érdekében történik.

Tulajdonképpen még egy dolgot szeretnék itt szóba hozni. A hazai fogyasztóvédelmi stratégiák megalkotásában, úgy látom, van szinergia az európai fogyasztóvédelmi politikával, az európai célkitűzésekkel. Ezt hasznos és követendő megközelítésnek látom. A Zöld könyv 2007-ben történő elfogadását követően látható, hogy a hazai fogyasztóvédelem szándékai szorosan összekapcsolódnak az európai uniós törekvésekkel, a normatív jogalkotás folyamatával.

Következtetésként két-három megjegyzést tennék. Egyrészt látszik az, és ez egy fontos elem, amit vissza is szeretnék igazolni, hogy az európai uniós törekvések megfelelő minőségű hazai adaptációját látjuk a vitairatban. Ugyanakkor azt is meg kell jegyezni, hogy rendkívüli újdonság, meglepetésszerű megállapítás az, hogy most még nincs stratégia, a stratégiát a következő időszak konzultációi, az önkormányzati jelzések fogják elősegíteni, azért, hogy ebben az irányban is formálódjon. Mint minden elfogadható, jó dolog, ez is legtöbbször a végrehajtáson múlik, mert akkor lesz a hazai fogyasztóvédelmi stratégia egy jó minőségű, elfogadott irat, a mindennapi életbe átmenő szempont, hogyha a megfelelő végrehajtáshoz szükséges eszközök is hozzá lesznek rendelve.

Összességében azt szeretném mondani, a bizottság kész arra, hogy a mai megnyitott vita folyamatát végigkísérve a vita lezáródását követően a stratégiát akár újra egy bizottsági ülés keretében megnézzük, és arra, amit egyébként a kormány, a minisztérium az összegzés nyomán elkészít és beterjeszt, szívesen vetünk egy pillantást.

Köszönöm a türelmüket, amiért ezt a kiegészítést az ülés elején meghallgatták. Ahogyan megígértem, első felkért hozzászólóként a Nemzetgazdasági Minisztérium részéről Szatmáry Kristóf államtitkár úrnak megadom a szót 15 perces időkeretben. Kérem az államtitkár urat, vegye ezt figyelembe, hiszen egy nagyon szigorú menetrendet próbáltunk kialakítani. A szó az államtitkár úré.

A hazai fogyasztóvédelem jövője – Előadó: Szatmáry Kristóf államtitkár (Nemzetgazdasági Minisztérium)

SZATMÁRY KRISTÓF államtitkár (Nemzetgazdasági Minisztérium): Köszönöm szépen, elnök úr.

Tisztelt Bizottság! Először is engedjék meg, hogy megköszönjem, amiért a bizottság ilyen aktívan, fórumot teremtően részt vesz a Nemzetgazdasági Minisztérium fogyasztóvédelmi koncepciója menetében és az ezzel kapcsolatos társadalmi vitában.

(*Vetítés.*) Mivel a koncepció alapján készül a fogyasztóvédelmi törvény a parlament elé reményeim szerint ősszel benyújtásra kerül, valójában ezért döntött néhány hónappal ezelőtt a minisztérium úgy, hogy ezt előzze meg egy hosszabb, majdnem 3-4 hónapos társadalmi vita,

ahol valóban felszínre kerülnek azok a kérdések, amelyek érintik a fogyasztóvédeket, de érintik a fogyasztóvédelem másik oldalán lévő vállalkozókat is. Olyan fogyasztóvédelmi politikát próbálunk alkotni először koncepcionális szinten és ebből következően törvényi szinten is, amely alapvetően két jegyet hordoz magán.

Az egyik az, hogy a meglévő jó rendszereket továbbfejleszti, másrészt pedig azoknál az intézményeknél, amelyek működésével kapcsolatban kérdések merülnek fel, értelemszerűen a változás mellett teszi le a voksát. Azt meg tudom erősíteni továbbra is, hogy a fogyasztóvédelem kiemelt területe a Nemzetgazdasági Minisztérium munkájának, és ennek következtében gondolom úgy, hogy ez a koncepció, illetve az erről folyó társadalmi vita is jó alapot ad az együttműködésre, a párbeszédre. Még egyszer köszönöm a bizottságnak, hogy lehetőséget adtunk itt bemutatni, hogy ebben a vitában részt vesz, és remélem, hogy az interneten és más fórumokon ez a társadalmi vita eredményesen fog lezajlani.

Az időkeretet figyelembe véve megpróbálok nagyon röviden kommenteket fűzni azokhoz a slide-okhoz, amelyek itt bemutatásra kerülnek. Egyébként ezt el tudjuk juttatni – a kollégákra nézek – a vendégeknek és a bizottság tagjainak is.

Nyolc pontot emeltem ki a fogyasztóvédelmi politika alapelvei között, és azt gondolom, hogy hosszan lehetne mindegyikről beszélni. A magas szintű fogyasztóvédelem számunkra azt jelenti – és ebben van egyfajta európai kitekintés is –, hogy legyen a fogyasztó bárhol Európában, vegyen bármit is, szolgáltatást vagy terméket, hasonló szinten tudja képviselni és átlátni azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egy ilyen vásárlással számára adóttak. Itt az európai összehasonlítás – ahogy elnök úr is mondta – nagyon fontos számunkra. Valóban, a fogyasztóvédelmi politikai szemléletváltás is sok tekintetben ennek az anyagnak a sajátja, mert egyrészt egy mélyebb beépülést igényel a magyar fogyasztók körében, ugyanakkor szükséges egy szemléletváltozás a vállalkozások tekintetében is; de erről majd az anyag későbbi részében lesz lehetőség egy picit részletesebben szólni.

Alapvetően a jogi szabályozás áll ennek az anyagnak a középpontjában, mert mint ahogy említettem, egy törvénytervezet, a fogyasztóvédelmi törvény módosítása következne majd ebből a koncepcióból. Ennek része egyébként a piacfelügyeleti rendszer egészének elemzése, áttekintése, maga a jogalkalmazás eszközeinek bővítése alternatív, preventív eszközökkel. Nagyon fontos a békéltető testületek szerepének értékelése, és szerintünk megerősítése, illetve egy fontos része a fogyasztók, és bizonyos elképzelések szerint a vállalkozások oktatása is a tudatos fogyasztóvédelmi politikának.

Három lábon áll, három fundamentuma van lényegében a fogyasztóvédelmi politikának – ha lehet így mondani –, ez egyrészt maga a fogyasztóvédelmi rendszer, maga a minisztérium és a fogyasztóvédelmi hatóságok megosztott jogkörökkel. Nagyon fontos eleme a részben állami szabályozás alatt álló, de tudjuk, hogy köztestületi irányítás alatt álló békéltető testületek működése, és elengedhetetlen, nélkülözhetetlen a fogyasztóvédelmi érdekképviseletet ellátó társadalmi szervezetek megerősítése, felkészítése és szerepvállalása.

Az állami fogyasztóvédelem talán a leginkább hozzánk, a minisztériumhoz közelálló. Itt nagyon fontos az NFH szerepének az értékelése, a pontos hatáskörök tisztázása, részben a Vidékfejlesztési Minisztérium hasonló, vagy részben hasonló feladatot ellátó intézményeivel való kapcsolata, illetve a másik két szervezettel, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével, illetve a Gazdasági Versenyhivatallal történő együttműködés. Azt gondolom, hogy ez az egyik alapja a hatékony állami fogyasztóvédelemnek.

Ha konkrétan a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság feladatairól és céljairól beszélünk, akkor jutunk lényegében vissza a koncepció alapkérdéseire, ami a kiszámítható és átlátható jogalkalmazás. Itt, mint említettem, egyfajta szemléletváltás is szükséges, mert azt gondolom, hogy nem jó az a fogyasztóvédelmi politika, amelyik a vállalkozókat potenciális ellenségnek tekinti. Természetesen a fogyasztóvédelem központjában a fogyasztó áll, és a fogyasztók

jogainak a védelme, de semmiképpen sem lehet egyfajta ellenséges felfogást a vállalkozókkal szemben alkalmazni.

Meggyőződésünk az, hogy e tekintetben egy sokkal tárgyilagosabb, sokkal pragmatikusabb együttműködésre van szükség a vállalkozókkal. Bár tudjuk, a bírság rendszerét szívünk szerint megszüntetnénk, de nem lehet, mint állami kényszerítő eszközt megszüntetni, viszont ennek alkalmazását mindenképpen a vállalkozói terhek, adminisztrációs terhek csökkentését figyelembe véve kell meghatározni, és azt kell elérni, hogy a fogyasztóvédelmi hatóságban a vállalkozók ne ellenséget lássanak, hanem egy olyan szervezetet, amelyik segíti az ő munkájukat.

Én azt gondolom, hogy Magyarországon e tekintetben a vállalkozások – itt alapvetően a kis- és közepes vállalkozásokról beszélünk – esetében is egy szemléletváltás van folyamatban, és egyre inkább azt várják el a fogyasztóvédelmi hatóságoktól, hogy partnerek legyenek, segítsenek nekik betartani a fogyasztóvédelmi előírásokat. Az erre vonatkozó együttműködések, azt gondolom, hogy jól segíthetik a fogyasztóvédelem munkáját. Nem megyek bele részletesen, mert egy külön konferencia témája lehet a fogyasztóvédelmi hatóság és a vállalkozók együttműködése, de nekünk mindenképpen szándékunk ezt egy korrekt, nem mindenáron szankcionáló viszonyrendszerre helyezni, hanem egy együttműködő, oktató, támogató fogyasztóvédelmi hatóságot szeretnénk a vállalkozásokkal szemben, egy olyan hatóságot, amelyik határozottan és egyértelműen képviseli a fogyasztók érdekeit. Én itt látom egyébként a szemléletváltást, hogy a vállalkozók nagy része, a tisztességes vállalkozók nagy része ugyanúgy partnert lát a fogyasztóvédelemben, hiszen a saját üzleti környezetüket, a saját üzleti lehetőségeiket segíti az, ha a fogyasztók igényeit előre megismerve úgy tud kapcsolatot kiépíteni a vállalkozó, hogy azt egy hatóság segíti. Ennek kapcsán fölmerült a kérdés bizonyos közszolgáltatások tekintetében, a koncepcióban ezek jogi tisztázására, bizonyos fogyasztóvédelmi előírások kiterjesztésére akár a vízi közmű-szolgáltatások, akár a hulladékkezelési vagy az elektronikus hírközlési területen.

Egy külön feladata egyébként a hatóságnak, céljai között kiemelték a fiatalok és az idősek, ugyanis bizonyos fogyasztói társaságok az elmúlt időszakban termékbemutatókkal egybekötött, a fogyasztóvédelem szempontjából igen aggályos tevékenységet folytatnak, és így jutottunk arra, hogy nemcsak a fiatalok kell, hogy kiemelt védelmet és odafigyelést kapjanak a fogyasztóvédelmi hatóságoktól, hanem az idősek tekintetében is szükséges lehet ezt megtenni. Ugyanígy egy külön terület a ma egyre inkább terjedő e-kereskedelemnek a megszokott fogyasztóvédelmi politikától eltérő kezelése és az erre való fókuszálás.

Ugyancsak fontos a koncepció alapján a piacfelügyeleti tevékenység erősítése. Itt alapvetően a nem biztonságos, veszélyes termékek kiszűrése az elsődleges feladat, de itt is kiemelkedő a gyermekek, a kiskorúak védelme. Visszatérve megint egy kicsit a vállalkozásokra, szükség van bizonyos alternatív és preventív hatású eszközök kidolgozásra, ami azt gondolom, egy új, hangsúlyos eleme kell, hogy legyen a fogyasztóvédelemnek, és a vállalkozásokkal kapcsolatban el is indultak bizonyos kezdeményezések már az elmúlt időszakban, de ezeket szeretnénk hangsúlyosabbá tenni a koncepcióban és az abból következő törvényben is. Ilyen például az ajánlások kidolgozása, egy kiszámítható ellenőrzési rendszer megteremtése a vállalkozások számára, de ennek a gondolkodásnak egy eleme a pozitív lista továbbfejlesztése, illetve hogy bizonyos ellenőrzések tekintetében akár előzetes vagy utóellenőrzések során – ami a pozitív listánál egy lehetőség – bővítsük a vállalkozókkal kapcsolatos újfajta szemléletmódot. Ugyancsak az alternatív és preventív eszközöknél van a „Fogyasztóbarát” embléma, valamint az ezzel kapcsolatos, kicsit a pozitív listára hasonló kezdeményezések továbbfejlesztéséhez a jogszabályi környezetbe való beültetése.

Egy külön terület és esetlegesen a fogyasztói jogok fontos bővítése a közérdekű igényérvényesítés rendszerének a megteremtése. Azt gondolom, abban még az út elején állunk, hogy hogyan is lehet az egyes fogyasztói panaszok kivizsgálása kapcsán eljutni oda,

ahol az összes érintettet képviselni lehet a jogérvényesítés kapcsán. Ez is az egyik fontos eleme a most zajló konzultációnknak, illetve a későbbiekben az ebből következő törvényi szabályozásnak.

Az idő rövideje miatt vitaindítóként címszavakban beszélek, de próbálom az elnök úr 15 percét betartani. Azt gondolom, hogy az itt ülők tanulmányozták a koncepciót, nem kell a részletekbe belemennem, csak a kiemelésekre próbálok hangsúlyt helyezni.

A három láb egyike az állami fogyasztóvédelmi intézményeken túl a békéltető testületek szerepe. Azt gondolom, hogy a békéltető testületek az a találkozási pont, amely a fogyasztók és a vállalkozások tekintetében képes egy asztalhoz ültetni az érdekelt feleket. A békéltető testületek hosszú utat tettek meg odáig, hogy ma azt tudjuk mondani, vagy azt merjük mondani, hogy a békéltető testületekre lehet és kell is építkezni az elkövetkező időszakban, és lehetőség szerint bővíteni kell mind a jogi, mind pedig az egyéb támogatásokat, hogy a vállalkozások és a fogyasztók számára olyan valódi fórum legyen, ahol a jogaik érvényesítésére viszonylag gyors és praktikus megoldást tudnak találni. Azt gondolom, hogy a békéltető testületek működésének a számai – ezeket önök bizonyára ismerik – azt mutatják, hogy évről évre nő az igény a békéltető testületek munkájára. Ezzel kapcsolatban a koncepció fontos elemének kell lennie annak, hogy ezeket a lehetőségeket a békéltető testületek tekintetében bővítsük. Nem mondom végig az összes ezzel kapcsolatos kérdést.

A harmadik része a dolognak, amint mondtam, hogy elengedhetetlen és sem az állami rendszer, sem a békéltető testületek rendszere nem képes pótolni vagy helyettesíteni a fogyasztóvédelmi érdekeket képviselő társadalmi szervezetek szerepvállalását a fogyasztóvédelem egységes politikájában. Itt több célkitűzést meg lehet említeni. Ilyenek a szakmaiság további támogatása, az egymást erősítő együttműködések, az oktatásban fontos szerepük van, a kampányok, az említett online fogyasztóvédelmi területen a tájékoztatás, illetve a terület ellenőrzése. Azt gondolom, ez annak a koncepciónak egy viszonylag fontos és terjedelmes részét képezi, amelynek a társadalmi vitája jelen pillanatban folyik. Ugyanitt még további feladatokat is fel lehet sorolni, amelyek részben kapcsolódnak a pályázati pénzek kérdéséhez, de ez mindig egy neurálgikus és fontos pont. Az ideai pályázatokat illetően jelen pillanatban a minisztérium némi elmaradásban van. Ezzel kapcsolatban azt tudom megerősíteni, hogy lesznek pályázatok, azonban az államigazgatás működésének időbeliségére most nem mernék vállalkozni, de az biztos, hogy forrás van rá, és elméletileg ezek a pályázatok rendelkezésre fognak állni.

Az egész anyag kapcsán egy kicsit visszatérve azokra a fórumokra, amelyek ezt a három lábat egy asztalnál tárgyalják, ez részben a Fogyasztóvédelmi Tanács működési kereteinek a felülvizsgálata, részben pedig a koncepció része, és ettől függetlenül is folyik a munka. Itt azt tudom megerősíteni, hogy a Fogyasztóvédelmi Tanács fennmarad, minden fél szükségét érzi, hogy egy ilyen tanács a jövőben is legyen, ahol nemcsak egy bizottsági ülés keretében tudjuk ezeket a kérdéseket megbeszélni, azonban mindenképpen át kell tekintenünk a Fogyasztóvédelmi Tanács belső struktúráját, szerkezetét, és véleményünk, illetve vélekedésem szerint az év második felében, tehát még a koncepció lezárulta előtt vagy a környékén, de még a törvényjavaslat benyújtása előtt reményeink szerint egy kicsit újjászervezett, a feladataiban átgondolt Fogyasztóvédelmi Tanács újra összehívásra kerülhet. Azt gondolom, egyébként lényegében ez is annak a koncepciónak a része, amiért ma itt összejöttünk.

