MISKOLCI EGYETEM
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR

CSISZÁR CSILLA MARGIT

A FOGYASZTÓVÉDELEM RENDSZERSZEMLÉLETŰ MEGKÖZELÍTÉSE ÉS INTÉZMÉNYI FELÉPÍTÉSE MAGYARORSZÁGON

PH.D. ÉRTEKEZÉS

MISKOLC
2015

MISKOLCI EGYETEM
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR

CSISZÁR CSILLA MARGIT

A FOGYASZTÓVÉDELEM RENDSZERSZEMLÉLETŰ MEGKÖZELÍTÉSE ÉS INTÉZMÉNYI FELÉPÍTÉSE MAGYARORSZÁGON

PH.D. ÉRTEKEZÉS

DOKTORI ISKOLA NEVE: **VÁLLALKOZÁSELMÉLET ÉS GYAKORLAT DOKTORI ISKOLA**

DOKTORI ISKOLA VEZETŐJE: **PROF. DR. BALATON KÁROLY**
egyetemi tanár
a közgazdaságtudományok kandidátusa

TUDOMÁNYOS TÉMAVEZETŐ: **PROF. DR. ILLÉS MÁRIA**
egyetemi tanár
a közgazdaságtudományok kandidátusa

MISKOLC
2015

TÉMAVEZETŐI AJÁNLÁS

Csiszár Csilla Margit: A fogyasztóvédelem rendszerszemléletű megközelítése és intézményi felépítése Magyarországon
c. PhD értekezéséhez

Jelölt a fogyasztóvédelem témakörét 2005 óta kutatja. A fogyasztóvédelmet tevékenységi rendszerként értelmezi, és gazdálkodástudományi megközelítésben vizsgálja. Kidolgozott egy tevékenységi rendszer-modellt, erre építve tekinti át a fogyasztóvédelem európai és magyarországi intézményi struktúráját, valamint tárja fel a hazai intézményrendszer fejlődésének és működésének a sajátosságait.

A fogyasztóvédelem mikéntje-módja, és intézményi rendszerének kiépítése gazdaságpolitikai döntések sorozatának függvényeként alakul, melyek jelentős része jogszabályi formát is ölt. (A közelmúltban például gazdaságpolitikai döntés volt a lakossági devizahiteleknek a sajátos körülmények ellenére történő széles körű engedélyezése Magyarországon, majd a közismert kárenyhítő intézkedések meghozatala is.)

A vizsgált témakör szakirodalmi bázisa rendkívül szűkös, és ellentmondásos. Gazdálkodástani szemletű tanulmányok előfordulása nem jellemző. Ebből a körülményből adódóan az alapok apró építőkockáinak a megkeresésével és lerakásával kellett kezdeni a munkát, ami a többszöri újragondolás és újrakezdés miatt tartott mintegy 10 éven át.

Jelölt 8 tézisben foglalta össze kutatásának a főbb eredményeit. Az értekezés kidolgozottsága jó színvonalú, megfelel a szakirodalmi elvárások szintjének.

A vizsgált téma szervesen illeszkedik a Közszolgáltató vállalatok tárgy általános ismereti hátteréhez, a Nonprofit szervezetek gazdálkodása tantárgy elméleti és gyakorlati kérdéseihez, továbbá a Vállalkozáselmélet- és gyakorlat Doktori Iskola programjához is.

Fentiek alapján Csiszár Csilla Margit értekezésének a vitára bocsátását támogatom.

Miskolc, 2015. november 19.

Prof. Dr. Illés Mária
tudományos vezető

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS 1
1.1. A VIZSGÁLT TÉMAKÖR DISZCIPLINÁRIS JELLEMZŐI 2
1.2. A KUTATÁS CÉLJA 3
1.3. A KUTATÁS FOLYAMATA ÉS MÓDSZERTANA 5
1.4. AZ ÉRTEKEZÉS FELÉPÍTÉSE 8

2. TERMINOLÓGIA 9
2.1. A FOGYASZTÓVÉDELEM FOGALMA 9
2.2. FOGYASZTÓ 12
2.3. ÁRU, TERMÉK, SZOLGÁLTATÁS 15
2.4. VÁLLALKOZÁS 16
2.5. FOGYASZTÓVÉDELMI INTÉZMÉNY 17
2.6. FOGYASZTÓI ALAPJOGOK 19
2.7. FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA 21

3. FOGYASZTÓVÉDELEM AZ EURÓPAI UNIÓBAN 22
3.1. FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA AZ EURÓPAI UNIÓBAN (1975-2020) 22
3.2. A FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA KÖLTSÉGVETÉSI ELŐIRÁNYZATAI (2007-2020) 25
3.3. A FOGYASZTÓVÉDELEM SZABÁLYOZÁSÁNAK UNIÓS INTÉZMÉNYRENDSZERE 27
3.4. A FOGYASZTÓVÉDELEM HELYZETMEGÍTÉLÉSÉNEK FŐBB MUTATÓI 28

4. A FOGYASZTÓVÉDELEM MAGYARORSZÁGI FEJLŐDÉSE 36
4.1. A HAZAI FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA 1999-2014 36
4.1.1. A fogyasztóvédelmi politika 1999-2006 közötti időszakban 36
4.1.2. A fogyasztóvédelmi politika 2007-2010 közötti időszakban 37
4.1.3. A fogyasztóvédelmi politika 2011-2014 közötti időszakban 40
4.2. A HAZAI FOGYASZTÓVÉDELMI INTÉZMÉNYRENDSZER FEJLŐDÉSE 44
4.2.1. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer szerkezeti átalakulásai 44
4.2.2. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer jelenlegi fő pillérei 46

5. A FOGYASZTÓVÉDELMI TEVÉKENYSÉGEK RENDSZEREZÉSE 48
5.1. A FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZER KONCEPCIONÁLIS MODELLJE 48
5.2. A SZABÁLYOZÁSI RÉSZRENDSZER FELÉPÍTÉSE 50
5.2.1. A fogyasztóvédelem jogi szabályozásának tevékenységei 52
5.2.2. A minőségügy szabályozásának tevékenységei 55
5.3. A SZABÁLYÉRVÉNYESÍTÉSI RÉSZRENDSZER FELÉPÍTÉSE 57
5.3.1. A hatósági tevékenységek rendszerezése 59
5.3.2. A fogyasztói jogérvényesítés tevékenységeinek rendszerezése 63
5.3.3. A fogyasztóvédelmi jogok érvényesülését támogató tevékenységek rendszerezése 65

6. NEMZETKÖZI KITEKINTÉS 69
6.1. HATÓSÁGI INTÉZMÉNYEK 69
6.1.1. Közigazgatási rendszermodellek 69

6.1.2. A fogyasztóvédelmi hatóságok országos sajátosságai 70
6.2. A FOGYASZTÓI JOGÉRVÉNYESÍTÉS INTÉZMÉNYEI 71
6.2.1. A jogérvényesítés intézményi megoldásai 71
6.2.2. A panaszkezelés intézményi sajátosságai 73
6.2.3. Az alternatív vitarendezés európai sajátosságai 75
6.2.4. A bírósági eljárás intézményi sajátosságai 76
6.3. TÁMOGATÓ HÁLÓZATI RENDSZEREK ÉS INTÉZMÉNYEK 77
6.3.1. Fogyasztóvédelmi információközvetítési rendszerek 77
6.3.2. Fogyasztóvédelmi képviseleti rendszer 79
6.3.3. Fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerek 80
6.3.4. A fogyasztóvédelmet támogató intézmények országos sajátosságai 82

7. A FOGYASZTÓVÉDELEM INTÉZMÉNYRENDSZERE MAGYARORSZÁGON 85
7.1. A HATÓSÁGI INTÉZMÉNYRENDSZER FELÉPÍTÉSE 88
7.1.1. Fogyasztóvédelmi hatóság 89
7.1.2. Fogyasztóvédelmi hatáskörrel is rendelkező hatósági szervek 90
7.1.3. Hatósági ellenőrzések Magyarországon 93
7.2. A FOGYASZTÓI JOGÉRVÉNYESÍTÉS INTÉZMÉNYRENDSZERÉNEK FELÉPÍTÉSE 96
7.2.1. A panaszkezelés intézményei 97
7.2.2. Az alternatív vitarendezés intézményei 99
7.2.3. A bírósági eljárás intézményei 100
7.3. A FOGYASZTÓVÉDELMET TÁMOGATÓ INTÉZMÉNYRENDSZER FELÉPÍTÉSE 102
7.3.1. Fogyasztóvédelmi információközvetítési rendszerek 102
7.3.2. Fogyasztóvédelmi képviseleti rendszer 106
7.3.3. Állami szerepvállalás 107

8. EMPIRIKUS KUTATÁSI EREDMÉNYEK 110
8.1. EMPIRIKUS KUTATÁSI MÓDSZERTAN 110
8.2. KUTATÁSI HIPOTÉZISEK, EREDMÉNYEK, TÉZISEK 113
8.2.1. Az általános hatáskörű fogyasztóvédelmi szervek működési sajátosságai 113
8.2.2. A fogyasztóvédelmi tevékenységrendszer vizsgálata 118
8.2.3. A hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer vizsgálata 121

9. ÖSSZEFOGLALÁS 127
9.1. A KUTATÁS MEGÁLLAPÍTÁSAI, KÖVETKEZTETÉSEI 127
9.2. A KUTATÁS EREDMÉNYEI 128
9.3. A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK HASZNOSÍTHATÓSÁGA ÉS A FEJLESZTÉS IRÁNYAI 129
9.4. A KUTATÁS ÚJ ÉS ÚJSZERŰ MEGÁLLAPÍTÁSAI 130

SUMMARY 131

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS 133

IRODALOMJEGYZÉK 134
KÖNYV, KÖNYVRÉSZLET 134
FOLYÓIRATCIKK 138
JELENTÉS, BESZÁMOLÓ 139
INTERNETES FORRÁS 143
DOKTORI DISSZERTÁCIÓ, KONFERENCIA ELŐADÁS 145

HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK 146
TÖRVÉNYEK 146
RENDELETEK 147
HATÁROZATOK 147
EU IRÁNYELVEK 147
EU RENDELETEK 147
EU HATÁROZATOK 148
UTASÍTÁSOK 148

PUBLIKÁCIÓS JEGYZÉK 150

ÁBRÁK JEGYZÉKE 153

TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE 155

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE 156

MELLÉKLETEK 162
1. melléklet: A fogyasztók helyzetét értékelő mutató értékei és számítási metodikája 162
2. melléklet: Piaci teljesítménymutató alakulása Magyarországon 165
3. melléklet: Az Európai Unió fogyasztóvédelmet érintő fontosabb jogi aktusai 166
4. melléklet: Fogyasztóvédelmi jogszabályok Magyarországon 172
5. melléklet: A minőségügyi végrehajtási rendszer tevékenységeinek fogalmi meghatározásai és intézményi rendszere 177
6. melléklet: Minőségvizsgáló szervezetek Magyarországon 180
7. melléklet: A hazai civil szervezetek által megjelentetett főbb fogyasztóvédelmi kiadványok 182
8. melléklet: Fogyasztóvédelmi civil szervezetek Magyarországon 184
9. melléklet: Kérdőívet kitöltő szervezetek listája 185
10. melléklet: A kutatási kérdőív kérdései 186
11. melléklet: A teljesen strukturált mélyinterjú kérdései 191
12. melléklet: A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság részére összeállított adatszolgáltatási tábla 192
13. melléklet: A megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek részére összeállított adatszolgáltatási tábla 195
14. melléklet: A fogyasztóvédelmi hatóságok létszámadatai 2011-2014 197
15. melléklet: Szervezeti teljesítménymutatók listája 198

„Fogyasztás az egyetlen és végső célja minden termelésnek és a termelő érdekét csak olyan mértékben kellene figyelembe venni, amilyen mértékben ez a fogyasztó érdekének előmozdításához szükséges."

Adam Smith (1776): A nemzetek gazdasága, p. 390

1. BEVEZETÉS

A fogyasztóvédelem különböző formái egyidősek a kereskedelem megjelenésével. Annak ellenére, hogy kialakulása a XX. századhoz kötődik, a vállalkozók visszaélése elleni védelem szabályai már az ókori társadalom történelmében is fellelhetők. A legkorábbi megjelenéséhez sorolják Hammurapi[1] törvénykönyvét, amelyben számos fogyasztóvédelmi jellegű szabály található, például: „Ha egy építőmester egy szabad embernek házat építvén, munkáját nem végezte el rendesen, úgy, hogy egy fal bedől, az illető építőmester ezt a falat saját pénzéből építse szilárdra."[2] A forrásmunkák még a Bibliából is idéznek fogyasztót védő szabályt: „Ne legyen tarsolyodban kétféle súlymérték, nagyobb és kisebb. Ne legyen házadban kétféle véka, nagyobb és kisebb. Pontos és hiteles súlymértéked pontos és hiteles vékád legyen, hogy hosszú ideig élhess azon a földön, amelyet Istened, az Úr ad Neked."[3]

A fogyasztóvédelem jelenlegi formáját a XX. század azon gazdasági és társadalmi változásai tették szükségessé, mint a termelésnövekedés, az egységes piac kialakulása, az áruk szabad mozgása, a konzumerizmus[4], a fogyasztói-, információs társadalom megjelenése. A tömegtermelés, a globalizáció, a technológiai fejlődés eredményeként megváltozott a termelő és a fogyasztó pozíciója, egyre nagyobb távolság keletkezett közöttük. A század második felétől a vállalatok működésében a profitmaximalizálás mellett előtérbe került a felelősségvállalás kérdése, felértékelődött a társadalmi és a környezeti szempontok figyelembevétele. Felismerték, hogy a vállalati társadalmi felelősségvállalás[5] kedvezőbb környezetet teremt a vállalkozások számára, ezáltal hosszabb távú bizalmi viszony alakítható ki. A felelősség kérdése a vállalkozó és a fogyasztó közötti viszony alakulásában is jelentősebbé vált, ekkor kezdtek olyan fogyasztóvédelmi szempontból is fontos területek megjelenni, mint a termékfelelősség[6], a termékszavatosság, vagy a jótállás (hétköznapi megnevezéssel garancia). Alapvető fontosságúvá vált a megfelelő információellátottság. Az új kereskedelmi módszerek, új vásárlási formák kialakulásával megnövekedett a fogyasztói kiszolgáltatottság, amely felerősítette az állami beavatkozás szükségességét. Mindezek hatására az egyes államok elkezdték átfogó fogyasztóvédelmi rendszereik kialakítását, a század közepétől megjelent a fogyasztóvédelmi politika, és a fogyasztóvédelem a gazdaságpolitika része lett.

A XXI. század elején a fogyasztóvédelem már globális tényező, uniós és nemzeti szinten egyaránt jelen van. A téma jelentősége gazdasági szempontból is vitathatatlan. A fogyasztók életének, egészségének, vagyonának védelme, életminőségének a javítása a jelenlegi

[1] Uralkodott Kr.e 1792-től 1750-ig, más források szerint Kr. e. 1728 és 1686 között.
[2] Hammurapi törvénykönyv 233.§ idézi (Kmoskó, 1911).
[3] Mózes ötödik könyve 25,15 (Biblia, 1992).
[4] „Gazdaságelméleti értelemben a fogyasztás gazdasági jelentőségének a hangsúlyozása" (Kiss & Mitev, 2001, p. 22).
[5] A Zöld Könyv alapján azt az üzleti koncepciót értjük alatta, melynek értelmében a vállalatok – önkéntes alapon – társadalmi és környezetvédelmi szempontokat érvényesítenek üzleti tevékenységük során és partnereikkel fenntartott kapcsolataikban (Európai Bizottság, 2001). A 2011-2014-re szóló megújult vállalati társadalmi felelősségvállalásra vonatkozó uniós stratégia új meghatározást javasol, mely szerint: „a vállalkozásoknak a társadalomra gyakorolt hatásuk iránti felelőssége" (Európai Bizottság, 2011, p. 7).
[6] A termékfelelősség „a hibás termék gyártóját terhelő, felróhatóságtól független, szigorú, objektív felelősség" (Fézer & Joó, 2010, p. 229). A termékfelelősség teremti meg a gyártó felelősségét a fogyasztó életében, testi épségében, egészségében, vagy más vagyontárgyaiban okozott károk megtérítéséért.

gazdaságpolitikában meghatározó tényezőként jelenik meg, egyrészt a piac megerősítése[7], másrészt harmonikus működése szempontjából. A fogyasztóvédelem gazdasági jelentőségét önmagában igazolja, hogy a területet a gazdaságpolitika részeként kezelik. Az Európai Unióban (a továbbiakban: EU) például az egészségüggyel összevontan különálló szakpolitikát alkot. Az uniós nézőpont szerint a fogyasztóvédelmi szabályok jobb és egységesebb végrehajtása segíti a piac átláthatóságát, csökkenti a többi országban is tevékenykedő vállalkozások megfelelési költségeit, ösztönzi a versenyt, az innovációt, és jelentősen hozzájárul a növekedéshez (Európai Bizottság, 2014a). Magyarországon a fogyasztóvédelem ezzel az elnevezéssel mintegy három évtizedes múltra tekint vissza, szerepe folyamatosan növekvő, melyet a gazdaságpolitika jövőbeli irányai is mutatnak. Hazánk Országos Fejlesztési és Területfejlesztési Koncepciójában[8] több formában is megjelenik a fogyasztóvédelem fontossága. A belkereskedelem, és a külkereskedelem fejlesztéspolitikai feladatai között szerepel például a hazai fogyasztóvédelem hatáskörének kiszélesítése, eszköztárának, az ellenőrzésnek az alkalmazása, irányelveinek, szabályozási alapelveinek az érvényesülése.

A fogyasztóvédelem jövőbeli irányait illetően annyi bizonyosan megállapítható, hogy a kereskedelem formái bármilyen módon is változnak majd, a fogyasztót mindig szükséges lesz védeni a méltánytalanságokkal szemben. A kérdés alapvetően mindig az, hogy kiket kell leginkább védeni,[9] milyen típusú jelenlegi és újfajta megtévesztésekkel[10] kell számolni a piacon, és annak megakadályozására milyen intézkedések, beavatkozások lehetnek a leghatékonyabbak. Napjainkban európai szinten naponta 150-200 fogyasztóvédelmi ügy merül fel, és évente mintegy 2500 terméket vonnak ki, vagy a piacra való bejutását akadályozzák meg valamilyen fogyasztóvédelmi probléma miatt. Jelenleg a fogyasztóvédelem legnagyobb megoldásra váró problémái az online kereskedelmi formákhoz kapcsolódnak, különösen az adatvédelemhez, és az adásvételhez, ahol még nem sikerült megfelelő védelmi intézkedéseket kidolgozni. A legutóbbi, 2015 júniusában Budapesten megrendezett „A tudatos fogyasztás jelene és jövője – lehetőségek és kihívások a fogyasztóvédelem területén" elnevezésű nemzetközi konferencián az hangzott el, hogy a fogyasztóvédelem jövőképe a tudatos és fenntartható fogyasztáson alapuló társadalom elérése. Az ilyen társadalom a fogyasztói bizalmon és a tisztességes piaci működésen alapul, továbbá a jól tájékozott fogyasztó, a jogkövető vállalkozások, valamint a hatékony jogi környezetet biztosító erős hatóság kölcsönös együttműködése jellemzi.

1.1. A vizsgált témakör diszciplináris jellemzői

A fogyasztóvédelem több tudományterületet és tudományágat érint, szerteágazó tevékenységi feladatot foglal magába. A szakemberek alapvetően három társadalomtudományiághoz kapcsolják, úgymint az állam- és jogtudomány, a közgazdaságtudomány és a szociológia tudománya. Egyes vélemények szerint még a pszichológiai tudományhoz is vannak kötődési

[7] A pénzpiac kapcsán Lentner „Bankmenedzsment. Bankszabályozás - pénzügyi fogyasztóvédelem" című könyvében például (a nemzetközi tőkeinjekció, aktív befolyásoló szabályozás, direkt állami eszközök mellett) a fogyasztók védelmét garantáló erős állami-hatósági kontrollt olyan eszközként jeleníti meg, amely által megerősödhet a sérülékeny helyzetbe jutott bankrendszer (Lentner, 2013).

[8] Lásd Magyarország Nemzeti Fejlesztési Terv 2030 – Országos Fejlesztési és Területfejlesztési Koncepcióról szóló 1/2014. (I. 3.) OGY határozat

[9] Hazánkban kiemelt csoportként kezelik például a gyermekek és fiatalkorúak, illetve az időskorúak védelmét.

[10] Magyarországon például jelenleg ilyen új formának számítanak a fogyasztói csoportok általi megtévesztések, melynek eredményeképpen rendeletet is hoztak azok működésének szabályozására, és törvényi módosítás kapcsán be is tiltották azok további szervezését. Fogyasztói csoport: a szervezők – díjazás ellenében történő – közreműködésével a csoport tagjai pénzének összegyűjtésén alapuló minden olyan csoport, amelynek célja, hogy minden tagja az általa előre meghatározott dolog tulajdonjogát a tagok befizetéseiből, előre meghatározott időtartamon belül – véletlenszerű vagy többletfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján – a csoport segítségével megszerezze (fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2.§ i) pont [továbbiakban Fgy.tv.]).

pontjai. A fogyasztóvédelem témaköre sokrétű és sokféle szempontból vizsgálható, átfogó elemzése éppen a komplexitása miatt nehézkes, ezért a kutatók jellemzően csak az adott tudományágba beintegrálható részekkel foglalkoznak.[11]A komplexitása abban nyilvánul meg, hogy tág értelemben sok terület kapcsolható a fogyasztóvédelemhez, úgymint minőségvédelem, piacvédelem, egészségvédelem, és így tovább. A témához kapcsolódó publikációkkal leggyakrabban állam- és jogtudományi, ezt követően szociológiai és legritkábban közgazdaságtudományi területhez kötődően találkozhatunk. A fogyasztóvédelem témakörében átfogó jellegű gazdálkodástudományi kutatások nem ismeretesek.

A jogtudomány területén a fogyasztóvédelem alatt a fogyasztóvédelmi joganyagot értik, melyet interdiszciplináris (a hagyományos jogági struktúra metszéspontjában elhelyezkedő), heterogén (magánjogi, közigazgatási jogi, büntetőjogi és szabálysértési elemeket egyaránt tartalmazó), dinamikusan változó önálló jogterületként tartanak számon.[12] A magánjogi előírások között főként a fogyasztói alapjogok és a fogyasztói szerződésekre irányadó szabályok, a közigazgatás esetében a fogyasztóvédelmi intézményrendszerre vonatkozó előírások, míg a társadalomra fokozottan veszélyes esetben büntetőjogi, enyhébb esetben szabálysértési fogyasztót védő rendelkezések jelennek meg. A közgazdaságtudományban többek között a piacelméleteket, a fogyasztó és a vállalkozás közötti erőviszonyokat, az állami beavatkozás szükségességét, a társadalmi jólétet taglaló munkák köthetők leginkább a témához. Ide kapcsolódó elméletekkel mind a klasszikus, a neoklasszikus, vagy a keynesiánus közgazdaságtan képviselői foglalkoztak. A fogyasztói döntéseket vizsgáló elméletek szintén szorosan kötődnek a fogyasztóvédelemhez, ilyen például a viselkedési közgazdaságtan egyes modelljei, amelyek a döntéshozatal folyamatát különböző szempontok (pl. információ, preferenciák, stb.) mentén mutatják be. A döntéshozatal folyamatához pszichológia szempontú vizsgálati eredményeket is kapcsolnak, úgymint a motiváció, az érzelem, mely témakörök napjainkban egyre gyakrabban vannak fókuszban, és tág értelemben fogyasztóvédelemhez is kapcsolhatók. A szociológia egyes ágaiban (különösen a gazdaság, szervezet vagy az oktatás területeken) találkozhatunk olyan kutatásokkal, munkákkal, amelyek a vállalkozások és a fogyasztók közötti kapcsolatrendszerhez, a fogyasztóvédelmi intézmények működéséhez, vagy a fogyasztóvédelmi oktatás témaköréhez köthetők.

1.2. A kutatás célja

Jelen munkámmal arra vállalkozom, hogy a fogyasztóvédelmet rendszertani keretek közé helyezzem, és annak intézményrendszerét is e keretek között vizsgáljam, ezáltal részben elhelyezve a fogyasztóvédelem kérdéskörét a gazdálkodás- és szervezéstudomány területén is. Az értekezés elsősorban Magyarország rendszerét elemzi, de nemzetközi és európai kontextusban számos ország fogyasztóvédelmi jellegzetességeit is bemutatja. A kutatás során két fő célkitűzést határoztam meg, melyek eléréséhez további részcélokat fogalmaztam meg.

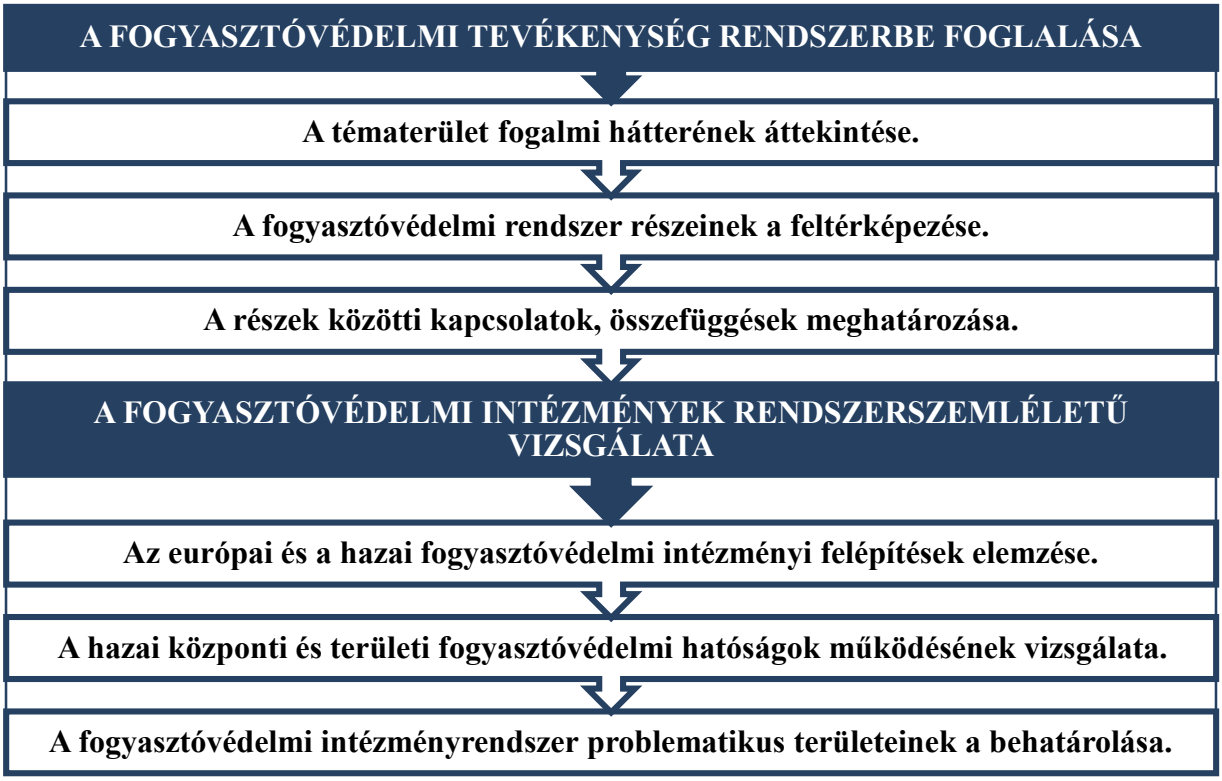
A kutatás elsődleges célja a fogyasztóvédelmi tevékenységek rendszerbe foglalása. Elsőként a fogyasztóvédelmi rendszer részeit térképezem fel azzal a céllal, hogy egy átfogó képet kapjak a fogyasztóvédelemről. A továbbiakban az összetevőket vizsgálom, többek között azzal a célkitűzéssel is, hogy a későbbiekben a fogyasztóvédelmi szervezeteket erre építve komplexen tudjam majd elemezni. A rendszer részeit ezért nemcsak szintetizálom, hanem a közöttük lévő kapcsolatokat, összefüggéseket is vizsgálom.

A kutatás másodlagos célja a fogyasztóvédelmi intézmények rendszerszemléletű elemzése. Ez csakis a tevékenységrendszerre építve történhet meg. Erre alapozva kívánom

[11] Lásd például (Buzás, 2009) munkáját, amelyben a fogyasztóvédelmi rendszer az áruminőség, míg (Bíró, et al., 1999) művében a minőségügy, vagy (Boros, et al., 2007) alkotásában a közigazgatás és a gazdaság aspektusában jelenik meg.
[12] Lásd: (Bencsik, 2012), vagy (Fazekas, 2007), vagy (Fekete, 2010) munkáit.

feltárni a jelenlegi hazai intézmény felépítését, szerteágazó elemeit és a fejlesztés főbb irányait. Ennek során először az európai országok fogyasztóvédelmi intézményi sajátosságait vizsgálom annak érdekében, hogy minél egzaktabb képet tudjak adni a magyar helyzetről. A fő célkitűzésem, hogy olyan elemzési szempontokat találjak a nemzetközi kitekintés során, amellyel a hazai intézményrendszert össze tudom vetni más országok sajátosságaival, és releváns következtetéseket tudok levonni. Az intézményrendszer vizsgálatának második részcéljaként a hazai fogyasztóvédelmi intézmények működési sajátosságait elemzem, önálló empirikus vizsgálatokkal alátámasztva. Az intézményrendszer szerteágazását tekintve, a működési jellemzőket a központi [Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (a továbbiakban NFH, vagy fogyasztóvédelmi hatóság)] és területi (fővárosi és megyei kormányhivatal szervezeti egységei) fogyasztóvédelmi hatóságokra szűkítve végzem, melynek indokoltságát az is adja, hogy Magyarországon kizárólagosan fogyasztóvédelmi tevékenységet csak ezen szervezetek végeznek. A működési sajátosságok mélyebb megismerésének célja, hogy behatároljam a hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer problematikus területeit és a fogyasztóvédelmi tevékenység-ellátás kritikus pontjait.

A kutatás fő célkitűzéseit és az azon belül vizsgált tényezőket összefoglalóan az 1. ábra szemlélteti.



1. ábra: A kutatás célkitűzései

Forrás: Saját összeállítás

1.3. A kutatás folyamata és módszertana

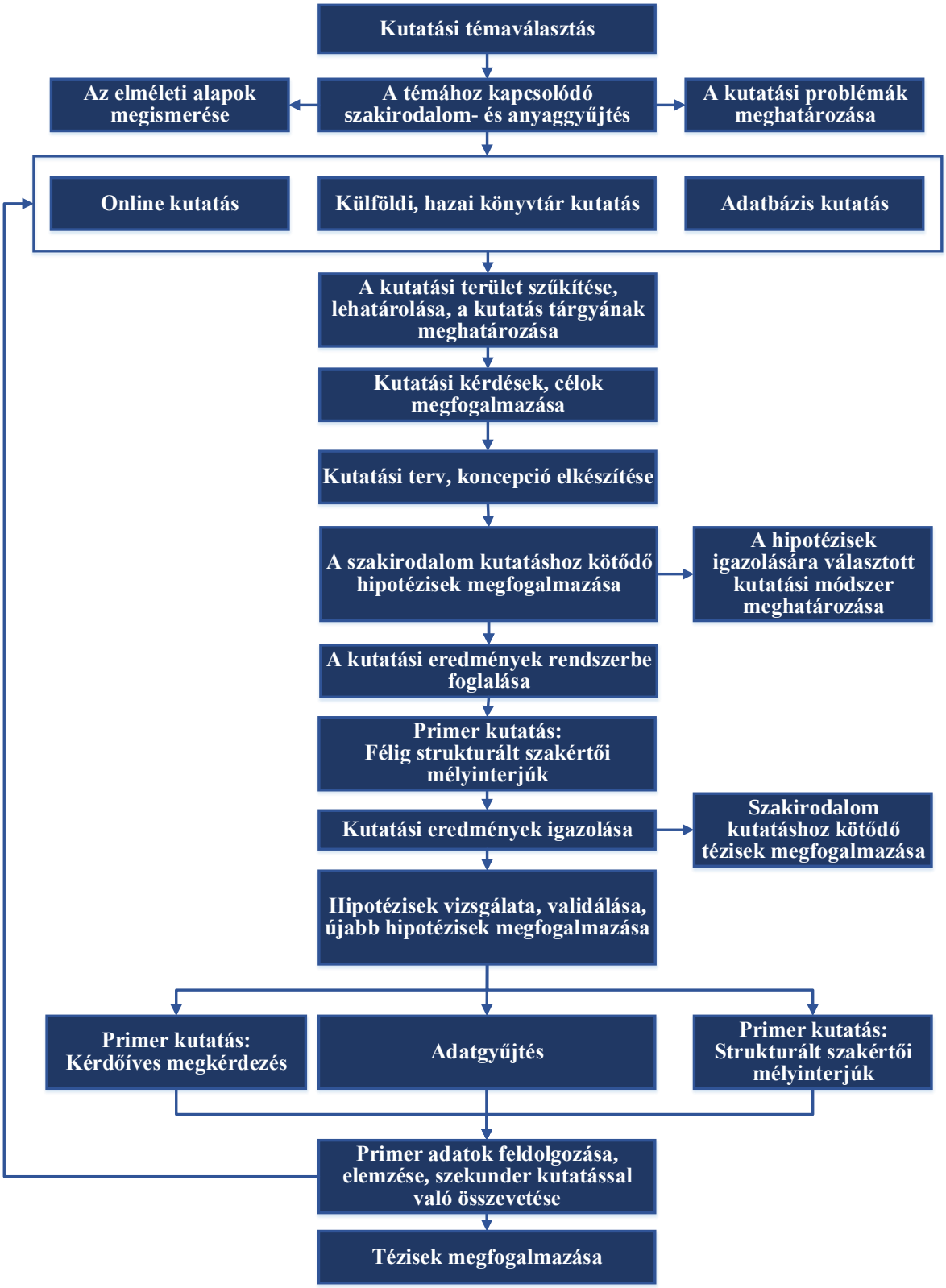
A kutatásom témaválasztása egyrészt személyes indíttatású, mert az üzleti szféra és a „kis ember” közötti kapcsolatrendszer befolyásoló tényezői már egyetemi hallgató koromban nagyon érdekeltek. Ezzel a témakörrel egyetemi tanulmányaim során csak érintőlegesen foglalkoztunk és a gazdálkodástani irodalomban sem jellemző a fogyasztóvédelem előfordulása. Mindemellett az ezredforduló táján felerősödő széles társadalmi rétegeket érintő fogyasztóvédelmi problémák gyakori megjelenése, határozottan ráirányította a figyelmem a témakör kutatásának időszerűségére.