A 15 percet talán egy picit túllépve, röviden, nagyjából így tudom összefoglalni azokat a főbb irányokat, amelyek a fogyasztóvédelmi koncepcióban megfogalmazásra kerültek. Sajnos, nem tudok végig itt maradni, de a Fogyasztóvédelmi Főosztály részéről a kollégáim itt vannak, ha kérdéseik vannak a koncepcióval kapcsolatban, megpróbálnak válaszolni.

Még egyszer köszönöm a lehetőséget a bizottság részéről, és bízom benne, hogy ez a szakmai tanácskozás is fontos adalék lehet a jobb fogyasztóvédelmi törvény koncepciójának a megalkotásához. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen az államtitkár úr megértését és azt is, hogy a gondolataival segítette elindítani ezt a konzultációt, a kollégái pedig szívesen részt vesznek a tanácskozás folyamatában.

A továbbiakban szeretném jelezni, hogy 8-8 perces időkeretben zajlanak a hozzászólások, ezért előre is elnézést kérek a hozzászólóktól, de az időpontokat előre egyeztetttük.

Egy megjegyzést szeretnék tenni. Ha bárkinek még van írásos prezentációja, szívesen vesszük, ha a bizottság titkárságára eljuttatja, és az államtitkár úr felajánlását is köszönjük. Ezt követően ezeket a bizottság honlapján is nyilvánossá tesszük, és igény szerint bárkinek el is tudjuk küldeni.

A Gazdasági Versenyhivatal szerepe a fogyasztóvédelemben – Előadó: Dr. Horváth Zoltán elnökhelyettes, Gazdasági Versenyhivatal

Most továbbadom a szót dr. Horváth Zoltán úrnak, a Gazdasági Versenyhivatal elnökhelyettesének. Elnökhelyettes úr, öné a szó.

DR. HORVÁTH ZOLTÁN elnökhelyettes (Gazdasági Versenyhivatal): Köszönöm, elnök úr. A Gazdasági Versenyhivatal nevében én is szeretném megköszönni a lehetőséget, hogy ezen a bizottsági ülésen részt vehetek. Az én kollégáim is itt vannak, hogy néhány gondolat erejéig elmondhassuk azt, hogy a Gazdasági Versenyhivatal tevékenységében a fogyasztóvédelemnek milyen szerepe van. Mielőtt ebbe belekezdenék, előljáróban szeretném elmondani, hogy a kibocsátott vitaanyag problémafelvetéseivel, a megoldások irányába mutató elképzelésekkel alapvetően egyetértünk, és már most fel tudom ajánlani a Gazdasági Versenyhivatal tevékenységét is érintő intézkedések meghozatalát kollégáim közreműködésével.

Örömmel tapasztaltuk, hogy a vitaanyagban a fogyasztói tudatos döntés állapota véleményünk szerint is alapvető feltétele nemcsak az egészséges versenynek, hanem a hatékony fogyasztóvédelmi stratégiának is, azért, hogy minden jövőbeli intézkedésnél tulajdonképpen a fogyasztó tudatos döntése, a hatékony és jól informált tudatos döntés kialakítása legyen az alapvető célkitűzés, és minden intézkedésnek ezt a célkitűzést kell szolgálnia.

Egyetértünk azzal az állásponttal, hogy a fogyasztóvédelem nem akkor hatékony, ha a jogsértő magatartást iszonyatos bírságokkal sújtja, hiszen a jogsértéssel okozott kár ezáltal nem térül meg, a fogyasztó érdekei megsérülnek. Ennek a felvetésnek a tükrében végül is megállapítható, hogy a Gazdasági Versenyhivatal valahol a fogyasztóvédelmi hatósági láncolat végén van, hiszen az eljárására akkor kerül sor, amikor már tulajdonképpen megtörtént a baj, bekövetkezett a jogsérelem, és a fogyasztó hozzánk fordul, hogy valamilyen céllal segítséget nyújtsunk neki, ami viszont a mi hatáskörünk alapján nem lehetséges, hiszen a Gazdasági Versenyhivatal nem a fogyasztói jog érvényesítésével, hanem a piaci magatartásokkal a versenyhatékonyság fenntartása érdekében tevékenykedik. Minden dicsekvés nélkül állíthatom, hogy a Gazdasági Versenyhivatal a fogyasztóvédelem terén megkerülhetetlenül hasznos, ezt bizonyítja az a tény is, hogy a versenyhivatali döntések túlnyomó többségét a bíróságok helyben hagyják, és nem változtatják meg.

A GVH az elmúlt időszakban mind a versenyfelügyeleti eljárásai, mind a versenypártolási tevékenysége keretében foglalkozott olyan ügyekkel, amelyek a fogyasztók széles köreinek széles érdekeit érintik, és amelyek abba az irányba mutatnak, amelyet a

vitaanyag is felvet. Ilyen kérdéskör a fogyasztói csoportok ügye, amelynek kapcsán a Gazdasági Versenyhivatal két fő problémát tud azonosítani: egyrészt a tisztességtelen tájékoztatási tevékenységet, másrészt a szerződéses konstrukciókkal kapcsolatos problémákat. Hatásköréből kifolyólag természetesen csak a tisztességtelen tájékoztatási tevékenységgel tud foglalkozni, hiszen a szerződéses kapcsolatok kérdése a magánjog szférájába tartozik, és végső soron a bíróság döntési jogköre.

A szerződéses konstrukciókkal kapcsolatosan azért a problémákat észleltük, és kezelésük érdekében többször javasoltuk jogszabályi rendelkezések meghozatalát is. Ismert, hogy jelenleg folyamatban van a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos szabályozás, amelynek egyeztetésében, illetve a szabályozás alakításában a Gazdasági Versenyhivatal munkatársai is részt vettek.

A másik fontos kör a magyar termékek köre, szintén érinti a vitaanyag is ezt a problémakört. A Versenyhivatalnál négy eljárás is folyik pillanatnyilag a fogyasztóvédelmi irodánál, amelyek egyike sem zárult még le, de egyetlenegy van olyan fázisban, hogy a közeljövőben várható a versenytanácsi döntés. A hungarikumokkal kapcsolatos szabályozás kialakításában is aktívan részt vettünk természetesen.

Véleményünk szerint is kiemelt szempont az érintett hatóságok együttműködése. Folyamatosan vizsgáljuk és alakítjuk a jogszabály-változások tükrében és függvényében a hatóságokkal való együttműködésünk körét, ez többnyire együttműködési megállapodások keretében valósul meg. A legutóbb, éppen tegnap jött létre a PSZÁF-fal való együttműködési megállapodás legújabb változata, gondolom, Balogh alelnök úr erről fog majd beszélni.

Rendkívül fontosnak tartjuk a prevenciót a Gazdasági Versenyhivatal fogyasztóvédelmi tevékenysége kapcsán is. Ugyan ennek egyik válfaja a jogsértő magatartások kapcsán kiszabott bírság, amely nemcsak az elkövetővel vagy jogsértővel szemben fejthet ki bizonyosfajta visszatartó hatást, hanem a hasonló tevékenységet űzők lelkiületében is – ha úgy tetszik –, és ez a visszatartó hatás valahol a prevenció egy fajtájaként nyilvánulhat meg.

A másik eszköz a fogyasztói tudatosságot növelő kampányokban való aktív részvétel. A Gazdasági Versenyhivatalnak vannak e tevékenység hatékonyabbá tételére bizonyos forrásai, amit eddig is és ezután is erre a célra fog fordítani. Fontos szerepe van – és ezt már hangsúlyozta elnök úr is a bevezetőjében – a civil szervezetek munkája támogatásának. Mi is szeretnénk ebben a tevékenységben jelentős szerepet vállalni, hiszen a mi érdekünk is az, hogy a fogyasztók minél jobb helyzetben legyenek, amikor a piac szereplőivel kapcsolatba kerülnek.

Magával a vitaanyaggal kapcsolatban tettünk észrevételeket, ebből most kiemelnék néhányat, melyek nem feltétlenül javaslatok, hanem megállapítások is. Így például a hatásköri rendszer kapcsán mi is megállapítjuk, hogy noha időnként vannak bizonyos tartalmi átfedések a tevékenységeket illetően, a hatósági rendszer jól működik a fogyasztóvédelem vonatkozásában. Már említettem, hogy a szerződéses jogviszonyokkal kapcsolatos problémák alapvetően a magánjog szférájába tartoznak, de esetenként és igen nagy súllyal vannak fogyasztóvédelmi vonatkozásai is, így különösen az általános szerződési feltételekkel kapcsolatos problematikát emelem ki, ugyanis az esetek többségében nem kerülnek közvetlenül a fogyasztók kezébe jogügylet létrejötte kapcsán az általános szerződési feltételek, csak később kerülnek homlokterébe azok a problémák, amelyek ezen feltételek nem ismeretéből származnak.

Említésre került a hatóságok általi ajánlások kibocsátása is. Hasonló jellegű elvi kinyilatkoztatásokkal a Gazdasági Versenyhivatal is él, de látható, hogy mivel ezek nem kötelező erejűek, és a döntési folyamat végén lévő bíróságokat nemigen köti, nagyon komoly problémák keletkezhetnek, hogyha ezek az ajánlások nem kellően körültekintőek és alaposak.

Tehát jól körül kell járni azt, hogy mikor és milyen körben van szükség, vagy egyáltalán lehetőség ilyen kiadására. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Nagyon szépen köszönöm elnökhelyettes úr gondolatait. Mielőtt szót adnék Balogh László alelnök úrnak, a PSZÁF képviselőjében, szeretnék hozzájárulni, hogy még könnyebb legyen a hatékony időgazdálkodás, ha nem veszik bántónak előadónk, 7 percnél megkoccantom a poharat, és mindenki pontosan tudni fogja, hogy még van egy perce arra, hogy a gondolatait kerekén, szépen lezárja. Ezt nem azért teszem, mert érdektelen az, amit önök mondanak, hanem azért, mert olyan nagy mennyiségű hozzászólási igény van, hogy nem szeretnénk, ha elvonná a konzultációtól, a vitától a lehetőséget, amit semmiképpen sem szeretnénk; egyébként pedig köszönöm szépen a megértésüket.

Természetesen mindig a következő jár a legrosszabbul, de most megadom a szót Balogh László alelnök úrnak a PSZÁF részéről, hogy tartsa meg előadását „A pénzügyi fogyasztóvédelem helye és szerepe a válság után itthon és külföldön” címmel. Parancsoljon, öné a szó.

**A pénzügyi fogyasztóvédelem helye és szerepe a válság után itthon és külföldön –
Előadó: Balogh László alelnök, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete**

BALOGH LÁSZLÓ alelnök (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete): Elnök úr, köszönöm szépen.

Tisztelt Bizottsági Tagok! Tisztelt Vendégek! Távirati stílusban megpróbálom 8 percbe szorítani a mondandómat, melyben 6 tételt próbálok megfogalmazni, és lesz egy konklúzió is. Mindegyikre jut egy perc, és akkor elnök úr megkocogtatja a poharát.

A pénzügyi szolgáltatások – és ez az első tétel –, pénzügyi termékek összetettsége, átláthatósága, kockázatossága az utolsó tíz évben ugrásszerűen megnőtt. Egyre bonyolultabbak lettek, a kockázati tartalmuk igen magas, és hihetetlenül komplex magánjogi háttere alakult ki ezeknek a dolgoknak. Ha hozzáteszem ehhez a becsomagolt termékeket, a szektorokon átívelő termékeket, mint például uniting típusú biztosítások, vagy a befektetésekkel kombinált betétek kérdését, akkor világos, hogy mire gondolok. Azt is látni kell, hogy egy-egy szolgáltató intézménynél jogász, közgazdász, matematikus teamek hónapokig dolgoznak egy-egy konstrukció összeállításán, különleges szofisztikáció, összetettség alakul ki, és ez létrehoz egy hihetetlen aszimmetriát a kinti fogyasztókkal szemben, akiknek sem termékismeretük, sem gazdasági erejük, sem jogi ismeretük, de főleg idejük nincs, hogy ugyanezt az energiát befektessék, mielőtt egy produktumba belevágnak. Egy példát szeretnék erre illusztrációként mondani. Amerikában 30 évvel ezelőtt egy hitelkártya-szerződés egyoldalas volt, ma 30 oldalnál meg sem állnak, inkább átlagosan 50 oldalas egy hitelkártya-szerződés.

A második tétel. A pénzügyi válság egyik oka éppen ezeknek a termékeknek az átláthatatlansága, a következmények felmérhetetlensége és a kockázatok összetettsége volt. A fogyasztók a világon jelentős károkat szenvedtek el, jelentős veszteségeket írhattak le, és sokaknál az egész rendszer is veszélybe került. A fogyasztók eközben nem lettek sem tájékozatlanabbak, sem butábbak, igaz, sokkal okosabbak sem, de a fogyasztók nem lettek rosszabbak ebben a 10-15 évben, egyszerűen bíztak a pénzügyi rendszerben, a bankokban, az értékpapírokban, a felügyeleti hatóságokban, de a válság károkat okozott, csalódott, frusztrált fogyasztók sokaságát eredményezte. Ettől kezdve ez már több mint fogyasztóvédelmi kérdés, hiszen ez már prudenciális és adott esetben rendszerstabilitási kérdést is felvet, és innen kezdve izgalmas az, hogy miért a pénzügyi felügyeletet foglalkoznak általában a pénzügyi fogyasztóvédelemmel, hiszen többszörösen is érdekeltek abban, hogy ez a pénzügyi fogyasztóvédelem a fogyasztók érdekében is, a rendszer érdekében is és a pénzügyi infrastruktúra érdekében is jól működjön.

Itt is engedjenek meg egy példát. 2007-ben volt egy konferencia Amerikában a válság előtt. Pontosan elemezték, hogy mi fog bekövetkezni, és három vagy négy Nobel-díjas közgazdász részvételével azt találták mondani, hogy igen, ezt értjük, de hiszen ez csak egy fogyasztóvédelmi probléma. Látjuk, mi lett belőle.

A harmadik tétel. Vannak nemzetközi válaszok a pénzügyi fogyasztóvédelem külön kezelését illetően. Az Egyesült Államok egy külön pénzügyi fogyasztóvédelmi hivatalt hoztak létre, elnökét a szenátus nevezte ki, tehát politikailag hihetetlenül magasra tornázták fel a válság utáni pénzügyi fogyasztóvédelmet. Megjegyzem, az Egyesült Államokról, egy liberális gazdaságról van szó. Az Egyesült Államokban most jön létre a Financial Conductor hasonló funkciókkal, de ne nagyon menjünk messzire, mert például Szerbiában a pénzügyi fogyasztóvédelem 3 év óta a bankfelügyeletnél, illetve a pénzügyi felügyeletnél van. A január 1-jétől létrejött európai felügyeleti hatóságok explicit pénzügyi fogyasztóvédelmi mandátummal jöttek létre, és megkezdték ennek a részletes kidolgozását, amelyben egyébként a magyar felügyelet igen aktívan részt vesz. Meg fognak lepődni: a G20-ak egyébként tavaly ősszel olyan instrukciót, olyan politikai feladatot adott ki az OECD-nek, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelem nemzetközileg elfogadható alapelveit dolgozzák ki. Az OECD ezt megkezdte, egyébként ebben is aktívan részt vett a felügyelet. A legfrissebb pedig az, hogy két héttel, tíz nappal ezelőtt az Európai Parlament éppen a fogyasztói jogok direktívájával foglalkozott, ez tulajdonképpen az általános fogyasztóvédelmi elvekről szól, de a pénzügyi fogyasztóvédelmet ilyen értelemben kiemeli belőle.

Magyarországon a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete külön fogyasztóvédelmi mandátumot kapott. Ennek nincs hosszú története. Ha öt évvel ezelőtt találkozunk, akkor talán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete nincs itt, de ma fogyasztóvédelmi funkciókkal és nagyon erős fogyasztóvédelmi jogosítványokkal rendelkezik. Engedjék meg illusztrációképpen: a Soul Reaver kutatóintézet áprilisban egy hatezres mintát, felmérést készített a magyar fogyasztók között, ami azt mutatta ki, az emberek 65 százaléka azt mondta, hogy nem szeretem a biztosítókat, mert agresszívek, 57 százaléuk úgy nyilatkozott, hogy csak akkor kötök biztosítást, ha kötelező, 52 százalék azt mondta, a bankok fontos részleteket elhallgatnak az ügyfelek előtt, de nem folytatom. Ez tehát a bizalmatlanság jele, a bizalmi tőke nagyon megrendült a magyar pénzügyi rendszerben is.

A magyar pénzügyi rendszerben évente körülbelül 250 ezer panasz, kifogás generálódik, ebből nagyjából 50 ezer megkeresés jön a felügyelethez, 10 ezerből lesz fogyasztói beadvány, és tavaly 1400 érdemi intézkedés történt. Nem az a célunk, hogy egyedi ügyeket intézzünk el, ezt nagyon világosan látni kell. Az a célunk, hogy attitűdváltoztatást, ügyfélbarát politikát érjünk el vállalati szinten, és azt hiszem, az, amit itt mondunk, illetve amit a felügyelet képvisel, az egybecseng azzal, amit Szatmáry államtitkár úr mondott, vagyis el kell érni azt, hogy a vállalatok, a pénzügyi szolgáltatók maguk is rájöjjenek arra, hogy nekik is elemi, hosszú távú üzleti érdekük, hogy fogyasztóbarátok legyenek. Egyetértünk mindennel, ami arról szól, hogy a fogyasztóvédelmi magatartást preventív, alternatív eszközökkel is el kell tudni érni.

Nem megyek bele minden részletbe, hogy mit tett a felügyelet az elmúlt években, erről az éves jelentésünk, ami nemrég jelent meg, és valószínűleg majd a bizottság elé is kerül, részletesen beszámol. Annyit szeretnék mondani, hogy általános pénzügyi fogyasztóvédelmi ajánlásokkal magunk is igyekszünk a szervezeteket rábírni arra, hogy minél erősebben, minél határozottabban piac- és fogyasztóbarát módon, megfelelő panaszkezeléssel, célirányosan, progresszíven, pragmatikusan próbálják kezelni az ügyeket.

Együttműködési megállapodásra léptünk a társhatóságokkal, ahogyan az elnökhelyettes úr ezt már korábban említette, a médiahatósággal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal és természetesen a Gazdasági Versenyhivatallal, hogy azokat a közös felületeket, interface-eket, ahol jelen vagyunk, működtetni tudjuk. Igaz, tavaly

537 bírsághatározatot hoztunk, de ettől nem vagyunk boldogok. Az igazi cél nem ez, hanem az, hogy minél kevesebb bírságot kelljen kiszabnunk, és attitűdöt, magatartást tudjunk változtatni.

Az ötödik tétel a rendszeres civil együttműködés és a szinergia a hatóságokkal. Azt gondolom, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság együttműködésével sikerült egy országos tanácsadó hálózatot elindítanunk a pénzügyi fogyasztóvédelem kérdésében 8 nagyvárosban. Itt meg kell említenem a megyei kormányhivatalokat is, hogy korrekt legyenek. Egy olyan szinergiát sikerült felszabadítanunk, és az első tapasztalatok olyan pozitívak, hogy itt nagyon bátran próbáljuk ezt a jövőben még erősíteni, nyilván a források függvényében, de úgy látjuk, azzal, hogy vidékre el tudott menni a felügyelet a civil szervezetekkel együtt, és vidéken is meg tudta a pénzügyi fogyasztókat szólítani, ez hihetetlenül pozitív visszacsatolást eredményezett.

A hatodik tétel a pénzügyi békéltető testület a PSZÁF keretei között. Azt gondoljuk, az alternativitás igen fontos, és nagyon fontos, hogy az előzmények, amelyeket elmondtam a válság utáni hatásban, egy erős szervezettel, erős infrastruktúrával a háttérben, megfelelő forrásokkal a háttérben a fogyasztók egyedi panaszaira a valóban gyors, ingyenes vitarendezés lehetőségét biztosítsuk. Hadd mondjam el, ez július 1-jétől indul, tehát gyakorlatilag tegnaptól funkcionál, és már két pénzügyi szolgáltató van, amelyek alávétési nyilatkozatot tettek a felügyelet honlapján. Természetesen várjuk a többieket is, de azt gondoljuk, ha az indulás előtt már két ilyen pénzügyi szolgáltató van, az már mindenképpen pozitív jel, és ennek határon átnyúló lehetősége is van.

Konklúzió. Azt gondoljuk, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelem más területekhez képest valóban speciális, ugyanakkor az is világos, hogy a fogyasztóvédelmi alapelvek ebben a stratégiában azonos alapelveken nyugszanak, ennek nyilván része a pénzügyi fogyasztóvédelem is, de az nem kizárható, hogy ehhez eljárásaink intézményrendszerét, eszközeit tekintve különös szabályok, politikák, eszközök szükségesek. Ezek egyébként kidolgozás alatt állnak, és összhangban lesznek nemcsak a nemzeti fogyasztóvédelmi stratégiával, hanem az európai és a globális elvekkel is. Az a sajátos helyzet van, hogy nemzetközileg a magyar pénzügyi fogyasztóvédelem az élenjárók közé tartozik. Egy picit mi is a learning and tuning szakaszban vagyunk, tehát ezt végezve tanuljuk, de azt gondoljuk, hogy az angol, az amerikai és néhány más európai felügyeleti hatósággal együtt ma abban a helyzetben vagyunk, hogy aktívan, hitelesen részt tudunk venni ezeknek a nemzetközi szabályozási folyamatoknak az alakításában. Ebben természetesen a civil szervezetekre is számítunk, és természetesen a saját intézményeinkre is számítunk. Nem misztifikált a pénzügyi fogyasztóvédelem, ezt szeretném leszögezni, de minden a bonyolultságára, összetettségére vezethető. Mi végeredményben azt szeretnénk, ha minden sokkal átláthatóbb, megérthetőbb, közérthetőbb, tehát a fogyasztó számára emészthetőbb lenne, és így kerülne a fogyasztásra sor. Elnök úr, köszönöm szépen a türelmet.

ELNÖK: Én köszönöm, alelnök úr, és bizonyára látták, hallották, hogy milyen óvatosan, visszafogottan koccintotta az elnök a poharat; én is gyakorolom még ezt a technikát, hogy nemcsak a pozitív listával, hanem ilyen jelzésekkel is lehet egy kicsit befolyásolni az eseményeket.

Most a tőlem balra ülő kollegák fognak szót kapni, Kathi Attila úr, Hajnal Zsolt úr és Morvay György elnök úr, így fogunk sorban haladni. Először felkérem dr. Kathi Attila kabinetvezető urat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság részéről, hogy „Az állami fogyasztóvédelem fejlődési irányai az új fogyasztóvédelmi stratégia tükrében” címmel tartsa meg gondolatébresztő előadását. Tessék parancsolni!

Az állami fogyasztóvédelem fejlődési irányai az új fogyasztóvédelmi stratégia tükrében – Előadó: Dr. Kathi Attila kabinetvezető, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

DR. KATHI ATTILA kabinetvezető (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság):
Köszönöm szépen.

Tisztelt Bizottság! Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Alelnök Úr! Tisztelt Résztevők! Magam is szeretném megköszönni Pintér István főigazgató úr és a hatóság nevében a lehetőséget, hogy megoszthatjuk önökkel gondolatainkat az előttünk lévő stratégiával kapcsolatban, és önmagában azt a tényt is szeretnénk üdvözölni, hogy ez a megindult társadalmi vita a bizottság keretein belül is lezajlik, és bízunk abban, hogy a rendelkezésre álló időben minél többen fognak ehhez a témához hozzászólni. Mindenképpen cél, azt gondoljuk, hogy egy olyan stratégia jöjjön létre, amely magában foglalja valamennyi érintett szereplő gondolatait, véleményét, és mindenki által elfogadható irányokat határoz meg.

Magyarországon a fogyasztóvédelmi szabályozásnak, amelynek most kereteket fog szabni ez a stratégia, évszázados hagyományai vannak, de most nem mennék bele egy ilyen történeti típusú okfejtésbe, abba viszont igen, legalábbis az említés szintjén, hogy magának a hatóságnak a története az idei évben húszéves múltra tekint vissza. Tehát a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jogelődjének a megalakulása húsz éve történt. Idén, amikor ennek kapcsán összegzéseket, visszatekintéseket végzünk, akkor látjuk, hogy voltak ennek a szakasznak különböző mérföldkövei.

Úgy látjuk és úgy hisszük, hogy újabb mérföldkő tulajdonképpen a 2010-2011. év – ezt mindenféle túlzás nélkül már most ki lehet jelenteni –, egyrészt azért – és ezt nem az udvariasság mondatja velem –, mert 2010-ben először került sor arra, hogy fogyasztóvédelmi állandó bizottság alakult a parlamentben, illetőleg szintén nem elfelejtendő tény, hogy az alaptörvény először nevesíti konkrétan és deklaratív módon a fogyasztóvédelem fontosságát. Magyarország alaptörvénye úgy fogalmaz, hogy „Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait.” Tehát ahogy Kukorelly professzor úr megfogalmazta egy múlt hét végi nyilatkozatában, harmadik generációs emberi jogként van deklarálva immáron a fogyasztóvédelem intézménye, tehát innentől kezdve azt gondoljuk, hogy mind ebben a stratégiában, mind a hatósági, illetőleg a civil és egyéb munkában részt vevők tevékenysége az eddigieknél is nagyobb súllyal fog megjelenni mind a nyilvánosság előtt, mind a szakmai háttérmunkában.

A stratégia ennek a súlynak megfelelően kívánja szabályozni, meglátásunk szerint a jövő feladatait, és külön üdvözlendő az a tény, hogy olyan folyamatokat és irányokat határoz meg az állami fogyasztóvédelem számára, ami az elkezdett vagy éppen tesztüzem alatt álló gyakorlatok folytatását vagy annak továbbfejlesztését is célul tűzi ki. A prioritást élvező területek között, amiket államtitkár úr is felsorolt, olyan témakörök, olyan problémakörök szerepelnek, amelyek deklarálják azt, hogy vannak az egyébként védendő és kiszolgáltató fogyasztókhöz képest különös védelmet igénylő fogyasztói rétegek, és ezekre a területekre mindenképpen odafigyelünk.

Jogalkalmazási szempontból természetesen ez egyrészt az ellenőrzési gyakoriságban, az ellenőrzési szám növekedésében tud majd adott esetben megnyilvánulni, és – mint ahogy szintén említette államtitkár úr – vannak olyan területek, ahol a hatósági szigor a megváltozott jogalkalmazói hozzáálláshoz képest is meg kell, hogy maradjon. Ez többek között azon célcsoportokat érintő problémakörök köré csoportosul, mint például az idősek, a gyermek- és fiatalok védelme, adott esetben a két társhatósággal együttműködve a mai napig meglehetősen nagy számban jelen lévő fogyasztói megtévesztésekkel szembeni fellépés, vagy éppenséggel a szintén, ha úgy tetszik, nulla toleranciával működő piacfelügyeleti tevékenység további erősítése. Ezekben a területeken egyébként már értünk el eredményeket, de olyan területeken, ahol viszont azt látjuk, hogy a szabályozás elégtelensége is hozzájárul ahhoz, hogy a hatóság nem tud megfelelő eredményeket elérni a kifogásolási arány vagy egyéb

arányszámok szempontjából, ott pedig a stratégiában megfogalmazott célok mentén, a szükséges jogszabályi változásokra a hatóság is természetesen számít.

A jogalkalmazói politika kapcsán említettem, hogy vannak szigorú igénylő területek, és én azt gondolom, hogy ezeket a területeket a hatóság a jövőben is az elvek és az irányok mentén fogja kezelni, ugyanakkor mindig meg kell állni egy kicsit, mert minden főszabály mellett a gyakorlatban látunk adott esetben kivételszabályt igénylő területeket. Itt többek között utalok arra, hogy amikor arról beszélünk, hogy a hatóság támogatólag alkalmazza a jogot akkor, amikor kis- és középvállalkozásokkal szemben talál jogszabálysértéseket, látunk olyan területeket, ahol problémát jelenthet a hatóság számára, hogy önmagában azért, mert valaki kis- és középvállalkozás, ki tud bújni a konkrét felelősségre vonás alól; itt éppen például a fogyasztói csoportok területét kell megemlítenem, ahol nagyon sok kkv-formában működő cég létezik.

Tehát én azt gondolom, hogy amikor ezt, az egyébként a hatóság által kipróbált és jól működőnek vélt rendszert további folytatásra szánjuk, akkor mindenképpen azt is érdemes átgondolni, hogy ne lehessen a kkv mentség olyan súlyos jogszabálysértésekre, ahol a fellépés lehetősége és a hatósági szigorú feltétlenül és mindenképpen indokolt. De mint említettem, működik a rendszer. Tehát a hatóság, amikor azt a jogalkalmazási politikát követi, miszerint az első körben nem a pénzbeli szankciót helyezi az intézkedések előterébe, hanem figyelmeztet, azonnali változtatásra kötelez, akkor mi is látjuk a vállalkozások részéről a támogató hozzáállást.

Már most látjuk azt, mennyire hasznos, hogy a stratégia további célként fogja rögzíteni azt, hogy felejtsük el a hatóságnak azt az arcát, ami a mindenképpeni szigorú, illetve a kommandókat és a hadjáratokat jelenti, hanem legyen szó arról, hogy a hatósági határozatból adott esetben kiolvasható legyen a jogkövetés iránya, hogy segítséget nyújtsunk ezekhez a dolgokhoz. Egyébként pedig, és ez megint csak egy, a gyakorlatban működő történet, nincs olyan hét, hogy valahol az országban vagy az NFH-nak, vagy a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségének a munkatársai ne tartanának valamifajta szakmai vállalkozói fórumokon előadást. Például most az idegenforgalmi főszezon elején, indulásakor egy kiemelt feladat volt, és lesz a jövőben is, hogy ezzel is segíteni tudjuk a kkv-k működését.

Azok az alternatív jogalkalmazási eszközök, amelyek a bírság helyett vagy mellett célként vannak meghatározva, szintén tesztüzemben vannak, hiszen a pozitív lista már elindult, és itt is jelenthetem, hogy működik a rendszer, még az a része is, amelyikkel kapcsolatban a hatóság egy kicsit szkeptikus volt. Abban volt szkeptikus, hogy az az elképzelés, miszerint majd lesznek vállalkozások, akik annak érdekében, hogy fölkerüljenek a pozitív listára, saját maguk ellen fognak hatósági ellenőrzést kérni, volt rá példa, és amikor azt látjuk, hogy a stratégia rögzíti a pozitív lista továbbfejlesztésének szükségességét, ezt mi is fontosnak érezzük, mégpedig azért, mert olyan ágazatokból is jelentkeztek a pozitív listára kerülés szándékával önmagukra ellenőrzést kérő hatóságok, amely ágazatokra egyébként ezt a rendszert nem gondoltuk kiterjeszteni. Tehát a továbbfejlesztésben is partnerek vagyunk.

A hatósági hatáskörök egyértelművé tétele, ami szintén megjelenik a stratégia tervezetében, azért nagyon fontos, mert nem csupán a vállalkozások, hanem a fogyasztók számára is egyértelművé kell tenni, hogy egy adott problémával hová kell fordulni, de ami még ennél is fontosabb, mindenképpen szeretnénk hatóságként levetkőzni azt a – főigazgató úr egyik kifejezésével élve – frusztrációt, ami abból adódik, amikor a hatósághoz fordul egy állampolgár, és semmifajta eszköz nincs a kezünkben, hogy bármifajta módon is segítsünk neki. Tehát itt elsősorban a hatáskörök tisztázása, és hatásköri szempontból a szabályozás áttekintése abból a szempontból is fontos, hogy ahol nincsen hatáskör, ahol semmiféle hatáskör nincsen, társhatósági hatáskör sincsen, és van lehetőség hatósági közbeavatkozásra, ott töltsük föl ezeket a lyukakat. Én azt gondolom, hogy mindenki, aki fogyasztókkal már találkozott, de azt gondolom, a képviselő hölgyek és urak is, akik bármilyen állampolgári

problémával találkozunk, tudják, a legnagyobb gondot az jelenti számukra, amikor nincs eszköz a kezükben, hogy segítséget nyújtsunk; tehát a hatáskörök áttekintése ezért rendkívül fontos.

A jogalkotás feladatait, azt gondolom, a stratégiával párhuzamosan érdemes megfogalmazni, gondolok itt a fogyasztóvédelmi törvény módosítására, gondolok itt természetesen azokra a területekre, amelyekhez régóta hozzá kellett volna nyúlni, és hozzá is kell nyúlni, például a szavatossági jótállási szabályokhoz vagy éppenséggel a közszolgáltatások területéhez. Mivel jelzést kaptam, ezért csak érintőlegesen tudom említeni azt a nem kevésbé fontos területet, amit részleteiben szintén tartalmaz a tervezet, a civil szervezetek és a békéltető testületek szerepének a növelését.