A kutatói munkát a témához kapcsolódó szakirodalom gyűjtés és elméleti alapok megismerésével kezdtem, amelynek teljes folyamatát a 2. ábra szemlélteti. A téma feldolgozása során már önmagában a témához kapcsolódó szakirodalom (több tudományterületet érintő) összegyűjtése és rendszerezése is nagy kihívást jelentett. A közel egy évtizede zajló kutatás során számos, az állam- és jogtudományokhoz, a szociológiai tudományokhoz, a közgazdaságtudományokhoz, valamint a gazdálkodás- és szervezéstudományokhoz kapcsolódó hazai és külföldi forrásmunkákat dolgoztam fel. A jogtudomány területén a fogyasztóvédelemhez kötődő uniós és nemzeti szabályozás alapelveit és jogszabályait, a fogyasztóvédelmi politika fejlődését, a közigazgatás működését, míg a szociológiához kötődően a fogyasztói társadalom, a fogyasztói szokások, a tudatosságra való nevelés kérdésköreit tekintettem át. A közgazdaságtudományhoz kapcsolódóan a makrogazdasági viszonyokat, a fogyasztóvédelem gazdasági alapjait, az állami beavatkozás jelenlétét, a fogyasztó, a termelő és a piac kapcsolatát taglaló munkákat elemeztem. Tekintettel arra, hogy a gazdálkodás és szervezéstudomány területén nem találhatóak fogyasztóvédelemmel kapcsolatos forrásmunkák, itt a téma környezetét tanulmányoztam, az intézményi működéseket, a vezetést, a költségvetési szervezetek gazdasági tevékenységeinek elemzését, valamint a rendszerszemléletű és rendszerelemzési irodalmakat.

A szakirodalom feldolgozásakor komoly kutatási problémaként jelentkezett, hogy a legtöbb forrásmunka jellemzően csak a fogyasztóvédelem egy-egy részterületével foglalkozik. Ebből adódóan már annak a meghatározása is nehézséget okozott, hogy mely tevékenységek sorolhatók a fogyasztóvédelem témakörébe, honnan indul és meddig tart maga a fogyasztóvédelem. Ez jelentősen megnehezítette a téma lehatárolását, melynek eredményeként a szűkítési folyamat többszöri újrakezdés és korrekció mellett több évig tartott. Ez idő alatt számos hazai szervezettel vettem fel a kapcsolatot, több a témában jártas szakemberrel folytattam konzultációt, akik a kutatás szépsége mellett rendre felhívták a figyelmet a nehézségére is. Mindez tovább erősítette bennem, hogy a fogyasztóvédelem átfogó vizsgálata hiánypótló munka lehet. Az elsőként körvonalazódott és leszűkített kutatási témaként a fogyasztóvédelem intézményrendszerének gazdálkodástani megközelítésű vizsgálatát határoztam meg. Mivel a területet érintő átfogó elemzések az irodalomban (az eddigi kutatói munka tapasztalataira alapozva) nem találhatóak, ezért önállóan kellett kidolgoznom azokat a vizsgálati szempontokat, amelyek alapján a szervezetek szakmailag elemezhetők. Ennek során merült fel a terület rendszerszemléletű vizsgálatának a célszerűsége. A fogyasztóvédelem rendszere egyébként is csak akkor tud hatékonyan működni, ha a részek egymással összhangban vannak, egymás hatását erősítik.

A témához kapcsolódó szakirodalom gyűjtést külföldi, hazai és szervezeti (például Gazdasági Versenyhivatal) könyvtárakban, valamint online formában végeztem. A szakirodalom mellett komoly figyelmet fordítottam a statisztikai adatgyűjtésre is, melynek során számos adatbázist, primer felmérést tanulmányoztam át, kigyűjtve belőlük a releváns adatokat. Az irodalom feldolgozás végeredményeként határoztam meg a kutatás tárgyait: (1) a fogyasztóvédelmi tevékenységek, valamint (2) a fogyasztóvédelmi intézmények. Ezekhez

kapcsolódóan később megfogalmaztam a kutatás alapvető célkitűzéseit és koncepcióját, majd az elmélethez kötődő hipotéziseimet és annak igazolási módszereit.



2. ábra: A kutatás folyamata

Forrás: Saját összeállítás

A fogyasztóvédelmi tevékenységek rendszerbe foglalásának eredményeit az elméleti kutatás mellett félig strukturált mélyinterjú módszerével igazoltam, melynek eredményeként az első tézisek felállítása mellett az eddigi elméleti feltételezéseimet megerősítve újabb hipotéziseket fogalmaztam meg. Azok igazolására már több módszert is alkalmaztam, elsőként kérdőíves megkérdezést, majd azzal összhangban teljesen strukturált mélyinterjút, és mindezt kiegészítettem a korábban felállított tevékenységi struktúrához igazított szervezeti adatgyűjtéssel. Ezen primer adatokat feldolgozva és összevetve a szekunder kutatásom eredményeivel határoztam meg a többi téziseimet.

A kutatás módszertani elemei közül alapvető jelentőségű a rendszerszemléletű megközelítés és az ebből deriválható összefüggésekben történő vizsgálat. Az értekezés összes fejezetét ebben a szemléletben dolgoztam ki. A rendszerszemlélet alkalmazását a kutatási célkitűzések indokolták, melynek révén lehetővé vált a fogyasztóvédelem átfogó elemzése, a hatékonyabb működésre, a problémák jelentkezésének okaira és annak megoldási lehetőségeire való rávilágítás. A rendszerelemzés során a modellezés módszerét, folyamatábrák, logikai kapcsolati ábrák használatát, ok-okozati összefüggések kimutatását alkalmaztam. A második célkitűzés eléréséhez empirikus kutatást is végeztem, kvantitatív és kvalitatív módszereket alkalmazva. Elsőként félig strukturált mélyinterjút, majd kérdőíves megkérdezést folytattam le, vele párhuzamosan pedig teljesen strukturált mélyinterjúkat készítettem.

A szekunder kutatás során a statisztikai adatok gyűjtése, szintetizálása komoly nehézséget jelentett, mert kevés olyan adatbázis állt a rendelkezésemre, amely a vizsgált problémát valóban jellemezte volna. Ebből kifolyólag számos esetben a vonatkozó információkat több forrásból gyűjtöttem össze. A fogyasztóvédelem helyzetének és értékmérőinek bemutatásához nemzetközi, többségében az Európai Bizottság (a továbbiakban EB vagy Bizottság) által végzett Eurobarometer és Flashbarometer empirikus kutatások[13] eredményeit használtam fel. A felmérések jellemzően 27/28 tagállamra kiterjedő információkkal szolgáltak fogyasztói és vállalati nézőpontból. A felmérések fogyasztói megkérdezések esetén országonként 1000 fős mintát, míg a vállalkozások esetén 400-as mintát jelentettek. A kutatás során továbbá áttekintettem azokat a beszámolókat, elemzéseket is, amelyeket a nemzetközi felmérések eredményeinek felhasználásával készítettek, így például a fogyasztói piacok eredménytábláit[14], a fogyasztói erőpozíció-[15], és a piacfigyelés[16] felméréseit.

A statisztikai elemzésekhez, kimutatásokhoz európai és nemzeti fogyasztóvédelmi intézmények főbb információs rendszereinek hozzáférhető adatait is felhasználtam, illetve azon anyagokat, amelyeket az egyes országok készítettek az unió felé történő információszolgáltatási kötelezettségük teljesítése kapcsán. A hazai intézményrendszerhez kötődően egyrészt a szervezetek éves beszámolóit, kimutatásait, jelentéseit, másrészt az érintett szervezetektől kért adatszolgáltatás keretében szerzett információkat használtam fel.

[13] Az 1970-es évek óta végeznek ilyen felméréseket az EU-ban. Ezek olyan összeurópai, átfogó közvélemény-kutatások, amelyek időről-időre felmérik a tagállamok lakosságának véleményét, jellemzően egy-egy témát, szakpolitikai területet érintően.

[14] Az eredménytáblák (2008 óta rendszeresen összeállított és közzétett) olyan jelentések, amelyek a tagállamok fogyasztói környezete minőségének alakulását, az EU belső kiskereskedelmi piacának integrációját, a belső piac fogyasztói értékeléseit mutatják, ezáltal felmérve a szakpolitikai intézkedések fogyasztói jólétre gyakorolt hatását.

[15] A fogyasztók erőpozíciójára vonatkozó elemzések a fogyasztói bizalmat, a fogyasztói készséget és képességet, a fogyasztóvédelmi jogszabályok ismeretét, a fogyasztói elkötelezettséget és a fogyasztói jogérvényesítés területét vizsgálják.

[16] A fogyasztói piacok minőségét mérik.

1.4. Az értekezés felépítése

Az értekezés kilenc fejezetből áll. A bevezetést követő második fejezet a fogyasztóvédelem fogalmi kereteit tekinti át, bemutatva a szakirodalomban fellelhető különböző tudományterületek meghatározásait. A terminológia rész a fogyasztóvédelem, a fogyasztó, az áru, termék, szolgáltatás, a vállalkozás különböző meghatározásait, valamint a fogyasztóvédelmi intézményt, a fogyasztói alapjogokat és a fogyasztóvédelmi politikát definiálja.

A harmadik fejezet az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikáját, intézményrendszerét tárgyalja, valamint összefoglalja azokat a mutatószámokat, amelyek a fogyasztóvédelmi rendszer helyzetét és annak hatékonyságát jelenleg mérik.

A negyedik fejezet a terület magyarországi fejlődésével foglalkozik a fogyasztóvédelmi politika hazai alakulásán keresztül. Ismerteti a politika eddigi célkitűzéseit és elért eredményeit, valamint az intézményrendszer szerkezeti változásait és jelenlegi struktúráját.

Az ötödik fejezet rendszerszemléletű megközelítésben, egységes szerkezetbe helyezve tárja fel a fogyasztóvédelmi tevékenységeket. A kiindulási alapot a jelen munkában megalkotott fogyasztóvédelem átfogó koncepcionális modellje adja. Az ebből levezetett tevékenységrendszeri modell a későbbi fejezetekben az elemzés rendszertani alapját is képezi.

A hatodik fejezet nemzetközi kontextusban mutatja be az országok fogyasztóvédelmi intézményi felépítéseinek sajátosságait. Ennek során rövid áttekintést ad az uniós országokban kialakított intézményi modellekről, különböző szempontok mentén (például közigazgatási rendszer modellek, fogyasztóvédelmi tevékenység ellátását végző szervezetek típusbesorolása stb.) vizsgálja az európai sajátosságokat.

A hetedik és nyolcadik fejezet a magyarországi intézményrendszer részletes elemzésével foglalkozik. Az európai kitekintéshez hasonlóan, rendszerszemléletű megközelítésben tevékenységek szerint strukturálva ismerteti a hazai szervezeteket. Az intézmények elemzése az általános hatáskörű fogyasztóvédelmi szervek tevékenységére koncentrál. A nyolcadik fejezet az empirikus kutatáshoz kapcsolódó hipotéziseket és eredményeket tartalmazza. Az empirikus felmérés a hatósági tevékenység működési és gazdálkodási sajátosságaira, a hazai intézményrendszer problematikus területeire és a hazai fogyasztóvédelmi tevékenységstruktúra vizsgálatára irányul. A fejezetben a primer kutatási eredmények bemutatása a hipotézisek igazolása mentén történik. Az igazolás után fogalmazódnak meg a tézisek.

Az utolsó fejezet egy rövid összefoglalást ad a kutatás elméleti és empirikus következtetéseiről, a kutatás hasznosíthatóságáról és annak további irányáról.

2. TERMINOLÓGIA

A fogyasztóvédelem fogalmi kérdéseinek szakirodalmi háttere rendezetlen. A forrásmunkákban jellemzően különböző megközelítésű és eltérő tartalmú definíciók találhatók. Az értekezésnek ebben a fejezetében elsőként magát a fogyasztóvédelmet, majd az ahhoz kapcsolódó (irodalomban fellelhető) fogalmakat ismertetem, ezen belül elsősorban a fogyasztóvédelmi szabályozás kapcsán elsődlegesen fontos fogalmi köröket tárgyalom, úgymint a fogyasztó, az áru, a termék, a szolgáltatás, vagy a vállalkozás meghatározásait, majd a fogyasztóvédelmi intézmény, a fogyasztói alapjogok és a fogyasztóvédelmi politika témakörét is röviden áttekintem.

2.1. A fogyasztóvédelem fogalma

A fogyasztóvédelem számos olyan szerteágazó tevékenységcsoportot foglal magába, melyek alapvető célja az egyéni fogyasztók és a fogyasztók összessége érdekeinek védelme. A fogyasztóvédelmi tevékenység csökkenti a fogyasztók kiszolgáltatottságát, védi az érdekeit, óvja a piac domináns szereplőinek erőfölényétől. A fogyasztóvédelemhez leggyakrabban társított fogalmakat mutatja a 3. ábra, közülük az értekezés tárgykörébe tartozók részletezése a későbbiekben szerepel.

3. ábra: A fogyasztóvédelemhez társított fogalmak halmaza
Forrás: Saját készítés

A fogyasztóvédelem konkrét fogalmi meghatározása a szakirodalomban ritkán és abban az esetben is eltérő megközelítésben fordul elő. A szerzők a munkájukban nem jelzik, hogy a fogyasztóvédelemnek mekkora területét vizsgálják, csak egyes vetületeit ragadják meg, ezért csak a munkák teljes áttekintése után derül ki, hogy milyen megközelítésben értelmezték azt. Nehezen lelhetők fel az általános érvényesség igényével megfogalmazott definíciók (1. táblázat), még a legtöbb fogyasztóvédelmi munkát felsorakoztató állam- és jogtudomány

területén is csak néhány olyan hazai irodalommal (Fazekas Judit, Balogh és szerzőtársai, Bekényi és szerzőtársai) találkozhatunk, amely konkrétan definiálja a fogalmat.

1. táblázat: A fogyasztóvédelem fellelhető tudományos megközelítésű definíciói[17]

		Meghatározások
ÁLLAM- ÉS JOGTUDOMÁNY	HAZAI	„A fogyasztói preferenciáknak a gazdaság szabályozása útján való érvényre juttatását jelenti" (Fazekas, 2007, p. 62).
		„Mindazon intézmény és szabályrendszer, amelyek elsődleges célja a tudatos, kellő ismerettel, igényérvényesítési képességgel és készséggel rendelkező fogyasztó alapvető jogainak: egészségének, biztonságának, gazdasági érdekeinek védelme, a fogyasztói jogokról való tájékoztatása és oktatása, a jogorvoslathoz, illetve kárigények érvényesítéséhez szükséges ismeretek megszerzésének, illetve a fogyasztói érdekek képviseletének biztosítása" (Balogh, et al., 2010, p. 22).
		„A fogyasztóvédelem – az erre irányuló állami politika, ezt megvalósítani hivatott jogi szabályozás és gazdasági igazgatási intézményrendszer – a gazdaságirányítási feladat- és eszköztár viszonylag új, növekvő fontosságú eleme. Szélesebb kitekintésben a fogyasztóvédelem a gazdasági irányítás és igazgatás olyan specifikus feladata – különösen a modern piacgazdaság feltételei között –, amely a gazdasági élet különböző súlyú szereplői között az állam támogatását hivatott biztosítani jogállami keretek között a fogyasztók (háztartások) számára a nagyobb gazdasági erőt képviselő vállalkozásokkal fennálló kapcsolatrendszerükben, a vállalkozások egymás közötti, fogyasztókért folytatott versenyében" ((Bekényi, et al., 2014, p. 71).
	KÜLFÖLDI	A fogyasztóvédelem a termékek és szolgáltatások piacra történő belépését és kilépését szabályozza. A fogyasztóvédelmi jogszabályok érvényesítése nemcsak kulcsfontosságú szabályozási kérdés a hatékony piacok tervezése és végrehajtása során, hanem széleskörű elméleti kérdéseket idéz elő államok, piacok és centralizált és decentralizált stratégiai kombinációk közötti kapcsolatot illetően[18] (Caffaggi & Micklitz, 2009, p. 1).
KÖZGAZDASÁGTAN	HAZAI	„A fogyasztóvédelem általános célja a fogyasztóknak a tisztességtelen, csalárd eladói praktikákkal szembeni megvédése, és annak megakadályozása, hogy a „profi" vállalatok megtévesszék a „tapasztalatlan" vásárlókat" (Vincze, 2010, p. 1).
	KÜLFÖLDI	A társadalmi cselekvés egy formája, melynek célja a társadalom egy bizonyos csoportja, nevezetesen a fogyasztók anyagi jólétének az elérése (Morris, 1980).
		Olyan intézkedéseket jelent, amelyek közvetlenül vagy közvetve hozzájárulnak annak a biztosításához, hogy a fogyasztók által vásárolt termék, illetve szolgáltatás a tőle elvárt minőségű legyen és bármilyen panasz esetén orvosolni tudja a sérelmeit (Srinivasan, 2011).

Forrás: Saját gyűjtés

A közgazdaságtani és szociológiai megközelítésű irodalomban is ritkán fordulnak elő ilyen meghatározások. Jellemzően csak lexikonokban szereplő, vagy fogyasztóvédelmi tevékenységet végző intézmények által adott meghatározásokkal találkozhatunk. Hazai szinten a Britannica Hungarica Nagylexikon értelmezésében a fogyasztóvédelem mozgalmat vagy szervezett tevékenységet jelent, melynek „célja, hogy a gyártók, eladók és hirdetők termékeit, szolgáltatásait, módszereit vagy szabványait a vásárlók érdekei szerint szabályozzák" (Nádori, et al., 2012, p. 410). Külföldön a Business Organizations for Paralegals útmutatóban törvények és szervezetek olyan együttesét jelenti, melynek célja, hogy biztosítsa a fogyasztók jogait, valamint a tisztességes kereskedelmet, a versenyt és a megfelelő tájékoztatást a piacon[19] (Bouchoux, 2015). Kevésbé tudományos meghatározások szerint: (1) olyan törvények és

[17] Szisztematikus kutatómunkával sem sikerült több fogalmat találni.

[18] Consumer protection regulates entry and exit of market products and services. Enforcement of consumer law is not only a key regulatory question when it comes to designing and implementing efficient markets but it triggers a broader set of theoretical questions concerning the relationship between states and markets and the combination of centralized and decentralized strategies

[19] Consumer protection is a group of laws and organizations designed to ensure the rights of consumers as well as fair trade, competition and accurate information in the marketplace.

politikák, amelyek célja, hogy megvédje a fogyasztókat a tisztességtelen kereskedelem és hitelezési gyakorlat ellen[20] (Collins, 2014); (2) a vásárlók védelme a rossz minőségű, vagy veszélyes termékek és szolgáltatások, valamint a megtévesztő hirdetések ellen[21] (Cambridge, 2015).

A szervezeti meghatározások között jelentősebbek a korábbi Szociális és Munkaügyi Minisztérium (melyet több forrásmunka is átvett), és a központi fogyasztóvédelmi hatóság által definiált fogalmak: (1) „a fogyasztóvédelem a gazdaságpolitika olyan horizontális területe, amelynek alapvető célja a fogyasztónak a gyártóval, a szolgáltatóval, illetve a forgalmazóval szembeni érdekérvényesítésének biztosítása" (SZMM portál, 2010); (2) a fogyasztóvédelem célja az, hogy egyensúlyi helyzetet teremtsen a fogyasztó és a terméket értékesítő között annak érdekében, hogy a fogyasztó jogai a legteljesebben érvényesüljenek (NFH portál, 2015c).

Összefoglalóan megállapítható, hogy a fogyasztóvédelem fogalmának nincs egységes meghatározása. Még a jog területén sincs letisztultság, egyetlen hazai, illetve uniós jogszabály sem határozza meg a fogyasztóvédelem fogalmát, továbbá a jogi szakirodalom jellemzően azonos fogalomként kezeli a fogyasztóvédelmi jog[22], a fogyasztói jog, vagy a fogyasztási jog meghatározásokat. A definíciókra általánosságban jellemző, hogy a fogyasztóvédelmet annak célja felől közelítik meg. A tartalmi kérdések és a kialakult szóhasználat közötti összhang biztosítása érdekében célszerűnek tartom a fogyasztóvédelem kétféle (tág és szűk) értelmezés szerinti meghatározását, többek között a rendszerszemlélet és az értekezés célkitűzéseinek elérése nyomán is. A definíció megalkotásakor abból a feltételezésből indultam ki, hogy a fogyasztóvédelem egymást követő tevékenységek sorozatából épül fel. Bencsik a fogyasztóvédelem és a versenyjog kapcsolatát vizsgálva is olyan következtetésre jut, hogy „a fogyasztóvédelmi tevékenység közvetlenül is a „fogyasztók védelmét" jeleníti meg, mivel mindig a fogyasztókat ért jogsértésekre reagál" (Bencsik, 2012, p. 112). A fogyasztóvédelem tágabb és a szűkebb értelmezését a tevékenységi folyamat szakaszolása szerint dolgoztam ki oly módon, hogy a tágabb értelmezés a fogyasztóvédelmi tevékenység teljes folyamatát (a szabályozástól annak érvényre jutásáig) átfogja, a szűkebb értelmezés a folyamat második szakaszát tekinti konkrét fogyasztóvédelmi tevékenységnek.

A fogyasztóvédelmi tevékenység tágabb értelmezésben egy olyan tevékenységi rendszer, mely a fogyasztónak a fogyasztói mivoltát lefedő, teljes körű érdekvédelmére irányul. Magába foglalja a termékekre és szolgáltatásokra, valamint azok értékesítési körülményeire vonatkozó fogyasztók védelmét érintő szabályok megalkotását, továbbá mindazon szervezeti tevékenységeket, amelyek direkt vagy indirekt módon segítik, illetőleg biztosítják, hogy a szabályok és a fogyasztói érdekek érvényre jussanak.

A fogyasztóvédelmi tevékenység szűkebb értelmezésben azoknak a szervezeti tevékenységeknek a rendszere, amelyek direkt vagy indirekt módon segítik, illetőleg biztosítják, hogy a termékekre és szolgáltatásokra, valamint azok értékesítési körülményeire vonatkozó fogyasztók védelmét érintő szabályok és a fogyasztói érdekek érvényre jussanak.

Az értekezésben elsősorban a szűk értelmezést veszem alapul, másodsorban ahol az a rendszerbeli értelmezést segíti, ott kitérek a tág értelmezésre is. A meghatározások szakirodalmi kutatása során a tevékenység újszerű megközelítésére is jutottam, melyhez a kiindulópontot (Boros, et al., 2007): „Közigazgatás és gazdaság" című munkájuk jelentette. A szerzők önálló

[20] Laws and policies designed to protect consumers against unfair trade and credit practices.

[21] The protection of buyers of goods and services against low quality or dangerous products and advertisements that deceive people.

[22] A fogyasztóvédelmi jog egy interdiszciplináris, komplex jogterület, a fogyasztói jogok érvényre juttatásának egyik eszköze (Kathi, 2006). Fazekas úgy fogalmaz, hogy „egy új, plurális, sokszínű autonóm jogterület, amely elsődlegesen a fogyasztással összefüggő, a fogyasztó és a kereskedő, a fogyasztó és a termelő között létrejött jogviszonyokat szabályozza, melyeknek bár a fogyasztó közvetlenül nem alanya, de a joghatások közvetlenül érintik őket (ilyen például a piacfelügyelet, a versenyjogi fogyasztóvédelem, a reklámfelügyelet, az árszabályozás, az üzletek nyitva tartása, a kereskedelmi tevékenység szabályozása)" (Fazekas, 2007, p. 75).

fejezetben, közfeladatként értelmezik e témakört, megállapítva, hogy a fogyasztóvédelmet a legtöbb országban az állam látja el a közigazgatási rendszerén keresztül. Álláspontom szerint a forrásmunkák alapján összességében levonható az következtetés, hogy a fogyasztóvédelem egyfajta közszolgáltatás, mivel alapvetően egy olyan közigazgatási feladat, melynek ellátása szolgáltatásokon keresztül valósul meg. Hétköznapi értelemben ezeket a szolgáltatásokat nevezik fogyasztóvédelmi tevékenységnek.

Az újszerű értelmezés alátámasztására Illés „A közszolgáltató vállalatok gazdasági szabályozása" című munkáját vettem alapul, amely a közszolgáltatást gazdálkodástudományi megközelítésben, vállalat-gazdaságtani oldalról tárgyalja. A közszolgáltatás fogalmát vizsgálva – amely olyan „közcélú, illetőleg közérdekű szolgáltatást jelent, mely egy nagyobb közösség minden tagjára nézve azonos feltételek mellett vehető igénybe" (Illés, 2000, p. 9) – megállapítható, hogy a fogyasztóvédelem tevékenysége valóban olyan szolgáltatások összessége, melynek ellátása a köz érdekében történik és fogyasztóként a társadalom minden tagja igénybe tudja venni.[23] A közszolgáltató szervezetek tipizálását vizsgálva, a fogyasztóvédelem területén szintén fellelhető mind az intézményi, mind a vállalati típusú szolgáltató. Hazánkban elsősorban intézményi keretek között működő fogyasztóvédelmi szervezetekkel találkozhatunk. Finanszírozásuk a közszolgáltatások intézményi típusához hasonlóan, jelentős részben közösségi forrásból történik. A vállalati típusú fogyasztóvédelmi szervezetek - melyek főbb jellemzői, hogy önálló jogi személyek, és saját bevételeikből fedezik kiadásaikat - hazánkban jelenleg nehezen működtethetőek, ezért számuk elenyésző.

2.2. Fogyasztó

A fogyasztóvédelem fogalmához hasonlóan nincs egységes meghatározás abban a tekintetben sem, hogy kit véd a fogyasztóvédelem.[24] A leggyakrabban használt megnevezés a fogyasztó, azonban meghatározását illetően megoszlanak a vélemények. A szakemberek között még abban az értelemben sincs egységes állásfoglalás, hogy a fogyasztóra vonatkozó definíciók száma túl sok, vagy inkább túl kevés. A fogalom önmagában való értelmezése rendkívül tág kört ölel fel, hiszen mindannyian fogyasztunk, így a világ összes emberét ide sorolhatnánk, ezért szükségszerű a pontosabb lehatárolás.

Köznyelvi értelemben a fogyasztó az, aki megvásárol egy terméket, vagy szolgáltatást. A fogyasztó fogalmának kérdéskörét vizsgálva a nemzetközi szakirodalomban például a Molony Bizottság[25] kezdetben úgy határozta meg a fogyasztó fogalmát, mint az, aki saját használatra és fogyasztásra vásárol, vagy részletfizetés által szerez meg termékeket. Később a szolgáltatást is hozzátették, azaz rájöttek, hogy a fogalmat ki kell terjeszteni bárkire, aki termékeket vásárol és szolgáltatásokat vesz igénybe a termelői lánc végén (Miller, et al., 1998). Kiss és Mitev által összegyűjtött külföldi meghatározásokat tekintve az angol terminológiában a fogyasztó például olyan személy, aki nem folytat üzleti tevékenységet, az áruk magánhasználatra és nem üzleti célra szolgálnak. A francia törvényekben a fogyasztó olyan természetes és jogi személy, aki nem üzleti céllal vásárolja vagy használja az árut, míg a görög terminológiában olyan természetes vagy jogi személy, illetőleg személyegyesülés (de nem egyesület), aki nem foglalkozásból eredő igényeinek a kielégítésére üzletet köt ingó, vagy

[23] A közszolgáltatás is értelmezhető tág és szűk értelemben. Tágan értelmezve minden közérdekű szolgáltatás ide sorolandó, míg szűkebb értelemben csak azok, amelyek megszervezésére részben állami eszközöket is igénybe vesznek. A közszolgáltatások aszerint is megkülönbözethetők, hogy azokat általánosan, ingyenesen, vagy bevétel ellenében nyújtják.

[24] A hazai szakirodalom alapvetően a fogyasztó megnevezést használja, lásd például (Kiss & Mitev, 2001), (Hámori, 2008) vagy (Köncse, 2004). Külföldi irodalomban a Consumer, Customer, Buyer megnevezést használja az angol, amerikai irodalom [lásd például (Warde, et al., 1994), (Jon & Diane, 1996)], a Verbraucher megnevezést használja a német irodalom [lásd például (Scisly, 2008)].

[25] Lásd (Molony Committee, 1962).

ingatlan dolog, vagy szolgáltatás megvásárlása, vagy felhasználása céljából (Kiss & Mitev, 2001). [A jelzett angol terminológia legalábbis kérdéses, abban az esetben ugyanis, ha egy üzleti tevékenységet folytató személy magánhasználatra vásárol egy terméket, akkor ő ebben a vásárlói helyzetben fogyasztónak minősül. Az, hogy ő üzleti tevékenységet folytat ebből a szempontból érdektelen]. Közgazdaságtani forrásmunkában jellemzően a gazdaság bármely szereplője fogyasztó, aki végső javakat és szolgáltatásokat fogyaszt (Pearce, 1993). Az uniós irányelvekben általában szintén a végső felhasználóra alkalmazzák, gyakran egyenértékű a vevő, vagy vásárló fogalommal, annak a hangsúlyozásával, hogy olyan természetes személy, aki gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén kívül eső célból jár el.[26] A vásárló/vevő és a fogyasztó személye közötti fő különbség, hogy míg a fogyasztó alapvetően olyan személy, aki a megvásárolt terméket saját igényeinek, szükségleteinek megfelelően használja fel, addig a vásárló, olyan személy, vagy szervezet, aki a piacon vevőként van jelen, viszont nem feltétlenül lesz belőle fogyasztó, vagyis nem biztos, hogy ő maga fogja felhasználni a megvásárolt árut.

Magyarországon a jogtudomány sem mutat teljesen egységes képet e kérdéskörben, folyamatosan foglalkozik annak a tisztázásával, jellemzően az egységesítés, vagy a fogyasztó természetes személyre történő szűkítésének problematikájával.[27] A fogyasztó fogalmának egyértelmű definiálása nem egyszerű feladat, melyet az is jelez, hogy számos módosítás történt egyes hazai jogszabályokban az elmúlt időszakban. A korábbi Polgári Törvénykönyv (régi Ptk.) alkalmazásában a fogyasztó a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból szerződést kötő személy[28] volt, míg a jelenleg hatályos törvény szerint: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy[29]. A fogyasztóvédelmi törvény módosításai (2. táblázat) során a fogyasztó fogalmának meghatározása szintén minden alkalommal változott.

2. táblázat: A fogyasztó fogalmának módosulása

Törvény	Meghatározás
2008. évi XLII. tv. 2.§ a) pont	„az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje”
2012. évi CLXXXVI. tv. 2. § 2) bekezdés	„az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre[30] vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; ettől eltérően a pénzügyi jogok biztosára vonatkozó szabályok alkalmazásában a pénzügyi szervezet szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy - ideértve az egyéni vállalkozót is - és mikrovállalkozás”
2013. évi CXXXIII. tv. 74. §.	2012. évi CLXXXVI. tv. 2. § (2) meghatározásban az „egyház” szövegrész helyébe az „egyházi jogi személy” szöveg lép.

Forrás: Saját összeállítás

Az értekezés az Fgy.tv. 2. § a) pontjában – jelenleg hatályos – meghatározott definíciót veszi alapul, mely szerint a *fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén*

[26] Lásd Európai Parlament és Tanács fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló 1999/44/EK Irányelv 1. cikk 2. bekezdés a) pont, vagy a Tanács fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK Irányelv 2. cikk b) pontja

[27] Ezzel a kérdéskörrel foglalkozik például Hámori Antal: A fogyasztóvédelem közigazgatási „útvesztői” (a „fogyasztó” fogalom „dilemmái”) című művében (Hámori, 2008, pp. 150-166), vagy Vékás Lajos: Az európai közösségi magánjog sajátos alanyáról: a „fogyasztó” fogalmáról című munkájában (Vékás, 2002).

[28] Régi Ptk. 685. § d) bekezdés (1959. évi IV. törvény)

[29] Új Ptk. [Értelmező rendelkezések] 8:1. § 3. pont (2013. évi V. törvény)

[30] Tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az Fgy.tv.-ben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett [Fgy.tv. 2.§ o) pont].

kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.[31] A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) 2.§ a) pont szerint fogyasztó „az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy", az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 188.§. 28. pont szerint bármilyen természetes személyt annak tekint, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel. A disszertáció szempontjából nem releváns az irodalomban, vagy a jogszabályokban a fogyasztó mellett használatos ügyfél, vevő, vásárló, felhasználó, vagy megrendelő kifejezések megkülönböztetése, ezekre egyaránt a fogyasztó, vagy a vásárló megnevezést használom.

Fogyasztói magatartás, fogyasztói minta

A jogtudomány a fogyasztó fogalmának minél pontosabb behatárolásán túl fogyasztói magatartástípusokat is megkülönböztet, melyeket fogyasztói mintának nevez. Ez egyfajta igazodási pont a szabályalkotás számára, ahol a fogyasztó magatartásához és szellemi képességeihez mérten határozzák meg például az állami beavatkozás mértékét és annak szintjét. Azon fogyasztói magatartások, amelyek elérik a meghatározott szintet, védelemben részesülnek, amelyek nem, azok kiesnek az alól (Hajnal, 2010a). A mérés a fogyasztó körültekintéséhez, tájékozottságához, kulturáltságához viszonyítva történik. Ide kapcsolódik az úgynevezett „minta-fogyasztó" fogalom, mely egyfajta elvárható magatartás-mintákat rögzít, és nem azt vizsgálja, ki mikor minősül fogyasztónak (Hajnal, 2010b). Fazekas Judit a fogyasztóvédelmi jog témakört taglaló munkájában úgy fogalmaz, hogy nincs olyan megközelítés, amely azonos, vagy egységes fogalmi ismérveket használna, pedig véleménye szerint a jogalkotás szempontjából is szükség lenne egy olyan fogyasztói modell létrehozására, mely alapul szolgál az egyes jogsérelmi megállapítások során (Fazekas, 2007).