Itt egy gondolatot hatósági oldalról hozzáfűznék. A hatóság kész arra, hogy adott esetben egy erre irányuló jogszabály-módosítás eredményeképpen részt vegyen abban a munkában, amellyel elérhetjük azt, hogy ösztönözzük a vállalkozásokat a békéltető testületekkel való együttműködésre, mert azt hiszem, a békéltető testületek és a civil szervezetek is átéltek ugyanazt a frusztráltságot, amit a hatóság, amikor azt látja, hogy tulajdonképpen a vállalkozások elhárító magatartása eleve akadályozza azt, hogy az egyezség tényleg létrejöhessen. Eddig tartott az időkeretem, köszönöm szépen.

ELNÖK: Én is köszönöm szépen a kabinetvezető úrnak a szemléletet is tükröző megszólalását.

Az európai fogyasztóvédelmi politika hatásai a nemzeti politikára – Előadó: Dr. Hajnal Zsolt elnök, Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete

Most megadom a szót dr. Hajnal Zsolt elnök úrnak a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete részéről az európai fogyasztóvédelmi politika hatásai nemzeti politikára címmel. Elnök úr, parancsoljon, öné a szó, ugyancsak 8 perces időkeretben.

DR. HAJNAL ZSOLT elnök (Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete): Köszönöm szépen a szót.

Tisztelt Bizottság! Tisztelt Meghívottak! Igyekezem én is gazdálkodni a rendelkezésre álló időkerettel. A meghívóban szereplő téma keretében megpróbálom röviden elemezni az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikájának és stratégiájának azokat a célkitűzéseit, amelyeket érvényesíteni szükséges. Azt, hogy a jelenlegi vitairatban ezek mennyire érvényesülnek, valamint az ezzel kapcsolatos kötelezettségeinket illetően megpróbálok egy pár olyan hatásról beszámolni, amelyek nemcsak közvetlenül az Európai Unió fogyasztóvédelmi stratégiájában, hanem az egyes tagállamok jelenlegi reakciójában érvényesülnek.

A stratégiaalkotásról általánosságban azt tudom elmondani, hogy ez több lehetőséget is magában rejt, és nagyon örülök annak, hogy erre sor került, hiszen ez egyrészt egyfajta korrekció, másrészt a megváltozott körülményekre való reagálás lehetőségét is magában rejt, mellyel értelemszerűen felelősséggel kell élnünk, ugyanakkor figyelemmel kell lennünk az Európai Unió stratégiájában meghatározott általános célkitűzésekre, valamint az abban foglalt konkrét tevékenységekre. Mivel az EU stratégiája a 2007-2013-ra szóló időszakot vette górcső alá, értelemszerűen a megalkotásakor megvizsgált körülmények, a tagállami és a belső piaci körülmények idő közben megváltoztak. Rengeteg olyan hatással szembesültünk, amelyeket nem szabad kihagynunk a stratégiaalkotás folyamán. Ilyen volt például az, hogy a gazdasági válság hatásaival akkor még nem kellett szembesülnünk, amelyet azóta minden egyes tagállam az új stratégia megalkotásakor, az új módszertan kialakításakor természetesen már figyelembe vett.

Az, amit röviden az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikájáról érdemes tudni, hogy az alapvető célok között található, és üdvözlendő módon ez már a magyar alapokmányba is harmadik generációs emberi jogként belekerült. Horizontális politika jellege sokkal inkább azt jelenti, hogy más politika kialakításakor figyelembe kell venni a fogyasztóvédelmi szempontokat, ami inkább azt jelenti, hogy ez a politika más politikába kúszik bele, mintsem más politika uralja majd a fogyasztóvédelmi politikát. Ez az EU-nak nem ad kizárólagos hatáskört, a jogalkotás tekintetében nem az EU kizárólagos hatáskörébe tartozik, hanem a tagállamokkal megosztott módon gyakorolja. Éppen ez a szemlélet adódik az EU fogyasztóvédelmi stratégiájából is, mely egyrészt általános célkitűzéseket tartalmaz, amelyeket prioritásokra és tevékenységi területekre bont, ennek megfelelően kellően általános, meglehetősen tág teret hagy a tagállamoknak ezen keretek kitöltésére, ugyanakkor a jogszabályalkotás tekintetében meglehetősen konkrétumokat tartalmaz.

Ismerve a jelenlegi európai uniós jogszabály-alkotási politikát, egyre inkább maximum a harmonizálандó irányelvekkel találjuk magunkat szemben, ugyanis egy tagállam sok mindent nem tehet, mert ezeket rendeletként kell átvennie, a különbség annyi, hogy határidő áll rendelkezésre, tehát meglehetősen komoly módon befolyásolja a tagállami belső jogrendszereket, és nagyon komoly jövőbeli tervek vannak a tekintetben, hogy a belső piac egy-egy új színterét nyissák meg. Erről egyébként már a bevezetőben is több alkalommal szó volt, hogy a fogyasztó bárhol is legyen az Európai Unióban, ugyanolyan körülmények mellett vásárolhasson. Természetesen ez a másik oldalról is igaz, a vállalkozó, bárhol is végezze a gazdálkodási tevékenységét vagy ez bármelyik tagállami országban legyen, ezt ugyanolyan feltételek mellett tehesse meg, ezzel mintegy előrevetítve az EU jogalkotásának jövőbeli kihívásait.

Néhány konkrétum a jelenlegi vitairattal kapcsolatban. Az Európai Unió stratégiájának kialakításakor minden egyes alkalommal szembesülünk azzal, hogy egy nagyon komoly analitikus módszer segítségével a körülmények pontos értékelése vezet ahhoz, hogy egy helyzetképet kapjunk. Ugyanez az analitikus szemlélet hiányzik nemcsak a jelenlegi vitairatból, hanem sokkal inkább a kockázatok jelenlegi értékeléséből és felméréséből is. A gazdasági válság megmutatta nekünk azt, hogy nemcsak az átlagosan tudatos fogyasztót kell szem előtt tartanunk, hanem vannak olyan szolgáltatások is, amelyeknél a legtudatosabb fogyasztó is képtelen megfelelő döntést hozni, és egyszerűen láthatjuk azt, hogy vannak olyan szolgáltatások, amelyek fokozott veszélyt jelentenek nemcsak az idősebbekre, hanem a fiatalok számára is. Ezek a különböző alanystatisztikák, a különböző mutatók alapján bizony komoly veszélyeket rejtegetnek.

Éppen ez a szemléletmód-változás több tagállamnál is megfigyelhető, amelyek nem kizárólag csak az időskorú vagy csak a fiatalok csoportra, mint veszélyeztetett csoportra helyezik a hangsúlyt, hanem megpróbálják a különös fenyegetettséget magában hordozó szolgáltatásokat kiemelni, és azokat egyéb piactisztító stratégiával úgymond korrigálni, természetesen az oktatás, a nevelés, a preventív és a szankcionálási módszerek együttes segítségével. Egyébként természetesen megjelenik a stratégiában, ha nem is kimondottan, de az egyes szektorok tekintetében láthatók az ilyen jellegű felsorolások, amelyek az elektronikus kereskedelem, a távol lévők között, illetőleg az üzleten kívül kötött szerződések esetében ezeket a területeket külön kiemelik. Tehát úgy gondolom, a nagyon komoly kockázatfelmérés, piacelemzés elengedhetetlen ahhoz, hogy a hatóság komoly munkát végezhesen, és az ilyen stratégiaalkotásnál a megfelelő körülményeket fel tudjuk tárni.

Mindenképpen szükséges az állami beavatkozás finomhangolása, illetőleg kézben tartása. Ennek a megfontolásnak az az alapja, hogy amit manapság magánjogi jogviszonynak tekintünk, és úgy gondoljuk, a fogyasztónak jogában áll tudatos döntést hozni, ha nem olvasta el a szerződést, vagy elolvasta, de nem értette meg, mégis aláírta, az ettől kezdve egy magánjogi probléma. Látható a devizahitelek helyzete, látható a fogyasztói csoportok

helyzete, hogy bizony, ez később közjogi felelősségvállalássá fog terebélyesedni, ami már az állami felelősségvállalást, az állami aktivitást is ki fogja fejteni. Érdemes ezeket a területeket még csírájában észlelni, reagálni rá, és adott esetben jogszabály-kezdemenyvezéssel, összehangolt akciókkal elejét venni.

A támogató szemlélet tökéletesen megjelenik az eddigi stratégiában, és azt hiszem, talán leginkább különösen a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság munkája keretében láthattunk eredményeket.

Röviden néhány olyan dolog, amelyek előttünk álló feladatok, jogalkotási célok. A határon átnyúló szolgáltatásokkal egy új gazdasági szintér megnyitása érdekében két alapvető jogszabály-alkotási kezdeményezés indult el. Az egyik a fogyasztói jogok irányelvében egy szűkített verzióban történő elfogadás, ezt június 23-án a parlament megtárgyalta, illetve elfogadta, ami kiterjed az üzleten kívüli és a távol lévők között kötött szerződésekre, valamint egy közös szerződési jog, amely a gazdálkodók és a fogyasztók között kötött szerződésekre vonatkozik, és úgymond az európai magánjog-egységesítési folyamat eredményeképpen szintén elindult. Továbbá van egy ajánlás, amelyet melegen ajánlanak magunkévá tenni, ez az Európai Unió Consumer Corporate nevű fogyasztói eredménytábla megtárgyalásakor mindig előkerül, mégpedig az, hogy a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeteknek egységes európai panaszkezelési szempontokat kell érvényesíteniük ezen statisztikai ábrázolás során. Utolsó gondolat, hogy a fogyasztóvédelmet érdemes egységesen kezelni, fel kell fedeznünk a benne rejlő kapacitásokat, a foglalkoztatott szervezetekben rejlő kapacitásokat, és azokat oly módon, hatékonyan elosztani, hogy minden a megfelelő helyen kerüljön elintézésre, a lehető legkevesebb anyagi erőforrások igénybevételével. Köszönöm szépen a figyelmet.

ELNÖK: Én köszönöm szépen, elnök úr, és az idővel való gazdálkodást is. Ebben a körben végül, de nem utolsó sorban Morvay György elnök úr következik az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület részéről, előadásának címe: „A civil fogyasztóvédelem jövője?” Elnök úr, parancsoljon, öné a szó.

A civil fogyasztóvédelem jövője? – Előadó: Dr. Morvay György elnök (Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület)

DR. MORVAY GYÖRGY elnök (Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület): Tisztelt Bizottsági Tagok, Elnök Úr, Alelnök Úr, Vendégek! Én is köszönöm a lehetőséget és a felkérést a rövid prezentációra. Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület írásban megküldte a véleményét a vitairatról, ezért én nem szeretném azt részletesen kifejteni, de természetesen minden részéhez tettünk észrevételt, többek között támogattuk az állami fogyasztóvédelem során például a hatóságok hatáskörének tisztázását, a békéltető testületek hatáskörének erősítését, de hangsúlyozom a vitarendezés területén, ezenkívül a közérdekű keresetek újraszabályozását, újragondolását.

Azonban nem hagyhatom figyelmen kívül a civil szervezeteket érintő megállapításokat, és ezek közül egy dolgot mindenképpen szeretnék kiemelni, és részben csatlakoznék az előttem szólóhoz, hogy hiányoljuk mögüle a háttér tanulmányokat, a hatástanulmányokat azzal kapcsolatosan, hogy kimondja a vitairat, hogy a tanácsadás a legkevésbé hatékony területe a civil fogyasztóvédelemnek. Ezt semmilyen számadattal nem támasztja alá, nem derül ki, hogy min alapul ez a megállapítás, majd ezek után kimondja azt is, hogy azért nem hatékony, mert sokszor a szakmai hozzáértés hiánya is megjelenik. Ez pedig számomra, egy civil fogyasztóvédelmi szervezet vezetőjeként sértő, és úgy gondolom, nem is megalapozott, tekintettel arra, ha figyelembe vesszük, hogy a békéltető testületek tagjainak a felét – ahol viszont megfelelő szakmaiságot mond a vitairat – a civil fogyasztóvédők adják, akkor érdekes, hogy is van ez? Egyszer hiányzik a szakmaiság, máskor pedig megvan? De hasonlóan pozitív példaként tudnám felhozni azt is, hogy a Pénzügyi

Szervezetek Állami Felügyelete által idén útjára indított pénzügyi tanácsadói irodákban – alelnök úr megerősítette, hogy jól végzi a feladatát az adott területen –is civil tanácsadók dolgoznak, mégpedig három nagy civil szervezetnek a tanácsadói. Akkor nem tudom, hogy min alapul az a megállapítás, hogy nincs hozzáértés, és hogy nem hatékony a munka. Jó példa, azt gondolom, a PSZÁF-os konstrukció, amely még a hatékonyságot is biztosítja.

Nézzük meg és beszéljünk a civil szervezetek jövőjéről! A koncepcióból az derül ki, hogy a tanácsadás még nem hatékony feladat, nem élvez prioritást. Jelenleg a fogyasztóvédelmi törvény 45. § (1) bekezdése határozza meg a fogyasztóvédelmi civil szervezetek szerepét, mely 11 pontot tartalmaz, nagyon gyorsan átfutok rajta: az egyik ilyen pont az első, hogy a civil szervezetek érdekvédelmi tevékenységet végeznek a fogyasztók érdekében. Azt szeretném megkérdezni, hogy ha nincsen panasz, ha nem működnek tanácsadó irodák, honnan fogja tudni a civil szervezet, hogy mik a fogyasztók érdekei? Milyen érdekeket fog képviselni? Milyen érdekeket fog feltárni? Közvélemény-kutatásokat fogunk végezni? Természetesen megérkezhetnek a panaszok a békéltető testületekhez, a hatóságokhoz, de akkor a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezeteknek nem lesz közvetlen tudásuk a fogyasztói panaszokról, és ez a tudás egy közvetett tudás lesz.

A c) pont azt mondja, hogy képviseljék a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon, testületekben. Szintén az a kérdésem, hogy milyen érdekeket képviseljünk, ha hiányoznak az érdekvédelmi szervezethez szükséges háttér adatok.

„Véleményezzék a jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek.” A jogszabálytervezeteket véleményezéséről annyit, hogy a hazai fogyasztóvédelmi jog jelentős részben az uniós jog átvétele, tehát harmonizációról beszélhetünk. Természetesen, ha van lehetőség az eltérésre, akkor mindenféleképpen támogatjuk a fogyasztói érdekeket, de sok esetben maximum a harmonizációról beszélünk, ahol gyakorlatilag át kell venni a szabályokat. Marad egy szűk mezsgye, ahol megjeleníthetik a fogyasztóvédelmi jogszabály-módosító vagy -kezdeményező tevékenységüket. Milyen jogszabályt kezdeményezzünk, ha nem tudjuk, hogy mik a fogyasztói igények, mert hiányzik az érdekvédelmi kutatás. Nincsen nálunk a tudás fája, nem ismerjük ezeket az információkat.

A fogyasztóvédelmi törvény 41. § g) pontja nevesítve kimondja, hogy tanácsadó irodákat működtessenek. A koncepció alapján akkor ezt a pontot törölni kellene, hiszen ez nem támogatott prioritás.

A következő pont az oktatást, képzést tartalmazza. Nagyon fontosnak tartjuk az oktatást, természetesen, a különböző kampányokat, de úgy gondolom, hogy itt a fogyasztóvédelmi civil szervezeteknek kiegészítő tevékenysége lehet, hiszen az általános és középfokú oktatásban tanárok tanítanak, akiknek a képzésében ugyan részt vehetnek a civilek, egyes közös kampányok megszervezésében részt vállalhatnak, de nem vállalhatják át 3200 önkormányzat által működtetett iskolában azt a képzést, amit elvileg jó lenne, ha megkaphánák a diákok. Arról pedig a korábbi fórumokon kaptunk információt, hogy a főiskolai képzés már folyik a fogyasztóvédelem területén, az egyetemi képzés szeptembertől indul a fogyasztóvédelem területén, amelyben a civil szervezetek képviselői, mint szakemberek részt vehetnek, de úgy gondolom, hogy nem a civil szervezetek fognak részt venni benne, hanem az egyes képviselők.

A következő, az i) pont a tevékenységük során tapasztalt nyilvánosságra-hozatalával kapcsolatos, hogy tájékoztassák a közvéleményt. Milyen tevékenységet fognak folytatni? Ha maga a nyilvánosságra hozatal, mondjuk egy online felület vagy egy akármilyen nyomtatott sajtótermék, akkor erről fogjuk tájékoztatni a fogyasztókat? Természetesen van erre lehetőség, illetve vannak olyan területek, például tesztek, tanulmányok publikálása, de önmagában a naponta megjelenő, újabb és újabb megjelenő fogyasztói problémák információi nem fognak eljutni a civilekhez, ha nem fognak panaszirodákat, tanácsadó irodákat működtetni.

Tehát mi is támogatjuk a koncepciónak azt az előírását, mely szerint meg kell teremteni annak módját, hogy a támogatási összegek felhasználása hatékony legyen, és a kormányzat a jövőben nem engedi az állami pénzek felesleges elfolyását, míg valódi tevékenység nem áll a pályázók mögött. Úgy gondolom, hogy ez a tanácsadó irodák tekintetében tökéletesen megvalósítható, és megint csak vissza kell utalnom a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által működtetett tanácsadó irodára.

Köszönjük államtitkár úrnak azt a megjegyzését, hogy támogatja a civil szervezetek működését, hasonlóan a Gazdasági Versenyhivatal elnökhelyettesének a megjegyzését is. Ugyanakkor, és itt egy mondattal visszatérnék a pályázatokra, hogy lesznek pályázatok, de nem tudjuk, hogy időben mikor. Az a kérdésem, mivel jelenleg nincsen semmilyen pályázati kiírás, hogyha ez a pályázati kiírás sokáig húzódik, lesz kit támogatni? A probléma ugyanis az, még ha ingyen is dolgozunk, ettől még a telefonszámlát, a bérleti díjat ki kell fizetni, az egyéb rezsit ki kell fizetni, amit jelenleg a legtöbb civil szervezet még ugyan hitelezget, bár forrása nincsen, hiszen minden pályázati ciklus lezárult.

Mi nagyon bízunk abban, hogy mielőbb megtörténnek a pályázati kiírások, és bízunk abban is, hogy a fogyasztóvédelmi politika vitáira a tanácsadás, mint prioritás visszakerül, mert úgy gondolom, hogy a civil szervezetek akkor fognak megfelelő információval rendelkezni, és akkor fogják tudni ellátni az összes többi feladatukat – gondolok itt az oktatásra, a jogszabály-veleményezésre, a közérdekű keresetek megindítására –, hogyha információkat kapnak, az információk pedig a tanácsadó irodákon keresztül érkeznek a civilekhez. Köszönöm szépen a figyelmet.

ELNÖK: Köszönöm szépen elnök úr szavait, és remélem, hogy befogadó fülekre talál több megjegyzése is, még akkor is, ha a végén egy kicsit kesernyés optimizmussal mondta, amit mondott, de remélhetőleg, pont a vita eredményeként ezek a dolgok képesek lesznek majd véleményként és meg a döntésben is artikulálódni.

Most ennek a szakasznak a lezárása történik, és megyünk tovább. Az eredetileg elfogadott menetrendünknek megfelelően egyrészt átadom az elnöklést Zsigó alelnök úrnak, másrészt pedig folytatjuk a konzultációt.

(Az elnöklést Zsigó Róbert, a bizottság alelnöke veszi át.)

ELNÖK: Köszönöm szépen a szót.

Tisztelt Bizottság! Tisztelt Vendégeink! Az előre felkért előadóink után a konzultációra lesz lehetőség. Először a bizottság tagjai kérdeznek vagy hozzászólnak, majd az előre írásban jelentkezett társadalmi szervezetek képviselőinek adunk szót 3-3 percre. Kicsit erőteljesebben fogom jelezni az idő leteltét, mint az elnök úr, és a végén pedig lehetőség lesz egyrészt reagálásokra, másrészt az elnök úr által előterjesztendő állásfoglalás ismertetésére.

Kérdések és vélemények

Kérdezem a Fogyasztóvédelmi bizottság tagjait, ki kíván hozzászólni. Ertsey Katalin képviselő asszonyé a szó. Parancsoljon!

ERTSEY KATALIN (LMP): Köszönöm a szót, és köszönöm szépen az eddig elhangzott hozzászólásokat. Gyakorlatilag végigmennék az anyagon, egy pár alapelvvel kezdeném, ahogyan az anyag is indít.

Az, amit az LMP egy kicsit hiányol ebből a koncepcióból, hogy a 21. századi fogyasztóvédelmi koncepciónak a fenntartható fogyasztás irányába való elindulása nem jelenik meg. Azt gondolom, a mai erősebb fogyasztásösztönző világban érdemes lenne a fogyasztóvédelem összes szereplőjének az eszközeivel elindulni a tudatos fogyasztói

magatartás irányába, de sokszor nem fejtjük ki azt, hogy miről van szó. Nemcsak a jogtudatos és az érdekérvényesítő tudatosságról beszélünk, hanem arról a fajta tudatosságról is, hogy a jövő generációk előtt ne fogyasszuk el mindazt, ami rendelkezésünkre áll. Én azt szeretném, ha ebben segítenének a koncepció kialakítása során. Különösen fontos ez a példa a gyerekek esetében, mert ők ösztönösen hajlamosak arra, hogy már otthon az újrahasznosítást és az egyéb fenntartható életmódokat elsajátítsák, amivel azután iskolai ráerősítéssel egy egész generációt lehetne a fenntartható fogyasztás irányába elindítani.

Örömmel láttam, hogy a kkv-k képzésére is kitér az anyag. Itt csak annyi javaslatom lenne, mivel a kkv-knak abszolút nincs pénzük a képzésre, hogyha akár a civil szervezeteket, akár a hatóságokat vagy akármelyik szereplőt bevonni kívánják, nekik az online, az e-learning és az egyéb lehetőségek az elérhetőek, tehát óvni kell attól, hogy akkreditált, jó drágán kifejlesztett és kínált képzéseket indítson bármely szereplő, amelyre egyszerűen pénzhíány miatt nem lesz érdeklődés.

Egy pár pontot végigvennék. A jogalkalmazásnál kitértek arra, hogy egy méltányosabb, fokozatosan arányos szankcionálás felé fordul a fogyasztóvédelem. Én ezt támogatni tudom, ugyanakkor azt gondolom, pillanatnyilag nemcsak a fogyasztóvédelemnél, hanem sok egyéb területen is alapvetően a következmények nélküliség még továbbra is erős, a szankciók keményítésének együtt kell járnia azzal, hogy ezt egyfajta méltányos, fokozatos, arányos módon vezetik be. Azt gondolom tehát, hogy nem szabad azon enyhíteni, hogy a hatóság kötelessége kőkemény szankciókkal eljárni, ugyanakkor ennek a dolgnak a másik része az, hogy normákat is képezzünk, és ebben az állami példamutatásnak első számúnak kell lennie. Alapvetően az etikus, felelős magatartásformákat normaképzéssel és szankciókkal egyszerre lehet elérni. Ez ügyben itt visszautalok Matolcsy miniszter úr meghallgatására, aki azt mondta egy kérdésemre, hogy fogyasztóbarát állami intézményeket szeretne látni. Örülök, ha ez a jogalkalmazásban is tükröződne.

Már kitértem a gyermekek és a fiatalok ügyére. Azt gondolom, itt kemény korlátot kellene szabni a fogyasztásösztönzésnek, de azt, hogy ez szankciókban vagy másfajta formában működjön-e, nem igazán tudom, viszont erről még tudunk beszélni.

A közérdekű igényérvényesítés kapcsán, amelynél kitér az anyag arra, hogy ezt több szereplő, akár a civilek is a magukénak mondhatják, mint eszközt, egy kérdés lenne, de nem tudom, ki tud erre válaszolni. Például felmerülhet-e az, hogy a devizahitelek Róna Péter megfogalmazása szerint hibás terméknek nevezett ügyét közérdekű érvényesítés keretében megjeleníthetik-e? Tehát lesz-e arra lehetőség, hogy ez az eljárásrend kiterjedjen a pénzügyi termékekre is?

Kicsit meglepődtem azon, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelem területén a valóban nagy lépések valahogyan nem jelentek meg ebben az anyagban, sem a békéltető testület, amit rendkívül fontosnak tartok, és az alelnök úr remek előadásában megjelent, hogy miért van erre szükség ebben a komplex világban, sem pedig a vidéki hálózatot alkotó irodák szerepe nem jelent meg. Én ezeket nagyon fontosnak tartom. Azt gondolom, és senki ne vegye ezt sértésnek, de alapvetően az ilyen komplexitású termékeknél a szakmaiság tényleg nem volt ott máshol, mint ahol ezek most létrejöttek. Senki ne vegye úgy, hogy ez a civil szakértelem lesajnálása. Pontosan tudjuk a korábbi beszélgetésekből is, amikor a kormányzat részéről az hangozott itt el, hogy a civilek miért nem önkéntesekkel dolgoznak, mert akkor mennyivel kevesebb támogatást kellene nekik adni, de kőkemény szakértelemre van szükség. Örülök, ha ők nevesítve valamilyen szinten belekerülnének a koncepcióba, nehogy véletlenül ez a szerintem nagyon jó irány gyengüljön vagy csorbuljon.

Az, ami engem egy kicsit aggaszt ebben a koncepcióban, hogy mintegy mellékesen megemlítik, a békéltető testületeknek a jelenlegi mediációs és adott esetben döntéshozatali funkciója mellé tanácsadói szerepet is szánának. Ebben a funkcióban természetesen folyik az információcsere és egyfajta tanácsadás, de nagyon komoly gondot látok abban, hogy keverjük

a döntéshozó, a mediátor szerep betöltését a tanácsadó szerepével. Szerintem ezeket élesen el kellene választani, mert egyszerűen érdekkonfliktus van abban, hogyha valaki informál, tanácsot ad, illetve ugyanazokat a feleket esetleg utána egy kőkemény érdekkonfliktusban mediálja, és neki kell döntést hoznia. Tehát nagyon nem támogatnánk azt, ha ezeket az egyébként minden más területen elváló funkciókat összehoznák. Ilyen értelemben azt erősíteném, amit a civilek mondanak, hogy igen, a civilek szerepe, az ilyen fajta információnyújtás, a tanácsadás, ez a két funkció nagyon szépen el tud válni, hogyha a civilek a PSZÁF alatt működő irodák és a minden egyes kormányhivatalban meglévő fogyasztóvédelmi informátor, tanácsadó, vagy akármilyen módon is hívjuk, együtt vagy egymással párhuzamosan látják el ezt a tevékenységet, de ebbe nem kellene belekeverni a békéltető testületeket.

Még egy pont, a Fogyasztóvédelmi Tanács. Én nem igazán ismerem ezt a munkát olyan mélységig, hogy meg tudnám ítélni, a tripartit jelleg megszüntetése valóban indokolt-e. Az elmúlt időszak híreinek fényében nem vagyok optimista az ügyben, hogy a tripartit jelleg megszüntessék egy ilyen fontos tanács esetében. Azt gondolom, örvendetes az, hogy a vállalatok, ahol szakértelmet látnak, és gondolom, ez a motiváció, hogy rögtön bejelentkeztek a pénzügyi békéltetőkhöz, egy ilyen tanácsban, ahol szakértő és megfelelő szintű érdekérvényesítési lehetőséget látnak, oda be fognak jelentkezni. Én nagyon szeretném, ha megmaradna ez a háromoldalú jellege ennek a tanácsnak, mert így tud erős lenni, és nem kellene ezt felszámolni. Még egy gondolatunk volt, a koncepciótól függetlenül egy kicsit aggodalmas jelzések érkeztek a szakértők részéről az ügyben, hogyan áll a laborok helyzete, ugyanis a különböző, a három szereplőnél levő laborok megosztottsága egy kicsit zavaros helyzetet okoz. Felmerült egy olyan javaslat, hogy a laborok helyzetét mindenképpen rendezni kell, és egy olyan dolog is felmerült, hogy esetleg a két élelmiszervizsgálattal foglalkozó labor egyesítése szervezetenként megfontolandó dolog, de mindenképpen át kell nézni, hogy ezek a laborok hogyan működnek, kit szolgálnak ki, hogyan hatékony-e a működésük, és vajon azokon a helyeken, ahol most vannak elhelyezve, úgy hatékony és jó-e. Én ennyit szerettem volna mondani, köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen, képviselő asszony. Kérdezem a bizottság tagjait, hogy kíván-e még valaki hozzászólni. *(Nincs jelentkező.)* Jelentkezést nem látok.

Konzultáció

Most megadom a szót sorrendben az előre bejelentkezett meghívottainknak 3-3 percen. Tájékoztatom önöket, hogy 2,5 percnél fogok csengetni, hogy be tudják fejezni a hozzászólásaikat. Először az Állampolgári Jogvédő Ligától dr. Erdélyi Réka ügyvivőt hallgatjuk meg az internetes szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi tapasztalatok, aggályok és megoldási javaslatok tárgyában. Parancsoljon!

Dr. Erdélyi Réka ügyvivő (Állampolgári Jogvédő Liga)

DR. ERDÉLYI RÉKA ügyvivő (Állampolgári Jogvédő Liga): Köszönöm a szót.

Tisztelt Bizottság! Tisztelt Meghívottak! Igyekszem nagyon rövid lenni, és egy pár aggályra, orvosolandó betegségekre szeretném felhívni a figyelmet elsősorban fogyasztói, panaszos szempontból megközelítve a témát. Tapasztalataink szerint – és itt kitérek az e-kereskedelemre nagyon röviden – elsősorban a tájékozottság hiánya a jellemző, ami nagyon sokszor a tisztességtelen feltételek elég gyakori alkalmazásával párosul. Ennek kiküszöbölésére azt javasoljuk, amellyel, hogy támaszkodhatnak a fogyasztók a fogyasztóvédelmi szervezetek által biztosított tájékoztatói, illetve tanácsadási tevékenységre, úgy gondolom, érdemes lenne megfontolni azt, hogy bizonyos elektronikus szolgáltatók esetében kötelező legyen egy adott helyen hozzáférhetővé tenni a fogyasztói jogok listáját is,

és amennyiben valaki ennek nem tesz eleget, első körben – egyetértek én is azzal, hogy – egy jogkövető magatartásra való figyelemfelhívással kell élni, azt követően azonban szigorú szankciókkal kell sújtani.

Továbbá, mivel az elektronikus kereskedelem és az internethasználat a XXI. század elsődleges tájékozódási és akár szerződéskötési formája is, úgy gondolom, hogy sokkal nagyobb figyelmet kell arra fordítani, hogy egyáltalán ki az, aki nyújthat és milyen feltételekkel, milyen biztosítási feltételek mellett nyújthat elektronikus szolgáltatást. Különös tekintettel kell lenni arra is, hogy bizonyos jogalanyok, akik magyar nyelven, magyar piacra szolgáltatnak, nagyon sokszor nem is magyar entitásúak, és ilyenképpen nagyon könnyen ki tudnak bújni a magyar joghatóság alól. Úgy gondolom, ez esetben, hogyha ez a magyar piacon, magyar nyelven érvényes, akkor erre is különös figyelmet kell fordítani. Köszönöm a szót.

ELNÖK: Köszönöm szépen én is.

A következő előre jelentkezett hozzászólónk az Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége képviseletében Bányai Péter Mihály programigazgató úr, aki „Az állami és a civil fogyasztóvédelem együttműködésének esélyei” címmel kíván szólni. Parancsoljon!

Bányai Péter Mihály programigazgató (Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége)

BÁNYAI PÉTER MIHÁLY programigazgató (Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége): Köszönöm, és köszönöm a lehetőséget is.

Üdvözlöm a megjelent bizottsági tagokat, a hatóságok képviselőit és civil barátaimat! Én azért tartom fontosnak ezt a kérdést, és azért javasoltam az Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége elnökségének, mert húsz éve folyik az a fajta szembenállás, amit meg kell magyaráznunk. Tisztelettel jelzem, hogy a civil nem amatőr. A civil lehet, hogy önkéntesként dolgozik, de nem amatőrként, hanem mögöttünk szakértők állnak, akik szintén önkéntesként dolgoznak zömmel, és mi nem ellenfelei vagyunk a kormánzatnak, illetve a hatóságoknak, hanem a partnerei. Úgy is szokták ezt mondani, hogy a társadalom jelzőkutyái vagyunk – ebből a kutya szó nagyon tetszik, mert a kutya bele lehet rúgni –, és ez történik akkor, amikor azt mondja Morvay elnök úr, hogy egyrészt bennünket nem tartanak szakértőnek, másrészt őket hívják a különböző helyekre, irodákba, bizottságokba.