Európában alapvetően kétféle nézet alakult ki. Ezek közös ismérve, hogy mindkettő a fogyasztók piaci helyzetben tanúsított, vagy tanúsítandó magatartásából indul ki. Az egyik minta az úgynevezett „ésszerű"[32] *fogyasztó*, aki a meglévő információk alapján az adott helyzetben a tőle elvárható figyelmességgel, körültekintéssel képes racionálisan és önállóan dönteni. A francia és az angol joggyakorlatban ez érvényesül. A másik minta ezzel teljesen ellentétes, azaz a *„kiszolgáltatott" fogyasztó*, aki nem tud egyedül dönteni, segítségre szorul és a legkisebb veszélytől is óvni kell. A német joggyakorlat ezt alkalmazza (Fazekas, 2007). Az uniós joggyakorlatban jellemzően az *átlagfogyasztó* megnevezést használják. Az Unfair Commercial Practices (UCP)[33] irányelv több rendelkezése is ezt alkalmazza. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok, különösen a reklám esetében például az Európai Unió Bírósága a védelem hatékony biztosítása érdekében azt az átlagfogyasztót veszi viszonyítási alapul, „aki megfelelően tájékozott, figyelmes és körültekintő, figyelembe véve a társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket is" (UCP, 2005). Jelenleg a fogyasztói modell kérdése kapcsán a differenciálás kérdése van előtérben, miszerint a fogyasztókat bizonyos termékcsoportok, ágazatok (élelmiszer, energia stb.) vagy a személyétől függően (kiszolgáltatott, aktív, vagy

[31] Ettől eltérően a pénzügyi jogok biztosára vonatkozó szabályok alkalmazásában a pénzügyi szervezet szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy – ideértve az egyéni vállalkozót – és mikrovállalkozás is ide sorolandó. Emellett a törvény alkalmazásában a békéltető testületekhez fordulhat az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is.

[32] A szakirodalomban is idézőjellel jelölik.

[33] Ez a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok irányelve, melynek célja, hogy hozzájáruljon a belső piac megfelelő működéséhez, továbbá a fogyasztók gazdasági érdekeit sértő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó törvényi, rendeleti és közigazgatási tagállami rendelkezések összehangolása által magas szintű fogyasztóvédelmet valósítson meg.

proaktív), vagy szituációtól függően (pl. termékbemutatón, vagy üzletben történő vásárlás), vagy akár tagállamok (fogyasztói kultúra) szerint is meg kellene különböztetni.

Napjainkban a fogyasztókat már sokkal inkább aktív, illetve proaktív szereplőnek tekintik a piacon, mint olyannak, aki annyira ki van szolgáltatva, hogy teljes mértékben védeni kell. A fogyasztói viselkedések alakulásában meghatározó szerepe van az új termelési és fogyasztási formák megjelenésének, vegyük például az internetet, mely önmagában számtalan új módot generál. Az elmúlt években jelent meg ehhez kapcsolódóan a megosztáson alapuló (sharing economy) vagy közösségi gazdaságnak nevezett új irányzat is, mely a termékekhez, szolgáltatásokhoz való közös hozzáférést, valamint az erőforrások megosztásának új formáját hozta magával. Ma már több, ilyen elvekre épülő „vállalkozás" is működik (főként külföldön, de már hazánkban is vannak rá példák[34]). A jogi keretek azonban még kidolgozatlanok, ami várhatóan a fogyasztóvédelem szabályozási területén is drasztikus változásokat fog majd hozni a jövőben. A fogyasztók vásárlói magatartására egyre inkább jellemző. hogy döntéseikben nemcsak gazdasági, hanem etikai szempontokat is figyelembe vesznek. Ennek egyik látható következménye, hogy különböző címkék, jelölések, védjegyek kezdtek el megjelenni a termékeken.[35]Az etikus, társadalmilag felelős magatartás kérdését az Európai Unió is hangsúlyozottan kezeli. A 2011-2014-ig szóló Vállalati társadalmi felelősségvállalásra vonatkozó megújult uniós stratégiában az Európai Bizottság felkérte valamennyi európai nagyvállalatot, hogy a vállalati társadalmi felelősségvállaláshoz való hozzáállásuk kialakításakor vállaljanak kötelezettséget arra, hogy az ENSZ Globális Megállapodása[36], a multinacionális vállalatokra vonatkozó OECD iránymutatások, vagy az ISO 26000 szabvány[37] közül legalább egyet vegyenek figyelembe. A Bizottság továbbá arra is felkérte a tagállamokat, hogy fejlesszék ki, vagy tegyék naprakésszé a vállalati társadalmi felelősségvállalás támogatását célzó saját terveiket.[38]

2.3. Áru, termék, szolgáltatás

A fogyasztóvédelmi törvény alapján az *áru* a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás. *Termék* minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog[39] és a dolog módjára hasznosítható természeti erő. A törvény a szexuális termék és a dohánytermék fogalmakat külön is definiálja. *Szolgáltatásnak minősül*[40] a termék, az ingatlan vagy a vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a megrendelő, illetve a megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény

[34] Külföldön ilyen az Airbnb, a legismertebb, zászlóshajónak is tartott szállásmegosztó vállalat, mely összeköti a lakást kínálókat a lehetséges bérlőkkel. Hozzá hasonló internetes szálláshelymegosztó mozgalom az úgynevezett kanapészörfözés (couchsurfing). Másik jellegzetes példa az ingatlanmegosztás mellett az utazáshoz használt eszközök, személyautók közösségi megosztása. Külföldön a legismertebb a Uber, a BlaBlaCar, míg Magyarországon az Oszkár telekocsi-rendszer. Továbbá ide kapcsolhatók a Jófogás, vagy a Vatera nyújtotta új értékesítési és vásárlási formák is.

[35] Lásd például Környezetbarát Termék védjegy, Delfinbarát, Leaping Bunny (arra utal, hogy a terméket és összetevőit állatokon nem tesztelték), Rugmark (az eladásra kínált szőnyeg vagy takaró nem gyermekmunkával készült), Zöld Pont védjegy (a csomagolás kibocsátója a jogszabályi előírásoknak megfelelően teljesíti a hulladék-hasznosítási kötelezettségét, Fair Trade védjegy (a méltányos kereskedelemből származó termékeket minősítő védjegy, a részt vevő felek minden esetben egyedi árat alakítanak ki, figyelembe véve a mindenkori gazdasági és szociális, sőt, ökológiai körülményeket).

[36] Tíz elvet foglal magába, az emberi jogok, a foglalkoztatás, a környezetvédelem és a korrupcióellenesség területén.

[37] A szabvány útmutatást nyújt a szervezeteknek a társadalmi felelősség értelmezéséhez, bemutatja a felelős működés alapelveit, a társadalmi felelősségvállalásban érintett szervezeti működési területeket.

[38] Az Európai Unió 28 tagállamából 2011-ben mindössze 15 rendelkezik a vállalati társadalmi felelősségvállalás elősegítésére szolgáló nemzeti politikai kerettel (Európai Bizottság, 2011).

[39] ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt

[40] Manapság az új marketing kutatások nem választják el élesen a terméket és a szolgáltatást – Vargo & Lusch (2004) „Evolving to a New Dominant Logic for Marketing" című tanulmányának megjelenése óta – egymástól. Az új megközelítés – nevezetesen a szolgáltatásközpontú [service-dominant logic (SDL)] elmélet – mintegy paradigmaváltásként szakít az eddigi termékközpontú nézettel, szolgáltatásalapúnak tekinti a gazdaságot, ahol a termék, a szolgáltatáselosztás közvetítőjeként van jelen.

létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.[41] A közszolgáltatások esetében csak a vállalati keretek között nyújtott szolgáltatások sorolandók a fogyasztóvédelemhez. A fogyasztóvédelmi törvény ezzel összhangban, a hatálya alá tartozó területként a következők szerint definiálja a *közszolgáltatást:* „termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, kéményseprő-ipari szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás"[42]. A fogyasztó definíciójából kiindulva a fogyasztóvédelem nem csak önmagában a szerződéskötésre irányul, hanem az értékesítésre, forgalmazásra és annak körülményeire is kiterjed (azt is védi, aki a kereskedelmi kommunikáció, reklám címzettje). *Kereskedelmi kommunikáció* a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől, míg a *forgalmazás* valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is. [43]

2.4. Vállalkozás

A fogyasztóvédelem feladata tulajdonképpen, hogy a két piaci szereplő, azaz a fogyasztó és a vállalkozó közötti egyensúlyi kapcsolatot fenntartsa, és szükség esetén helyreállítsa. A meghatározásokat tekintve itt is többféle megnevezés használatos a vállalkozás mellett, úgymint gyártó, termelő, kereskedő, forgalmazó, eladó, értékesítő vagy szolgáltatás nyújtó. Az elsődleges kérdés fogyasztóvédelmi szempontból mégis az, hogy ki minősül vállalkozásnak. Az új Ptk. értelmező rendelkezése szerint *vállalkozás* a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy[44], az Fgy.tv. alapján, aki tevékenységét önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi, és ez a tevékenység a fogyasztókat érinti vagy érintheti.[45] Más törvényekben ettől részben eltérő meghatározásokkal is találkozunk. Az Fttv. szerint vállalkozás, aki a kereskedelmi gyakorlat tekintetében önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el[46], az Eht. szerint az a természetes és jogi személy – ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is – amelynek Magyarország területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben Magyarország területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik[47].

Az Fgy.tv. definiálja a gyártó és a forgalmazó fogalmát is, mely szerint *gyártó* a terméknek az Európai Gazdasági Térségben (EGT) letelepedett (ha azon kívül, akkor az importáló minősül gyártónak) üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken önmagát gyártóként tünteti fel. *Forgalmazó* az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza. A piacfelügyeleti törvény úgy határozza meg, hogy „az a

[41] Fgy.tv. 2. §-a, a 2008. XLII. törvény 2. §-ával megállapított szöveg
[42] Fgy.tv. 2.§ h) pont
[43] Fttv. 2.§. e) pont
[44] Új Ptk. Értelmező rendelkezések 8:1. § 4. pont
[45] A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) is hasonlóan határozza meg, lásd Grtv. 3.§ r) pont
[46] Fttv. 2.§ c) pont
[47] Eht. 188 §. 110. pont

természetes vagy jogi személy[48] az értékesítési láncban, a gyártón és az importőrön kívül, aki forgalmazza a terméket"[49]. Az élelmiszerláncról szóló törvényben a *termelő* fogalma jelenik meg: „aki növényt termeszt, növényt, növényi terméket hasznosít (beleértve a legeltetést is), feldolgoz, forgalomba hoz, tárol, szállít vagy felhasznál"[50]. Kereskedelmi ügyletekre vonatkozóan a *kereskedő* kifejezés használatos, „aki saját név alatt kereskedelmi ügyletekkel iparszerűen (folyamatosan, rendszeresen, hivatásszerűen közigazgatási kereskedelmi engedéllyel) foglalkozik" (Barta, et al., 2005, p. 14). Az értekezésben általánosságban a vállalkozás, míg termék előállításra vonatkozóan a gyártó, forgalmazás és szolgáltatás nyújtás esetében a kereskedő/szolgáltató kifejezéseket használom.

2.5. Fogyasztóvédelmi intézmény

Az intézményeknek meghatározó szerepük van a fogyasztóvédelmi rendszerben, egyrészt lehetővé teszik, másrészt pedig segítik a fogyasztó, a vállalkozó, illetve más szervek közötti párbeszédet nemcsak országos, hanem uniós szinten is. Az új intézményi közgazdaságtan meglátása, hogy az intézményrendszer minősége alapvetőbb tényezője a gazdasági növekedésnek, mint például a technológiai haladás vagy a tényező-felhalmozás (Czeglédi, 2006). Tudományáganként eltér az intézmény fogalmának értelmezése és meghatározása, mely az alábbiak szerint foglalható össze:

a) Közgazdasági értelmezésben az intézmény tekinthető a szervezetek és egyének viselkedését meghatározó szabályok együttesének, amely lehet formális, például törvények, rendeletek és lehet informális, például kultúra, tradíció, magatartási elv, norma, vagy szokás (North, 1995). A „szervezet különböző szereplők rendezett és szabályok által irányított együttese. Az intézmény a magatartásokat irányító norma" (Bara & Szabó, 2006, p. 66).
b) Jogi értelmezésben legtöbbször jogi intézményeket értenek alatta, melyek alapvetően a jogszabályok sajátos rendszerét és azok alkalmazását jelölik. A jogászok tehát intézmény alatt olyan testületet értenek, amelyet a társadalom a törvényeinek és szakpolitikáinak megalkotására, végrehajtására, érvényesítésére, vagy azok alapján történő ítélkezésre hoz létre (Prado & Trebilcock, 2009).
c) Szociológiai nézőpontból az intézmény az emberi tevékenységek bizonyos területére vonatkozó normák és értékek (amelyek előírják, hogy milyen viselkedést várnak el a társadalom tagjaitól) együttesét jelenti (Andorka, 2006). Szervezetnek tekinthető „az emberek által tudatosan létrehozott oly képződmények, amelyekben az emberek egy csoportja tevékenykedik, ezt valamilyen együttes cél érdekében teszi." A meghatározott célok érdekében folyó tevékenységet szabályozzák „a szervezet belső viszonyait, céljait, feladatait, a feladatok megosztását leírják, deklarálják, vagyis formába öntik" (Jávor, 1993, p. 6).
d) Gazdálkodástani szempontból az intézmény valamilyen csoportot vagy szervezetet jelent, illetőleg a társadalom valamely alrendszerét (Farkas, 2005). A disszertációban mindig szervezet értendő alatta.

[48] Valamint a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, ideértve az értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára akár ingyenesen, akár ellenérték fejében rendelkezésre bocsátó természetes vagy jogi személyt, valamint a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot.
[49] A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény 2§ 6. pont
[50] Az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény (Éltv.) Melléklet fogalom meghatározások 63.§

Fogyasztóvédelmi intézmény alatt olyan szervezet értendő, amely fogyasztóvédelmi tevékenységet végez. A szakirodalom gyakran megkülönbözteti az ilyen szervezeteket aszerint, hogy állami vagy civil szférához tartoznak. Többször előfordul ennek megfelelően az állami (kormányzati), vagy civil (nem kormányzati) fogyasztóvédelem kifejezés is. Az Fgy.tv. második része állami, önkormányzati és érdekképviseleti intézményrendszert különböztet meg, utóbbihoz sorolja a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületeket. A civil szervezet megnevezésen túl, további elnevezések is használatosak a jogi és gazdasági szakirodalomban, attól függően, hogy a szervezet milyen működési sajátossággal rendelkezik. A *civil szervezet* kifejezés jellemzően az önkéntes alap működésére és az állampolgári kezdeményezés hangsúlyosságára utal (Czike & Bartal, 2005). Az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény (Civil tv.) értelmében civil szervezet a civil társaság, a Magyarországon nyilvántartásba vett egyesület[51] és az alapítvány[52].[53] A *nem kormányzati szervek* elnevezés „az államtól, politikától való függetlenséget, elhatárolódást fejezi ki" (Bartal, 2005, p. 13). A nemzetközi szakirodalomban hasonló értelmezéssel leginkább az *NGO (Non-governmental organization)*, azaz nem kormányzati-, vagy az önkéntes, öntevékeny (voluntáris) szervezet elnevezés fordul elő. Az *önkéntes (voluntáris) szervezet* az önkéntes munka fontosságát emeli ki. Ezen szervezetek tagjai tevékenységüket elsősorban nem anyagi ellenszolgáltatásért végzik és munkájuk a társadalom hasznát szolgálja. (Czike & Bartal, 2005). Ezek a kifejezések egymás szinonimáinak tekinthetők, mivel ugyanazt írják le, mindössze értelmezésbeli különbségeket tükröznek aszerint, hogy a fogalomhasználó mit tekint kiemelésre méltónak. A fogyasztóvédelmi forrásmunkákat tanulmányozva megfigyelhető, hogy a civil szervezetek kifejezés mellett a hazai szakirodalom szintén többféle megnevezést használ, úgymint társadalmi[54]-, társadalmi érdekképviseleti-, vagy nonprofit szervezet, míg jogszabály (így például az Fgy.tv.) a *fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület* megnevezést, mely „a Civil törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége"[55].

A fogyasztóvédelmi intézmények esetében az értekezés állami és civil szervezeti megnevezés mellett területi bontásban is különbséget tesz, így használatos a nemzetközi, európai és nemzeti szintű intézményi megnevezés is. A *nemzetközi fogyasztóvédelmi szervezetek* jellemzően olyan több szervezetből álló együttest jelentenek, amelyek hálózatot vagy szövetséget alkotnak egymással. Az intézmények tevékenysége ebből adódóan országhatárokon, kontinenseken túlra nyúlik, fogyasztói érdekeket képviselnek, mindezt jellemzően nonprofit gazdasági formában teszik. *Európai fogyasztóvédelmi szervezetek* alatt elsősorban az uniós szinten működő azon intézmények értendőek, amelyek tevékenysége részben, vagy teljes egészében kapcsolódik a fogyasztóvédelem területéhez. Az Európai Unió Szerződése a fogyasztóvédelem intézményrendszerét konkrétan nem érinti, nem határoz meg működési, vagy szervezeti előírásokat a tagállamok számára sem, csupán a hatékonyságot és a védelem magas szintjét hangsúlyozza. A *nemzeti fogyasztóvédelmi intézmények* az országokban működő állami hatóságokat, civil szervezeteket, egyéb fogyasztóvédelmi intézményeket jelölik, mindenekelőtt a hazai szervezetek értendőek alatta. Az értekezés az állami intézmények esetében központi és területi szintű bontásban is szemlélteti az egyes szervezetek helyét a rendszerben.

[51] A párt, a szakszervezet és a kölcsönös biztosító egyesület kivételével
[52] A közalapítvány és a pártalapítvány kivételével
[53] Civil tv. 2. § 6. pont
[54] A jogi munkákban a 2011. évi Civil tv. óta a társadalmi szervezet elnevezés helyett a civil szervezet használatos.
[55] Fgy.tv. 2. § e) pont

2.6. Fogyasztói alapjogok

A fogyasztói alapjogok definiálása már több mint ötvenéves múltra tekint vissza. A fogyasztókat védő szabályok, vagy igazságszolgáltatási intézkedések már korábbi időkben is léteztek, azonban a mai értelemben használt fogyasztóvédelem megjelenése csak a XX. századra tehető. A fogyasztók alapvető jogainak első meghatározása az Amerikai Egyesült Államokban hangzott el. A *John Fitzgerald Kennedy* amerikai elnök 1962. március 15-i[56] kongresszusi beszédében elhangzottakat tartják az első „hivatalosan" megfogalmazott fogyasztóvédelmi (politikai) alapelveknek. [57] E szerint a gazdaságban a fogyasztók alkotják a legnagyobb gazdasági közösséget, viszont nem szervezettek és ritkán hallani az álláspontjukat. Itt hangzott el először a *fogyasztók négy alapvető joga* is, amely később „Consumer Bill of Rights" néven vált ismertté. Kennedy szerint olyan jogalkotási és közigazgatási intézkedésekre van szükség, amelyek biztosítják a fogyasztók jogait (Kennedy, 1962):

1) a biztonsághoz,
2) az informáltsághoz,
3) a választás szabadságához és
4) a meghallgattatáshoz.

A fogyasztók jogainak terjesztésében a kezdeti időszakban a fogyasztóvédelmi civil szervezetek játszottak fő szerepet. Jelenleg is sokszor találkozhatunk az egyik legrégebbi szervezet a (Consumers International, 1975) által meghatározott *nyolc fogyasztói alapjog* felsorolásával, mely szerint a fogyasztóknak joguk van:

1) az alapvető szükségletekhez: alapvető termékek és szolgáltatások hozzájutásához, megfelelő élelemhez, ruházathoz, egészségügyi ellátáshoz, oktatáshoz, közművekhez, vízhez és csatornázáshoz,
2) a biztonsághoz: védelemhez az egészségre és az életre veszélyes áruk, termelési folyamatok és szolgáltatások ellen,
3) a tájékoztatáshoz: a szükséges információhoz való jog, hogy megalapozott döntést tudjanak hozni, és védelemhez a tisztességtelen vagy megtévesztő reklámmal és címkézéssel szemben,
4) a választáshoz: számos termék és szolgáltatás közüli választásnál megfelelő minőség biztosításához, versenyképes áron,
5) a képviselethez: a fogyasztók érdekeinek képviseletéhez a kormányzati politika tervezése és végrehajtása során,
6) a kártérítéshez: rossz minőségű áruk, szolgáltatások esetében a jogos követelések tisztességes rendezéséhez,
7) az oktatásához: azon ismeretek és készségek megszerzéséhez, mely által a fogyasztó tisztában van az alapvető jogaival, tájékozott és magabiztos döntést tud hozni,
8) az egészséges környezethez: olyan veszélymentes környezethez, amely a jelen és a jövő generációja számára is a jólétet biztosítja.

[56] Ehhez kapcsolódóan minden évben ezen a napon van a Fogyasztók Világnapja.

[57] Ebben az időben jelent meg Ralph Nader (az Amerikai Egyesült Államok egyik legismertebb fogyasztóvédője) „Unsafe at Any Speed" című könyve is, melyben nyilvánosságra hozta, hogy a General Motors által tervezett autók nem működnek biztonságosan, és megtévesztik a fogyasztókat azáltal, hogy reklámjaiban éppen ezt hangsúlyozzák. A könyv hatása olyan nagy volt, hogy később törvény is született az autóbiztonsági berendezés kötelezővé tételére, és a General Motors minden küzdelme ellenére végül visszahívta a teljes szériát. Ralph Nader nevéhez köthető továbbá az „elidegeníthetetlen fogyasztói jogok elmélete", miszerint az állam feladata a fogyasztónak – mint a piaci viszonyok áldozatának – jogi eszközökkel történő védelme (Bencsik, 2012).

A Kennedy beszédet és a nyolc alapjogot számos később megjelent dokumentum veszi alapul. Ilyen például az *Európai Unió*[58] [akkor még Európai Gazdasági Közösség (EGK)] 1975-ben elfogadott fogyasztóvédelem és tájékoztatási politika előzetes programjáról szóló tanácsi határozata[59], melyben az *öt fogyasztói alapjogot* (a későbbiekben ez tekintendő a fogyasztói alapjogok tartalmi hátttereként) a következőképpen deklarálták (EU, 1975):

1) az egészség és biztonság védelme,
2) a gazdasági érdek védelme,
3) a kárigény érvényesítéséhez való jog,
4) a tájékoztatáshoz, információhoz és az oktatáshoz való jog és
5) a fogyasztói érdekképviseletek létrehozásához való jog.[60]

A fogyasztóvédelmi szabályozás későbbi alakulásában ezek jelentik az irányadó területeket, így mind a mai napig is például az *egészségének és biztonságának védelméről* szóló szabályok az áruk biztonságának követelményeit határozzák meg, mely azt mondja ki, hogy csak olyan áru, illetve szolgáltatás kerülhet forgalomba, amely rendeltetésszerű használat esetén nem jelent veszélyt a fogyasztó számára. A fogyasztók *gazdasági érdekeinek védelme* egyrészt a fogyasztókkal szemben elkövetett leggyakoribb jogsértéseket szankcionálja (például: hamis mérés, számolás, az áru jogtalan visszatartása, árszabályok megsértése, nem megfelelő minőségű áru forgalmazása), másrészt védi a fogyasztót bizonyos eladási gyakorlattal szemben (például: erőszakos értékesítési módszerek, egyoldalú, szigorú hitelfeltételek, házaló kereskedelem, megtévesztő reklám). A *kárigény érvényesítéséhez (jogorvoslathoz) való jog* alapján a fogyasztók jogosultak a termék által okozott kár megtérítését kérni. A *tájékoztatáshoz, információhoz és az oktatáshoz való jog* azt célozza, hogy a fogyasztó megfelelő információ birtokában vásárolhasson, illetve vegyen igénybe szolgáltatásokat. Ezt szolgálják a használati és kezelési útmutatók, a címkézés, a minőségtanúsítás, a csomagolással, árfeltüntetéssel kapcsolatos rendelkezések és az ezek megsértése esetén alkalmazható felelősségi szabályok, jogkövetkezmények. Az oktatás célja a tudatos fogyasztói magatartásra való nevelés, továbbá az, hogy a fogyasztók tájékozódhassanak a jogérvényesítéshez szükséges jogszabályokról. A *képviselethez való jog* lényegében a fogyasztók érdekképviselethez való jogát jeleníti meg [például: önkormányzati, érdek-képviseleti szervek működtetése, ügyfélszolgálatok létrehozása a legáltalánosabb szolgáltatói szférában] (Káldyné, et al., 2010).

Az első fogyasztóvédelmi és tájékoztatási politika kiadása után tíz évvel, 1985-ben az *Egyesült Nemzetek Szervezete* (ENSZ) Közgyűlése ENSZ Fogyasztóvédelmi Irányelveket fogadott el, kijelölve az államok és a kormányok fogyasztóvédelmi feladatait. Ennek megfelelően és a fenti alapjogokat is alapul véve a kormány feladata, hogy erős fogyasztóvédelmi politikát alakítson ki az alábbi tényezők mentén (ENSZ, 2003):

1) a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme,
2) a fogyasztók gazdasági érdekeinek támogatása és védelme,
3) a fogyasztók megfelelő tájékoztatása,
4) a fogyasztók oktatása,
5) hatékony fogyasztói jogérvényesítés biztosítása,
6) fogyasztói, és egyéb érintett csoportok, vagy szervezetek szabad létrehozása és álláspontjaik kifejtésének lehetősége az őket érintő döntési folyamatok során.

[58] A dolgozat egységesen az Európai Unió, illetve Unió kifejezést alkalmazza függetlenül attól, hogy korábban Európai Gazdasági Közösségnek (EGK), vagy Európai Közösség(ek)nek (EK) nevezték.

[59] Ezen jogok szolgálnak alapul az unió azon jogszabályaiban vagy közösségi politikáiban (például a gazdasági-, az agrár-, a szociális-, a környezetvédelmi-, a közlekedési- vagy az energia politikában), amelyek a fogyasztók pozícióját befolyásolják.

[60] Napjainkban a legnagyobb fogyasztói jogokat sértő ügy, a nemrégiben kirobbant Volkswagen-botrány, ahol a cég manipulálta a dízelmotorjaik károsanyag-kibocsátási adatait, megsértve a fogyasztók tájékoztatási jogát és az egészség védelmét. A Volkswagen hivatalos bejelentése szerint 8,5 millió autót rendel majd vissza, amely az eddigi legnagyobb európai visszahívás. A botrányt az amerikai környezetvédelmi hatóság robbantotta ki, de az ügy fogyasztóvédelmi szempontból szintén számos kérdést fog felvetni és új szabályozást eredményezni.

Az Európai Bizottság Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága 2005-ben a következő *tíz fogyasztóvédelmi alapelvet* határozta meg, amelyet az uniós jog szerint minden EU-tagállamnak nyújtania kell a fogyasztói számára (Európai Bizottság, 2005):

1) Vásároljon amit akar, és ahol csak akarja.
2) Ha nem működik, küldje vissza!
3) Az élelmiszerekre és a fogyasztási cikkekre szigorú biztonsági előírások vonatkoznak.
4) Tudnia kell, hogy mit eszik.
5) A szerződéseknek tisztességes feltételeket kell biztosítaniuk a fogyasztók számára.
6) Esetenként a fogyasztók meggondolhatják magukat.
7) Meg kell könnyíteni az árak összehasonlíthatóságát.
8) A fogyasztót nem szabad félrevezetni.
9) Üdülés idején is biztosítva van a fogyasztók védelme.
10) Határon átnyúló viták hatékony rendezése.

2.7. Fogyasztóvédelmi politika

A fogyasztóvédelmi politika egy olyan komplex, megosztott hatáskörű, több területhez is kapcsolódó politika, amelynek hatása nemzetközi, európai és nemzeti szinteken is jelen van. A fogyasztóvédelmi politikával kapcsolatos forrásmunkák sem egységes koncepció szerint építkeznek, tekintettel arra, hogy különböző fogalmi megközelítéseken alapulnak. John Vickers az angol verseny- és fogyasztóvédelmi hatóság, az Office of Fair Trading (OFT) egykori vezetője 2003-ban mondott beszédében kétféle megközelítést adott. Egyrészt jogi oldalról felsorolhatjuk azon törvények és rendeletek tárgyait[61], amelyek célja a fogyasztók védelme, másrészt az alapvető problémák kezelésének módjaitól (megelőzés, helyrehozás, orvoslás) közelítve a kérdést három tételt sorolt fel: 1) a kényszer és a túlzott nyomás, (2) a vásárlás előtti információs problémák, (3) a vásárlást követő váratlan meglepetések (Vickers, 2003). Hans B. Thorelli, elismert amerikai szakember a fogyasztóvédelmi politikát vizsgálva 1977-ben egy fogyasztóvédelmi mátrixot vázolt fel. Álláspontja szerint a fogyasztóvédelmi politika három tényező: (1) az információ; (2) az oktatás és (3) a védelem köré osztható, melyet a későbbiekben a fogyasztó jogának és felelősségének tükrében vizsgált. Megállapítása szerint nem lehet éles határvonalat húzni az egyes tényezők között, azonban a sorrendiséget tekintve az oktatást sorolta a legelső helyre (Thorelli & Thorelli, 1977). A fogyasztóvédelmi politika jelentőségét mutatja, hogy „*figyelembe kell venni az egyéb uniós politikák és tevékenységek meghatározásakor és végrehajtásakor*" is (EUMSZ, 2010, p. 12.cikk). Az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája a fogyasztóvédelem legjelentősebb koncepcionális kérdéseit fogja át. A fogyasztók teljes körű érdekvédelmére vonatkozó célokat hosszabb távra fogalmazza meg, hozzárendeli az alkalmazható pénzügyi és nem pénzügyi eszközöket, kidolgozza a fogyasztóvédelem célkitűzéseinek elérésére irányuló, és az adott feltételek mellett alkalmazható leghatékonyabb módszereket, mindezeknek megfelelően intézkedéseket foganatosít.

[61] Például termékek esetén a biztonsági követelmények, szállítók esetén a szakmai képesítések, marketing módszerek esetén a reklámok követelményei, szerződési feltételek esetén az „apróbetűs" rész, iparágak vagy szektorok esetén a magatartási kódexek.

3. FOGYASZTÓVÉDELEM AZ EURÓPAI UNIÓBAN

A fogyasztóvédelmi politika több évet átfogó, az Európai Parlament (EP) és az Európai Unió Tanácsa (Tanács) által kiadott rendelet útján jelenik meg, évekre történő lebontásának lépéseit a cselekvési programok tartalmazzák. Az Európai Unióban jelenleg 2014-2020 közötti időszakra meghatározott fogyasztóvédelmi politika – 1975-től kezdődve – már a tizedik a sorban. Az Európai Unió Működéséről szóló Szerződés (EUMSZ, 2010, p. 169. cikk 1.) bekezdésében megfogalmazottak szerint „a fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdítása és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása érdekében az Unió hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint a tájékoztatáshoz, oktatáshoz és az érdekeik védelmét célzó önszerveződéshez való jogaik megerősítéséhez." A fogyasztóvédelmi politika megosztott hatáskörű, ami azt jelenti, hogy ezen a területen mind az unió, mind pedig a tagállamok elfogadhatnak kötelező erejű jogi aktusokat, a tagállamok mindamellett csak olyan mértékben gyakorolhatják hatáskörüket, amennyiben az Unió nem kíván élni a saját hatáskörével (EUMSZ, 2010, p. 2. cikk 2.).

3.1. Fogyasztóvédelmi politika az Európai Unióban (1975-2020)

Az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája az 1970-es évektől[62] kezdett teret hódítani, melynek a mai napig is meghatározó szerepe van a fogyasztóvédelem európai szabályozásában. Az amerikai fejlődéshez képest – kezdetben az európai modell számára is az volt az irányadó – ez jelentős lemaradásnak tekinthető, mivel ott az 1870-es években már megjelent az első jelentős jogszabály. Ez nem jelenti azt, hogy minden egyes európai országban ilyen számottevő lett volna az elmaradás, azonban a fejlődést vizsgálva kijelenthető, hogy az uniós tagállamok fogyasztóvédelmi szabályozásának és az EU fogyasztóvédelmi politikájának alakulása ma már szoros kapcsolatban áll egymással. Így az uniós fogyasztóvédelmi politika fejlődése Magyarország fogyasztóvédelmi rendszerének alakulására is hatással volt, és van a mai napig is. A jelenlegi, 2014-től érvényben lévő program, már a tizedik a sorban. Az egyes programok nem egységes időszakokat fognak át, 1975-től kezdődően az első három program öt évet, a negyediktől a hetedikig három évet, a nyolcadik ismét ötöt, míg az utolsó két időszak már hét évet ölel fel.