Azt gondolom, hogy az együttműködésre itt egy konkrét állatorvosi pacit mondanék, ugyanis a panaszfal.hu-n folyik egy ügy, valamennyi hatóságot már megkerestük ez ügyben, sőt az elnök urat is megkerestük, bár helytelen módon, mert az egyik társszervezet föltette a mi honlapunkra az elérhetőségét, ezzel akarván a mi 15 milliós nézettségünket felhasználni az ő kis lapocskája népszerűsítésére, de ez nem sikerült. Ez az ügy – aki eddig nem ismerte, annak el fogom majd külön mondani, vagy leírni – az ORFK-tól kezdve, az APEH-en keresztül, most már NAV-on keresztül a PSZÁF-ot, a Fogyasztóvédelmi Hatóságot, a Gazdasági Versenyhivatalt, mindenkit megérintett, és mindenki elutalta, pedig ez az ügy úgy gondolom, hogy valamennyi résztvevőnek sikert hozna, főleg annak a – becsléseink szerint – százezer embernek, akit érint ez a csalás. Ezt egyedül az adatvédelmi biztos állapította meg, és mi, de mi nem vagyunk hatóság.

Ebben az ügyben kezdeményeztünk már tárgyalásokat mindenkivel, de azt gondolom, le kellene ülni, mert rövid ez a három perc, hogy megbeszéljük, milyen együttműködési pontok vannak, ami mind a két fél számára, sőt a kormányzat számára, és, ami a legfontosabb, az emberek számára is előnyös. Így ezt javaslom búcsúzóul, hogy ülünk le egy beszélgetésre, egy külön beszélgetésre, és beszéljünk erről. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. A következő hozzászóló a Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetségtől Gippert Beáta élelmiszer-biztonsági szakértő, aki „A fogyasztóvédelmi politika civil szervezetekre vonatkozó része” címmel kért szót. Parancsoljon!

Gippert Beáta élelmiszer-biztonsági szakértő (Fogyasztóvédelmi és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség)

GIPPERT BEÁTA élelmiszer-biztonsági szakértő (Fogyasztóvédelmi és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség): Jó napot kívánok! Én a vitairat azon részéhez szeretnék hozzászólni, ami arra vonatkozik, hogy a fogyasztóvédelmi tájékoztatást rátereli az online magazinok irányába, amelyek – idézem szó szerint – „...nagyobb ráfordítások nélkül üzemeltethetők.” Szerintem ez egy téves út, egyenlőséget vonni az olcsóság és az internetes tájékoztatás közé, mert annak az az eredménye, amit ma látunk az internetes felületeken, ugyanis számtalan olyan internetes portál létezik, amelyen kontrollálatlan, innen-onnan összeollózott, ugyanabból a forrásból táplálkozó, szedett-vedett információ jelenik meg. Azt gondolom, hogy ez nem egy követési irány, ez nem internetes újságírás, és nem internetes magazin.

A mi egyesületünk számára kitörési pontot jelentett a tesztmagazin létrehozása. Valamennyi európai uniós tagállamban ez egy sikertörténet, ugyanis 4-5 öt év alatt, állami segítséggel ezek a magazinok saját lábukra álltak, és önfenntartókká váltak. Mi is elindultunk ezen az úton, de jelen pillanatban nincsen folytatás, semmilyen lehetőségünk nincsen, holott mi nem szeretnénk az állam nyakán élősködni. Nagyon sok civil szervezethez mérten mi anyagi forrást nem elveszünk, hanem hozzáteszünk, és úgy tűnik, ez most kárba vész.

Az internetet a helyén kell kezelni, nagyon fontos, de megvan a maga szerepe. Szeretnék néhány adatot elmondani. Ma Magyarországon a széles sávú internet lefedettség alig haladja meg a 25 százalékot, a lakosság fele nem használ internetet, és bár nagyon fontos, nekünk is van internetes portálunk, de nem helyettesíthető mindennel. Ha valójában az internet az egyetlen tájékoztatási forma, akkor a kormány miért nem interneten küldte ki a kérdőíveit, és miért a postával juttatta el a háztartásokba? Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. A következő hozzászóló a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének képviselőjében dr. Kispál Edit szóvivő, a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek és alternatív vitarendezési fórumok működése a stratégia tükrében témával. Parancsoljon!

Dr. Kispál Edit szóvivő (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége)

DR. KISPÁL EDIT szóvivő (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége): Köszönöm szépen én is a szót. Az idő rövidegére tekintettel két dolgot szeretnék felvetni. Az egyik az, hogy akik itt ülünk a teremben, mindannyian a fogyasztók érdekében, a fogyasztók érdekeiért dolgozunk, közvetve vagy közvetlenül, ki hogyan, de egy a célunk.

Hogyan lehet lemérni a munkánk eredményességét? Úgy, hogy a fogyasztókat megkérdezzük, ők hogyan érzik, hatékony-e ez a fogyasztóvédelem vagy sem. Az elmúlt években, illetve a mostani időszakban is azt kell megállapítanunk, hogy a fogyasztók nem érzik hatékonyabbnak a fogyasztóvédelmi rendszert, mint egészet, kiszolgáltatottnak érzik magukat. Ha ezt lefordítjuk a civilek nyelvére, hogy mit lehet tenni, ha hiba van? Azt valahogyan ki kell javítani. Hogyan lehet kijavítani a hibát? Meg kell próbálni átalakítani a rendszert. A civileknél ez azzal jár, az a szerepünk, illetve az a feladatunk, hogy lássunk neki, alakítsuk át, és megnézzük, mit hoz a jövő. Ha az elmúlt időszak nem működött, akkor valamit bizonyára változtatni kell, mindenképpen úgy kell változtatni, hogy átlátható,

kiszámítható, gazdaságos támogatás jusson azoknak a civil társadalmi szervezeteknek, amelyek a fogyasztók érdekében valóban hatékony munkát végeznek.

A másik gondolat, amit szeretnék elmondani, már részben elhangzott. A mai fogyasztó még mindig a hatóságtól várja, és teljesen mindegy, hogy azt Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak vagy Gazdasági Versenyhivatalnak hívják, hogy az egyedi ügye megoldódjon. Ezt a szemléletmódot meg kell változtatni, mert a hatóság nem tudja megoldani minden ügyüket, ha nincs rá hatásköre, és pontosan ezért kell tudatosítani úgy a fogyasztókban, mint a vállalkozásokban a békéltető testületek létét, szerepét, mert ott meg tud oldódni egy ügy, ha a megfelelő jogszabályi környezet támogatja ezen testületek eljárását, illetve akár a kikényszeríthetőséget is. Azért mondtam azt, hogy a kikényszeríthetőséget is, mert nagyon fontos, hogy a vállalkozásoknak aktív szerepet kell játszaniuk ezekben a testületekben. Tény az, hogy amíg egy féloldalas levelet írnak, hogy köszönjük szépen, mi már megválaszoltuk a panaszt, és nem értünk egyet vele, ezzel eleget tesznek a válasznak, de így nem lehet együttműködni, ezzel nem lesz megoldva az ügy. Mindenképpen szükséges, hogy hatékonyan, aktívan részt vegyenek a vállalkozások is a békéltető testületekben, hogy így minél több ügy meg tudjon oldódni.

Még egy fél mondat hozzá: Az ügy megoldása, tévedés ne essék, nem azt jelenti, hogy a fogyasztónak mindig igaza van. Nem, nagyon sokszor megalapozatlan a panasz, de ezt a fogyasztónak előtte senki nem mondta el. A békéltető testület a jogszabály alapján érthetően, magyar nyelven, közérthetően elmagyarázza a fogyasztónak, aki megérti, és ez azután jó a fogyasztónak is, a vállalkozásnak is, mert tudják, hogyan tovább. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. A következő hozzászólónk a Fogyasztóvédők Országos Egyesülete képviselőjében dr. Horváth György elnök úr Stratégia, a civil szervezetek és a békéltető testületek jövője témával. Parancsoljon, öné a szó.

DR. HORVÁTH GYÖRGY elnök (Fogyasztóvédők Országos Egyesülete): Köszönöm a szót.

Tisztelt Bizottság! Tisztelt Jelenlévők! Egy kicsit átiródott az előzetesen szánt mondandóm. Én egyrészt arra szeretném felhívni a figyelmet, miközben a fogyasztóvédelmi vitairattal kapcsolatban elküldtük az írásos észrevételünket, ebből most nem ragadnék ki részleteket, hogy nem lehet jó az a szabályozás, ami nem veszi figyelembe a fogyasztói szokásokat. Én azt gondolom, hogy a fogyasztók érdekében szünetendő szabályozásnak valamilyen módon figyelembe kell vennie, életszerűnek tekinthetjük-e azt, hogy mondjuk a Balogh alelnök úr által említett 50 oldalas hitelkártya-szerződésben minden pontot a fogyasztó a helyszínen megismer, beikszel, utána ez a szerződés hatályos is lesz, nem azt mondom, hogy érvényes, hanem hatályos.

Esetleg nem lenne-e életszerűbb az, hogy a hatályosulás később történik meg, és ugyanúgy, mint a távol lévők között kötött szerződéseknél, lenne módja a fogyasztónak egy bizonyos ideig ettől a szerződéstől, illetve a hatályba lépésétől elállni? Nem egy ilyent tudnék mondani. Nagyon sok esetben az a bizonyos tájékoztatás hiányzik, elmarad, tehát még egyszer mondom, ez nem életszerű. Nem életszerű az sem, hogy a fogyasztót küldözgetjük jobbra, balra, ezért megvonjuk tőle az igényérvényesítés lehetőségét.

Elnézést kérek, hadd reagáljak a békéltető testülettel kapcsolatban egynémely dologra, annál is inkább, mert tíz éve részt veszek a Budapesti Békéltető Testület munkájában. A fogyasztó elmegy valahová panaszkodni, beidegződésből most a hatósághoz megy, láttuk a panaszok számából. Onnan elküldik, hogy egyéni ügyel nem foglalkozhatnak. Hová küldhetik? A békéltető testülethez. Ha a békéltető testület azt mondja, hogy a jogszabály nem ad felhatalmazást arra, hogy konkrét egyedi problémájában megmondja, mi a helyes út, akkor kérdezem, a pénzügyi szervezetek békéltető testületénél miért lehet tanácsadást folytatni, a

normál békéltető testületnél miért nem lehet, hiszen a fogyasztó egy helyen szeretné megkapni azt az információt, amely alapján a jogait érvényesíteni tudja. Tehát azt gondolom, ne keverjük meg a dolgot, a békéltető testület tanácsadási tevékenysége nem azt jelenti, hogy a mediátorok megmondják a végeredményt, hanem azt jelenti, hogy a fogyasztó egy hozzáférési ponton, mégpedig egy államilag létrehozott, elismert szolgáltatási, hozzáférési ponton megkapja az információt.

Még valamit szeretnék mondani. Tájékoztatás, tanácsadás, oktatás; nagyon szépen tudjuk keverni ezeket a fogalmakat. Úgy gondolom, a tájékoztatás mindenkinek szól, és ha már itt tartunk, akkor speciális tájékoztatásra van szükség, és egyetértek azzal, hogy ez nem lehet csak internetes. A hátrányos helyzetű fogyasztói csoportokkal megfelelően kellene foglalkozni, értem ez alatt a gyerekeket, és ettől kezdve ennek a specialitásnak végig kellene vonulnia a rendszeren az információ eljuttatásáig. Én tévesnek tartom azt a szemléletet, hogy a fogyasztói érdekvédelem egyenlő a tanácsadással, mert máshogyan is hozzá lehet jutni, és meg lehet ismerni a fogyasztói érdeket.

Úgy gondolom, hogy ezt a három dolgot, tehát tájékoztatás, tanácsadás és oktatás, tartalmilag is külön kellene kezelni. Köszönöm szépen a lehetőséget.

ELNÖK: Köszönöm szépen a hozzászólását. Következik az Indra – Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédelmi Egyesülete részéről dr. Pintér György elnök úr A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói panaszok rendezése elvi kérdései címmel. Parancsoljon!

Pintér György elnök (Indra – Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédelmi Egyesülete)

DR. PINTÉR GYÖRGY elnök (Indra – Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédelmi Egyesülete): Köszönöm szépen. Azt is elvárják a civil fogyasztóvédelmi szervezettől, hogy segítse az állam erőfeszítését a fogyasztóvédelemben, minthogy ez egy állami feladat, és úgy gondolom, a többiek nevében is mondhatom, hogy az állami erőfeszítéseket készek vagyunk támogatni civil szervezetként, és örülünk, ha sikert érünk el.

Figyelmesen elolvastam a stratégiát, a vitairatot, amely nagyszerű alkalom arra, hogy ezzel a kérdéssel behatóan foglalkozzunk, és egy ilyen nagyszerű mű, amely elkészült, igazán el tud viselni néhány kritikai megjegyzést is. Többek között csatlakozom azokhoz a kritikákhoz, amelyek a tanácsadás és az egyedi jogérvényesítés lehetőségét mintha leértékelnék kissé, ugyanakkor elvárják tőlünk, hogy esetleg jogszabály-módosítást kezdeményezzünk a különböző hatóságoknál, de nem tudjuk alaposan és jól érvekkel ellátni az általunk kezdeményezett jogszabály-módosítást. Egy ilyen példát mondok. Honnan tudtuk volna, hogy baj van a bonusz-malusz rendszerrel? Az egy bornírt – elnézést a kifejezésért – rendszer volt az eredeti jogszabályban.

A mi javaslatunkra a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez fordultunk egy javaslattal, és a hatóság módosította is ezt az elhibázott jogszabályt, de ezt úgy tudtuk megállapítani, hogy kapcsolatban voltunk a fogyasztókkal, akik elárulták nekünk ezeket a jogsértéseket. Vagy például a cascóban szerepelt egy olyan klauzula, amely mentesítette a biztosítót a helytállási kötelezettség alól, ha valakinek a kocsiját ellopták, és benne hagyta a forgalmi engedélyét. Bizonyítottuk egy másik pénzügyi civil szervezettel, hogy nincs ok-okozati összefüggés a feledékenység és a lopás között. A bíróság határozatot hozott, hogy a cascóból ezt a helytállási kötelezettségi mentességet töröljék, és azóta egyetlen casco-szerződésben sem szerepel ez a klauzula.

A másik az egyedi jogérvényesítés: a hatóság nem foglalkozhat egyedi jogérvényesítéssel, de mi miért ne foglalkozhatnánk? Miért akarják ezt mindig elvenni

tőlünk? Mi ezekből az egyedi panaszokból állapítjuk meg, hogy mi fáj a pénzügyi szolgáltatások területén a fogyasztónak. Az egyedi jogérvényesítés során mi kapcsolatba lépünk, ha erre felhatalmazást kapunk a fogyasztótól, hogy vitatkozzunk a biztosítókkal vagy bankokkal helyettük, mert nálunk dolgozik biztosítási és bankszakember is, tehát jobban helyt tudunk állni egy ilyen vitában, mintha a fogyasztó foglalkozna önmaga védelmével. Egyébként is a biztosítók és a banki ügyfelek túlnyomó többsége szerény jövedelmű állampolgár, szerény jövedelmű fogyasztó, akik nem tudják megfizetni a drága ügyvédi jogsegélyt.

Nagyszerű segítség és nagyszerű jogintézmény ehhez a békéltető testületi rendszer, mert ott megkapják és megkaphatják a tanácsot, ha előveszik az ügyet, és letárgyalják a panaszt. Sokszor segíteni is tudnak, és határozatot is tudnak hozni, ha nem is végrehajtható határozatról van szó, de ha bírósági perre kerül sor, a békéltető testületi ajánlás jellegű határozatot becsatolják a periratok mellé, és ez már önmagában is jelentős dolog. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen a hozzászólását. Következik a Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület képviseletében dr. Eitmann Norbert elnök úr „Civil szervezetek és békéltető testületek, jelen és jövő, a stratégia kulcskérdései” címmel. Parancsoljon!

Dr. Eitmann Norbert elnök (Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület)

DR. EITMANN NORBERT elnök (Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület): Köszönöm szépen, elnök úr.

Tisztelt Jelenlévők! Két fogalomról szeretnék csak beszélni nagyon röviden. Az egyik a hatékonyság, amely magában a stratégiában is sokszor szerepel, illetve ma is – fölírtam és megszámláltam – 11 alkalommal került említésre az a szó, hogy hatékonyság. De mit is jelent ez a szó? Teljesen leegyszerűsítve azt, hogy a fogyasztónak jó legyen, hogy ne érezze kiszolgáltatva magát, hogy ne érezze azt, hogy egy egyenlőtlen jogviszony gyengébbik oldalán áll – ahogy elnök úr mondta, a bizalmi tőke nem megfelelő, nem túl jó mértékű ma Magyarországon –, illetőleg, ne érezze azt, hogy ha problémája van, akkor esélye sincs bármelyik hatóságnál, civil szervezetnél vagy békéltető testületnél, hogy megoldásra kerüljön a problémája; ezen mindenképpen változtatni kell.