Az *első program*[63] *(1975-1980)* főként a jogalkotásról és a jogharmonizációról szólt, melynek legfőbb célja a fogyasztóvédelem közösségi szintű megjelenése volt. Legnagyobb eredményei a fogyasztói alapjogok deklarálása, valamint a szabályozandó területek meghatározása, melyek számos irányelv megszületését irányozták elő.[64] A *második programban*[65] *(1981-1985)* a legfőbb cél a fogyasztóvédelmi politika fellendítése és megerősítése volt. Ekkor fogadta el határozatban az ENSZ Közgyűlése 1985. április 16-án a fogyasztóvédelem irányelveit, amelyekben általános elveket fektettek le, úgymint az állam feladatait a fogyasztóvédelem terén. A határozat kimondta, hogy a kormányoknak erős fogyasztóvédelmi politikát kell kifejleszteni, amely végrehajtásához és ellenőrzéséhez megfelelő infrastruktúrát kell biztosítani (United Nations, 1985). Ugyanezen év júniusában bocsátották ki az úgynevezett Fehér Könyvet is, amely többek között meghatározta az egységes

[62] Az 1972. évi párizsi csúcstalálkozón merült fel először, hogy a Római Szerződésben lefektetett életminőség javítása, életszínvonal növelése (amely a Közösség egyik alapfeladata), a „fogyasztóvédelmi és tájékoztatási politika" útján érhető el, melyet közösségi szinten kell végrehajtani (Council, 1975).

[63] Az Európai Gazdasági Közösség fogyasztóvédelmi és tájékoztatási politikájának előzetes programjáról szóló 1975. április 14-i tanácsi határozata (Council, 1975).

[64] Ezek az irányelvek elsősorban az élelmiszerek, gépjárművek, vegyi anyagok, háztartási és kozmetikai termékek biztonsági előírásait, szabványait érintették.

[65] Az Európai Gazdasági Közösség fogyasztóvédelmi és tájékoztatási politikájának második programjáról szóló 1981. május 19-i tanácsi határozata (Council, 1981).

piac fogyasztói stratégiáját és a csatlakozandó országok számára a jogharmonizáció alá eső területeket (White Paper, 1985). A *harmadik program*[66] *(1985. július-1989*) időszakában a belső piac kialakításával összefüggésben jelölték ki a prioritásokat. A fogyasztóvédelem igazgatása az Európai Bizottsághoz került, amely fő célkitűzésként határozta meg az áruk egészségügyi és biztonsági követelményeinek közösségi szintű biztosítását, az életszínvonal növelését segítő jogi és gazdasági környezet megteremtését és hangsúlyozta, hogy a fogyasztói érdekeket más szakpolitikában is figyelembe kellene venni (Európai Bizottság, 1985). A fogyasztóvédelemnek új lendületet adott az 1987 júliusában hatályba lépő Egységes Európai Okmány, mely felülvizsgálva a Római Szerződést, a fogyasztóvédelmet fontosabb területként jelölte meg és a szerződés szövegébe bekerült, hogy a Bizottságnak a fogyasztóvédelmi javaslataiban a védelem magas szintjéből kell kiindulnia.

A következő években egészen 2001-ig a programok időszaka három évre rövidült a hatékonyság fokozása érdekében. Az EB 1990-ben adta ki a soron következő *negyedik (1990-1992)* fogyasztóvédelmi programot, vagyis az első hároméves cselekvési tervet, melynek keretében négy területet emeltek ki: a fogyasztók érdekképviseletét, tájékoztatását, biztonságát és ügyleteit (Consumer Policy, 1990). A jogalkotási tárgykörök (mint termékbiztonság[67], címkézés, szervezett utazási formák, stb.) nagy részének kijelölése is ebben az időszakban történt meg. Nagy változást eredményezett a Maastrichti Szerződés, melynek eredményeként a fogyasztóvédelem önálló uniós politika lett. Ez a döntés a következő időszakokban is éreztette hatását, így az *1993 és 1995 között az ötödik program* keretében az EB kibocsátott egy Zöld Könyvet, mely a fogyasztói jogok érvényesítésének problémáit elemezte, és javaslatot tett azok megoldási módjaira (Green Paper, 1993). A második hároméves cselekvési tervben[68] az EB fő célkitűzése a közösségi szabályozás konszolidálása volt (Consumer Policy, 1993). Ebben az időszakban létrehoztak az EB keretein belül egy önálló Főigazgatóságot (XXIV.) a fogyasztóvédelem irányítására (programok, irányelvek kidolgozására). *1996-1998 között a hatodik programban*[69] az EB tíz prioritást határozott meg a fogyasztóvédelem számára, kijelölte a politika irányait és javaslatot tett a korlátozott erőforrások növelésére (Consumer Policy, 1995). Erre az időszakra nagy hatással volt az Amszterdami Szerződés, mely továbbfejlesztette, új alapokra helyezte a fogyasztóvédelmi politikát.[70] Ekkor vált a fogyasztóvédelmi politika horizontális politikává, ami azt jelenti, hogy célkitűzéseit minden más politika kidolgozásakor figyelembe kell venni. Átalakult az intézményi struktúra is, új nevet kapott a fogyasztóvédelemmel foglalkozó Főigazgatóság, amely ettől kezdve kibővült hatáskörökkel Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság néven folytatta a munkát és a mai napig is ezen a néven működik.

A *hetedik* és egyben utolsó három *éves program (1999-2001*) során a főbb irányok az alábbiak voltak: (1) a fogyasztóvédelmi szervezetek hatékonyságának növelése (fogyasztóvédelmi, nonprofit szervezetek támogatása által); (2) hatékonyabb párbeszéd elérése a fogyasztók és a vállalatok között (tájékoztató, információs irodák felállítása által); (3) az egészség, biztonság magas szintjének biztosítása (kutatások, nemzetközi élelmiszerszabványok

[66] A harmadik program első dokumentuma az Új lendület a fogyasztóvédelmi politikában címet viselte, melyet már az EB készített a Tanács részére. Az anyag az elmúlt tíz év eredményeit és kudarcait mérte fel (Európai Bizottság, 1985), melyet az Európai Gazdasági Közösség fogyasztói érdekek védelmére és előmozdítására irányuló politika új irányairól szóló 1986. június 23-i tanácsi határozata követett (Council, 1986).

[67] A termékbiztonság, annak biztosítása, hogy a forgalomba hozott termékek biztonságosak legyenek, ezért szükséges minden forgalomba hozott, illetve más módon elérhetővé tett, a fogyasztóknak, vagy akár nem is nekik szánt, de a fogyasztók által ésszerűen használt termékre vonatkozó általános biztonsági előírás megalkotása. Speciális termékbiztonsági követelmények vonatkoznak az élelmiszerekre, az elektromos berendezésekre, a játékokra, a kozmetikai termékekre és a gyógyszerekre. A termékbiztonsági irányelv kimondja, hogy a magas szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében a Közösségnek hozzá kell járulnia a fogyasztók egészségének és biztonságának védelméhez (2001/95 EK irányelv 4 és 6. bek. és I. fejezet 1. cikk 1. bek.).

[68] Egységes piac az európai fogyasztók szolgálatában címet viseli (Consumer Policy, 1993).

[69] Prioritások a fogyasztóvédelmi politika számára címet viseli (Consumer Policy, 1995).

[70] A fent említett EUMSZ 169. cikk (1) bekezdése e szerződés 153. cikk (1) bekezdésén alapul (Treaty of Amsterdam, 1997).

elfogadása által) és (4) a gazdasági érdekek fokozottabb védelme (jogi garanciák megteremtése, jogérvényesítés hatékonyságának növelése által). Ekkor állították fel az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóságot is. A program végrehajtására 112 500 ezer ECU-t irányoztak elő, melyben a 2002-2003-as évek is szerepeltek (Consumer Policy, 1999).

A következő időszakok öt, majd hétéves ciklusokat fogtak át. A *nyolcadik ciklus*[71] *(2002-2006*) a teljes harmonizáción alapult. A korszak fő célkitűzései voltak: (1) az egységes magas színvonalú fogyasztóvédelem kialakítása és biztosítása; (2) a szabályok hatékonyabb betartatása; (3) a vitarendezés könnyítése és (4) a fogyasztóvédelmi szervezetek bevonásának erősítése. A program végrehajtására először csak 2003-ig terveztek előirányzott kiadásokat 43 675 ezer euró összegben, az azt követő évekre vonatkozóan a Bizottság később készített javaslatot (Consumer Policy, 2002). A 2004 és 2007 közötti évekre 54 000 ezer eurós összeget határoztak meg, tehát a teljes ciklusra összesen 97 675 ezer eurót irányoztak elő (Európai Bizottság, 2004). Az Unió 25 országra történő bővítésével egy időben 2004-ben megkezdődött a fogyasztóvédelmi joganyag felülvizsgálata is, melynek lezárására a következő időszakban került sor. A *kilencedik (2007-2013)* hét éves időszakban a Bizottság a felülvizsgálat eredményeként közleményben ismét kiadott egy Zöld Könyvet a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágításáról, mely az új piaci fejlemények adta kihívásokat, a szabályozás széttagoltságát és a bizalomhiány problémakörét elemezte, továbbá megpróbált alternatívákat adni a jövőre nézve (Zöld Könyv, 2007). A Bizottság erre az időszakra három fő célkitűzést határozott meg (Európai Bizottság, 2007): (1) az európai fogyasztók pozíciójának erősítése, mely valódi választékot, pontos információkat, piaci átláthatóságot igényel, és jellemzője a bizalom, ami a hatékony védelemből és a szilárd jogrendszerből következik; (2) az európai fogyasztók jólétének növelése az árak, a választék, a minőség, a sokféleség, a megfizethetőség és a biztonságosság tekintetében; (3) a fogyasztók hatékony védelme olyan súlyos kockázatokkal és fenyegetésekkel szemben, amelyekkel egyénenként nem tudnának megbirkózni.[72] A fenti három cél eléréséhez kapcsolódó ráfordításokat a stratégiai anyagban az alábbiakban megnevezett célkitűzésekhez csoportosították: (1) a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása egyszerűbb jogszabályi környezet, jobb tudományos alap, jobb konzultáció és a fogyasztói érdekek hatékonyabb képviselete révén; (2) a szabályok eredményesebb alkalmazásának biztosítása, főleg jogalkalmazási együttműködés, tájékoztatás, felvilágosítás és jogorvoslat révén. A program végrehajtására tájékoztató jelleggel először 233 460 ezer eurót (Európai Parlament, 2006), végül 156 800 ezer eurót irányoztak elő (Európai Parlament & Tanács, 2006).

Az Európai Bizottság 2011-ben javaslatot tett a *2014-2020* időszakra, azaz a tizedik fogyasztóvédelmi program célkitűzéseire, amelyek négy témakör köré épülnek: (1) biztonság; (2) tájékoztatás és oktatás; (3) jogok és jogorvoslat és (4) végrehajtás. Az EB javaslata szerint a fogyasztói biztonságot a termékbiztonság hatékony piacfelügyelete révén lehetne Európa-szerte megszilárdítani. A fogyasztók tájékoztatását, oktatását, valamint a fogyasztói jogokkal kapcsolatos ismereteket a fogyasztóvédelmi politika tudományos alapjának megteremtésével és a fogyasztói szervezetek támogatása mentén kellene javítani. Fontos lenne a fogyasztói jogok megszilárdítása is, jogszabályi intézkedések, valamint az alternatív vitarendezéshez való hozzáférés javítása révén. Végül a javaslat a végrehajtás területét emeli ki, azaz támogatni kellene a fogyasztói jogok érvényesülését, a nemzeti végrehajtó szervek együttműködésének megerősítésén, valamint a fogyasztóknak történő tanácsadás révén. A program végrehajtására 2011-ben 197 000 ezer eurót irányoztak elő (Consumer Policy, 2011). Három évvel később az Európai Parlament és Tanács által hozott 254/2014/EU rendeletében végül folyóáron számolva 188 829 ezer eurót fogadtak el (Európai Parlament & Tanács, 2014).

[71] A „Fogyasztóvédelmi politikai stratégia" címet viseli (Consumer Policy, 2002).
[72] Kiemeli, hogy a fogyasztói bizalom meghatározó tényező a magas szintű védelem eléréshez.

A fogyasztóvédelmi politika uniós fejlődéstörténetének főbb célkitűzéseit és eredményeit összefoglalóan szemlélteti a 3. táblázat.

3. táblázat: Fogyasztóvédelmi politika az Európai Unióban 1975-2020

Időtáv	Célkitűzés	Eredmény
I. 1975-1980	A fogyasztóvédelem közösségi szintű megjelenése.	A fogyasztói alapjogok deklarálása. Szabályozandó területek meghatározása.
II. 1981-1985	A fogyasztóvédelmi politika fellendítése és megerősítése.	Fogyasztóvédelmi irányelvek a megtévesztő reklámra és a termékfelelősségre vonatkozóan. Fehér Könyv.
III. 1985-1989	A fogyasztói érdekek védelmének előmozdítása.	Szemléletváltás a fogyasztóvédelemben. A fogyasztóvédelem igazgatása az Európai Bizottsághoz kerül.
IV. 1990-1992	Jogalkotási területek meghatározása.	A fogyasztóvédelem önálló uniós politikává válik. Fogyasztóvédelmi irányelvek: a termékek általános termékbiztonságára vonatkozóan, az élelmiszerek címkével való ellátásáról.
V. 1993-1995	Uniós szabályozás konszolidálása. Pénzügyi szolgáltatások és a fogyasztói igényérvényesítés javítása.	Zöld Könyv. Önálló Főigazgatóság jön létre a fogyasztóvédelem számára.
VI. 1996-1998	Fogyasztói nehézségek azonosítása. Problémás területek megjelölése.	A fogyasztóvédelem horizontális politikává válik. Fogyasztóvédelmi irányelvek: fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól, a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról, a távollévők között kötött szerződésekről.
VII. 1999-2001	Érdekérvényesítés erősítése. Az egészség és biztonság növelése. A gazdasági érdek védelme.	A fogyasztóvédelmi szervezetek támogatásának növekedése. Számos új fogyasztóvédelmi irányelv.
VIII. 2002-2006	Egységesen magas szintű fogyasztóvédelem. Fogyasztóvédelmi szabályok betartatása. Fogyasztóvédelmi szervezetek bevonása.	Számos új jogszabály jelenik meg Fogyasztóvédelmi joganyag felülvizsgálása. Új szervezetek létrehozása, meglévők fejlesztése.
IX. 2007-2013	Magas szintű fogyasztóvédelem. Szabályok eredményesebb alkalmazása.	Zöld Könyv. Erősebb monitoring tevékenység.
X. 2014-2020	Biztonság erősítése. Tájékoztatás és oktatás javítása. Jogok megszilárdítása, jogorvoslat javítása. Végrehajtás megerősítése.	A program megvalósítása folyamatban van.

Forrás: Saját összeállítás

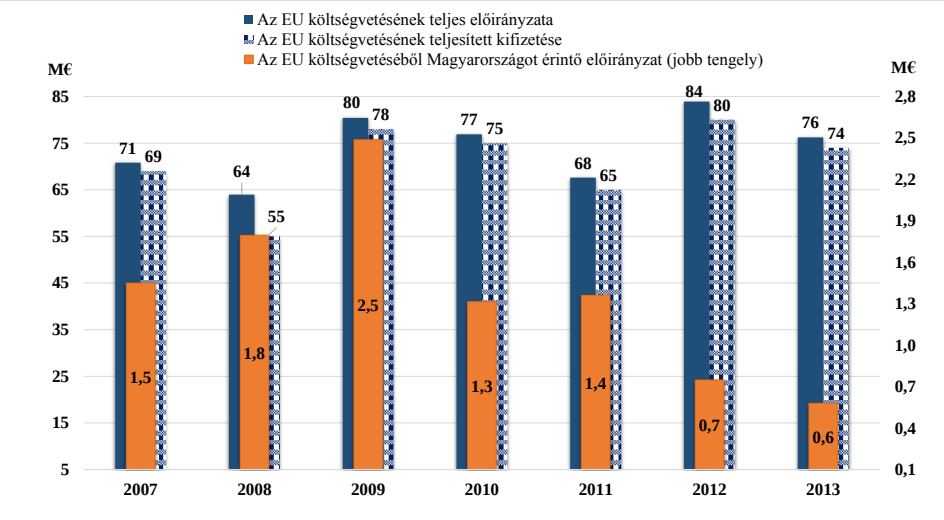
3.2. A fogyasztóvédelmi politika költségvetési előirányzatai (2007-2020)

A fogyasztóvédelmi politika megvalósulására az EU külön összeget határoz meg a költségvetésében[73], mely arányaiban nem tekinthető jelentős összegnek. Az egészségüggyel együtt egy szakpolitikát alkotva a tervezett kiadásai és teljesített kifizetései az elmúlt években az alábbiak szerint alakultak (4. ábra). Az adatok az igazgatási kiadásokat nem tartalmazzák. A diagram az EU teljes (beleértve a 28 tagállamon kívüli országokat és az erre a célra elkülönített összegeket) kötelezettségvállalási előirányzatát[74], a teljesített kifizetéseit és a Magyarországot érintő előirányzat adatait szemlélteti a 2007-2013-ig tartó ciklusban. A hétéves időszakot tekintve rapszodikusság látható az adatokban, legnagyobb növekedés (25 százalék) 2009-ben, míg a legnagyobb csökkenés (12 százalék) 2011-ben figyelhető meg az előirányzatokban. A 25 százalékos növekedés oka az lehetett, hogy 2008-ban volt a legalacsonyabb a tényleges kifizetés az előirányzathoz képest, melyet átvihettek a következő évi költségvetésbe. Az egészségügyi és fogyasztóvédelmi programok megvalósítása során, tagállami szinten az összkiadások több mint egy ötödét kapja Belgium, majd egy tized körüli összeget kap

[73] A költségvetés 3. fejezetének (Uniós polgárság, szabadság, biztonság és a jog érvényesülése) 17. címén (Egészségügy és fogyasztóvédelem) belül található meg Fogyasztóvédelem alcímen.

[74] A kötelezettségvállalási előirányzatok olyan összegek, amelyek az egy pénzügyi évnél hosszabb megvalósítási idejű fellépések esetében fedezik a folyó pénzügyi év során tett jogi kötelezettségvállalások teljes költségét.

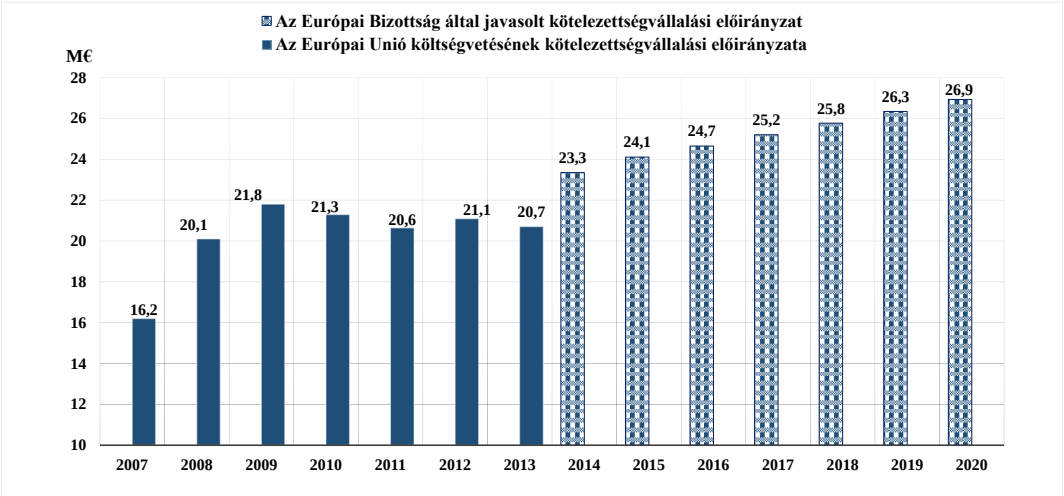
Luxemburg, az Egyesült Királyság, Franciaország, Németország, valamint Hollandia. Olaszország és Spanyolország részesül nagyobb arányban, míg a többi országra egy-két százalék jut. A 4. ábra Magyarország előirányzatait is mutatja, mely 2011-től radikálisan lecsökkent, 2013-ban forintra átszámítva az Unió a hazai közegészségügyi és fogyasztóvédelmi programokra nagyságrendileg 180 millió Ft-ot szánt.[75]



4. ábra: A közegészségügyi és fogyasztóvédelmi programok uniós szintű kiadásai

Forrás: Saját gyűjtés és szerkesztés a (Európai Bizottság, 2014d) és (Beernaerts, et al., 2013, p. 85) dokumentumok adatai alapján

Az uniós fogyasztóvédelmi programok főbb célja a tagállamok szakpolitikájának kiegészítése, támogatása, ellenőrzése, a fogyasztóvédelem alapelveihez való hozzájárulása. Az 5. ábra az elmúlt és a jelenlegi ciklus előirányzatait mutatja. A fogyasztóvédelmi programok kiadási tendenciája a szakpolitikáéhoz hasonló képet mutat a 2007-2013-as időszakot érintően. Erre a hét évre a fogyasztóvédelmi politika megvalósítására 156, 8 millió eurót irányoztak elő (Európai Parlament & Tanács, 2006), míg a következő időszakra (2014-2020) – több mint 25 százalékkal megemelve a pénzügyi keretet – 197 millió eurót állapítottak meg. Az ábrán az adatok az igazgatási kiadásokat nem tartalmazzák, így összesen 176,35 milliós összeget mutatnak.



5. ábra: A fogyasztóvédelmi programok kötelezettségvállalási előirányzatai

Forrás: Saját gyűjtés és szerkesztés az (EU költségvetés, 2007) - (EU költségvetés, 2014), valamint a (Consumer Policy, 2011) dokumentumok adatainak felhasználásával

[75] 300 Ft/€ árfolyamon számolva.

A 4. táblázat az utóbbi két ciklus uniós fogyasztóvédelmi programjaiban meghatározott célkitűzésekre szánt összegeket szemlélteti.[76] Míg 2007-2013 között a szabályok hatékonyabb alkalmazására szánták a legmagasabb kiadásokat, addig 2014-től a tájékoztatás és az oktatás javítása kapta a legfontosabb szerepet. A célkitűzés megvalósítására szánt 65,1 millió euró 17 százalékát a fogyasztók oktatására, 22 százalékát tájékoztatásra, a fogyasztói jogokkal kapcsolatos ismeretek javítására, 26 százalékát a fogyasztói szervezetek támogatására és a legnagyobb részét, 35 százalékát a fogyasztóvédelmi politika tudományos alapjának megteremtésére fogják fordítani.

A további célok tekintetében a biztonság megerősítése, a termékbiztonság hatékony megszilárdítására utal. Az erre szánt összeg több mint 70 százalékát piacfelügyeleti és végrehajtási intézkedésekre használják fel. A jogok megszilárdítása a jogszabályok megfelelő előkészítését jelenti, amelyre az összeg háromnegyed részét fordítják. A jogorvoslat megerősítését az alternatív vitarendezéshez való hozzáférés javításában tervezik megvalósítani, míg a végrehajtás megerősítése a fogyasztói jogok érvényesítésének erősítését jelenti a nemzeti végrehajtó szervek együttműködésének megerősítése és a fogyasztóknak történő tanácsadás révén. A célkitűzésre szánt összeg majdnem 90 százalékát az Európai Fogyasztói Központok (EFK) támogatására használják fel.

4. táblázat: A 2007-2020-as fogyasztóvédelmi programok előirányzatai

Ciklus	Célok szerinti bontásban	millió euró
IX. 2007-2013	A fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása.	59,1
	A szabályok eredményesebb alkalmazásának biztosítása.	77,8
	Összesen	**136,9**
X. 2014-2020	A biztonság erősítése.	39,2
	A tájékoztatás és oktatás javítása.	65,1
	A jogok megszilárdítása, jogorvoslat javítása.	18,1
	A végrehajtás megerősítése.	53,9
	Összesen	**176,3**

Forrás: Saját gyűjtés és szerkesztés a (Consumer Policy, 2011), illetve a (Consumer Policy, 2007-2013) dokumentumok adatainak felhasználásával

3.3. A fogyasztóvédelem szabályozásának uniós intézményrendszere

A fogyasztóvédelmi politikát alakító európai szintű intézmények, megegyeznek az EU meghatározó szerveivel. A fogyasztóvédelemben is jelen van az Európai Unió Tanácsa (az EU tagállamok kormányait képviselő, döntéshozó és jogalkotó szerve), mely évente 400-500 jogszabályt alkot, a törvényhozást felügyelő Európai Parlament és az Európai Bizottság (az Unió végrehajtó szerve), amely a közösségi politikákat képviseli független központi szervként. Az EU-hoz kapcsolódóan számos szervezet, bizottság vesz még részt a fogyasztóvédelmi politika alakításában, amelyek nem jogalkotó szervezetek, de ezt a munkát támogatják és helyzetfelmérésük, véleményük, tanácsuk meghatározó e tekintetben. Ezek körébe tartozik az EU helyi és regionális hatóságokat képviselő tanácsadó szerve a Régiók Bizottsága (RB), valamint a szintén tanácsadó, a gazdasági érdekcsoportokat képviselő Európai Gazdasági és Szociális Bizottság (EGSZB), mely 353 taggal[77] rendelkezik és fogyasztóvédelmi ügyekben többször nyilvánít „véleményt". Az uniós szintű szabályozó és döntéshozó intézményeken belül is működnek olyan elkülönült szervezetek, amelyek kiemelten foglalkoznak a

[76] Az összegek itt sem tartalmazzák az igazgatási kiadásokat.

[77] A tagokat a Tanács minősített többséggel nevezi ki a tagállamok által benyújtott javaslatok alapján. A tagok három csoportba oszthatók: „Munkaadók", „Munkavállalók" és „Egyéb tevékenységek" (mezőgazdasági termelők, fogyasztók, környezetvédők, családok, civil szervezetek stb.)

fogyasztóvédelemmel. A Tanács szervezete a Foglalkoztatási, Szociális, Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Tanács (EPSCO), melynek célja a foglalkoztatási szint növelése és az élet- és munkakörülmények javítása mellett az emberi egészség és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása. Az EPSCO a tagállamok foglalkoztatási-, szociális-, egészségügyi és fogyasztóvédelmi minisztereiből áll, mely évente négyszer ülésezik. Az Európai Parlament szervezete a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság, melynek tagjai EP képviselők, jelenleg 77 fő. A bizottság a belső piaccal összefüggő nemzeti jogszabályok összehangolásáért felel, és többek között a fogyasztók gazdasági érdekeinek támogatásával és védelmével foglalkozik. A fogyasztóvédelem területén kiemelt szerepet tölt be az Európai Bizottsághoz tartozó Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság (DG SANCO). A szervezet 1995 óta működik – ma már önálló hatóságként – körülbelül 170 főt foglalkoztatva. Tevékenysége az egészség és a jólét biztosítására irányul, mely három fő területre oszlik: (1) az élelmiszerbiztonság; (2) a közegészségügy és (3) a fogyasztóvédelem. Az utóbbit illetően feladata a fogyasztóvédelmi politika kidolgozása, uniós jogszabályok kezdeményezése, indítványok terjesztése az EP és a Tanács elé. Végrehajtó szervként az elfogadott jogszabályok, programok alkalmazásáért, lebonyolításáért felelős.

A fogyasztóvédelem szabályozását támogató szerv nemzetközi szinten is található. Ilyen az OECD Fogyasztóvédelmi Politika Bizottsága, amely 1969-ben jött létre azzal a küldetéssel, hogy erősítse a piaci teljesítményt a fogyasztóknak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatoktól és a nem biztonságos termékektől való megóvása által. Ennek hatására a fogyasztó a vállalkozásokat az innovációra ösztönzi, mely növeli a versenyt és a termelékenységet. A szervezet átfogó célkitűzése ebből adódóan a legmagasabb fenntartható gazdasági növekedés és normák elérése az OECD-országokban és világszerte. Tevékenysége nem jogszabályok alkotásában jelenik meg, hanem közérdekű témák kutatásainak végzésében és elemzésében, jelenlegi és jövőbeni kérdések, tendenciák információcseréjében, politikai elvek, problémás területek kezelésében, iránymutatásokban.

3.4. A fogyasztóvédelem helyzetmegítélésének főbb mutatói

A fogyasztóvédelem helyzetének mérése még új, kidolgozatlan területnek tekinthető. Napjainkban egyre több felmérés készül ehhez kapcsolódóan, különböző mutatószámokat dolgoznak ki, amelyeket folyamatosan fejlesztenek. A fogyasztóvédelem helyzetének felmérése többféle megközelítésben történik. A forrásmunkák feldolgozása során arra a megállapításra jutottam, hogy bár egységes struktúra nem figyelhető meg, azonban indokoltnak tartom ismertetni, hogy jelenleg milyen szempontok mentén elemzik a fogyasztóvédelem helyzetét, mivel a tagállamok is figyelembe veszik ezeket.

Az Európai Unió 2014-2020-as fogyasztóvédelmi politikája például az egyes célkitűzések eléréséhez eredménymutatókat határozott meg. Az 5. táblázat összefoglalóan szemlélteti ezeket az indikátorokat és azok adatforrásait[78], valamint hogy a bázis időszakhoz (2010) képest mi az elérendő cél 2020-ra. A hét év alatt elérni kívánt eredményeken belül a végrehajtás (a fogyasztói kapcsolatfelvételek) és a jogérvényesítés területének erősítésétől (alternatív vitarendezés) várják a legnagyobb javulást. A végrehajtás megerősítését az együttműködési hálózat hatékonyságának növelésére alapozzák, melyhez kapcsolódóan számos tanulmány is készült az Unióban. Az EP Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottságának 2011. évi jelentésében az alábbi problémákra hívták fel a figyelmet. A hatóságok jelentős részben vagy nincsenek bekapcsolva a rendszerbe, vagy nem használják a rendszert. A

[78] A mutatók adatforrásait a RAPEX, a fogyasztói panaszok európai nyilvántartási rendszere (ECCRS), a fogyasztói Eurobarometer felmérések, a fogyasztói piacok eredménytáblája, az online vitarendezési platform, az Európai Fogyasztói Központok jelentései és a Fogyasztóvédelmi Együttműködési Rendszer adatbázisai szolgáltatják.

kérelmek lezárása egyre több időt vesz igénybe [148 nap (2008)], mivel egyes szervezetek az informatikai eszközöket teljesen eltérő módon használják. A kérelmek számát illetően határozottan az a megítélés, hogy annak csökkenése a rendszer hiányosságaira és nem a jogsértések számának csökkenésére utal, ezért cél annak 30%-os növelése. További nehézség a problémák fontossági sorrendjének megállapítása, a különnemű tagállami fogyasztóvédelmi jogszabályok kérdésköre, valamint a végrehajtásra vonatkozó eljárási szabályok jogi és végrehajtási rendszereinek eltérő jellege. Egyes hatóságok számos eszközzel rendelkeznek a jogsértések megakadályozására. Másoknak viszont bíróság elé kell vinniük az ügyet, amely szintén eltérő sajátosságokat mutat országonként, egyes tagállamokban költségekkel és hosszú idővel társul, míg máshol a költségmentesség szabálya érvényesül. Mindez jelentősen befolyásolja a jogsértés elleni eredményes fellépést (Európai Parlament, 2011).

5. táblázat: A 2014-2020-as fogyasztóvédelmi programok célkitűzéseinek indikátorai

Cél	Mutatók	Állapot 2010	Cél 2020-ig
Biztonság	Legalább egy (más tagállam általi) reakciót kiváltó RAPEX[79] bejelentések %-os aránya.	43% (843 db)	Növekedés:10%
	A reakciók számának a bejelentések számához viszonyított aránya.	1,07	Növekedés:15%
Tájékoztatás, oktatás	Az ECCRS-hez[80] panaszt benyújtó panaszkezelő szervek száma.	7 országból 33 szerv	20 országból 70 szerv
	A határokon átnyúló tranzakciók iránti bizalom (más tagállami kereskedőktől interneten vásároló fogyasztók %-os aránya).	37%	50%
Jog, jogorvoslat	Az európai fogyasztói központok által alternatív vitarendezésre bocsátott határokon átnyúló ügyek %-os aránya.	9%	75%
	Az egy uniós szintű internetes vitarendezési fórum által kezelt ügyek száma	17 500* db	100 000
	Valamely probléma kapcsán az utóbbi 12 hónapban eljárást indító fogyasztók százalékos aránya.	83%	90%
Végrehajtás	Fogyasztóvédelmi együttműködési hatóságok közötti információcserére vonatkozó kérelmek száma.	129 **db	Növekedés:30%
	Fogyasztóvédelmi együttműködési hatóságok közötti jogérvényesítési intézkedésekre vonatkozó megkeresések száma.	142** db	Növekedés:30%
	Fogyasztóvédelmi együttműködési hálózaton belüli riasztások száma.	63** db	Növekedés:30%
	A fogyasztóvédelmi hatóságok által az együttműködési hálózaton belül 12 hónap leforgása alatt lezárt jogérvényesítési kérelmek százalékos aránya.	50 %**	60%
	Azon esetek százalékos aránya, amelyeket a fogyasztóvédelmi hatóságok együttműködési hálózaton belül 3 hónap leforgása alatt lezártak.	33%**	50 %
	Az EFK által kezelt fogyasztói kapcsolatfelvételek száma.	71 000 db	Növekedés:50%
	Az EFK weboldalának megtekintésének száma.	1 670 000	Növekedés:70%

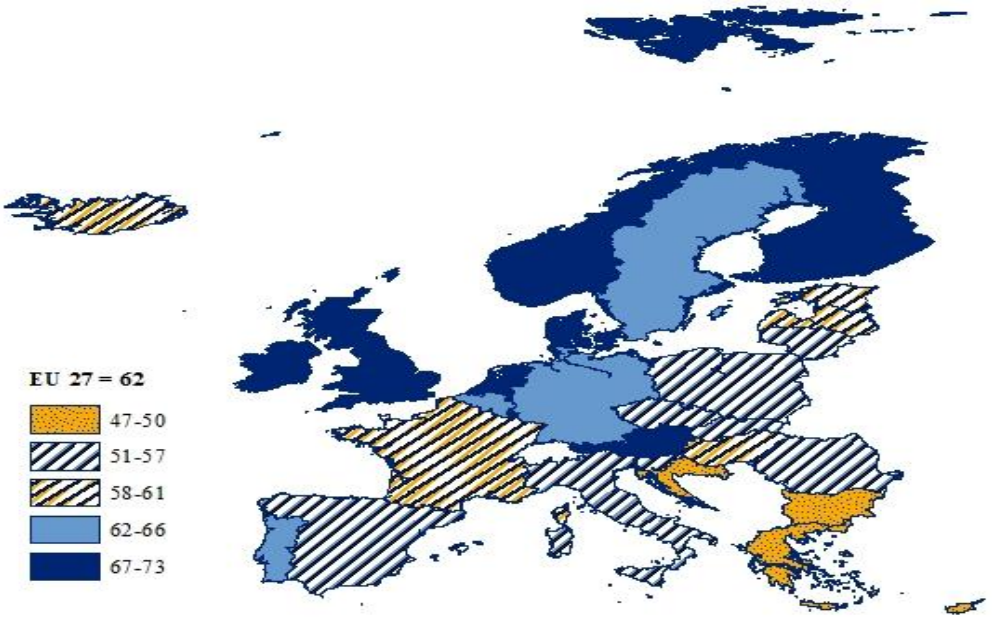
Forrás: (Consumer Policy, 2011, p. 28) valamint (Európai Parlament & Tanács, 2014)
*internetes kereskedelem; **2007-2010 évesített átlaga

2014-ben az Európai Bizottság is készített egy összefoglaló jelentést az elmúlt időszakról. Általános következtetése az volt, hogy az elmúlt hét évben (2007-2013) az együttműködési hálózat hatékony eszközöket biztosított a fogyasztók kollektív védelme érdekében az Unióban. Hatására a fogyasztók és a vállalkozások számára is javult a fogyasztóvédelmi jogszabályok betartása. Azonban jellemzően csak azokban az ágazatokban volt ez megfigyelhető, ahol szemléket végeztek, így javaslatként az fogalmazódott meg, hogy ezeket a szemléket más ágazatokra is ki kell terjeszteni. Mindazonáltal a jelentés szerint több tagállamban az egy időben előforduló, vagy ugyanazon vállalkozó által elkövetett jogsértéseket mégsem tudják teljes mértékben megakadályozni, vagy elhárítani e rendszer keretében. Fejlesztésre szorul a fogyasztóvédelmi együttműködés piacfelügyeleti és riasztási mechanizmusa, melybe a civil szervezeteket és a fogyasztói központokat is be kellene vonni. Még mindig nehézséget okoznak a nemzeti eljárási jogalkalmazási szabályok eltérései, amelyek

[79] Rapid Alert System for Non-food Consumer Product, Közösségi Gyors Tájékoztatási Rendszernek nevezik, amely a veszélyes – nem élelmiszer jellegű – termékek gyors riasztási rendszere.
[80] Fogyasztói panaszok európai nyilvántartási rendszere

akadályozzák a hatékonyságot és az együttműködést. Tisztázásra szorul az illetékes hatóságok eszköztára és jogköre. A beérkezett kérelmek időigénye is gondot jelent, szabályozás alá akarják vonni az ügyintézések maximális időkeretét, az eljárások lépéseit. A tagállamok között nagy az eltérés a tekintetben, hogy az igazságügyi hatóságok milyen mértékben vesznek részt a jogérvényesítésben. A jelentés szerint ez késedelemhez vezethet, befolyásolhatja a végrehajtást és a rendszerbe vetett bizalmat is (Európai Bizottság, 2014a).