A másik fogalom a tudatosság. Ez is többször elhangzott, bár nem számláltam meg, hogy hány alkalommal, de többször is. A tudatosság a tudatos fogyasztásra történő nevelés, és közvetlen elérése a fogyasztóknak. Hol kell ezt kezdeni? Bizony, a legfiatalabbaknál, a gyerekeknél, az iskolásoknál. Az a gondolat, hogy az oktatás csak kiegészítő tevékenysége legyen adott esetben a civil szervezeteknek, én azt gondolom, hibás gondolat. A fogyasztói jogviszony egy jelentős részét a fiatalok adják, akik nem a jövő fogyasztói, hanem a jelen fogyasztói, és most nem is csak arról beszélek, hogy ők az iskolai büfében ételt és italt vásárolnak, vagy akár mobiltelefont vásárolnak, hanem vannak olyan bankok, ahol bankszámlájuk, bankkártyájuk is lehet már a fiatalokéknak. Ezért nagyon fontos, hogy bizony, el kell menni az iskolákba, és igen, oktatni kell a fiatalokat.

Két-három héttel ezelőtti tapasztalom, amikor egy budapesti általános iskolában voltam, ahol rendkívül fogékonyak voltak a gyerekek a fogyasztóvédelmi kérdésekre – remélem, nemcsak azért, mert egy matek dogát úsztak meg, hanem – ténylegesen érdekelte őket az, hogy miért van az adott jogszabály, és milyen jogaik, lehetőségeik vannak nekik, ha bármilyen problémájuk merül fel teljesen mindegy, hogy cipővel, mobiltelefonnal vagy MP4 lejátszóval kapcsolatban. Igenis el kell menni az iskolákba, igenis oktatni kell őket, pontosan azért, mert a pedagógusok erre nem képesek, vagy ha nem képesek, akkor a pedagógusokat is oktatni kell.

Arra pedig, hogy várunk-e a pályázatokra, vagy nem várunk, csak egy rövid hozzáfűzés. A bizottság jól ismeri az országos fogyasztóvédelmi sulitoló kampányt – ezt számtalanszor említettük a bizottsági ülésen is, illetőleg eljuttattuk az ezzel kapcsolatos tájékoztatást is a bizottság tagjainak –, amit pályázati támogatás nélkül folytatott le az a két társadalmi szervezet, amelyik ezt a kampányt elindította. Mi nem vártunk pályázatokra, mert a társadalmi szervezeteknek amellet természetesen, hogy alapvető szükségleteik vannak, anyagi forrásokra szükségük van, úgy is tudnak feladatokat ellátni, hogy nem a pályázatok kiírására várnak. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen a hozzászólását. Most pedig a Magyar Energiafogyasztók Szövetsége képviselőjében Porpáczy Dezső alelnök úré a szó „A jogszabály-előkészítésben való társadalmi részvétel” címmel. Parancsoljon!

Porpáczy Dezső alelnök (Magyar Energiafogyasztók Szövetsége)

PORPÁCZY DEZSŐ alelnök (Magyar Energiafogyasztók Szövetsége): Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Képviselő Hölgyek és Urak! Köszönöm, hogy szót kaptam.

A fogyasztóvédelmi stratégiát a vezetőkes energiafogyasztók érdekképviselőként alapvető fontosságú dokumentumnak tartjuk, a stratégiához számos észrevételt is tettünk, amit a tisztelt Fogyasztóvédelmi bizottságnak e-mailben meg is küldtünk. A stratégiának azon részeivel, melyekkel a megjegyzéseinkben nem foglalkozunk, vagyis a túlnyomó részével, egyetértünk. Itt és most az írásban tett megjegyzéseim közül csak egyetlenegy szeretnék említeni és kiemelni, de ezt az egyet nagyon hangsúlyosan.

A fogyasztóvédelmi törvény 45. § (1) bekezdése a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek feladatává teszi egyebek közt a jogszabályok véleményezését, módosítása kezdeményezését. Ennél többet és fontosabbat mond a fogyasztóvédelmi stratégia vitairata, amikor kijelenti, hogy „Folyamatosan biztosítani kell az új, vagy módosítani kívánt jogszabályok tervezetének megismerhetőségét, és azt is, hogy a civil fogyasztóvédelmi szervezeteket az eddiginél következetesebben kell bevonni a jogszabálytervezetek, javaslatok előkészítésébe.” Ezekkel a vitairatból idézett mondatokkal egyetértünk, ez a mi álláspontunk is, és a vezetőkes energiaellátás vonatkozásában mi ezért vagyunk, ennek próbálunk eleget tenni, ezért örömmel olvastuk ezeket a mondatokat a vitairatban.

Tisztelt Képviselő Hölgyek és Urak! Fel kell hívnom arra is a figyelmüket, hogy ezt a követelményt, a civil szervezeteknek ezt a jogát a jogszabályok előkészítésében való társadalmi részvételtől szóló 2010. évi CXXXI. törvény az 1. § (1) bekezdésében csak a miniszterek által előkészített jogszabálytervezetek véleményezésére szűkíti. Ezt a jogkorlátozást a mi egyesületünk súlyos sérelemként éli meg, mert ennek a jognak a korlátozása nem a társadalmi szervezeteknek, hanem a fogyasztóknak káros. A jognak ez a korlátozása különösen azért sérelmes, mert az Országgyűlés jogalkotási munkájában teret nyert az a gyakorlat, hogy törvényjavaslatokat nem a miniszterek, minisztériumok által előkészítve, hanem egyéni képviselői indítványként terjesztik elő. Ezen túlmenően mi van az önkormányzati rendeletekkel, és mi van az egyéb, rendeletalkotásra feljogosított hatóságok rendeleteivel?

Ezért kijelentjük, hogy szükségesnek tartjuk a jogszabályok előkészítésében való társadalmi részvételtől szóló 2010. évi CXXXI. törvény 1. § (1) bekezdés első mondatának törlését, és helyette annak egyértelmű előírását, hogy a társadalmi szervezeteket és érdekképviselői szerveket be kell vonni az olyan jogszabályok előkészítésébe, amelyek az általa képviselt érdekeket, illetve társadalmi viszonyokat érintik. Kérjük a Fogyasztóvédelmi bizottság tisztelt tagjait és a Nemzetgazdasági Minisztériumot a fogyasztóvédelmi stratégiában ennek határozott kimondására és egy ilyen értelmű törvénymódosítási javaslat előkészítésére. Köszönöm, hogy elmondhattam.

ELNÖK: Köszönöm szépen a hozzászólását. Most pedig a Mozgássérültek Budapesti Egyesülete részéről Bárdi Gábor irodavezető úrnak adom meg a szót „A fogyatékossgal élő fogyasztók jogai és lehetőségei” témában. Parancsoljon!

Bárdi Gábor irodavezető (Mozgássérültek Budapesti Egyesülete)

BÁRDI GÁBOR irodavezető (Mozgássérültek Budapesti Egyesülete): Üdvözlök mindenkit. A Mozgássérültek Budapesti Egyesülete nagyon köszöni, hogy erre az ülésre meghívást kaptunk. Engedjék meg, hogy néhány különvéleményt még elmondjak a leírtakon kívül.

A koncepció nem veszi igazán figyelembe azt, hogy egy idősödő társadalomban élünk, ahol az idős embereknél sokkal nagyobb a lehetőség arra, hogy fogyatékosvá váljanak. Ezt a jövőben talán figyelembe kellene venni. Szeretnék arról tájékoztatást adni, hogy az Európai Unióban akadálymentesítési törvény készül, amely természetesen majd vonatkozik a magyar jogrendszerbe való átültetés után a magyarországi szituációra is. Ez az akadálymentesítési törvény a szolgáltatás minden területére ki fog terjedni.

Szeretném megjegyezni, hogy a fogyatékossgal élő fogyasztókat azonos jogok és lehetőségek illetik meg az árukhoz és szolgáltatásokhoz történő hozzáférés terén. Igényeik eltérőek lehetnek, de ezek nem jelenthetnek többletigényt, és minden esetben figyelembe kell venni, hogy ezt a többletigényt akkor is biztosítani kell, ha erre külön díjazást igényelnének, mert ez nem jogos. A fogyatékos emberek hozzáférhetőségét biztosító körülményekkel a szolgáltatóknak folyamatosan, a nyitva tartás idején belül korlátozás nélkül kell rendelkezésre állniuk, oly módon, hogy a fogyatékossgal élő emberek a fogyasztói jogukat lehetőség szerint önállóan, ha ez nem lehetséges, akkor pedig ingyenes kiegészítő szolgáltatások igénybevételevel, például segítő személyzettel gyakorolhassák.

A fogyasztói jogok megsértését jelenti az is, ha az áruk és a szolgáltatások hozzáférhetősége korlátozott a fogyatékos emberek számára. A fogyasztói jogokat sérti az is, ha a szolgáltató a nyilvánosan megkérdezett szolgáltatási körülmények tekintetében téves vagy megtévesztésre alkalmas tájékoztatást nyújt, illetve nem biztosítja azokat a körülményeket, amelyek a teljes körű hozzáférést biztosítják a fogyatékos emberek számára. A fogyasztói viták rendezésére szolgáló panaszjelzési mechanizmusokban a fenti alapelveket érvényesíteni kell.

Néhány pozitív hatás a szolgáltatók számára: ez a csoport nem marginális jelentőségű, a lakosság 10 százalékát jelenti, és az esetleg baleset vagy betegség miatt átmenetileg fogyatékossgal élő emberek csoportjával is bővíthet, ami kiteheti a lakosság 35 százalékát is.

A mindenki számára történő hozzáférhetőség a társadalom más rétegei számára is a fogyasztást ösztönző körülményként jelenhet meg, például a babakocsival közlekedő családok vagy az idős emberek. A mindenki számára történő hozzáférést biztosító körülmények megteremtése a szolgáltatók számára gazdasági előnyként is megjelenik.

Még egy mondat. Konklúzió: egyetlen alkalommal, a kampányok kapcsán jelennek meg a fogyatékos emberek. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen a hozzászólását. A következő jelentkező a Társadalmi Egyesülések Szövetsége Győr-Sopron Megyei Szervezete Kis-Alföld Fogyasztóvédelmi Egyesület részéről Horváth László és dr. Rácz Sándor elnök urak, de nem tudom, melyikük van itt. *(Jelzésre:)* Egyikük sincs, így nekik nem tudok szót adni.

Végül, de nem utolsósorban a Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesülettől Szép Gábor elnök úré a szó a Békéltető testületek és a civilek szerepe és jelentősége a fogyasztóvédelemben témában. Parancsoljon!

Szép Gábor elnök (Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület)

SZÉP GÁBOR elnök (Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület): Köszönöm a szót, tisztelt elnök úr. Üdvözlöm az egybegyűlteket. A Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület egy relatíve új fogyasztóvédelmi szervezet, azonban több tagja is több mint félévtizedes múlttal rendelkezik a e területén. Alapvetően azt gondoljuk, hogy a fogyasztóvédelmi stratégiában foglalt alapvető célok üdvözlendőek és támogatandóak, különös tekintettel arra, hogy valóban gyökeres gondolkodásmódbeli váltásra van szükség. Mindazonáltal egy ilyen rövid időkeret mégis inkább arrafelé terel engem, hogy ne a pozitívumokkal, hanem azzal a néhány problémával foglalkozzam, ami a stratégiából látszik.

Azt gondolom, hogy az egyébként pozitív dolgok közül nagyon kiugrik, és nem ezt az ügyet képviseli a civil szervezetek helyzetének és szerepének az értékelése. Sajnos az látszik, hogy aki a civil szervezetekkel kapcsolatos, egyébként rendkívül sommás és néha igaztalan megállapításokat megfogalmazta, vagy alapvető ismerethiánnyal rendelkezik a civil szervezetek tekintetében, vagy pedig szándékosan rosszhiszemű a civil szervezetekkel kapcsolatban. Azt gondoljuk, hogy a civil szervezetek hatékonyságát növelni kell, a Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület éppen ezért jött létre, mert ebben van tennivalója a civil szervezeteknek, ugyanakkor az az elképzelés, amely szerint a civil szervezetektől a támogatási funkciót elveszik, és áttelepítik a békéltető testületekhez, teljesen érthetetlen számunkra, már csak azért is, mert ahogyan itt a korábbi hozzászólásokban már elhangzott, ennek jogi problémái is vannak, illetve aggályos lehet, hiszen egyrészt a békéltető testületeknek független döntéseket kellene hozniuk a fogyasztói jogvitákban, másrészt pedig, ha ez a koncepcióban így marad, akkor tulajdonképpen kimondjuk a civil szervezetek ellehetetlenülését is, hiszen a civil szervezeteknek ez a Morvay úr által idézetten is az alapvető funkciójuk.

Ami a békéltető testületeket illeti, valóban nagyon fontos szerep hárul rájuk, ezt tapasztalatból mondom, hiszen a Pest Megyei Békéltető Testületnek több éve tagja vagyok, de azt mondhatom, jelen pillanatban kijelenthetjük, hogy elsősorban a vállalkozások jóindulatán múlik egy békéltetés sikere. A jogalkotó azért hozta létre a békéltető testületeket, hogy egyezségeket kísérleljenek meg létrehozni. Amennyiben a vállalkozás nem jön el a meghallgatásra, ezzel a jogalkotó szándékát ellehetetleníti, éppen ezért ez a rendszer jelen pillanatban nem működik hatékonyan. Megítélésünk szerint az nem megoldás ezzel kapcsolatban, hogy azt mondjuk, szép szóval kérleljük a vállalkozásokat, hogy jöjjenek el a meghallgatásra. Ezt a jogszabály erejével kötelezővé kell tenni, éppen azért, hogy a fogyasztók ne érezzék magukat kiszolgáltatottnak, és a jogalkotó szándéka is megvalósulhasson a békéltetés tekintetében.

Végül pedig azt viszont kifejezetten üdvözlendőnek és fontosnak tartjuk, hogy végre valódi szándék van arra, hogy az utazással egybekötött termékbemutatókkal kapcsolatos visszaélések, illetve a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos megtévesztő tájékoztatások visszaszoruljanak. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen.

Tisztelt Hölgyeim és Uraim! Most újra a bizottság tagjait kérdezem a konzultáció lezárása vége felé, hogy kívánnak-e hozzászólni. *(Nincs jelzés.)* Jelentkezőt nem látok.

Azt kérdezem a tanácskozásunk elején hallott előadóinktól, hogy kívánnak-e az elhangzottakra reagálni. *(Jelzésre:)* Balogh László alelnök úré a szó a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletétől. Parancsoljon!

Reflexió

BALOGH LÁSZLÓ alelnök (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete): Köszönöm szépen, elnök úr.

Néhány ponton és néhány alkalommal éreztem, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete megemlítésre, illetve intésre került. Engedjék meg, bár nem biztos, hogy az elhangzottak sorrendjében, illetve nem biztos, hogy fontossági sorrendben, de néhány gondolatra reagáljak.

A pozitív jelzéseket, illetve visszajelzéseket köszönöm. Önök is tudják, hogy lényegében 2010. január 1-je óta van fogyasztóvédelmi funkciója a felügyeletnek, de igazából múlt év őszén a jogalkotók erősítették meg és látták el még precízebb, pontosabb és hatékonyabb eszközökkel a felügyeletet. A felügyelet ezt a fogyasztóvédelmi munkát, azt kell mondanom, nagyon komolyan veszi. Még messze nem vagyunk az út végén, de nagy lendülettel és nagy elszántsággal indultunk el.

Civil szervezetek, tanácsadás. Ami itt elhangzott, még egyszer szeretném megerősíteni, a mi tapasztalataink a civil vidéki fogyasztóvédelmi irodákkal, hálózatokkal igen pozitívak. Azt kell mondanom, hogy itt a szinergia nagyon erősen hasznosul, és azért azt is látni kell, hogy nagyon szorosan együttműködünk a kollégákkal, az ottani koordinátorokkal, mert egyfajta minőségbiztosítása, egységesítése is van annak, hogy mi folyamatosan friss információkkal, friss adatokkal, friss irányvonalakkal tudjuk őket ellátni, és egy forró dróton olyan kérdésekben is tudunk iránymutatást adni, amire az adott pillanatban és az adott esetben talán nem egyszerű a válasz. Ez tehát pozitív, mindenképpen támogatandó, és valóban egy olyan szinergia a társadalomban, amikor a civil szervezetek és a hatóság a fogyasztó érdekében közösen tud fellépni.

Pénzügyi oktatás és a fiatalok. Nyolc percben, amelyből tíz lett, nehéz mindent összefoglalni, de azt gondolom, hogy a pénzügyi oktatás, a pénzügyi kultúra egy hihetetlenül fontos kérdés, még az olyan ínséges időkben is, mint amilyeneket most élünk. Azt is el kell mondanom, hogy ennek a felügyelet a tudatában van, de nem egyedül, más szervezetekkel, a Versenyhivatallal, a jegybankkal együtt, de az, amit ezzel mondani akarok, hogy azért istenigazából túlmutat ezen a három fogyasztóvédelmi hatóságon ennek az iskolai rendszerbe való bevezetése, és ilyen értelemben ennek a curriculumba, tehát a tantervekbe először a középiskolában, majd az általános iskola felső tagozatán bizonyos alapismereteknek be kell épülniük. Nyilván ez is források kérdése, de azt gondolom, hogy a szakmai tudás erre rendelkezésre áll. Mi a magunk részéről ezt fontosnak tarjuk és támogatjuk, részt is veszünk benne, tehát azoknál a szakmai tudásbeli ismereteknél, amelyeket csatornázni tudunk az oktatási folyamatba, állunk rendelkezésre.

Normaalakítás. Azt gondolom, hogy igen, a vállalkozások és pénzügyi intézmények felé egyfajta fogyasztói normaalakítás fontos, és ahogy említettem, mi ezt a fogyasztói ajánlások megfogalmazásával tudjuk segíteni. Ezek nem kötelező jogszabályok, de mégis azt a standardot, azt a normát, azt az elvárást, amit mi jó gyakorlatnak, vagy adott esetben legjobb gyakorlatnak tekintünk, közvetíti a vállalkozások felé, az intézmények felé. Ennek az előnye a jogszabályokkal szemben nem az, hogy nem kötelező, hanem az, hogy fokozatosan is lehet alkalmazni. Tehát orientál, irányt mutat, és ha valaki lépésről lépésre felel meg ennek a normarendszernek, az is egy pozitívum; tehát mi ebben szintén szeretnénk részt venni.

Zárójelben jegyzem meg, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete honlapján megtalálható egy olyan anyag, ami úgy szól, hogy „A pénzügyi szervezet működési alapelvei és normái”, és ebben a pénzügyi piacokkal kapcsolatban egy sor normát felsorolunk, és az utolsó pont úgy szól, hogy egyébként, amit a piaci szereplőktől elvárunk, azt a felügyelet magára nézve is kötelezőnek tekinti. Ezt mi nagyon komolyan vesszük, bár nem mindig problémamentes ez a küzdelem, de ezzel együtt ezt mi nagyon komolyan vesszük, és így is próbálunk a hétköznapi életben szerepelni.

Mediáció, békéltető testületek és tanácsadás. Én azt gondolom, hogy a mi gyakorlati tapasztalatunk talán a leghelyesebb, hogy a fórum, az alternatív vitarendezési fórum az egy vitarendezési fórum, és egy másik csatorna a tanácsadás, amit persze nehéz sokszor élesen

elválasztani, de legalábbis törekedni kell rá. A pénzügyi békéltető testületek területén a felügyelet tanácsadással nem foglalkozik. A pénzügyi békéltető testület a felügyelet mellett, de önállóan működő intézmény, és ami tanácsadás zajlik, azt maga a felügyelet végzi el. Tehát mi így lépünk föl.

Közérdekű kereseteket indítottunk tavaly, és első fokon a felügyelet három ügyben nyertesnek minősített, másodfokon természetesen még nincs hírünk, de ezeket az új eszközöket mi igyekszünk aktívan használni, és talán nem árulok el titkot, hogy van olyan ügy, ahol előkészítés alatt áll a közérdekű igényérvényesítés nagyjából 3 ezer ügyfél tekintetében. Nem mennék ebben most tovább, mert még dolgoznak a kollegák rajta.

Végül, említette valaki azt, hogy jogszabály-kezdeménnyezésekkel is élni kell. Igen, egyetértünk ezzel, és azt gondolom, hogy számos szakmai jogszabályt, fogyasztóvédelmi jogszabályt érdemes átfésülni a konzisztencia és a koherencia okán, és maga a felügyelet a pénzügyi területen mindenképpen igyekszik azon jogszabály-módosítási javaslatok kezdeményezését megtenni, ami javítja a helyzetet.

Végezetül a fogyasztói csoportok. Ez egy olyan terület, melyben a fogyasztói csoportok nem pénzügyi szolgáltatást végeznek, ezzel együtt egy sor fogyasztó azt hiszi, hogy azt, és itt a szereptévesztés területére tévedünk. Mi azt gondoljuk, és ez irányban is tettünk kezdeményezéseket, hogy ezt a helyzetet érdemes és hasznos lenne nagyon gyorsan fölszámolni az új tekintetében és a terjedés tekintetében, mert egy ilyen válság utáni helyzetben sajnos gombamód szaporodnak, és más, nem nagyon legális tevékenységekkel is párosulnak. Mi ebben pozitívak vagyunk, egyet viszont szeretnék leszögezni: az nem lenne szerencsés, ha nem pénzügyi szolgáltató tevékenységek bármilyen felügyelete, ellenőrzése, nyilvántartása összemosódna a legális pénzügyi tevékenységek felügyeletével, nyilvántartásával. Tehát mi egyáltalán nem gondolnánk, hogy ez felügyeleti kérdés, és valószínűleg a jogalkotó tíz évig ezért nem sorolta a felügyelet hatáskörébe ezeket. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen, alelnök úr.

Végezetül mindannyiuknak köszönöm a hozzászólásukat, ezzel a konzultációt le is zárom, és elnök úrnak visszaadom az ülésvezetést.

(Az elnöklést Simon Gábor, a bizottság elnöke veszi át.)

ELNÖK: Köszönöm szépen. Alelnök úrnak is köszönöm az elmúlt másfél órában a precíz ülésvezetést, amellyel segítette, hogy előbbre jussunk a megszólalások rendjében.

A bizottsági állásfoglalás ismertetése

Egy teendőnk van még, ugyanis a Hárszabály 30. § (3) bekezdése alapján a mai konzultációról a Fogyasztóvédelmi bizottság állásfoglalást kíván elfogadni. Előzetesen a frakciók képviselőivel egyeztetve én az állásfoglalásra tennék javaslatot. Ezt a bizottsági tagok fogadják el, önök számára néhány pontját fogom megismertetni. Nyilvánvaló, hogy ez az állásfoglalás a vita minden egyes elemét nem tudta beötvözni, bekapcsolni a saját maga gondolataiba, de pontosan azért – és erre talán majd alelnök úr is fog a zárszavában utalni –, mert azt látjuk, hogy egy folyamatban lévő ügyről van szó, azaz a stratégia elfogadásának lépcsőzetes szakaszaiban vagyunk, ezért mindig vissza szeretnénk erre térni.

Ami az elfogadandó állásfoglalás alapgondolatait illeti, fontosnak tartjuk, hogy a stratégiai gondolkodás, a stratégia megalkotása elindult. Rögzítjük és üdvözljük azt, hogy mindez egy szakmai, társadalmi, politikai konzultáció közepette történik, és ebbe a folyamatba kíván a bizottság bekapcsolódni. A célkitűzések közül ebben az állásfoglalásban kiemeltük, hogy a fogyasztók magas szintű védelmére törekszik, és az európai uniós

normákkal összhangban történik mindez. Ugyancsak fontosnak gondoltuk kiemelni a békéltető testületek szerepének megerősítését, és ahogy azt önök többször is elmondták, a vállalkozások ösztönzése is fontos, hogy a testületi eljárásban vegyen részt, valamint a legkiszolgáltatottabb fogyasztói csoportokra való utalás is benne van az állásfoglalás-tervezetünkben, amely azzal zárul, hogy kérjük a kormányt, hogy amint ez a szakmai gondolkodás lezárult, akkor hozza vissza a bizottsághoz, és a bizottság abban a körben újra rátekinthet.

A mai vita ennél túlterjeszkedőbb volt, megjegyzem, hál' isten, merthogy asztalra kerültek olyan észrevételek a civil szervezetek vagy a szakmai szervezetek részéről, melyek orientálhatják, befolyásolhatják a stratégia készítőit. Nem kis részben ez is volt a célja a mai konzultációnak, hogy ilyen módon a jogalkotásban részt vevő képviselők is kapjanak impulzusokat, szakmai észrevételeket. Elnézést kérek önöktől, hogy nem került bele minden megjegyzés, de az állásfoglalás, műfajából adódóan arra törekszik, hogy áthidalja az esetleges politikai szempontbeli különbségeket a bizottságon belül, és alkalmas arra, hogy egy olyan állásfoglalást tud a bizottság egésze elfogadni, amely ezt az ügyet, ha úgy tetszik, a szárnya alá tudja venni, támogatni.

Határozathozatal

Most a bizottság tagjaitól szeretném kérdezni, hogy az általam ismertetett, írásban is ismert állásfoglaláshoz kapcsolódóan van-e bármilyen észrevétel annak kiegészítésére vagy módosítására vonatkozóan? *(Nincs jelentkező.)* Mivel ilyet nem látok, úgy gondolom, nincsen akadálya annak, hogy a bizottság döntsön az állásfoglalásról.

Amennyiben a bizottság egyetért az állásfoglalással, kérem szépen, ezt szavazatunkkal is erősítsük meg. *(Szavazás.)* Köszönöm szépen.

A bizottság egyhangúlag elfogadta az állásfoglalást. Ez a parlamenti műfajban egy fontos eszköz, jelzést ad arra, hogy egy szakbizottság egy ügyet fontosnak gondol, abban az ügyben eljárni kíván, azt az ügyet gondolja. Köszönöm szépen a bizottság tagjainak.

Magát az egész mai konzultációkat összefoglalva, a lezárásra alelnök úrnak, Zsigó Róbert úrnak adnám meg a szót a zárzó elmondására, és utána a bizottsági ülést lezárom. Alelnök úr, parancsoljon!

Zárzó – Előadó: Zsigó Róbert, az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának alelnöke

ZSIGÓ RÓBERT (Fidesz): Köszönöm szépen a szót.

Tisztelt Hölgyeim és Uraim! Tisztelt Bizottság! Kedves Vendégeink! Elnök úr nagyon finoman utalt az előbbi ülésvezetésemre, mindig ezt a hálás feladatot kapom, de ha már próbáltam az időkereteket betartatni, akkor azt gondolom, nekem sem illendő nagyon túlterjeszkedni, habár időkorlát nem köt, csak magamat tudom korlátozni.

Hölgyeim és Uraim! Nagyon sok minden elhangzott a mai nyílt napon. A Fogyasztóvédelmi bizottság ezt tartotta fontosnak, hogy amikor éppen a folyamatban a stratégia, a konzultáció társadalmi vitán, internetes vitán van, hogy ezt a mai tanácskozásunkat megtartsuk, mert nem az a helyzet, hogy lezárult valami, hanem az a helyzet, hogy egy folyamat közepén vagyunk. Többen elmondták a hozzászólásukban, egyébként nagyon helyesen azokat az észrevételeiket, amelyeket hiányoltak a stratégiából. Azt gondolom, hogy ennek a konzultációnak, a mai összejövetelnek is az volt a célja, hogy éppen arról essen a legtöbb szó, ami hiányzik ebből a stratégiából, és olyan munkát tudjon majd végezni a kormány is és az Országgyűlés is, amely feladat majd adódik a bizottságnak is és az Országgyűlésnek is, amelyből lehetőség szerint nem hiányzik semmi fontos észrevétel, semmi fontos dolog a fogyasztóvédelemmel kapcsolatban.

Természetesen a mai bizottsági nyílt nap nem pótolja a konzultációt. Egyszerűen azért gondoltuk fontosnak ezt a mai alkalmat, hogy hozzájáruljunk ezzel a megbeszéléssel is ahhoz, hogy jó fogyasztóvédelmi stratégia, jó fogyasztóvédelmi politika legyen Magyarországon, olyan amelyben lehetőség szerint mindannyian, akiknek tapasztalataik vannak, el tudják mondani, hogy hozzá tudnak járulni ehhez. Ez talán a legfontosabb a mai tanácskozás eredményei között.

Természetesen sok kritika is elhangzott, és ez szintén fontos. Azt hiszem, hogy a Nemzetgazdasági Minisztérium által közreadott stratégia közel sem törekedett a teljességre, nem törekedett arra, hogy mindent elmondjon, és minden kérdésre választ tudjon adni, mert mindannyian tudjuk, talán önök tudják leginkább, hogy a fogyasztóvédelem eléggé sokrétű terület. Éppen az motiválta a konzultációt, hogy olyan kritikák is elhangozhassanak, amelyekkel a stratégiába beépítve jobb lehet ez a munka.

A saját véleményem szerint három olyan dolog van, amelyeket szeretnék kiemelni, vagy három olyan kérdés van, amelyekre röviden utalnék. Az egyik az, hogy egyáltalán mikor lehetünk sikeresek, és ez többektől elhangzott. Azt hiszem, az egyetlen kulcsa ennek az, ha partnerként kezeljük egymást. Ezt önök is elmondták sokszor kritikaként, észrevételként, a kormány maga is, a társadalmi szervezetek és a fogyasztók is. Egy olyan stratégiát tudunk összerakni közösen, s ennek a törvényalkotói munkának a végeredményeként olyan jogszabályok is születnek, amelyek lehetőséget adnak arra, mondhatnám, erősítik azt, hogy a fogyasztóvédelem területén dolgozók vagy az érintettek partnerként tudjanak együttműködni.

A stratégiának már most is, a kezdeti szakaszában is az áll a középpontjában, hogy a másik kérdéstről beszéljek, hogy minden fogyasztó lehetőség szerint részesüljön védelemben, bárhol él, bárhol vásárol, használja az internetet, vagy nem használja az internetet, illetve elérhető vagy nem.

A harmadik kérdés az, hogy mi a jövő legfontosabb feladata. Azt hiszem, talán ez az a kérdés, amelyben mindannyiunknak egyet kell értenünk, vagy legalább is meg kell találnunk azt az utat, hogyan tudunk a leghatékonyabb módon ide eljutni, ez pedig a fogyasztók önvédelmének az erősítése. Egyetlen kormány sem, egyetlen hatóság egyetlen szereplője sem és egyetlen civil szervezet, társadalmi szervezet sem tud egymagában ez ügyben tenni, és nem is lehet eredményes. Egyrészt, amikor a Fogyasztóvédelmi bizottság megalakult, ha jól emlékszem, az elnök úrral közösen elmondtuk, a legfontosabb feladatunknak tartottuk azt, hogy a fogyasztóvédelem presztízsét növeljük, elsősorban nem a parlamenten belül, mert az nem lényeges kérdés, hanem Magyarországon belül, a magyar társadalmon belül, és a mai tanácskozás is ehhez adott jó alkalmat. A társadalmi vita, a konzultáció is a fogyasztóvédelmi stratégia ügyében erre ad lehetőséget, hogy felhívjuk a figyelmet arra, hogy a fogyasztóvédelem területe az egyik legfontosabb területe nemcsak a magyar társadalomnak, de most maradjunk ennél a résznél. Ez nélkülözhetetlen ahhoz, hogy a fogyasztók maguk is belássák, jó értelemben véve rengeteg tanulnivalójuk van ezen a területen, és mindannyiunknak rengeteg tanulnivalónk van ezen a területen, hogy sikeresek lehessünk.

Tisztelt Hölgyeim és Uraim! Mindannyiunknak köszönöm, hogy eljöttek, a vendégeinknek köszönöm, hogy elfogadták a meghívásunkat, a hozzászólóknak pedig köszönöm az észrevételeiket, legyen az kritikus vagy akár hiányoló. Higgyék el, mindannyiuk hozzászólása, hiszen szó szerinti jegyzőkönyv készül, és csatolva lesz a konzultációhoz, és reméljük, hogy ősszel, amikor a jogalkotói munkára kerül majd a sor, egy olyan fogyasztóvédelmi stratégiát és ehhez kapcsolódóan olyan törvényeket tudunk elfogadni, amelyek alapot adhatnak arra, hogy Magyarországon valóban sikeres, jól működő fogyasztóvédelmi politika legyen. Köszönöm a figyelmüket és a részvételüket.

A nyílt nap bezárása

ELNÖK: Köszönöm az alelnök úr zárszavát.

Tisztelt Bizottság! Kedves Vendégeink, Előadóink! Az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottsága hivatalos ülését lezárom. Ahogyan az elején ígértem, amennyiben a kollégáim megszervezik, akkor percekben belül egy szolid állófogadáson való részvétellel a beszélgetés kötetlenebb formában tudjuk folytatni.

Köszönöm a megjelenésüket, kellemes, szép napot kívánok mindenkinek, a nyílt napot berekesztem.

(A nyílt nap befejezésének időpontja: 12 óra 37 perc)

Simon Gábor
a bizottság elnöke

Zsigó Róbert
a bizottság alelnöke

Jegyzőkönyvvezetők: Bihariné Zsebők Erika, Gálné Videk Györgyi