A fogyasztóvédelem helyzetét mérik a fogyasztói környezet vizsgálata révén is. Az Európa 2020 stratégia iránymutatása a tagállamokat „az üzleti és fogyasztói környezet javítására" szólítja fel. Az európai fogyasztóügyi stratégiában meghatározott célok szerint a jövőben erősíteni kell a fogyasztók biztonságát, növelni a tájékozottságukat, fokozni és biztosítani a jogérvényesítést, összehangolni a fogyasztói jogokat és szakpolitikákat, azzal a szándékkal, hogy az egységes piac középpontjába a fogyasztók kerüljenek. Mindezen célkitűzések megvalósulásának előrehaladását mérik fel a fogyasztói piacok eredménytáblái. A fogyasztói környezet minőségét az eredménytábla a *„fogyasztók helyzetét értékelő mutató*"[81] által vizsgálja. Ez egy összetett mutató, amely a fogyasztók és kiskereskedők körében végzett uniós felmérések eredményein alapuló 12 összetevőt foglal magába, 5 területet érintően: (1) fogyasztók biztonságérzete[82] (4 összetevő); (2) jogellenes kereskedelmi gyakorlat[83] (2 összetevő); (3) fogyasztói panaszok[84] (2 összetevő); (4) jogérvényesítés[85] (2 összetevő); (5) termékbiztonság[86] (2 összetevő). Az egyes területek azonos súllyal kerülnek be a komplex mutatóba, melynek értéke maximum 100 pont lehet. A mutató értéke minél nagyobb, annál jobb a fogyasztók helyzete az adott országban. Az alábbi térkép (6. ábra) 5 kategóriába sorolva mutatja az egyes országok pontszámait.[87]

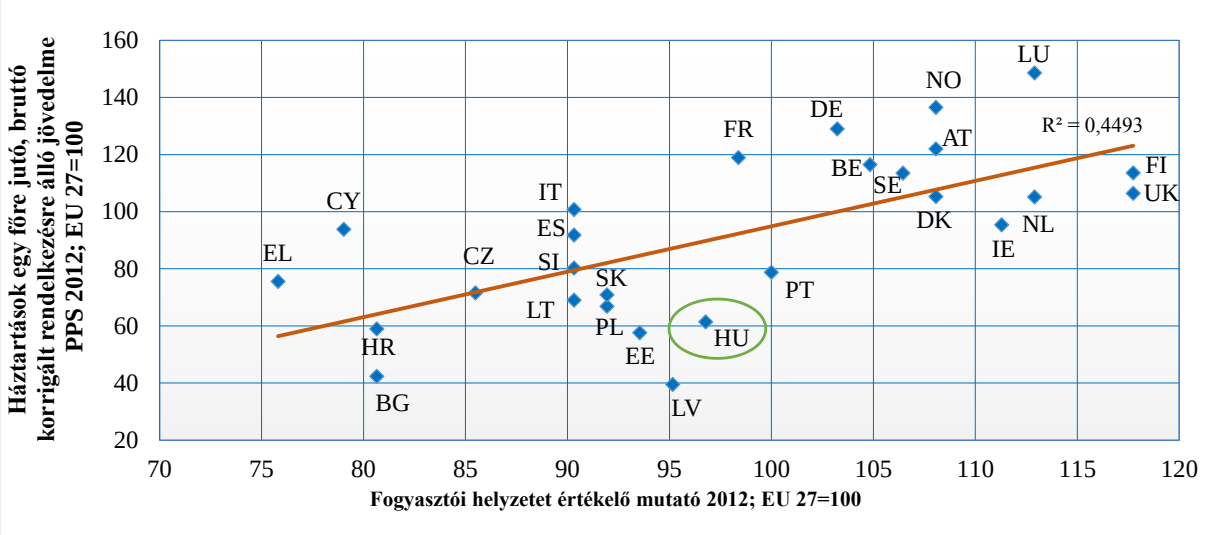


6. ábra: Fogyasztók helyzetét értékelő mutató, 2012
Forrás: Saját szerkesztés (Európai Bizottság, 2013, p. 34) adatai alapján

[81] Consumer Conditions Index
[82] A hatóságokba, a fogyasztóvédelmi szervezetekbe, a kiskereskedők/szolgáltatók fogyasztói jogok tiszteletben tartásába, valamint a fogyasztóvédelmi intézkedésekbe vetett lakossági bizalom mérésén alapul.
[83] A megtévesztő, illetve a csalárd reklámokkal/ajánlatokkal találkozó fogyasztók arányának felmérésén alapul.
[84] Probléma esetén a fogyasztók panasztételi aránya szerint és a panaszkezelésekkel való elégedettség felmérésén alapul.
[85] A bíróságon és az azon kívüli vitarendezés megítélésén alapul.
[86] A fogyasztók és a kiskereskedők a piacon forgalmazott nem élelmiszerjellegű termékek biztonságosságával kapcsolatos megítélésén alapul.
[87] Az országok konkrét értékeit és a mutató egyes területekhez kapcsolódó magyarországi értékeinek alakulását 2008-2012-ig az 1. melléklet tartalmazza.

A jelenlegi legfrissebb felmérés (2012) szerint, a legkedvezőbb helyzetet kínáló országok a pontszámok sorrendjében Finnország (73), az Egyesült Királyság, Hollandia, Luxemburg, Írország, Dánia, Norvégia, Ausztria. Az uniós átlag (62) feletti eredménnyel rendelkezik Svédország, Belgium, Németország, valamint Portugália. A fogyasztók helyzete a legtöbb keleti és déli tagállamban kedvezőtlenebb, ezen belül Bulgária, Horvátország, Ciprus és Görögország értékei a legalacsonyabbak. Magyarország mutatója 60, mely nem sokkal az uniós átlag alatt van. A korábbi eredményeket vizsgálva (1. melléklet), a legtöbb összetevő változásában növekvő tendencia figyelhető meg az első, azaz a 2008. évben vizsgált eredményekhez képest. A legnagyobb növekedés a bíróságon (11 százalékpont) és az azon kívül (9 százalékpont) történő jogvita rendezési nehézségének pozitívabb megítélésében, valamint a fogyasztóvédelmi szervezetekbe (7 százalékpont) vetett bizalom növekedésében következett be. A legnagyobb visszaesés (25 százalékpont) a jogellenes kereskedelmi gyakorlatok esetén tapasztalható, mivel 2008-ban tízből négy, míg 2012-ben már hat fogyasztó találkozott félrevezető, vagy megtévesztő ajánlatokkal. Csökkent továbbá azon fogyasztók aránya is, akik szerint a kereskedők/szolgáltatók tiszteletben tartják a fogyasztók jogait.[88]

A 2013. évi fogyasztói piaci eredménytábla alapján a fogyasztók helyzetét értékelő mutató és a háztartások egy főre jutó bruttó rendelkezésre álló jövedelme szoros kapcsolatban áll egymással. Az egyes országok árszintjéből adódó különbségeket kiszűrve a jövedelmet vásárlóerő-egységen kifejezve és mindkét mutatót az EU-27=100 értékhez viszonyítva az alábbi eredményt (7. ábra) kapjuk.[89] Az értékek a fogyasztói helyzetet értékelő mutatónál 76 és 118, míg a bruttó korrigált rendelkezésre álló jövedelem esetén 39 és 148 között mozognak. A legkedvezőbb helyzetet mutató országok csoportja megegyezik a fent (6. ábra) bemutatott felsorolással. A rendelkezésre álló jövedelem és helyzetértékelő mutató szerinti ország rangsorban a legnagyobb eltérés Ciprus, Málta, Görögország, Izland, Olaszország, Lettország, Franciaország és Magyarország esetében adódik. Hazánk a fogyasztói helyzetet értékelő mutató alapján középmezőnyben van, míg a rendelkezésre álló jövedelem esetében mindössze 4 országot (Lettország, Bulgária, Észtország és Horvátország) előz meg.



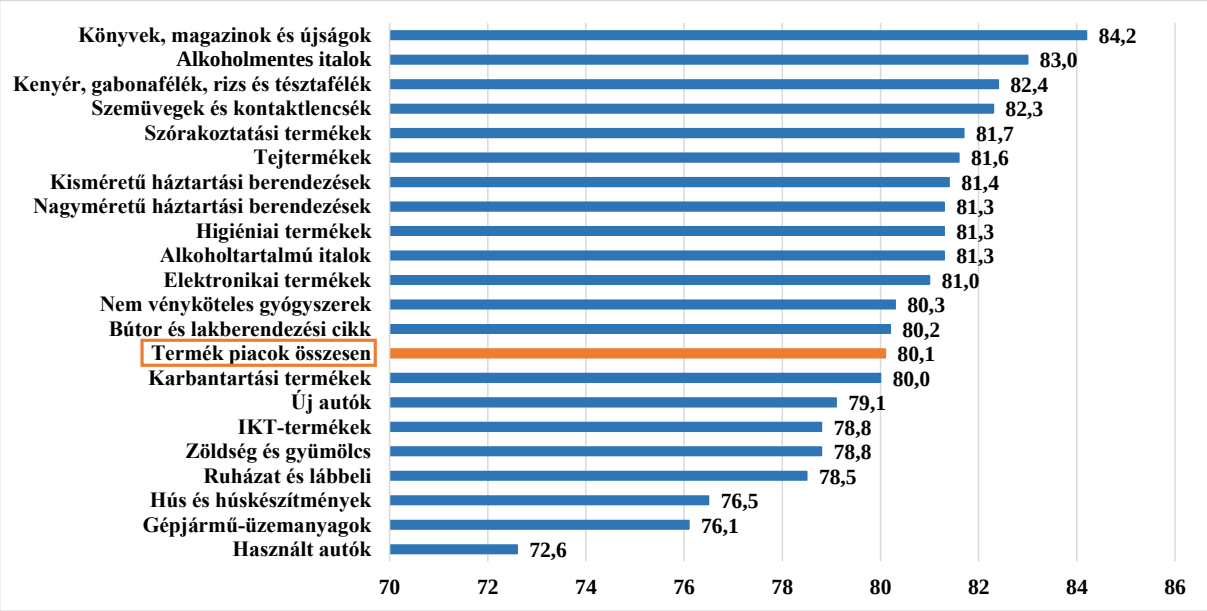
7. ábra: A fogyasztók helyzetét értékelő mutató, és a háztartások egy főre jutó bruttó korrigált rendelkezésre álló jövedelme (vásárlóerő-egység), 2012

Forrás: Saját szerkesztés (Európai Bizottság, 2013), és (Eurostat, 2012) adatok alapján

[88] Országos nemzetközi összehasonlító eredményeket lásd 4.1.3. alfejezet 11. ábra

[89] Az ország jelölések a Rövidítések jegyzékében találhatóak meg.

A fogyasztói környezet elemzésénél a fogyasztói piacok minőségét is vizsgálják két szempontból is. Egyrészt, hogy meghatározzák azokat a piacokat, amelyek a fogyasztók szempontjából nem megfelelően működnek, mivel „ahhoz, hogy az egységes piac hozzájáruljon az Európa 2020 stratégia célkitűzéseinek (úgymint az üzleti, fogyasztói környezet javításának) megvalósításához, jól működő, egymással összeköttetésben álló piacokra van szükség, ahol a verseny és a fogyasztók hozzáférése ösztönzi a növekedést és az innovációt" (EURÓPA 2020, 2010, p. 23). Másrészt, hogy minél jobban megismerjék a fogyasztók magatartását, problémáit, panaszait, elégedettségét. A fogyasztói piacok minőségét 2010 óta úgynevezett *piaci teljesítménymutató (MPI)*[90] által mérik. Ez egy olyan összetett mutató, amely a fogyasztói tapasztalatok négy területtel kapcsolatos felmérési eredményein alapul: (1) a termékek vagy szolgáltatások összehasonlíthatóságának egyszerűsége[91]; (2) a vállalkozásokba vetett bizalom (a fogyasztók bizalma a tekintetben, hogy a kereskedő betartja-e a fogyasztóvédelmi szabályokat[92]; (3) a problémák felmerülése, és azok milyen mértékben vezettek panasz benyújtásához[93]; (4) a fogyasztók elégedettsége (milyen mértékben felel meg a piac a fogyasztó elvárásának). A mutató négy elemét egyenlően súlyozzák, értéke 100 lehet. Az MPI uniós szinten 52 fogyasztói (termék és szolgáltatás) piacot rangsorol. A felmérés nem terjed ki a lakhatásra, az oktatásra és a legtöbb egészségügyi termékre és szolgáltatásra. Inkább egyfajta „jelzéssel" szolgál arról, hogy a fogyasztók milyennek érzékelik a piacokat, nem pedig a piacok valós működésének teljes körű értékelését jelenti. A felmérés véletlenszerű, 500 fős mintán alapul, olyan fogyasztói véleményeket tükröz, akik az egyes piacokon a közelmúltban vásárlási tapasztalatot szereztek, vagy jelenleg is rendszeresen szereznek.



8. ábra: Termékpiacok teljesítménymutatója (MPI) EU-28, 2013

Forrás: Saját szerkesztés a (Markets Scoreboard, 2014, p. 9) dokumentum adatai alapján

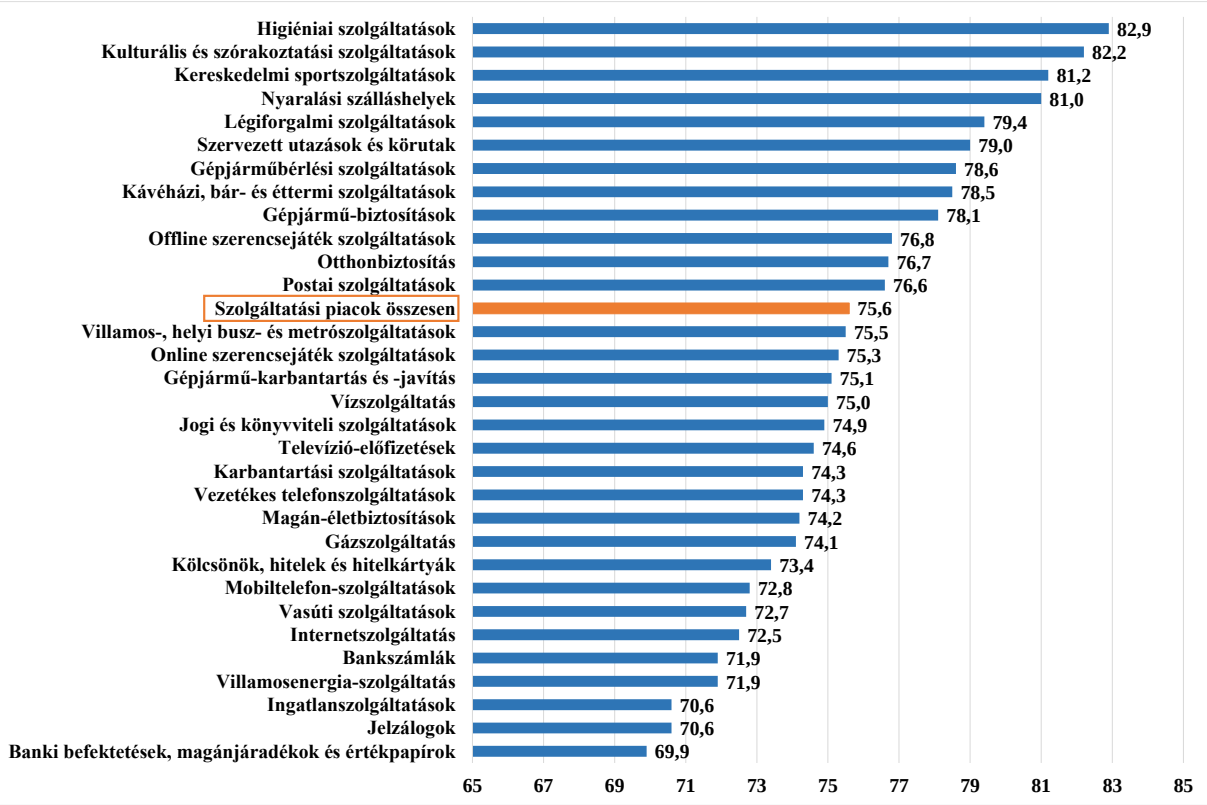
[90] Market Performance Indicator

[91] Az összehasonlíthatóságra vonatkozó mutató azt tükrözi, hogy a fogyasztó tud-e tájékozott döntéseket hozni, és implicit módon az árat és a minőséget is magában foglalja.

[92] Azt méri, hogy a fogyasztók bíznak-e abban, hogy a vállalkozások betartják a fogyasztóvédelmi jogszabályokat. A bizalom a fogyasztók arra vonatkozó tapasztalatain alapul, hogy a szolgáltatók követtek-e el jogsértést, folytatnak-e félrevezető vagy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, információközlésük átlátható-e, alkalmaznak-e tisztességtelen szerződési feltételeket.

[93] Ez a mutató egyértelmű jelzést nyújt arról, hogy mely ágazatoknak kell javítani a teljesítményen. Méri a problémák felmerülését és a panaszok benyújtását, meghatározó jelentőségű, hogy a fogyasztó mely fórumhoz intézi a panaszát.

A legutóbbi felmérés alapján (2013), a termékek piacán (8. ábra) még mindig jobb a helyzet, mint a szolgáltatások piacán (9. ábra), viszont a két piac között csökkent a különbség 2012-höz képest. A termékpiacokon stagnálás, míg a szolgáltatások piacán némi javulás figyelhető meg. Az összesített rangsorban a termékpiacok közül a „könyvek, folyóiratok és újságok", „alkoholmentes italok" és a „kenyér, gabonafélék, a rizs és a tészta" a legjobban teljesítő piac (a korábbi évek eredményeivel összhangban). A „használt autók", a „gépjármű-üzemanyagok" piacok vannak a rangsor végén, ahogy az előző években is, míg a „hús és húskészítmények" lecsúsztak, vélhetőleg a lóhúsbotrány[94] miatt. A szolgáltatások piacán a legjobban teljesítők a "higiéniai szolgáltatások", a „kulturális és szórakoztatási szolgáltatások" és a „kereskedelmi sportszolgáltatások" piaca a korábbi éveknek megfelelően. A legrosszabbul teljesítő szolgáltatási piacok között szintén nincs változás, ezek a „befektetési termékek" a „jelzálogok" és az „ingatlanszolgáltatások". Általánosságban a banki-, az energetikai-, (különösen a villamosenergia), a távközlési- (különösen az internetszolgáltatás) és vasúti szolgáltatások minőségét tartják a fogyasztók a legkevésbé elfogadhatónak.

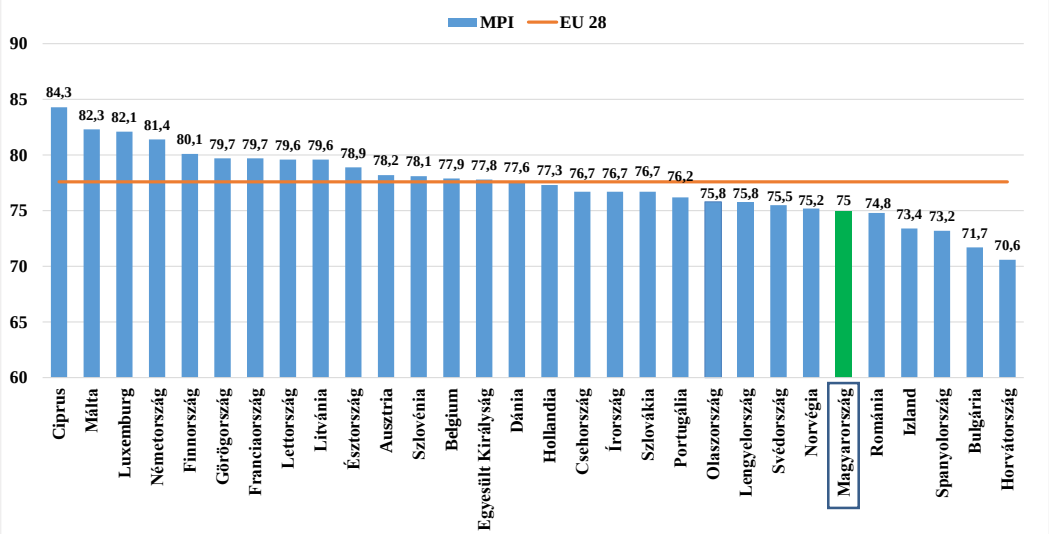


9. ábra: Szolgáltatási piacok teljesítménymutatója (MPI) EU-28, 2013
Forrás: Saját szerkesztés a (Markets Scoreboard, 2014, p. 9) dokumentum adatai alapján

Az MPI értéke az egyes európai országokban (10. ábra) szignifikánsan eltér egymástól, ami nemcsak a teljesítmény tényleges különbségeiből adódhat, hanem annak egyéb (társadalmi, gazdasági) okai is lehetnek. Ilyenek például a kulturális különbségek, az eltérő fogyasztói szokások, a tudatosabb, kritikusabb fogyasztók, az árkülönbségek, az adott ország gazdasági helyzete, stb. Mindezt figyelembe véve a piaci teljesítményt a ciprusi, a máltai és a luxemburgi fogyasztók értékelik a legmagasabbra, míg a horvát, a bolgár és a spanyol fogyasztók a legkritikusabbak. A hazai fogyasztók szintén kevésbé értékelik pozitívan a piacokat. Az EU-28

[94] A botrány 2013-ban robbant ki, marhahúsként adták el a lóhúst Európában és Európán kívül is. A nagyméretű élelmiszercsalás (átcímkézés) hatására megrendült a fogyasztók bizalma az európai élelmiszer-feldolgozó ipar iránt.

átlagától 2,6 százalékponttal marad el, míg 2012-ben az előző évhez képest összességében 3,7-es növekedés, addig 2013-ban 2,4 százalékpontos csökkenés figyelhető meg az összes piac vonatkozásában (termékpiac esetében ez 2,7, szolgáltatás piac esetében ez 2,2 százalékpont). A fogyasztók a szolgáltatások piacát értékelik kevésbé jónak, ez az EU-28 átlagától 2,9 százalékponttal marad el, míg ugyanez a termékpiacoknál 2,6 százalékpont. Az egyes piacok konkrét értékeit és az elmúlt négy év eredményeinek változásait részleteiben a 2. melléklet tartalmazza. A termékek piacán a rangsorban legelöl a „könyvek, magazinok és újságok" az „alkoholmentes italok" és az „új autók" piaca, míg leghátul a „használt autók", a „ruházati és lábbeli", és „a hús és húskészítmények" piaca helyezkedik el. A legutóbbi felmérés alapján, 15 piacon volt csökkenés az előző évhez képest, azok közül is a legnagyobb mértékű a „higiéniai termékek" és a „nem vényköteles gyógyszerek" piacán következett be, míg jelentősebb növekedés az „új autók" piacán volt. Hazánkban összességében az első három szolgáltatási piac közé tartozik a „higiéniai szolgáltatások", a „kulturális és szórakoztatási szolgáltatások", valamint az „offline szerencsejáték szolgáltatások" piaca, míg az utolsó a „banki befektetések, magánjáradékok és értékpapírok", a „kölcsönök, hitelek és hitelkártyák", és legrosszabbnak ítélt a „jelzálogok" piaca. Az utóbbi két piac (12,4 illetve 17,9 százalékponttal) és a gázszolgáltatások (9,3 százalékponttal) piaca marad el a legnagyobb mértékben az EU-28 átlagától. Magyarországon általános csökkenés volt megfigyelhető szinte minden szolgáltatási piacon 2013-ban, legnagyobb volt a „kölcsönök, hitelek és hitelkártyák", a „mobiltelefon-szolgáltatások", és a „TV-előfizetések" piacán. A pozitív változás mindössze az „ingatlan szolgáltatások", a „villamosenergia-szolgáltatás" és „szervezett utazások és körutak" piacán következett be.



10. ábra: Piaci teljesítménymutató (MPI) Európában- összes piac, 2013

Forrás: Saját szerkesztés (Market monitoring, 2013, pp. 7-99) dokumentum adatainak felhasználásával

Összességében javultak a fogyasztói piacok teljesítménymutatói 2012 és 2013 között, azonban ez kismértékű pozitív változásnak tekinthető, különösen a szolgáltatások esetében. A jövő kihívása e tekintetben a digitális forradalom megjelenése, amely a vásárlási szokásokat is folyamatosan átalakítja, így a fogyasztóvédelem jövőbeli feladatai között a digitális termékek/szolgáltatások kapcsán felmerülő problémák kezelése fő prioritásként fog szerepelni. Az EU 2015-ben stratégiát dolgozott ki a digitális egységes piac előtt álló akadályok kezelésére három pillér köré építve: (1) az internetes termékek és szolgáltatások elérhetőbbé tétele az európai fogyasztók és vállalkozások számára; (2) a digitális hálózatok és szolgáltatások prosperálásához szükséges körülmények és egyenlő versenyfeltételek megteremtése és (3) az

európai digitális gazdaság növekedési potenciáljának maximalizálása. Az EU-ban erre vonatkozóan dolgozták ki az úgynevezett *digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutatót* (DESI[95]), amely több mint 30 mutató eredményeit összesíti, és a digitális teljesítményt mérő súlyozásos rendszer[96] szerint rangsorolja a tagországokat [az első eredmény szerint Magyarország az EU-28 országa között a 20. helyet foglalja el]. A DESI azt méri, hogy az egyes tagállamokban mennyire elterjedt, megfizethető az internet, a lakosság milyen mértékben rendelkezik az internethasználathoz szükséges készségekkel, milyen tevékenységeket folytatnak online, mennyire fejlettek a főbb digitális technológiák (e-számlázás, felhőalapú szolgáltatások, e-kereskedelem) és a digitális közszolgáltatások (e-kormányzat, e-egészségügy). Az első megállapítások szerint az uniós lakosság többsége rendszeresen használja az internetet. A kis- és középvállalkozásoknál az e-kereskedelem többször akadályokba ütközik. A digitális közszolgáltatások pedig egyes országokban a mindennapok szerves részét képezik, míg szinte teljesen ismeretlenek másokban (Európai Bizottság, 2015).

Az Európai Unió a fogyasztóvédelmi szabályok érvényesülését is vizsgálja *nemzeti végrehajtási kapacitási mutató* keretében. Az egyes nemzeti hatóságok a fogyasztóvédelmi[97] és a termékbiztonsági jogszabályok érvényesítéséhez kapcsolódó tevékenységükről bemeneti és kimeneti adatokat (6. táblázat) szolgáltatnak az Unió felé. A bemeneti adatok az ehhez kapcsolódó tevékenységekre elkülönített költségvetési összegek, valamint az ellenőrök száma. A kimeneti adatok az érintett hatóságok által elvégzett megfelelőség-ellenőrzésekről és megelőző tevékenységekről (ellenőrzések és laboratóriumi vizsgálatok száma), ezek eredményeiről (a megfelelés hiányáról a kereskedőknek küldött hivatalos értesítések száma, és a súlyos veszélyt jelentőként azonosított termékek száma) és a korrekciós intézkedésekről (a gyártókra, forgalmazókra vagy kiskereskedőkre vonatkozó kötelezettségek megállapítása céljából indított közigazgatási vagy bírósági eljárások száma) nyújtanak tájékoztatást. Az eltérő piaci struktúrák figyelembevétele érdekében egyes mutatókat az adott országban tevékenykedő kiskereskedők száma alapján is átszámítanak Abból a sajátosságból adódóan, hogy az egyes tagállamok fogyasztóvédelmi szabályérvényesítési rendszere jelentősen eltér egymástól, ezért az adatok közvetlenül nem hasonlíthatóak össze, leginkább csak országosan elemezhetőek (Európai Bizottság, 2013).

6. táblázat: A szűken értelmezett fogyasztóvédelem kapacitási mutatói

Kapacitási mutatók
Ellenőrzések száma
Közigazgatási határozatok száma
Bírósági határozatok száma
A vállalkozásoknál tett ellenőrző látogatások száma
A megfelelés hiányára vonatkozó, kereskedőknek küldött értesítések száma
A vállalkozásoknál tett, jogsértést feltáró ellenőrző látogatások száma
A laboratóriumban vizsgált termékek száma
Súlyos kockázatot jelentő veszélyes termékek száma
A piacról kivont termékek száma
A piacról visszahívott termékek száma
A vámhatóságok által hozott, a termékek határon történő feltartóztatására vonatkozó határozatok száma
A termékek határon történő elutasítására vonatkozó határozatok száma

Forrás: Saját szerkesztés (Európai Bizottság, 2013) dokumentum alapján

[95] Digital Economy and Society Index

[96] A DESI súlyozott mutatócsoportjai: (1) az összekapcsoltság; (2) digitális készségek („humán tőke”); (2) a digitális technológiák integráltsága; (4) az internethasználat és (5) a digitális közszolgáltatások.

[97] Az Európai Unióban ezt „gazdasági” kifejezéssel értelmezik.

4. A FOGYASZTÓVÉDELEM MAGYARORSZÁGI FEJLŐDÉSE

Európában a fogyasztóvédelem jövőbeli alakulását a fogyasztóvédelmi politika keretei között határozzák meg uniós és nemzeti szinten egyaránt. Az Európai Unió által meghatározott jövőbeli irányok, célkitűzések minden ország fogyasztóvédelmi politikájára/stratégiájára hatással vannak. A fogyasztóvédelem hazai fejlődési szakaszait egyrészt a fogyasztóvédelmi politika, másrészt az intézményi átalakulás mentén mutatom be. Először ismertetem a fogyasztóvédelmi politika hazai fejlődéstörténeti szakaszait, főbb célkitűzéseit és elért eredményeit. A 4.2. alfejezetben a hazai intézményrendszer fejlődését, az elmúlt időszakot érintő szerkezetbeli változásokat és a jelenlegi felépítés alapstruktúráját ismertetem.

4.1. A hazai fogyasztóvédelmi politika 1999-2014

Fazekas Judit „Fogyasztóvédelmi jog" munkájában úgy fogalmaz, hogy Magyarországon e területnek a nyugati értelemben vett jogi szabályozása az 1990-es évekig nem létezett, melynek elmaradása gazdasági, ideológiai és jogi akadályokra egyaránt visszavezethető. A hazai III. fogyasztóvédelmi politikában is olyan összegzés olvasható, hogy a rendszerváltozást megelőző évtizedekben a minőségi szempontok háttérbe szorultak és a demokratikus érdekérvényesítési intézmények hiánya, illetve korlátozott léte miatt hatékony fogyasztóvédelem ki sem alakulhatott. Magyarországon a fogyasztóvédelmi szabályozás kezdetét tehát egyértelműen a rendszerváltozás időszakára teszik. Míg Európában már az 1970-es évektől, addig hazánkban csupán húsz évvel később kezdtek ismertté válni a fogyasztói jogok. Számos tanulmány erről az időszakról azt is vallja, hogy jelentős mértékben csökkent a korábbi erős állami szerepvállalás, melynek egyik mérföldköve volt a fogyasztók védelmezésében meghatározó szerepet betöltő, az állam által működtetett Kereskedelmi Minőségellenőrző Intézetet (KERMI) átszervezése. A lakosság számára a KERMI által végzett reklamációs termékek vizsgálata egyet jelentett a fogyasztóvédelemmel, s nem volt szükségük tudatos fogyasztói magatartást tanúsítani a vásárlásaik során, az állam visszavonulásával azonban, úgymond védelem nélkül maradtak. Mivel Magyarországon nem volt kialakult szokásrendszer, így az új piacgazdasági szereplők is kihasználták a változás kapcsán kialakult szabályozatlanságokat, és ezzel a fogyasztók még kiszolgáltatottabbá váltak a vállalkozásokkal szemben.

4.1.1. A fogyasztóvédelmi politika 1999-2006 közötti időszakban

Magyarországon eddig négy fogyasztóvédelmi politikát határoztak meg. Az uniós csatlakozásra való felkészülés éveiben fogadta el a Kormány az *I. középtávú fogyasztóvédelmi politikát,* mely az *1999-2002 közötti időszakot fogta át*. A program főbb célkitűzése volt a hatékony állami fogyasztóvédelmi intézményrendszer kiépítése és működtetése, a piacfelügyelet erősítése, hatékony és gyors jogérvényesítési rendszer kiépítése, a fogyasztóvédelmi oktatás megszervezése, valamint a civil fogyasztóvédelmi szervezetek létrejötte és a meglévők működésének támogatása.[98] A piacfelügyelethez kapcsolódóan létrehozták a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszert[99] (KPIR). Tananyagokat kezdtek el kidolgozni a fogyasztóvédelmi oktatás megszervezésére az alsó-, a közép, és a felsőfokú oktatásban egyaránt. A finanszírozás területén meghatározták, hogy a központi költségvetés

[98] 1036/1999. (IV. 21.) Korm. határozat a fogyasztóvédelmi politika koncepciójáról

[99] Ez egy informatikai adatbázis, mely a veszélyes (nem megfelelő) termékekkel kapcsolatban szolgáltat információkat.

tervezése során a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek, valamint a békéltető testületek létrehozását és működését költségvetési támogatásban kell részesíteni.[100]

A *II. középtávú fogyasztóvédelmi politika (2003-2006)* az előző célkitűzésekhez, valamint az Európai Unió V. fogyasztóvédelmi stratégiájához egyaránt igazodott. Az egységes magas szintű fogyasztóvédelem megteremtésére irányuló Uniós célkitűzéshez kapcsolódóan meghatározták, hogy fontos a jogszabályok betartásának fokozatos ellenőrzése, a fogyasztóvédelmi hatóság létszámának növelése[101], a KPIR mellett a RAPEX rendszerhez kapcsolódás feltételeinek megteremtése, valamint a jogharmonizáció és a hazai jogszabályok módosítása. Az intézményrendszert illetően előírták az Élelmiszerbiztonsági Hivatal felállítását. A fogyasztóvédelmi jogszabályok hatékony végrehajtása uniós célkitűzéshez kapcsolódóan a fogyasztói biztonság erősítését az elektronikus kereskedelemben, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési fórumok működési feltételeinek megteremtését, valamint az önkormányzatok szerepének erősítését határozták meg. A fogyasztói szervezetek bevonása az uniós politikákba célkitűzéssel kapcsolatban maradt a civil szervezetek szerepének és feladatköreinek növelése, valamint a működési feltételeik javítása. Ennek megvalósítására olyan intézkedéseket írtak elő, mint a fogyasztói tájékoztató irodák támogatási lehetőségének vizsgálata, a szervezetek tájékoztató tevékenységének pályázati úton történő további segítése, a költségvetési források növelésével a szervezetek nemzetközi kapcsolatainak fejlesztése, az együttműködések növelése. Továbbra is prioritás maradt a fogyasztóvédelmi oktatás és annak kiterjesztése a fogyasztók és a vállalkozások felé. Ennek keretében fogyasztóvédelmi szakemberképzési programok indítását, az alsó- és a középfokú iskolákban a fogyasztóvédelmi ismeretek kötelező oktatását, valamint a felsőfokú intézményekben elsősorban a vállalkozások leendő vezető szakembereinek fogyasztóvédelmi képzésének folytatását írták elő.[102]

4.1.2. A fogyasztóvédelmi politika 2007-2010 közötti időszakban

A Kormány a *2007-2010 időszakra vonatkozó III. középtávú fogyasztóvédelmi politika* koncepciójával egyidejűleg fogadta el a 2007-2010 közötti időszakra szóló fogyasztóvédelmi cselekvési programját, valamint ezzel összefüggésben a 1033/2007. (V. 23.) Korm. határozatot. Ebben az időszakban már érezhető a fogyasztóvédelem szerepének növekedése. A Kormányprogram az erős fogyasztóvédelmet a jól működő gazdaság elengedhetetlen feltételének tartotta, amely növeli a verseny tisztaságát, védi a fogyasztók egészségét, biztonságát, anyagi érdekeit, csökkenti kiszolgáltatottságukat. A fogyasztóvédelmi politika egyfajta szemléletváltás szükségességére hívta fel a figyelmet, miszerint „fel kell számolni, hogy Magyarországon mindent el lehet adni, mert gyenge a fogyasztóvédelem, a vevők nem olyan kritikusak, mint más tagországokban, ezért arra van szükség, hogy a fogyasztók maguk mögött érezzék a kormányzatot, illetve annak intézményrendszerét" (Fogyasztóvédelmi Politika, 2007, p. 2). A III. politika fő célkitűzése elsősorban a piaci folyamatok tisztaságának és a fogyasztó biztonságának megerősítése volt, egyrészt a fogyasztóvédelem társadalmasításával, másrészt erős és hatékony állami szerepvállalással. Az előbbi, a társadalom önvédelmének megerősítésére utalt, a tudatos fogyasztói magatartás kialakítása, a fogyasztóvédelmi civil szervezetek megerősítése és a nyilvánosság révén. Szükségesnek tartották a fogyasztók tájékoztatását interneten, sajtótájékoztatókon keresztül, továbbá fogyasztóvédelmi tárgyú kutatómunkákra, fogyasztóvédelmi ismeretek oktatására és a tudatos vásárlói szemléletmód kialakítására hívták fel a figyelmet. Az állami szerepvállalás növelése

[100] A civil szervezetek támogatásának hatására számuk is növekedett, míg 1998-ban lényegében egy ilyen szervezet volt, addig 2002-ben már számuk 10 fölé emelkedett (Kozák, 2004).

[101] Ekkor még a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség nevet viselte és létszámát 75 fővel kívánták növelni, míg a területi felügyelőségekét 200 fővel.

[102] 1012/2003. (II. 25.) Korm. határozat a II. középtávú, 2003-2006-ig szóló fogyasztóvédelmi politikáról

kapcsán megállapították, hogy a hatékony fogyasztóvédelemhez erős állami intézményrendszer kialakítására van szükség, mely szervezetek számára széleskörű felhatalmazást és egyértelmű hatáskört kell biztosítani (Fogyasztóvédelmi Politika, 2007). A fogyasztóvédelmi cselekvési program megállapítása szerint ekkor az államigazgatásban decentralizáltak a fogyasztóvédelmi hatóságok. Munkájuk nem kellően irányított, ezért nem megfelelő a munkaerő kihasználásuk sem. A szervezetrendszer széttagolt, ezért a teljes fogyasztóvédelmi intézményrendszer megfelelő és összehangolt szabályozásának újragondolása szükséges. A program szerint hosszabb távon a fogyasztóvédelem hatékonysága azon múlik, hogy az állam mennyire tudja azt egységesen, komplex módon működtetni, ezért úgy vélték szükségszerű lenne a szervezetek egy minisztérium alá való tartozása. Az irányítási szempontból széttagolt intézményrendszer integrálása kapcsán egyúttal egy egységes, országos szervezet visszaállításának fontossága fogalmazódott meg.[103] A fogyasztóvédelmi tevékenységek közül az ellenőrzés kapacitásának és szakszerűségének javítását és bővítését írták elő.[104] Az állami intézményrendszer hatékonyságának javítása érdekében a fogyasztóvédelmi hatóságok számára általános fogyasztóvédelmi hatáskör biztosítását tűzték ki célul, valamint néhány esetben célszerűnek tartották a párhuzamos hatáskör telepítését is (pl. gyógyszerforgalmazás).[105] A megvalósítás kapcsán az általános hatáskör biztosítása csak terv maradt, és bizonyos területeken (pl. élelmiszer-ellenőrzés) jelentős mértékű hatásköröket is vesztett a fogyasztóvédelmi hatóság (Kathi, 2011). Ebben az időszakban a fogyasztóvédelmi szankciók áttekintése és a bírságfelhasználás szabályainak átalakítása is kiemelt területnek számított. Megoldásra várt a fogyasztóvédelmi bírság felső határának megállapítása, valamint a bírságbevételek megosztásáról és felhasználásáról szóló szabályozás átalakítása. Ennek egyik hozadéka volt a 336/2007 Kormány rendelet[106], miszerint a fogyasztóvédelmi hatóság finanszírozása 2008-tól már független a bírságbevételektől, és költségvetési formában történik. Másik eredménye az egységes fogyasztóvédelmi bírság kialakítása, amely 15 ezer forinttól 2 milliárd forintig terjedhetett, figyelembe véve a jogsértés súlyát és a vállalkozás nettó árbevételét[107] (Horváth, 2009). A cselekvési program továbbá meghatározta, hogy a hatóságok döntéseinek nagyobb nyilvánosságot kell biztosítani, mely szintén hozzájárulna a vállalatok jogkövető magatartásának kikényszerítéséhez, a fogyasztók jogi ismereteinek bővüléséhez, valamint a civil szervezetek szerepének növeléséhez a vállalati magatartás számonkérésében. Ennek következtében bővült azon határozatok és információk köre, amelyek kötelezően nyilvánosságra hozandók.

A jogérvényesítés területén napirendre került a panaszeljárás szabályrendszerének áttekintése és az egységesebb panaszügyintézés kialakítása is. Az ügyintézés javítását úgynevezett „egyablakos rendszer" megvalósításában látták, mellyel ellátnák a fogyasztói kérelmek, panaszok felvételét, és egyszerre hatósági döntéseket is ki tudnának bocsátani.

[103] Ennek következtében hozták létre 2007-ben a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot, és integrálták a regionális fogyasztóvédelmi felügyelőségeket a közigazgatási hivatalok szervezetéből a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (FVF) szervezetébe. Lásd részletesebben az intézményrendszer szerkezet átalakulás (4.2.1.) alfejezetben.

[104] Megállapították, hogy a 211 fővel működő felügyelőségek ellenőri kapacitása nem elegendő. Az akkori létszámmal úgy kalkuláltak, hogy a 2005-ben 166.000 működő üzlet ellenőrzésének ellátása akkor kivitelezhető, ha 1 felügyelőre kb. 1000 üzlet jut. Ennek feloldására 280 fős létszámbővítést határoztak meg három ütemben, 2007-ben 26 fős, majd 150 + 5 fős létszámbővítést a teljesítménynövekedés függvényében (azaz az ellenőrzésből adódó bírságbevétel növekedése által), melyre körülbelül 1 milliárd Ft költséggel kalkuláltak, végül 2009-ben további 99 fő, ha az előző évi teljesítménymutató ezt lehetővé teszi. A 2007. és 2008. évben tervezett létszámbővítés meg is valósult.

[105] Fogyasztóvédelmi cselekvési program a 2007-2010 közötti időszakra.

[106] Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által kiszabott egyes bírságok felhasználásról szóló 336/2007. (XII. 13.) Korm. rendelet

[107] A hatályos Fgy.tv. 47/C §-a szerint a bírság összege 15 ezer forinttól, a Számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a KKV fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig terjed. A Számviteli törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében mindez 500 ezer forintig, szintén az éves nettó árbevételének 5%-áig, és legfeljebb 5 millió forintig terjed.

Ugyanakkor megállapították, hogy az akkori fogyasztói panaszkezelés és annak intézményrendszere nem kidolgozott, melyről a program úgy fogalmaz, hogy „elutasítás, „kifárasztás" tapasztalható. Hiába van sokféle lehetőség (hatóság, választott bíróság, mediátor, civil szervezet, békéltető testület) mégsem tudják garantálni az állampolgári és fogyasztói jogok érvényesülését. A kialakult helyzet főbb okainak azt tekintették, hogy a fogyasztók gyakran nem tudnak a lehetőségekről, a hatóságok a szerződéses kapcsolatokba nem avatkozhatnak be, a választott bíróságok és a mediátorok iránt hiányzik a fogyasztói bizalom, a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek és a békéltető testületek döntéseinek erejét pedig mérsékli, hogy döntéseik nem kötelezőek. A leghatásosabb eszköznek a bírósági jogérvényesítést ítélték meg. A gyakorlatban azonban ez annyira hosszadalmas, költséges és bonyolult, hogy a fogyasztók inkább elkerülik (a mai napig is), így nem meglepő a nagyszámú fogyasztói panasz. A jogérvényesítés tekintetében mérlegelésre bocsátották a külföldi jó gyakorlat adaptálását, azaz hogy bizonyos összeghatár alatt független ombudsman lássa el a panaszok kezelését. A fogyasztói jogok érvényesülése szempontjából kiemelten fontos jogi eszköznek tekintették a közérdekű kereset indítását és precedens értékű bírósági döntés elérését preventív erejénél és piactisztító szerepénél fogva.

További eredménynek tekinthető annak a felismerése, hogy a civil szervezetek szerepének növeléséhez állami eszközökre, hozzájárulásra van szükség. A legnagyobb gondot a támogatásuk jelentette, mivel annak forrását költségvetési támogatás és a fogyasztóvédelmi bírságbevétel 30%-a képezte, amelynek elnyerésére pályázat útján évente kétszer volt lehetőség, miután a bírságbevétel befolyt a minisztérium számlájára. A civil szervezetek mellett a békéltető testületek működésének javítását, az Európai Fogyasztói Központok működésének biztosítását, az önkormányzatok szerepvállalásának erősítését, a szakmai érdekképviseleti szervezetek erőteljesebb bevonását is fontosnak tartották. Új típusú országos érdekegyeztetési formát, úgynevezett Fogyasztóvédelmi Tanács létrehozását is előírták, mely koncepcionális és jogalkotási kérdésekben három érdekelt oldalt[108] is képviselve egyfajta konzultációs és véleményezési joggal bírna. A Tanács célja a tudatos fogyasztói magatartás fejlesztése, a fogyasztói bizalom erősítése a vállalkozások tevékenységét illetően, valamint a vállalkozások érdekeltté tétele a fogyasztói elégedettség tekintetében. További cél, hogy ösztönözze a vállalkozásokat a termékkínálatuk bővítésére, magasabb szintű szolgáltatásokat nyújtására és önszabályozási[109] gyakorlatuk megerősítésére. A Tanács feladatának tűzték ki továbbá a Fogyasztóvédelmi Charta[110] kidolgozását, mely átfogóan tartalmazza mindazokat az elveket és önkéntes kötelezettségvállalásokat, amelyek hozzájárulhatnának a fenti célok megvalósításához (Horváth, 2009). A Tanács 2008-ban megalakult, a Fogyasztóvédelmi Charta kidolgozása azonban a különböző oldalak kifogásai és az egységes álláspont kialakításának hiánya okán nem született meg (Kathi, 2011). Ugyanebben az évben hozzák létre a Hatósági Tanácsadó Irodákat a fogyasztóvédelmi hatóság szervezetrendszerén belül. A fogyasztóvédelmi terület hangsúlyosabbá válását jelzi továbbá, hogy 2010-ben az Országgyűlésben Fogyasztóvédelmi Bizottság jött létre.

[108] (1) a kormányzati (minisztériumok, hatóságok); (2) a fogyasztóvédelmi civil és (3) a szakmai vállalkozások, kamarák, érdekvédelmi szervezetek (SZMM portál, 2008).

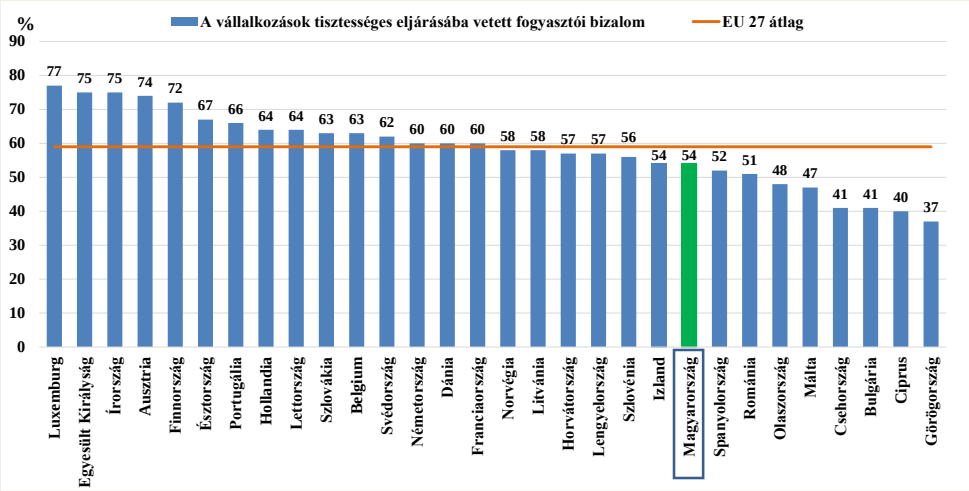
[109] Az önszabályozás a gazdasági vállalkozások, társadalmi partnerek, nem-kormányzati szervezetek, egyesületek azon lehetőségét foglalja magában, hogy egymás között és saját maguk számára közös iránymutatásokat (így különösen magatartási kódexeket vagy iparági megállapodásokat) fogadjanak el (Európai Parlament, et al., 2003).

[110] A Charta célja, hogy alapját képezze egy olyan hosszabb távon is hatni képes, a piaci szereplők önkéntes kötelezettségvállalásain és megegyezésen alapuló társadalmi megállapodásnak, amely a modern piacgazdaságban az érintett szereplők érdekeinek egyensúlyát a jogszabályi előírásokon túlmenően, az önszabályozás eszközével a gyakorlatban is biztosítani képes (Kőhalmi, 2009).

4.1.3. A fogyasztóvédelmi politika 2011-2014 közötti időszakban

A *2011-2014-ig közötti időszakra kidolgozott IV. Fogyasztóvédelmi Politika*[111] fő célkitűzései a következők voltak: (1) a fogyasztóvédelem állami intézményrendszerének fejlesztése; (2) a békéltető testületek valamint (3) a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó civil szervezetek szerepének erősítése. A IV. fogyasztóvédelmi politika szerint a fogyasztóvédelem megújulási folyamata 2010 második felében vette kezdetét. A hatósági tevékenység tekintetében a hatásköröket nem sikerült teljesen egyértelművé tenni. Megállapították, hogy az ellenőrzésekben még mindig számos hatóság vesz részt és párhuzamosságok vannak. Az intézkedések között elsődleges maradt a piacfelügyeleti tevékenység erősítése. Az akkoriban végzett témavizsgálatok tapasztalatai azt mutatták, hogy a veszélyes termékek aránya a forgalomban nem, vagy kis mértékben csökkent. Az intézkedési tervben a korszerű piacfelügyeleti rendszer fenntartása és fejlesztése szerepelt, valamint a nem élelmiszer fogyasztási cikkeket ellenőrző fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti hatóságok hatásköreinek átvilágítása, a hatósági ellenőrzések átfedéseinek megszüntetése és egy költséghatékony rendszer kidolgozása. A hatósági jogalkalmazás kiszámíthatóságát és átláthatóságát hangsúlyozták a hatósági eljárások arányos és következetes szankcionálási gyakorlat bevezetése által. Alternatív és preventív hatósági eszközök kidolgozását javasolták (pozitív lista, negatív lista, stb.), mellyel a vállalkozások jogkövető magatartásának ösztönzését kívánták elérni (Fogyasztóvédelmi Politika, 2012).

A fogyasztóvédelemben az önkéntes jogkövetés[112] különösen meghatározó tényező és a hazai fogyasztóvédelmi politikában is nagy hangsúly kerül rá, amelyet a nemzetközi felmérési eredmények is még inkább alátámasztják. A 11. ábra azon lakosság százalékos arányát mutatja, akik bíznak abban, hogy a vállalkozások tiszteletben tartják a jogaikat. Az eredmények alapján Magyarországon csak minden második lakos értett teljes mértékben egyet azzal az állítással, hogy a kereskedők/szolgáltatók tiszteletben tartják a jogaikat. A nemzetközi összehasonlításban hazánk a 30 európai ország lakossági megítélésének rangsorában a 22. helyet foglalja el.[113]



11. ábra: A tisztességes vállalkozói magatartás lakossági megítélése, 2012

Forrás: Saját szerkesztés (Flash EB 358, 2013) kutatási eredmények alapján

[111] Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről szóló 1011/2012. (I. 23.) Korm. határozattal (1011/2012. Korm. hat.) fogadták el, mely 2012-ig tartalmazza a végrehajtáshoz szükséges intézkedéseket, feladatokat, felelősöket és határidőket.

[112] Az önkéntes jogkövetés azt jelenti, hogy azért követi a szabályokat, mert egyetért annak tartalmával és értékével, saját belátása szerint cselekszik, kényszerítő eszköztől mentesen.

[113] A tendencia változását tekintve sem mutatható ki javulás, mivel a 2012-es év 54%-át összevetve a 2011-es évvel, 5 százalékpontos, 2010-hez képest pedig 7 százalékpontos csökkenés figyelhető meg.

A jogkövetés erősítésére vezették be 2011-ben egyrészt a *pozitív listát*, amelynek célja a jogszabályoknak megfelelő vállalkozások pozitív megkülönböztetése és a nyilvánosság előtti megnevezése volt. Gyakorlati megvalósulása a mai napig is így történik. Ha adott vállalkozás az ellenőrzés során a rendelkezéseknek maradéktalanul eleget tesz, a fogyasztóvédelmi hatóság központja erről dokumentumot, igazolást[114] állít ki, melyet a vállalkozás kifüggeszthet az üzletében. Legfrissebb adatok szerint (2015. május) körülbelül 2500 vállalkozás szerepel jelenleg ezen a listán.[115] A *negatív listát* a békéltető testületek hozzák nyilvánosságra, melyre azon vállalkozások kerülnek fel, akik a szervezetek ajánlásait nem teljesítették, vagy nem működtek velük együtt.[116] A jogkövető magatartást követő vállalkozások számára hozták létre a *„Fogyasztóbarát" Tanúsítvány Rendszerét* 2012-ben, melynek elnyeréséhez a jogszabályi rendelkezések betartásán túl fogyasztói elégedettséget növelő vállalások (fogyasztóbarát ügyfélszolgálat működtetése, értékesítési, kiszolgálási színvonal javítása, békéltető testületi eljárásokban való részvétel, stb.) megfogalmazása, illetve működő gyakorlat bemutatása is szükséges. A minősítés odaítélése pályázati formában működik, legutóbbi adatok szerint a 28 eddigi beadott pályázatból 12 cég nyerte el a *„Fogyasztóbarát Vállalkozás"* védjegyet.[117] Ehhez kapcsolódóan van *„Fogyasztóbarát Település"*[118]is. Ezt a címet azon települések nyerik el, amelyek a területükön hozzájárulnak a működő vállalkozások fogyasztóbarát szemléletüknek általánossá válásához és a fogyasztók helyzetének javításához. További alternatív hatósági eszközként jelent meg 2011-ben a *Nemzeti Fogyasztói Termékkosár,* melyet azzal a céllal hoztak létre, hogy ráirányítsák a fogyasztók figyelmét a hazánkban gyártott vagy forgalmazott biztonságos, minőségi, fogyasztóvédelmi szempontból megfelelő termékekre. Ez nem minősítést, inkább csak fogyasztói ajánlást jelent.

A jogérvényesítés esetében továbbra sem történt változás a közérdekű kereseteket illetően. Fő problémaként merült fel, hogy a hasonló perekben eljáró bíróságok több alkalommal is eltérő következtetésre jutottak az érvényesíthető igényt illetően. A fogyasztóvédelmi politika megállapítása szerint költségmentesség biztosításával kellene támogatni a civil szervezetek közérdekű keresetindítási tevékenységét (Fogyasztóvédelmi Politika, 2012). A panaszkezelések esetében a közszolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kiemelkedően magasak voltak, emiatt szabályozásra is sor került. A víziközmű és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás területén eddig hiányzó fogyasztóvédelmi előírásokat vezettek be. Egyszerűbbé és a fogyasztók által könnyebben érthetővé tették a villamos energia és földgáz egyetemes szolgáltatók által kiadott számlaképet. A rezsicsökkentést illetően *Fogyasztóvédelmi rezsipontokat* alakítottak ki a fővárosban és minden megyeszékhelyen. Ennek célja egyrészt tanácsadás, másrészt szükség esetén igényérvényesítési eljárás kezdeményezése volt (Mozolai, 2013).

Prioritássá vált a vállalkozások motiválása abban a tekintetben, hogy vegyenek részt a békéltető testületi eljárásokban és vessék alá magukat a döntéseiknek. Nemzetközi felmérés (12. ábra) is azt támasztja alá, hogy a hazai vállalkozások alacsony arányban veszik igénybe ezeket a módokat. A diagram a vállalkozások körében végzett felmérés alapján azt mutatja,

[114] Az ilyen típusú „igazolás" kiállítása olyan ellenőrzések során valósítható meg, ahol a hatóság nem csupán egy termék(típus) megfelelőségét ellenőrzi, hanem a vizsgálat szélesebb körben, a fogyasztói érdekeket érintő témában zajlik [Ilyenek: (1) az árfeltüntetés és árfelszámítás átfogó ellenőrzése; (2) a szavatossággal és jótállással kapcsolatos fogyasztói kifogások és a vásárlók könyvébe tett bejegyzések intézésének ellenőrzése; (3) az idegenforgalmilag frekventált helyeken működő vendéglátó egységek és a személy-taxi szolgáltatás ellenőrzése]. Azok a vállalkozások, amelyek nem esnek bele ebbe a 3 átfogó éves ellenőrzésbe, azok kérhetik a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szerveitől az átfogó vizsgálatot, s ha ennek során mindent rendben találnak a szakemberek, úgy ők is felkerülnek a pozitív listára.

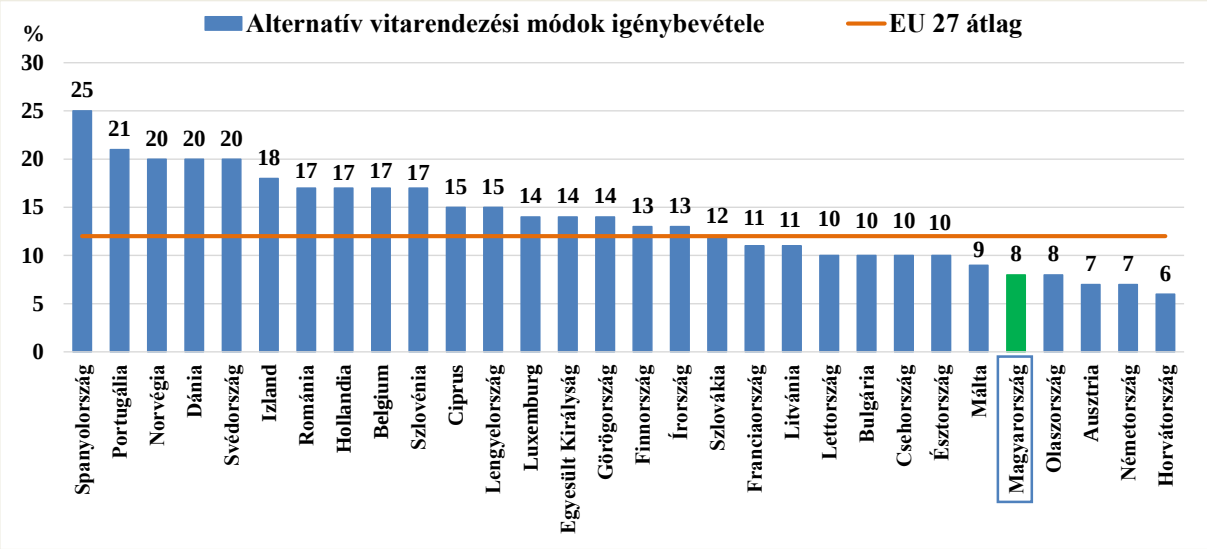
[115] A teljes listát lásd (NFH portál, 2014b).

[116] A negatív listát 2013-2015-ig lásd (Ajánlások, 2015a) a teljesített ajánlásokat 2014-2015-ig lásd: (Ajánlások, 2015b).

[117] Lásd (NFH portál, 2015a)

[118] Ezt a címet (2015. 05-ig) az alábbi 13 település nyerte el: Alsóörs, Cigánd, Eger, Kaposvár, Miskolc, Mohács, Pécs, Rákosmente (Budapest XVII. kerület), Salgótarján, Sárospatak, Sárvár, Székesfehérvár, Szolnok, Veszprém (NFH portál, 2015b)

hogy a panaszkezelések során a megkérdezett kereskedők igénybe vettek-e valamilyen alternatív vitarendezési módot az elmúlt két évben. Magyarországon a megkérdezett vállalkozások mindössze 8 százaléka vett igénybe ilyen formát (egyszer, kétszer, vagy többször). A részvételi hajlandóság növelését ebben az időszakban a vállalkozások szigorú szankcionálásában látták, melynek egyik eszközeként a negatív lista átalakítását tervezték.

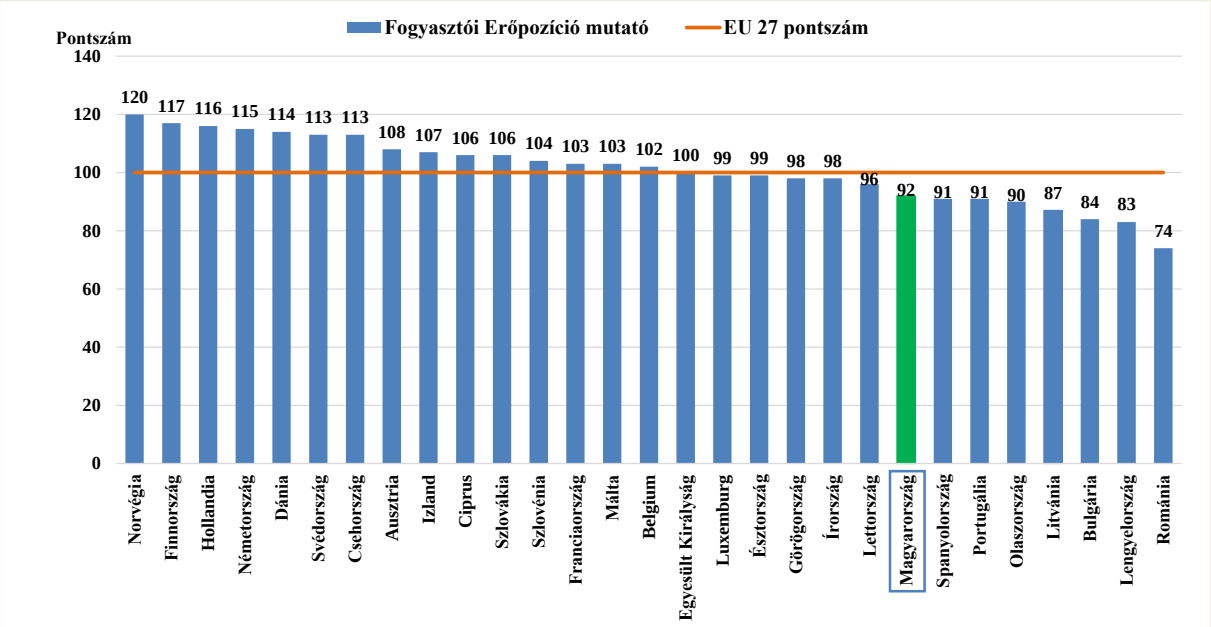


12. ábra: Alternatív vitarendezési módok vállalkozói igénybevétele Európában, 2012
Forrás: Saját szerkesztés (Flash EB 359, 2013) kutatási eredmények alapján

A fogyasztóvédelmi tanácsadás tekintetében felmerült, hogy a békéltető testületek jogkörét erre is ki kell terjeszteni. A dokumentum ténymegállapítása az volt, hogy a civil szervezetek tanácsadó tevékenysége nem kellőképpen hatékony, mivel hatáskörhiányuk miatt a fogyasztók számára nem érdemi ügyintézést, hanem informális segítséget tudnak csak adni. A békéltető testületek egy évtizedes működésének tapasztalatai alapján azt állapították meg, hogy létükre feltétlenül szükség van, melyet a növekvő ügyszámaik, elismertségük, és költségvetési támogatásuk növekvő mértéke is jelez. Az állami támogatás ügyszámarányos rendszerét megfelelőnek ítélték meg, azonban annak formáját és az ahhoz való hozzájutás idejét átdolgozandónak tekintették. Továbbra is megoldatlan maradt a civil szervezetek támogatásának kérdése. Mivel a szervezetek minimálisnak mondható tagsági díjaikon, egyes támogatásokon és nem jelentős bevételeiken túlmenően elsősorban pályázatokból működnek – amelyek felhasználásának nincs kellő hatása – szükségessé vált a pályázati rendszer átdolgozása. Hasonlóan az előző politikához továbbra is prioritás maradt a civil szervezetek együttműködésének erősítése. Megállapították, hogy a szervezetek szerepének növelésére lenne szükség a fiatalok oktatása és képzése területén. A fogyasztók széles körének tájékoztatására célzott kampányok, Interneten elérhető online fogyasztóvédelmi magazinok indítását tűzték ki célul. Továbbá kiemelt feladatként határozták meg a fogyasztói tudatosság növelését, valamint a tudatos fogyasztóvá válás elősegítését a gyermekkorúak, a tanköteles korúak körében (Fogyasztóvédelmi Politika, 2012).

A fogyasztói tudatosságot nemzetközi összehasonlításban vizsgálva az látható, hogy Magyarországon meglehetősen alacsony. Nardo és szerzőtársai a fogyasztók pozíciójának erősítése címmel végzett uniós felmérés (Special EB 342, 2011) eredményeiből kiindulva, három témakör (fogyasztói készség és képesség, fogyasztóvédelmi jogszabályok ismerete és fogyasztói elkötelezettség) bizonyos kérdéseinek eredményeit kiválasztva és azokat súlyozva határozott meg pontszámokat egyes országokra vonatkozóan. Ennek eredményeit rangsorolva, és az EU-27 átlagpontszámtól (100) való távolság alapján mutatja az egyes országok által kapott

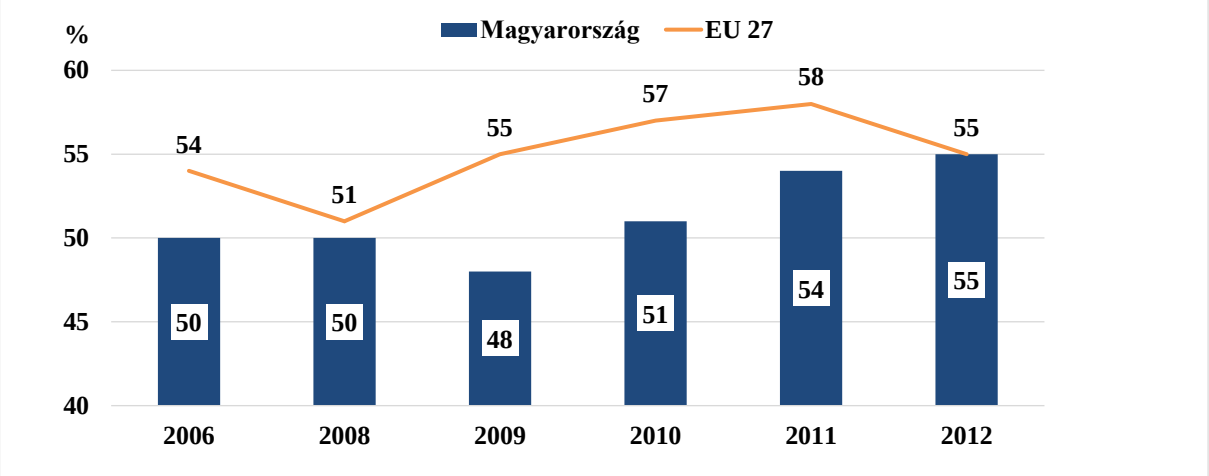
értékeket a 13. ábra. Magyarország, a vizsgált országok közül mindössze hat országot előz meg, a kutatás alapján a három terület közül a legalacsonyabb pontszámot a fogyasztóvédelmi jogszabályok ismerete kapcsán érte el. Itt a rangsorban három országnak volt csak rosszabb a mutatója, ami valóban arra utal, hogy hazánkban ezen a területen jelentős változtatásokra lenne szükség.



13. ábra: A fogyasztói tudatosság mérőszáma

Forrás: Saját szerkesztés (Nardo, et al., 2011, p. 61) alapján

Az állami intézkedések hatását összességében vizsgálva az látható, hogy Magyarországon 2009-től kezdve a fogyasztók egyre pozitívabbnak ítélik meg a fogyasztóvédelmi rendelkezéseket (14. ábra)[119]. A hazai eredmények 2009-2011-ig az uniós átlaghoz hasonló tendenciát mutatnak, míg 2012-ben először érik el az uniós átlagot (55%). Ez a hazai fogyasztóvédelmi politika kapcsán meghatározott intézkedések pozitív hatásait is jelzi.



14. ábra: A fogyasztóvédelmi intézkedések lakossági megítélése

Forrás: Saját szerkesztés (Special EB 252, 2006), (Special EB 298, 2008), (Flash EB 282, 2010), (Flash EB 299, 2011), (Flash EB 332, 2012), (Flash EB 358, 2013) kutatási eredmények alapján

[119] A diagram azon fogyasztók százalékos arányát szemlélteti, akik egyetértettek azzal a kijelentéssel, mely szerint a fogyasztóvédelmi intézkedések megfelelő mértékben védik őket.

Az eddigi fogyasztóvédelmi politikák célkitűzéseit és főbb eredményeit összefoglalóan mutatja az alábbi 7. táblázat.

7. táblázat: Fogyasztóvédelmi politika Magyarországon 1999-2014

Időtáv	Célkitűzés	Eredmény
I. **1999-2002**	Hatékony állami fogyasztóvédelmi intézményrendszer létrehozása. A jogérvényesítés erősítése. A fogyasztóvédelmi oktatás megszervezése. A civil szervezetek létrejötte, működésük támogatása.	KPIR rendszer kiépítése. Oktatási tantervek kidolgozása. Civil szervezetek növekvő száma.
II. **2003-2006**	A fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelme. A civil szervezetek működésének elősegítése. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer és oktatás EU konform továbbfejlesztése.	Fogyasztóvédelmi szabályozás jogharmonizációja. Magyar Élelmiszerbiztonsági Hivatal létrehozása. RAPEX rendszerhez való csatlakozás.
III. **2007-2010**	A fogyasztóvédelem társadalmasítása. Az állami szerepvállalás erősítése.	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság létrejötte. Fogyasztóvédelmi Tanács megalakulása. Fogyasztóvédelmi Bizottság megalakulása. Hatósági Tanácsadó irodák kialakítása.
IV. **2011-2014**	Állami intézményrendszer fejlesztése. Békéltető testületek szerepének növelése. A civil szervezetek erősítése.	Jogszabály módosítások. Közszolgáltatások fogyasztóvédelme, rezsipontok kialakítása. Pozitív lista, negatív lista, Fogyasztóbarát embléma Békéltető testület szabályozásának átalakítása.

Forrás: Saját összeállítás

4.2. A hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer fejlődése

Magyarországon a fogyasztóvédelmi intézmények létezéséről csak a rendszerváltást követő időszaktól beszélhetünk. A szocializmus időszakában kifejezetten fogyasztóvédelmi tevékenységet végző szervezetek nem voltak, mivel magát a fogyasztóvédelem fejlődését is több tényező gátolta. A hiánygazdaság alapvetően akadályozta a fogyasztóvédelmi szervezetek kialakulását. Az állam irányító és ellenőrző szerepe annyira meghatározó volt, hogy független ellenőrzési feladatot ellátó szervről alapvetően nem is beszélhettünk. A fogyasztóvédelem abban az időben a minőségvédelmet és a fogyasztó és a vállalkozó közötti szembetűnő egyenlőtlenségek elleni védelmet jelentette.

4.2.1. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer szerkezeti átalakulásai

Az első úgynevezett fogyasztói érdekek védelmét szolgáló, de még nem önálló hatósági szerv Magyarországon az 1952-ben létrehozott Állami Kereskedelmi Felügyelet volt. Ugyanebben az évben hozták létre az évtizedekig működő Kereskedelmi Minőségellenőrző Intézetet vagy ismert nevén a KERMI-t. Feladata többek között az árukra vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése volt, vizsgálatok végzése, szankcionálás, fogyasztóvédelmi tájékoztatás, illetve az importáruk és az új termékek forgalomba hozatal előtti vizsgálata. Az Állami Kereskedelmi Felügyeletet 1967-ben átszervezték, Állami Kereskedelmi Felügyelőség lett, majd egy újabb átszervezés következtében 1970-től Országos Kereskedelmi Főfelügyelőség néven (mellette megyei (fővárosi) kereskedelmi felügyelőségekkel) működött tovább. 1988-ban ezt a szervet is megszüntették, és jogutódjaként az Országos Kereskedelmi és Piaci Főfelügyelőség jött létre, amely a kereskedelmi miniszter felügyelete alatt álló, országos hatáskörű költségvetési szervként működött. A szervezet megalakulása jelentős változást hozott a fogyasztói érdekvédelem és az intézményrendszer fejlődésében is. Hatáskörében vizsgálta a gazdasági erőfölénnyel való visszaélést, a központi piacfelügyeleti intézkedések érvényre jutását, az áruk eredetét, a minőségükre vonatkozó előírások betartását, valamint a fogyasztói panaszok intézésének rendjét. Ezeken kívül több minisztériumnak volt saját minőségellenőrző szerve,

ugyanakkor még más szervek is foglalkoztak a fogyasztókat érintő kérdésekkel (Fekete, 2010). A civil szervezetek szerepe ebben az időszakban nem volt jelentős. A közép- és kelet-európai országok közül viszont Magyarország az elsők között alapított fogyasztóvédelmi egyesületet. Hazánkban az első nem állami fogyasztói szervezet 1982-ben alakult meg Fogyasztók Országos Tanácsa (FOT) néven. Első fogyasztói érdekképviseleti szervezetként tevékenysége a kereskedelem területén túl a szolgáltatásokra is kiterjedt, továbbá lakossági fórumokat szervezett, segített a fogyasztói panaszok megoldásában. A hazai viszonyok között elsőként és egyedülállóan képviselte a fogyasztókat, olykor az állami fogyasztóvédelmet is pótolta. A valóságban „a fogyasztók látszat állami védelmet kaptak a rossz minőségű termékeket és szolgáltatásokat kínáló piaci szereplőkkel szemben. Emiatt a civil szervezetek mozgósító tevékenysége a rendszerváltozáskor több évtizedes késésben találta" magát (Hoffmann, 2004, p. 12).

A hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer szerkezetében a meghatározó átalakulási fordulópont a *rendszerváltás* volt. Az 1989-90 körül megváltozó politikai-, társadalmi-, gazdasági viszonyok kapcsán a fogyasztók kiszolgáltatottabbá váltak, így fokozottabb védelmük vált indokolttá. A fogyasztóvédelem állami szinten való kezeléséhez a piacgazdaság körülményei közepette az igazi változást a helyi önkormányzatok és szerveik, valamint egyes centrális alárendeltségű szervek feladat- és hatásköréről szóló 1991. évi XX. törvény jelentette. E jogszabályi felhatalmazás alapján alakult meg 1991-ben a korábbi Országos Kereskedelmi és Piaci Főfelügyelőség jogutódjaként az országos hatáskörű *Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség* (FVF) és annak területi szervei a megyei (fővárosi) fogyasztóvédelmi felügyelőségek. 1995-ben a fogyasztóvédelem hatékonyságának növelése céljából újabb átszervezés következett, melynek kapcsán gazdasági társasággá alakították át a KERMI-t és minden hatósági feladatát áttették az FVF-hez. Visszatekintve erre az időszakra, ma már úgy ítélik meg a szakemberek, hogy ezzel a struktúraváltással az állam kivonult a termékbiztonság és a minőségvédelem területéről. Ettől az időszaktól kezdve a hatóságok már nem a forgalomba hozatal előtt, preventíven vizsgálták be a termékeket, hanem utólagos ellenőrzés által kezdték el kiszűrni azokat, amelyek az előírásoknak nem voltak megfelelőek. E célból hoztak létre egy új, saját laboratóriumot az FVF számára (Fekete, 2010). Magyarország *uniós csatlakozása* szintén jelentős fordulatot hozott a fogyasztóvédelmi intézményrendszer átalakulásában. Hatásköri struktúra átrendeződés következett be, a hatóságok tevékenységének meghatározó eleme a piacfelügyelet lett (Köncse, 2004). Erre az időszakra tehető a fogyasztóvédelmi forrásmunkákban többször tárgyalt problémák megoldása, úgymint a kettős irányítás megszüntetése vagy a kaotikus bírságrendszer felszámolása. A kettős irányítás abból adódott, hogy míg a megyei fogyasztóvédelmi felügyelőségek szervezeti és pénzügyi szempontból a megyei közigazgatási hivatalok szervezetébe integrálódva az akkori Belügyminisztérium alárendeltségébe tartoztak, addig a szakmai tevékenységet az FVF felügyelte. A kettős irányítás megszüntetése céljából 2007-ben a felügyelőségeket a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szervezetébe integrálták vissza és új névvel megalakították a *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot*. Átdolgozták az NFH finanszírozási rendszerét is, melynek eredményeként a hatóság finanszírozása 2008. január 1-től csak költségvetési forrásból történik, azaz függetlenné tették a bírságbevételektől. A szankcionálási rendszert is megújították, így a korábban kiszabható anyagi jogi bírságok helyébe (fogyasztóvédelmi, reklámfelügyeleti, minőségvédelmi) a fogyasztóvédelmi bírság lépett és a bírságösszeg minimumát és maximumát is rögzítették. A 2011-es év újabb változást eredményezett, ugyanis a területi felügyelőségeket újból a megyei kormányhivatalok szakigazgatási szerveihez csatolták, a szakmai irányítás továbbra is az NFH hatáskörében maradt (Fekete, 2010). A 2015-ös év szintén a változás időszaka, melynek során a kormányhivatalokon belül belső integráció keretében szakigazgatási szervek összevonásával főosztályokat hoztak létre, illetve külső szakigazgatási szerveket is beintegráltak a szervezetbe.

4.2.2. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer jelenlegi fő pillérei

Magyarország 2014-ig szóló fogyasztóvédelmi politikájában meghatározottak szerint jelenleg „a hazai fogyasztóvédelem három pillérre épül (15. ábra): (1) állami fogyasztóvédelem; (2) békéltető testületek és (3) a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó civil szervezetek." (Fogyasztóvédelmi Politika, 2012, p. 10)

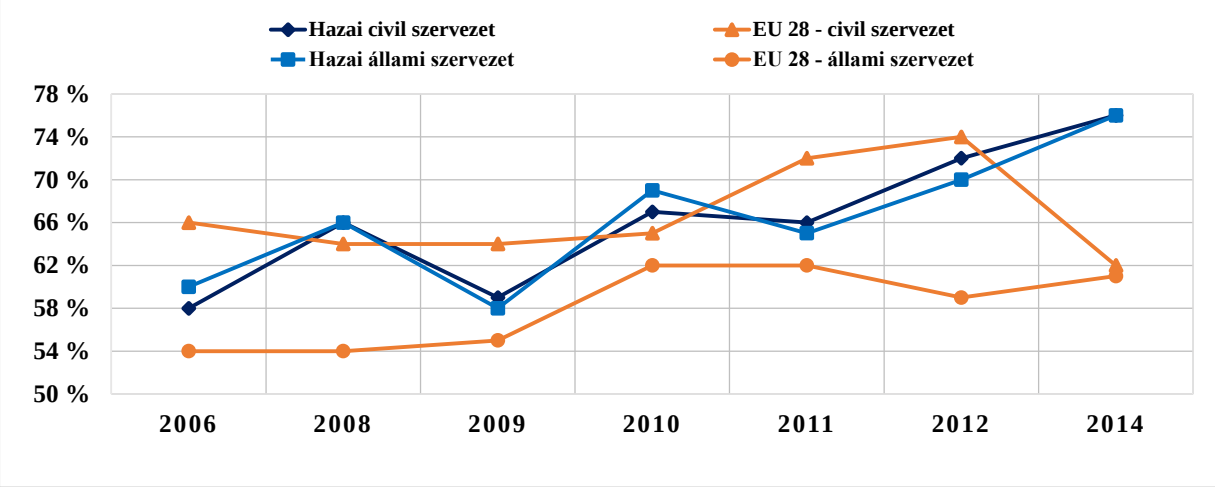
15. ábra: A fogyasztóvédelem intézményi felépítése Magyarországon
Forrás: Saját szerkesztés

Az *állami intézmények* feladatköre gondoskodni a fogyasztóvédelemre vonatkozó jogszabályok érvényesüléséről, végrehajtásáról, és betartatásáról, melynek során ellenőrzi az előírások betartását, a szabályok megszegőivel szemben szankciót alkalmaz, valamint hatósági intézkedéseket foganatosít (Bodnár, 2001a). Az Fgy.tv. értelmében a második pillért a helyi önkormányzatok alkotják, azonban jelenleg szerepük a fogyasztóvédelmi intézményrendszerben meglehetősen elcsökevényesedett. Az Fgy.tv. 44§-a szerint az önkormányzatok feladatkörébe az tartozik, hogy a „képviselő-testületei segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekérvényesítő tevékenységét, valamint a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek." Részben már a rag is arra utal, hogy számukra ezek a tevékenységek opcionális jellegűek, mindamellett az önkormányzati törvény sem tartalmaz számukra kötelező feladatot ezen a területen. A gyakorlatban természetesen több olyan önkormányzattal is találkozunk, amelyek működésében ezek a tevékenységek jelentős súlyúak (például a Fogyasztóbarát Települések esetében), viszont ez nem tekinthető országos szinten általánosnak. A IV. Fogyasztóvédelmi Politikában vélhetőleg ezért nem az önkormányzat jelenik meg az intézményrendszer második pilléreként. A *békéltető testületek* feladatkörébe az Fgy.tv. 18. §-a szerint a fogyasztói jogvita[120] bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között. A testületeknek a gyakorlatban egyre nagyobb szerepet szánnak, melyet az is jelez, hogy az Fgy.tv. legutóbbi módosításának eredményeként már együttműködési (részvételi) kötelezettség terheli a vállalkozásokat a békéltető testületi eljárás során. Eddig még a tárgyalásokon való megjelenés sem volt kötelező, viszont 2015. szeptembertől már bírság is kiszabható arra a vállalkozásra, amely megsérti az együttműködési kötelezettséget. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer harmadik pillérét tekintve a korábbi időszakokhoz képest

[120] A fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy [Fgy.tv. 2.§. s) pont].

– a jogszabályi módosítások kapcsán – a megnevezést illetően történtek változások. A társadalmi-, civil szervezetek helyett ma már az egyesület megnevezést használják, azonban az értekezésben a közérthetőség kedvéért a civil szervezet megnevezést alkalmazom. *A fogyasztói érdekek képviseletét ellátó (egyesületek) civil szervezetek* tevékenysége meglehetősen szerteágazó, mivel nem a jogszabályok által megadott hatásköri keretek között működhetnek, hanem szabadabban, korlátlanabbul fogalmazhatják meg a fogyasztók elvárásait. Feladatköreit maga az Fgy.tv. is részletesen tárgyalja, mely szerint egyrészt tevékenységi körük közé tartozik, hogy érdekfeltáró munkájukkal segítsék a fogyasztók gazdasági érdekeinek és jogaiknak érvényesítését, képviseljék a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben, valamint közérdekű keresetet indítsanak, eljárást, vizsgálatot, intézkedést kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy a fogyasztói érdekek védelme érdekében. Másrészt feladatkörük véleményezni a fogyasztókat érintő jogszabálytervezetet, jogszabály-módosítást kezdeményezni, közreműködni a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, figyelemmel kísérni annak érvényesülését. Harmadrészt a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő tanácsadó irodák és információs rendszerek működtetésében is részt vállalhatnak. Ebben a tekintetben feladatuk a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése, a fogyasztóvédelmi oktatás és tájékoztatás szervezése, illetve végzése, valamint a tapasztalatok nyilvánosságra hozatalával a közvélemény informálása. Negyedrészt a fogyasztói érdekek védelme céljából részt vállalnak a nemzetközi szervezetek tevékenységében, és közreműködnek a nemzeti szabványosításban a Magyar Szabványügyi Testület szervein keresztül.[121]

Az uniós fogyasztóvédelmi felmérések 2006-tól rendszeresen mérik a lakosság fogyasztóvédelmi szervezetekbe vetett bizalmának alakulását. Magyarország esetében az eredmények nagyfokú pozitív irányú változást mutatnak. A 16. ábra azon megkérdezettek arányát mutatja, akik bíznak abban, hogy ezek a szervezetek védik őket és a jogaikat. Az elmúlt évek bizalmi szintjét tekintve hazánkban az utolsó eredmények szerint azonos szinten bíznak a civil és az állami szervezetekben (76 százalék). Az EU-28 átlagában már másabb a helyzet, mivel a két bizalmi szint között 2012-ben már 25 százalékpontos különbség is adódott, míg 2014-ben közel azonos szinten van (állami szervezetek: 61 százalék, civil szervezetek 62 százalék). Megállapítható, hogy a 2014. évi eredményeket összevetve a 2006. évivel hazánkban mindkét szervezet típus esetében a bizalom erősödése figyelhető meg, ezzel szemben az Európai Unió 28 tagállamát illetően csökkent a civil szervezetekbe vetett bizalom.



16. ábra: A szervezetekbe vetett lakossági bizalom alakulása Magyarországon 2006-2014

Forrás: Saját szerkesztés (Flash EB 358, 2013) és (Flash EB 397, 2015) kutatási eredmények alapján

[121] Fgy.tv. 45. §

5. A FOGYASZTÓVÉDELMI TEVÉKENYSÉGEK RENDSZEREZÉSE

A fejezet a fogyasztóvédelem vizsgálatának új irányú kidolgozására irányul. A hazai és a nemzetközi szakirodalomban a fogyasztóvédelmi tevékenységek vizsgálata nem jelenik meg elemzési szempontként, annak ellenére, hogy milyen lehetőségek rejlenek benne. Az elméleti irodalom és a terület fogalmi hálójának áttekintését követően arra a megállapításra jutottam, hogy a fogyasztóvédelem alapvetően egymást követő tevékenységek sorozata, melynek feltárása és strukturálása alkalmas lehet a fogyasztóvédelem rendszerszemléletű vizsgálatához. Feltételezésem szerint ezek a tevékenységek egymással olyan szoros kölcsönhatásban állnak, hogy együttesen egy rendszert alkotnak. A tevékenység folyamatához kapcsolódó hosszas szakirodalom kutatás eredménye abba az irányba mutatott, hogy a folyamat két szakaszra osztható, vannak a szabályozáshoz, és vannak a szabályok érvényre jutásához kötődő tevékenységek. Ennek kapcsán állítottam fel a H1 hipotézist.

H1 hipotézis

A fogyasztóvédelem rendszerként való vizsgálatához a tevékenységekből kell kiindulni. A tevékenységek folyamata két fő szakaszra bontható. A két szakaszhoz kapcsolódó tevékenységek tovább rendszerezhetők, és általuk a fogyasztóvédelem összetett és szerteágazó struktúrája önállóan is elemezhető rész- és alrendszerekre bontható.

A folyamatrendszer első szintje a szabályozás, melyet a második szint követ, azaz a szabályok érvényre jutásának biztosítása, betartatása és azok segítése (17. ábra). A kutatás elsősorban a második szintre – a fogyasztó közvetlenül ezt érzékeli –, a szabályérvényesítésre (amit az értekezés a szűken értelmezett fogyasztóvédelemnek tekint) fókuszál, és részben a szabályalkotási elemekre is kitér, érzékeltetve a két szint közötti szövevényes és szerteágazó kapcsolódási pontokat. Az értekezésben nem vizsgálom a szabályok tartalmi helytállóságát, adottnak tekintem a jelenlegi szabályrendszereket. Csak ott térek ki a szabályok ismertetésére, ahol az segíti az összefüggések jobb megértését.

17. ábra: A fogyasztóvédelmi tevékenység folyamata
Forrás: Saját szerkesztés

5.1. A fogyasztóvédelmi rendszer koncepcionális modellje

A rendszer általános fogalma alatt a társadalomtudományi munkák gyakran az alábbi definíciót veszik át: „Rendszeren elemek kölcsönös kapcsolatban álló együttesét értjük, amely meghatározott körülmények között, mint egész tud szerepelni, akár a valóságban, akár az ember fogalmi tevékenységében” (Tóth, 1973, p. 116). Szadovszkij „Az általános rendszerelmélet alapja” című könyvében a fogalom tipológiai kutatása során összegyűjtötte a külföldi irodalomban legelterjedtebb, mintegy negyven értelmezést. A definíciók közül ismertetek néhány olyat, amely alapján a fogyasztóvédelem is elemezhető rendszerként. Blauberg szerint „Rendszeren a világból bármilyen módon elkülönített, valós vagy elképzelt elemek együttese értendő. Ez az együttes akkor rendszer, ha: (1) adottak az elemek között fennálló összefüggések; (2) önmagában mindegyik elem oszthatatlannak minősül; (3) a rendszer a

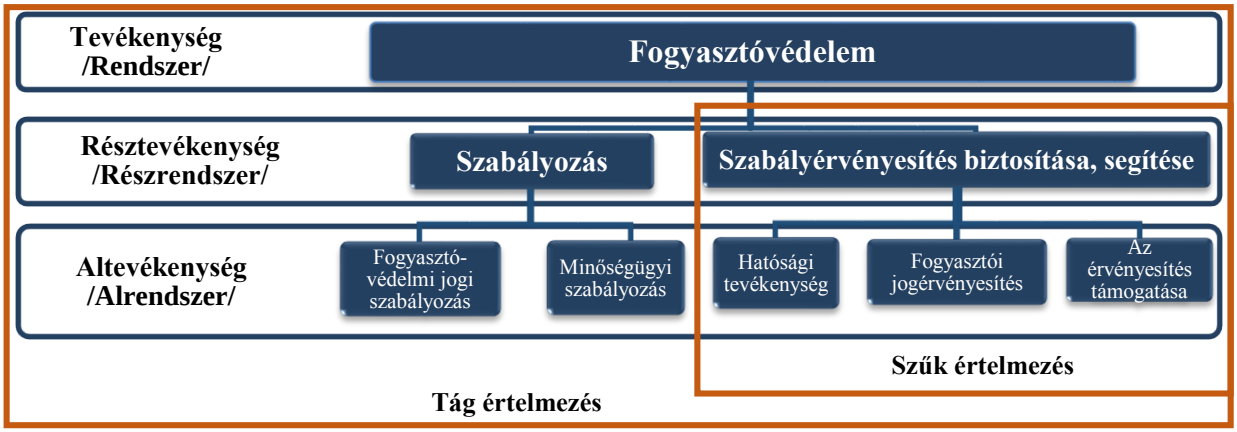
rendszeren kívüli világgal, mint egész lép kölcsönhatásba; (4) időben lejátszódó evolúció folyamán az együttes akkor minősül egyetlen rendszernek, ha elemei között a különböző időpillanatokban egyértelmű hozzárendelés hozható létre. Az időbeli rendezettség nem kötelező ismérv, eltérés esetén is lehet egyetlen rendszerről beszélni, s a rendszeren belül alrendszereket megkülönböztetni" (Blauberg, 1970, p. 37). *A fogyasztóvédelem elemei között adottak az összefüggések, amelyek főként a közös célrendszeren alapulnak, együtt egy egészet alkotnak szoros kölcsönhatásban a környezettel.* A fogyasztóvédelmi tevékenységek összetettsége miatt az oszthatatlan elemek meghatározása ebben az esetben rendkívül nehézkes, melyre jelen kutatás nem is vállalkozik. Blauberg, Szadovszkij és Jugyin szerint minden rendszernek vannak ismérvei: „a rendszer kölcsönösen összefüggő elemek totális együttese, különleges egységet alkot a környezettel, általában bármilyen vizsgált rendszer egy magasabb rendű rendszer eleme és bármilyen vizsgált rendszer elemei általában maguk is alacsonyabb rendű rendszerek" (Szadovszkij, 1974, pp. 100-101). *A fogyasztóvédelem elemei olyan kölcsönösen összefüggő elemekből épül, amelyek maguk is lehetnek egy magasabb rendszer részei és együttesen valóban szoros kapcsolatban állnak a környezettel.* A terület rendszertani megközelíthetőségét az alábbi definíció még inkább alátámasztja, mely szerint: „a rendszer különféle tulajdonságú elemek (összetevők) meghatározott módon rendezett halmaza, amelyek egymással jól definiálható relációkkal kapcsolódnak, ezáltal az egészre kiterjedő olyan egységet alkotnak, amely adott célok elérését, az azokhoz szükséges funkciók elvégzését biztosítja a környezetükhez is illesztve, integrált egészként" (Westsik, 1989, p. 20). *A fogyasztóvédelem rendszerében a tevékenységek ténylegesen egy olyan halmazt alkotnak, amelyek egymással szoros összefüggésben vannak, egységet alkotva a fogyasztóvédelem célkitűzéseinek elérése érdekében.* Ha rendszerben gondolkozunk, jellemzően öt problémakört érdemes áttekinteni: (1) az egész rendszer célját és az egész rendszer működésének értékmérőjét; (2) a rendszer környezetét; (3) a rendszer erőforrásait, (4) a rendszer alkotóelemeit, tevékenységüket, valamint (5) a rendszer vezetését (Churchman, 1974). Az értekezésben elsősorban az első, a harmadik és a negyedik problémakört vizsgálom. A fogyasztóvédelmi intézmények esetében a második és az ötödik problémakört is érintem, azaz részben a környezeti tényezőket, illetve az irányítási, hierarchikus viszonyokat.

A fogyasztóvédelem rendszerbe foglalását mindezek alapján az egyes részek pontos meghatározásával kezdtem. Egy rendszer legkisebb egysége az *elem*, amely a rendszernek olyan összetevője, ami tovább felosztani nem lehetséges, vagy nem érdemes. Az elemek akkor alkotnak rendszert, ha egymással kapcsolatban vannak. A fogyasztóvédelem rendszerének elemzése során elsődleges célom az elemek összegyűjtése, a rendszer minél kisebb egységeinek és azok kapcsolatainak a bemutatása. Ennek első lépéseként a részeket és azok egymáshoz viszonyított hierarchiáját határoztam meg. A rendszernél alacsonyabb szint a *részrendszer*, mely olyan egymással kapcsolatban álló, egymástól elhatárolható elemekből áll, ami a vizsgálati cél szempontjából relatíve önálló egészet alkot. A részrendszernél kisebb egység az *alrendszer*, amely meghatározott funkciók ellátására szolgáló elemeket foglal magába (Zvikli, 2009). A későbbiekben e keretek határozzák meg a tevékenységek rendszerezését.

A fogyasztóvédelmi tevékenységek szakirodalom kutatását és a rendszerelmélet áttekintését követően a kutatás, a két részrendszer vizsgálatára és azok céljaira irányult. A szabályozás célja a forgalmazók, szolgáltatók, valamint a fogyasztók közötti egyensúlykülönbség kiegyenlítése, míg a szabályérvényesítésé a fogyasztók védelmét érintő szabályok hatékony és eredményes érvényre juttatása és annak segítése (NFH, 2014). Ezek egyrészt önállóan is működő, másrészt hierarchikus viszonyban álló rendszernek tekinthetők. A részrendszerek célkitűzései igazodnak a teljes rendszerhez, melyek többféle funkciót kijelölve a fogyasztóvédelem alrendszereit képezik, azok ellátása pedig több tevékenység (rendszerelem) együttese által történik.

A *szabályozási részrendszer* többek között a fogyasztóvédelem igazgatására, a fogyasztók kiszolgáltatottságának csökkentésére, a fogyasztóvédelem intézményrendszerére és a végső felhasználásra kerülő termékek és lakossági szolgáltatásokra vonatkozó szabályozást fedi le. A két utóbbi tényező esetében a fogyasztóvédelem részint átfedésben van a minőségügyi területtel (amely önálló rendszerként is kezelhető), ezért alrendszerként a fogyasztóvédelmi jogi szabályozás mellett külön vizsgáltam a minőségügyi szabályozást (a minőség biztosítását foglalja magába), amely számos hasonlóságot mutat a fogyasztóvédelmi rendszerrel, többek között célja is az, hogy biztosítsa a megfelelő minőséget, védve ezáltal a fogyasztók egészségét, biztonságát.

A *szabályérvényesítés biztosítása és segítése részrendszer* a fogyasztóvédelemhez kötődő szabályok gyakorlatba való átültetését, érvényre juttatását, a fogyasztói érdekek érvényesülésének biztosítását és annak elősegítését foglalja magába. Mindazon tevékenység összességét ide sorolom, amelyek révén megvalósul a szabályok betartása és betartatása, valamint a fogyasztói érdekek érvényesülése. A gyakorlatban ez a hatályos szabályok megsértésének megelőzését, ellenőrzését, szükség esetén kikényszerítését, a szabályok megsértése esetén annak feltárását, minél hamarabbi orvoslását és az érvényesülés támogatását jelenti. Ezen funkciók mentén a szabályérvényesítés három egymással kölcsönhatásban álló alrendszerre osztható. Első a szabályok ellenőrzésének, kikényszerítésének biztosítása (hatósági tevékenység), második a szabályok megsértése esetére vonatkozó helyreállítás, orvoslás (fogyasztói jogérvényesítés) és harmadik a teljes rendszer segítése (támogató alrendszer). A rész és alrendszerek meghatározását követően alkottam meg a fogyasztóvédelem koncepcionális modelljét (18. ábra). A diagram a fogyasztóvédelem egyes rendszerszintjeinek kapcsolatát mutatja, előrevetítve az adott szinthez kapcsolódó tevékenységi és későbbiekben az intézményi struktúrák felépítését is. *A rendszer legkisebb egységét (elemét) az alrendszerhez kapcsolódó tevékenységek alkotják, amelyek esetenként tovább bonthatóak, azonban a teljes körű lebontás rendszertani szempontból zavarólag hatna, és megnehezítené a fogyasztóvédelem áttekinthetőségét, ezért csak addig vizsgálom a tevékenységeket, amíg azok a szervezetek működéséhez kapcsolódóan egyértelműen értelmezhetők.*



18. ábra: A fogyasztóvédelmi rendszer koncepcionális modellje
Forrás: Saját összeállítás

5.2. A szabályozási részrendszer felépítése

A szabályozás alatt elsősorban állami szabályozás, állami beavatkozás értendő. A hagyományos közgazdaságtani megközelítés a kormányzati beavatkozás indokaként általában a piaci kudarcokra utal, mivel beavatkozás nélkül a piacon kialakuló helyzet Pareto-értelemben nem lenne hatékony (Stiglitz, 2000). A fogyasztóvédelem esetében a kormányzati

beavatkozások szükségessége főként az aszimmetrikus informáltság, az externális, külső gazdasági hatások, a fogyasztók meggondolatlansága és a vállalkozók túlzottan domináns piaci ereje miatt jelentkezik. A fogyasztóvédelmi szabályozó és ellenőrző szervek munkájának (állami beavatkozás) eredményességére jelentős hatással van a rendelkezésre álló információ és ellenőrzések korlátozott mértéke, a szakapparátusok fölött behatárolt ellenőrzési lehetőségek, illetve a kormányzati döntéshozatal korlátai (vagyis a kormányzati kudarcot előidéző okok). Stigler a piaci intézmények csődjének jellegzetességeit vizsgálva arra a megállapításra jut – az információ és a téves döntések kapcsán–, hogy az nem egyszerűen az érintett egyének hiányos ismereteiből fakad, mivel az ismeretek szükségképpen hiányosak és az egyének, akiket a gazdaságszabályozó intézkedések védelmeznek, önszántukból akkor sem igyekeznének kellő mennyiségű információhoz jutni, ha ezeket az információkat termelési költségeiknek megfelelő áron tudnák megvásárolni. Ha mondjuk, csak olyan üzletben akarnánk vásárolni, ahol szavatosságot vállalnak a forgalomba hozott árukért, akkor ez azt jelentené, hogy a minőségellenőrzés feladatát az üzletre bízzuk. Az állami szabályozás elméletének képviselői azt állítják, hogy az, a társadalom, vagy a társadalom döntő többségének védelmét és érdekeit szolgálja (Stigler, 1989).

A szorosabb értelemben vett fogyasztóvédelem szempontjából a hagyományos közgazdaságtan általános ajánlása, hogy a fogyasztókat minél teljesebb mértékben kell informálni. Jelen korunkban ennek fontossága nagymértékben felértékelődött, mivel sok esetben ez nem áll a vállalkozások érdekében, ezért a kötelező információnyilvánosság eszközeivel szabályozásra van szükség. A szabályozó feladata annak eldöntése, hogy mely információk számítanak „lényegesnek". A viselkedési közgazdaságtan nemcsak a kevéssé informált, hanem a korlátozottan racionális fogyasztót is értelmezi, ezáltal a fogyasztó megtévesztésének fogalma a közgazdasági elmélet alapján is értelmezhető. A klasszikus elmélet szerint a fogyasztók gyakran rosszul informáltak az áruk minőségét illetően. Ezzel szemben a korlátozott racionalitási elméletek szerint a fogyasztóknak gyakran tévhitei vannak, amit tudni vélnek, azt sem feltétlen tudják jól. Az elméleti közgazdászok közül többen is elemezték az aszimmetrikus információ problémakörét[122], azaz miért tér el a piac egyik oldalán állók informáltsága a másik oldaltól (Vincze, 2010). Ennek kezelésére jó eszközök lehetnek az állami szabályozás olyan alternatívái, mint az önszabályozás[123], vagy az együttszabályozás[124], melyek célja többek között, hogy a kormányzási szabályozási kudarcokat, terheket csökkentse. Jellemzően olyan területen működhetnek jól, ahol a vállalatok és a társadalom érdekei megegyeznek. A szakirodalom például a sikeres önszabályozást aszimmetrikus információs helyzetekhez köti, példának okáért amikor a fogyasztók csak korlátozott mértékben tudják megfigyelni a termékek minőségét. Különösen igaz ez a tapasztalati termékre, ahol csak a vásárlást követően ismerhető meg a minőség, vagy a bizalmi termékeknél (orvosi, vagy pénzügyi szolgáltatások esetében), ahol még akkor sem (Muraközy & Valentiny, 2012). Ezekben az esetekben a vállalatoknak is érdeke, a fogyasztók informáltságának, bizalmának növelése, lásd szabványok, tanúsítványok megjelenése.

[122] Például George Akerlof, akinek a nevéhez az úgynevezett tragacspiac modell fűződik, amellyel az aszimmetrikus információ közgazdaságtanának alapjait is lefektette, és kutatásaiért közgazdasági Nobel-díjat kapott, Michael Spence-hez és Joseph E. Stiglitz-hez hasonlóan [részletesebben lásd (Akerlof, 1970); (Spence, 1973) és (Stiglitz & Weiss, 1981)]. Megállapításuk, hogy bizonyos feltételek híján a piac úgy valósítja meg az erőforrások allokációját, hogy kontraszelekciót végez közöttük. A kialakuló árak az áruknak egy átlagos színvonalához vannak szabva, s ezért az olyan minőségnek, amely azt nem éri el, még kedvez is, ám az átlagon felüli áru esetében a piacról való kilépésre kényszerít (Garai, 2004). James A. Mirrlees és William Vickrey munkái szintén nevezetesek ezen a területen, akik az aszimmetrikus információk között működő gazdasági ösztönzők elméletének továbbfejlesztéséért úgyszintén Nobel-díjat kaptak.

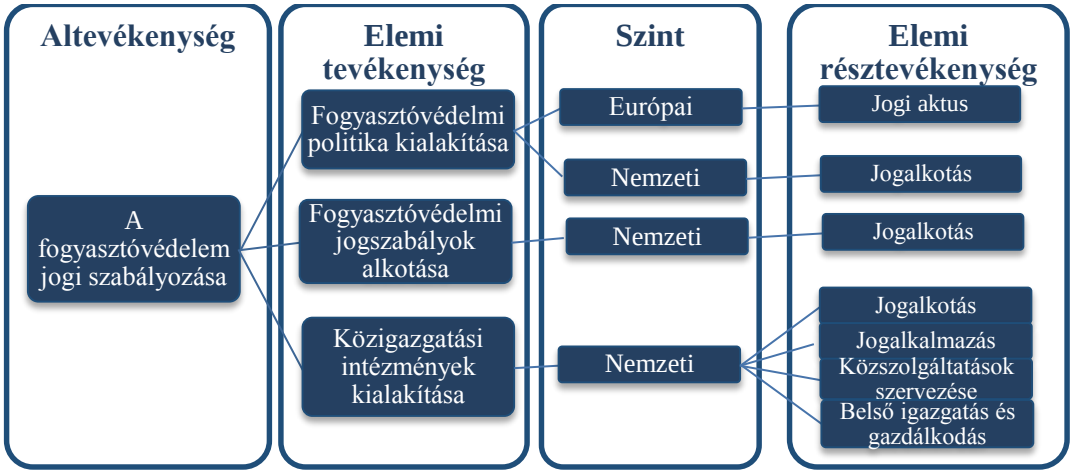
[123] Lásd 109. lábjegyzet

[124] Az együttszabályozásnál, a folyamat megindításában egy külső szabályozó játssza a főszerepet, a folyamat többi szakasza megegyezhet az önszabályozással, ezért erre gyakran használják a kikényszerített önszabályozás meghatározást, arra is utalva, hogy itt a szabályozót szabályozzák (Muraközy & Valentiny, 2012).

A szabályoknak többféle típusa különböztethető meg. Piaci szempontból vannak a termelési folyamatra vonatkozó műszaki és irányítási típusú szabályok, mások az alkalmazott technológia különféle szempontjaira vonatkoznak. Vannak kereskedelmi szabályok, amelyek a piaci tranzakciók egyes körülményeit szabják meg, például a nyitva tartásra vagy a kereskedelmi létesítmények higiéniájára vonatkozó előírások. A fogyasztóvédelmi szabályok esetenként az előzőekkel is kapcsolatban állnak, foglalkoznak a minőséggel, a fogyasztók informálásával, és a fogyasztói panaszok rendezésével is (Kiss, 2007). A fogyasztóvédelem szabályozási részrendszerénél a tevékenységek feltárását fogyasztóvédelmi és minőségügyi területre különítettem el, egyrészt a fogyasztói alapjogok alapján, másrészt a szoros kapcsolódási pontokra alapozva. A tevékenységek összegyűjtése során elsősorban a hazai és az uniós jogrendszert, a jogforrások fajtáit, a jogalkotókat, jogalkalmazókat, a jogágakon belül a közigazgatási-és közigazgatási eljárásjogot vizsgáltam meg.

5.2.1. A fogyasztóvédelem jogi szabályozásának tevékenységei

A fogyasztóvédelem jogi szabályozásán belül három főbb egységet különböztetek meg: (1) a fogyasztóvédelmi politika kialakítása; (2) a fogyasztóvédelmi jogszabályalkotás és (3) a közigazgatási intézmények kialakítása (19. ábra). A fogyasztóvédelmi politikát, a meghatározó jellege miatt emelem ki, míg a közigazgatás intézmények kialakítását abból a sajátosságból, hogy a fogyasztóvédelemben az intézmények működése és működtetése alapvető jelentőségű. A tevékenységeket szintenként (nemzetközi, európai és nemzeti) megbontva mutatom be. A jogi szabályozás, jogforrások szerint európai szinten jogi aktusokon, míg nemzeti szinten jogalkotás útján valósul meg. *Jogi aktus* közé tartozik az uniós szinten hozott rendelet[125], irányelv[126], határozat[127], ajánlás és a vélemény[128]. A *jogalkotás* körébe nemzeti szinten alaptörvény, a törvény, a kormányrendelet, a miniszteri rendelet, a kormányi határozat és a miniszteri határozat tartozik.



19. ábra: A fogyasztóvédelem jogi szabályozásának tevékenységi struktúrája
Forrás: Saját összeállítás (Barta, 2012), és (Madarász, 1971) munkája alapján

A fogyasztóvédelem jogi szabályozásában meghatározó szerepet tölt be a fogyasztóvédelmi politika alakítása, amely − ahogy korábban már szó volt róla − egy komplex, megosztott hatáskörű, több területhez is kapcsolódó politika. Komplexitását tekintve számos

[125] A rendelet az Európai Unióban teljes egészében alkalmazandó, kötelező jellegű.
[126] Az irányelv általános elveket, konkrét tennivalókat jelöl ki, meghatározva az állam és a kormány feladatait (Szikora, 2010). Az irányelv valamennyi uniós ország számára kötelezően elérendő célkitűzést állapít meg, azonban az eszközöket a tagállam maga választhatja meg. Van egy implementáló jogszabály, melynek átvételében a közigazgatásnak jelentős szerepe van.
[127] A határozat csak a címzettjeit (pl. tagállamok vagy jogi személyek) kötelezi, konkrét ügyekről dönt, egyedi jelleggel.
[128] Az ajánlás és a vélemény nem kötelező, lehetővé teszi az intézmények számára álláspontjuk, javaslatuk közlését.

olyan kiegészítő jogszabályt tartalmaz, amely érinti vagy befolyásolja a fogyasztók helyzetét és szorosan kapcsolódik például az egészségügyi politikához, valamint a gazdaságpolitikához, például a versenypolitika, az agrárpolitika, vagy a kereskedelempolitika terén (Káldyné, et al., 2010). Uniós szinten a fogyasztóvédelmi politika rendelet útján jelenik meg, melynek évekre történő lebontását a cselekvési programok tartalmazzák. A fogyasztóvédelem területét érintő főbb uniós rendeleteket, irányelveket, határozatokat, ajánlásokat és véleményeket a 3. melléklet fogalja össze. Magyarországon a fogyasztóvédelemi politika kormányi határozat hozásán keresztül valósul meg. A legutóbbi, már hatályon kívül helyezett 2014-ig szóló IV. középtávú Fogyasztóvédelmi Politika intézkedéseit például a 1011/2012. (I. 23.) Korm. hat. tartalmazza. A fogyasztóvédelmi politika azért is meghatározó eleme a jogi szabályozásnak, mert ezt figyelembe kell venni egyéb uniós politikákban egyaránt.

A *fogyasztóvédelmi jogszabályok alkotása*[129] képezi a szabályozási részrendszer második elemét (19. ábra). Az Európai Unió fogyasztóvédelmi joganyagát az jellemzi, hogy közösségi szinten nem jelenik meg egységes jogszabály. A fogyasztóvédelmi előírásokat leginkább irányelvek és ajánlások tartalmazzák, melyeket a tagállamok saját nemzeti jogalkotásukon keresztül vezetnek be. Magyarországon a fogyasztóvédelmi jogalkotás – alaptörvény, törvények, kormány- és miniszteri rendeletek, határozatok hozásán – keresztül valósul meg. A főbb hazai jogszabályokat a 4. melléklet fogalja össze.

Vannak országok (mint például Svájc, Spanyolország, Portugália és ma már Magyarország is) ahol a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos szabályozás alaptörvényi szinten is megjelenik. Svájc Alkotmányában a következő szövegrészlet olvasható: „A szövetség intézkedéseket foganatosít a fogyasztók védelme érdekében, miközben biztosítja a nemzetgazdaság általános érdekeit és tiszteletben tartja az ipari és kereskedelmi szabadság alapelvét" idézi (Kiss & Mitev, 2001, p. 27). Portugália Alkotmányában így szerepel: „Az állami szervek hatékony eljárásmódokat alkalmazva biztosítják a fogyasztók biztonságát, egészségének és jogos érdekeinek a védelmét. Az állami szervek hozzájárulnak a fogyasztók tájékoztatásához és oktatásához, segítik szervezeteiket és meghallgatják véleményüket az őket érintő kérdésekben, a törvényben előírt feltételek között" idézi (Kiss & Mitev, 2001, p. 28). Hazánk 2012-ben emelte alaptörvényi szintre a fogyasztóvédelmet, „Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait" (Alaptörvény, 2011, p. 10659).

Egyes országokban önálló törvény szabályozza a fogyasztóvédelmet, mint Ausztriában, Görögországban, vagy Magyarországon.[130] Hazánkban a fogyasztóvédelmi törvény megalkotása mindössze 18 évre, 1997-re nyúlik vissza, melyet azóta többször is módosítottak[131]. A jelenleg még 2015. december 31-ig hatályos 1997. évi CLV. évi törvény legfőbb céljának tekinti, hogy biztosítsa a fogyasztói érdekek – különösen a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvoslathoz, továbbá az egyesületeken keresztül történő fogyasztói érdekképviselethez fűződő – védelmét, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését. A törvény három részből és tíz fejezetből áll. Az első rész a fogyasztói alapjogokat részletezi, a második a fogyasztóvédelmi intézményrendszert, míg a harmadik rész a záró rendelkezéseket tartalmazza. A fogyasztóvédelmi joghoz több jogág

[129] A fogyasztóvédelmi jogalkotásban résztvevő intézmények hazánkban az Országgyűlés, a Kormány, illetve a fogyasztóvédelemért felelős miniszter. Az Országgyűlés alkotja a törvényeket, a Kormány és a miniszterek rendeleteket, határozatokat bocsátanak ki. Tág értelmezésben a fogyasztóvédelmi jogalkotásban részt vesz a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság, mely jogszabályt hozhat létre, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnöke, a főváros- megyei kormányhivatalok vezetői, illetve az önkormányzatok, amelyek rendeletalkotási jogkörrel rendelkeznek.

[130] Fgy.tv. preambuluma alapján.

[131] A törvény szövegét azóta 43 alkalommal igazították a változó viszonyokhoz (Samu, 2014), jelenleg 79 megjelölés található arra vonatkozóan, hogy az adott paragrafust mely jogszabály módosította. Ezen kívül a II. és a III. fejezet semmilyen szabályozást nem tartalmaz (hatályon kívüli).

is köthető, úgymint a büntető, a kereskedelmi, a közigazgatási, a polgári és a szabálysértési jog. Ezen jogágak egyes törvényei[132] közvetlen, vagy közvetett módon szintén szabályozzák a fogyasztói jogviszonyt. A kormányrendeletek[133] és a miniszteri rendeletek[134] a törvényekben foglalt keret jellegű rendelkezéseket egészítik ki, mely rendeletek száma nagyon magas, megnehezítve ezáltal a fogyasztóvédelmi normák közötti eligazodást (Fazekas, 2007). A hazai fogyasztóvédelmi hatóság honlapján fogyasztóvédelmi jogszabályok címszó alatt 130 felsorolás található (4. melléklet), mely az I. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Konferencián (Boros, 2014) előadásában elhangzottak szerint akár 300-ra is tehető.

A fogyasztóvédelem jogi szabályozásának harmadik elemi tevékenysége a *közigazgatási intézmények kialakítása*. A fogyasztóvédelmi szabályok érvényre juttatásához kapcsolódó feladatok elvégzését a legtöbb országban a közigazgatás szervezetrendszerébe integrálják, ebből a sajátosságból adódóan az intézmények kialakítása szorosan kapcsolódik a fogyasztóvédelmi jogi szabályozás rendszeréhez. A közigazgatás a végrehajtó hatalom részeként megjelenő olyan igazgatási tevékenység, amely a társadalom körére irányultan mások magatartását befolyásolja, fő funkciója a társadalom szervezése, irányítása, valamilyen eredmény létrehozása, amelyet jogszabályok feladatként határoznak meg, és azok elérése tevékenységfajták keretében történik (Patyi & Varga, 2010). A szűken értelmezett fogyasztóvédelmi tevékenységeket a legtöbb országban a közigazgatás szervezetrendszerébe utalják, így az egyes fogyasztóvédelmi szervezetek működését, feladatait, hatáskörét a közigazgatási jog[135] határozza meg. A közigazgatási tevékenységek egységes osztályozása nem jellemző, csoportosításuk a jogi szakirodalomban általában többféle módon, különféle szempontok szerint történik[136], egzakt definícióval nem találkozunk. A disszertációban a (Barta, 2012) által használt csoportosítást alkalmazva, négy közigazgatási tevékenységfajtát különböztetek meg: (1) jogalkotás, mivel közigazgatási szerv is alkothat jogot; (2) jogalkalmazás; (3) közszolgáltatások szervezése és (4) belső igazgatás és gazdálkodás. A közigazgatáshoz tartozó fogyasztóvédelmi szervezetek szempontjából a későbbiekben a jogalkalmazás, valamint a belső igazgatás és gazdálkodás tevékenységkörökön lesz a hangsúly. A jogalkalmazás az egyik legjellemzőbb tevékenységi forma, amit minden közigazgatási szerv végezhet, ennek során jogot, vagy kötelezettséget állapíthat meg. Ezen belül található a *hatósági jogalkalmazás***,** ami egyedi, kötelező jellegű közigazgatási döntések[137] kibocsátását

[132] Jelenleg 34 további törvény tartalmaz fogyasztóvédelmi jellegű szabályokat, lásd 4. melléklet. Ide tartozik többek között a Ptk., a Büntető Törvénykönyv, a szabványokról-, a mérésügyről-, a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról-, a gazdasági reklámtevékenységről-, az árak megállapításáról-, a villamos energiáról-, a földgázellátásról-, és az elektronikus hírközlésről szóló törvény, továbbá a kereskedelmi-, a szabálysértési-, a termékfelelősségi-, vagy az élelmiszer törvény egyes rendelkezései.

[133] Jelenleg 46 rendelet tartalmaz fogyasztóvédelmi jellegű szabályokat, lásd 4. melléklet. Kormányrendeletet hoztak többek között a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról, a fogyasztói szerződések közül a távollévők között kötött szerződésekről, a fogyasztóval kötött tisztességtelen szerződési feltételeiről, az áruk és szolgáltatások biztonságosságáról és a kapcsolódó piacfelügyeleti eljárásról, vagy az NFH szervezetéről, a megfelelőséget vizsgáló szervezetek kijelöléséről.

[134] Jelenleg 49 miniszteri rendelet van érvényben (részletesen lásd 4. melléklet) többek között a szavatossági és jótállási igények intézéséről, a használat-kezelési útmutatóról és a minőség tanúsításáról, az élelmiszerforgalmazás rendjéről, a villamossági termékek biztonsági követelményeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről stb.

[135] Azon jogszabályok összessége, amely a közigazgatás szervezetét és működése során a végrehajtó tevékenységével összefüggő társadalmi viszonyokat szabályozza (Kalas & Torma, 2008).

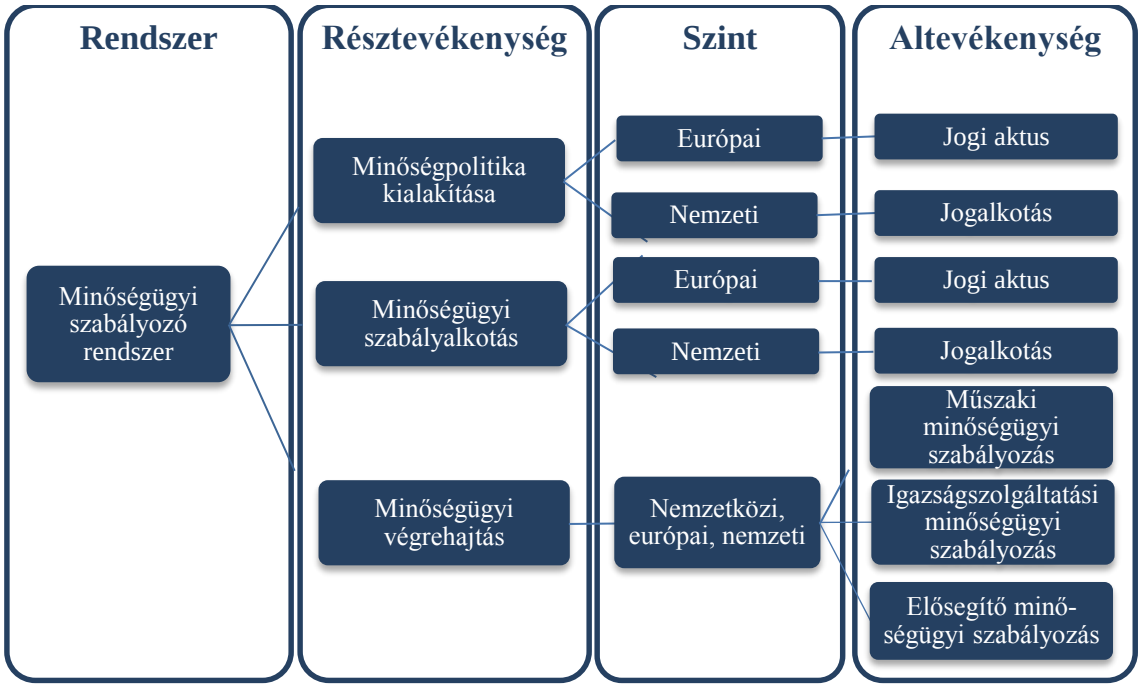
[136] Madarász megítélése szerint ezeknek a tevékenységcsoportoknak csak külön-külön van értelme, és egységes kezelésük módszertani hibához vezethet. Hivatkozott munkájában négy tevékenységcsoportot különböztetett meg: (1) elvi-politikai, (2) hatósági, (3) szervezetirányítási, (4) szervező-operatív (Madarász, 1971). Berényi komplex osztályozása szerint beszélhetünk: (1) közhatalmi tevékenységről, (2) közvetlen igazgatásról, (3) nem közigazgatási jogi tevékenységről (Berényi, 2004). Patyi és szerzőtársa ezeket alapul véve a tevékenységeket alanyuk szerint osztályozta: (1) ágazati, (2) funkcionális; az igazgatás módja szerint: (1) jogalkotás, (2) jogérvényesítés; a tevékenységben megnyilvánuló hatalom erőssége szerint: (1) szervezetrendszerre irányuló, (2) szervezetrendszeren kívüli igazgatás (Patyi & Varga, 2010). Barta szintén Berényi osztályozására építve megkülönböztet: (1) jogalkotás (közhatalmi), (2) jogalkalmazás (közhatalmi), (3) közszolgáltatások szervezése (közvetlen igazgatás) és (4) belső igazgatás és gazdálkodás (közvetlen igazgatás) tevékenységfajtákat (Barta, 2012).

[137] Jogi szakirodalomban aktusok.

jelenti (Fábián, 2013). A belső igazgatáshoz tartozik a vezetés, melynek két formájával találkozhatunk, egyrészt van az egyszemélyi vezetés alatt álló hivatali típusú szervezet, másrészt vannak a kollektív vezetés alatt működő testületek. A közigazgatás szervezeti rendszerére a hivatali típusú forma, míg az irányító szervezetekre a testületi típusú vezetés a jellemző. Az irányítás és a vezetés között a legnagyobb különbség, hogy míg a vezetés szervezeten belüli viszonyt jelent, addig az irányítás szervezetek közöttit. A közigazgatási szervek gazdálkodásának sajátossága, hogy jellemzően költségvetési gazdálkodást folytatnak, önálló és részben önálló gazdálkodás keretében (Barta, 2012).

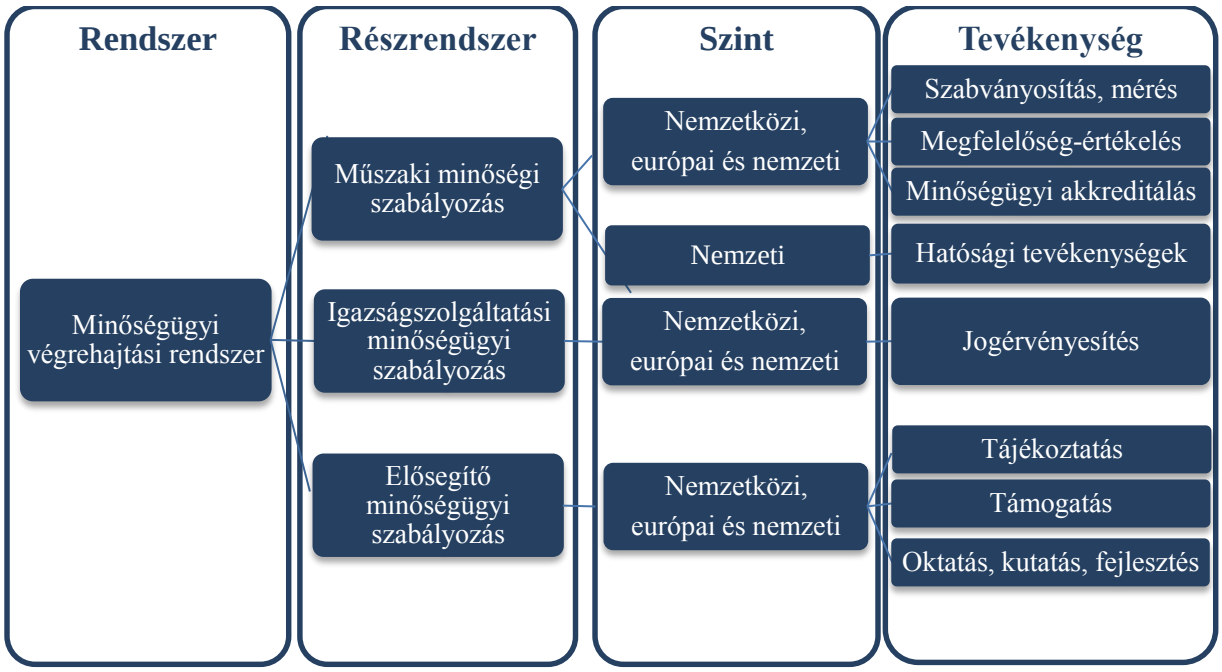
5.2.2. A minőségügy szabályozásának tevékenységei

A minőségügy felépítését Bíró és szerzőtársai rendszertani megközelítésű munkájára alapozva mutatom be. A szerzők a minőségügyi szabályozás rendszerelemei között: (1) a minőségügyi szabályozórendszert és (2) a minőségügyi végrehajtórendszert különböztetik meg. A *nemzeti minőségügyi szabályozó rendszer* (20. ábra) magába foglalja azokat az állami, nemzeti intézményeket, tevékenységeket és szabályozókat, amelyek az igény-kielégítési folyamat társadalmi minőségének biztosítása érdekében szabályozzák a termelő termelési folyamatát (Bíró, et al., 1999). A szabályozórendszer elemei többek között (1) a minőségpolitika kialakítása; (2) a minőségügyi szabályalkotás, valamint (3) a minőségügyi végrehajtás szerepel. Az európai minőségpolitika alappillére – a fogyasztóvédelmi politikához hasonlóan – az uniós előírásoknak, jogszabályoknak való megfelelés. Ennél fogva a főbb tevékenységek, amelyek ide kapcsolhatók, európai szinten a jogi aktusok, nemzeti szinten pedig a jogalkotás. A minőségügyi szabályalkotás tevékenységei, melyet nevezhetünk minőségügyi jogi szabályozásnak is, megegyeznek a korábban tárgyalt fogyasztóvédelmi jogi szabályozás tevékenységeivel. A szabályozó rendszer harmadik eleme a minőségügyi végrehajtás, mely önálló rendszerként is működik, a fogyasztóvédelem több tevékenységi területével szoros kapcsolatban áll, és helyenként annak is a része.



20. ábra: A nemzeti minőségügyi szabályozó rendszer tevékenységi struktúrája
Forrás: Saját összeállítás (Bíró, et al., 1999, pp. 67-84) munkája alapján

Bíró és szerzőtársai a *minőségügyi végrehajtást*[138] önálló rendszerként értelmezik, melynek három részterületét, – azokat is rendszernek tekintve – különböztetik meg (21. ábra): (1) műszaki minőségügyi szabályozás; (2) igazságszolgáltatási minőségügyi szabályozás és (3) elősegítő minőségügyi szabályozás. Az egyes tevékenységek fogalmi meghatározásait az 5. melléklet tartalmazza.



21. ábra: A nemzeti minőségügyi végrehajtás tevékenység struktúrája

Forrás: Saját összeállítás (Bíró, et al., 1999, pp. 70, 85-151) munkája alapján

A műszaki minőségi szabályozási rendszer célja elsősorban a termelés és a fogyasztás szempontjainak műszaki szakmai harmonizációja, melyen belül szintén három tevékenységi terület különíthető el: (1) műszaki szabályozást segítő szabványosítás és mérésügy; (2) általános műszaki szabályozás és (3) hatósági műszaki szabályozás. Az igazságszolgáltatási minőségügyi szabályozási rendszer bizonyos elemei a fogyasztóvédelemhez is kapcsolódnak, mivel célja a piac, a termelő és a fogyasztó védelme. A piacvédelemhez tartozik például a szerződésjog, a tisztességtelen piaci magatartás tilalma, vagy a szerződésen kívül okozott kár felelősségköre. A termelői érdek védelméhez kapcsolódik a találmányok szabadalmi oltalma, a szellemi termékek oltalma, valamint többek között a védjegy. A fogyasztói érdekek védelméhez pedig a tájékoztatás, a reklám, a szavatosság[139], a jótállás[140], a szerződés hibás teljesítése[141], a vásárlók minőségi kifogásainak kezelése, a termékfelelősség és a termékbiztonság tartozik.

[138] A minőségügyi végrehajtás intézményrendszerének felépítését a tevékenységekhez illesztve az 5. melléklet részletesen is bemutatja, a 6. melléklet pedig a Magyarországon jelenleg működő minőségvizsgáló szervezetek listáját tématerületi bontásban sorolja fel.

[139] A termékszavatosság azt jelenti, hogy a vállalkozás által fogyasztónak eladott termék hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal (Új Ptk. 6:168. §).

[140] A jótállás – hétköznapi és közismert nevén „garancia" – azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett. A jótállásnak két fajtája van: (1) a jogszabályon alapuló, úgynevezett kötelező jótállás és (2) a felek megállapodásán alapuló, úgynevezett szerződéses jótállás (NFH portál, 2015d).

[141] A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett (Új Ptk. 6:157.§).

Az igazságszolgáltatás átfogó tevékenysége a jogérvényesítés, melyet részletesen az 5.3.2 alfejezet tárgyal. Az elősegítő minőségügyi szabályozás célja a minőségkultúra fejlesztése tájékoztatási, támogató és oktatási-kutatási eszközök segítségével. Főbb tevékenységei a tájékoztatás, a támogatás, valamint az oktatás, a kutatás és fejlesztés. A tájékoztatás azt jelenti, hogy folyamatosan informálják a termelőket, a fogyasztókat, a vállalkozásokat, az intézményeket a minőségügyi szabályozási rendszerről, és annak változásairól. A minőségügyi támogatás a Kormány anyagi segítségnyújtását jelenti – pl. pályázatok által – a minőségügyi rendszerek kialakításához, a társadalmi szervezetek alakulásához, továbbá az egész társadalom ösztönzését a minőség fejlesztésére, a minőségügyi kultúra terjesztésére. A minőségügyi oktatás, a kutatás és fejlesztés szintén össztársadalmi szinten segíti a minőségügyi kultúra fejlődését.

A fogyasztóvédelem terminológiájának és a fogyasztóvédelmi tevékenységek rendszerezésének első vizsgálati eredményeként fogalmazódott meg a kutatás első tézise.

T1 tézis

A **fogyasztóvédelmi tevékenység folyamata két szakaszra bontható. Az első szakaszhoz azok a szabályozási tevékenységek tartoznak, amelyek a fogyasztók érdekeinek védelme céljából születnek. A második szakasz azon tevékenységek összességét jelenti, amelyek biztosítják, illetőleg segítik az első szakaszban megalkotott szabályok és a fogyasztói érdekek érvényre jutását. Az első szakaszban a jogi tevékenység dominál. A szabályok érvényre juttatásának biztosítása és segítése főként az állami és a civil fogyasztóvédelmi intézmények tevékenységén alapul.**

A kutatási folyamat következő lépése a második szakaszra vonatkozó fogyasztóvédelmi tevékenységek feltárása volt. Az elméleti kutatásra alapozva a fogyasztóvédelmi szabályok érvényre juttatását illetően abból a feltételezésből indultam ki, hogy a fogyasztóvédelmi intézmények működési mechanizmusai alapvetően meghatározó tényezők e tekintetben. Részben ez alapján, részben a fogyasztóvédelmi koncepcionális modell kialakításakor meghatározott alrendszereket, részben a minőségügyi rendszer modellt alapul véve kezdtem el a tevékenységek feltárását az alábbi hipotézis mentén.

H2 hipotézis

A fogyasztóvédelem második részrendszere feladatellátási szempontból három tevékenységi alrendszerre bontható. Egyrészt a szabályok ellenőrzésére, másrészt a felvetődő fogyasztói jogsérelmek kezelésére és harmadrészt a szabályérvényesítést átfogóan támogató alrendszerre.

5.3. A szabályérvényesítési részrendszer felépítése

Az eddig tárgyaltak alapján is megállapítható, hogy a fogyasztók védelme elsősorban a szabályozáson, másodsorban a szabályozás érvényesítésén és ellenőrzésén, a fogyasztói panaszok kezelésén, a tájékoztatáson és a fogyasztók tudatos döntésre való képessé tételén keresztül valósul meg.[142] A fogyasztóvédelem alapvetően két nagy területre osztható – figyelembe véve a már meghozott szabályokat –, egyik terület a fogyasztói jogok érvényesülésének kikényszerítése, másik a hatósági tevékenység, amely a fogyasztói jogok

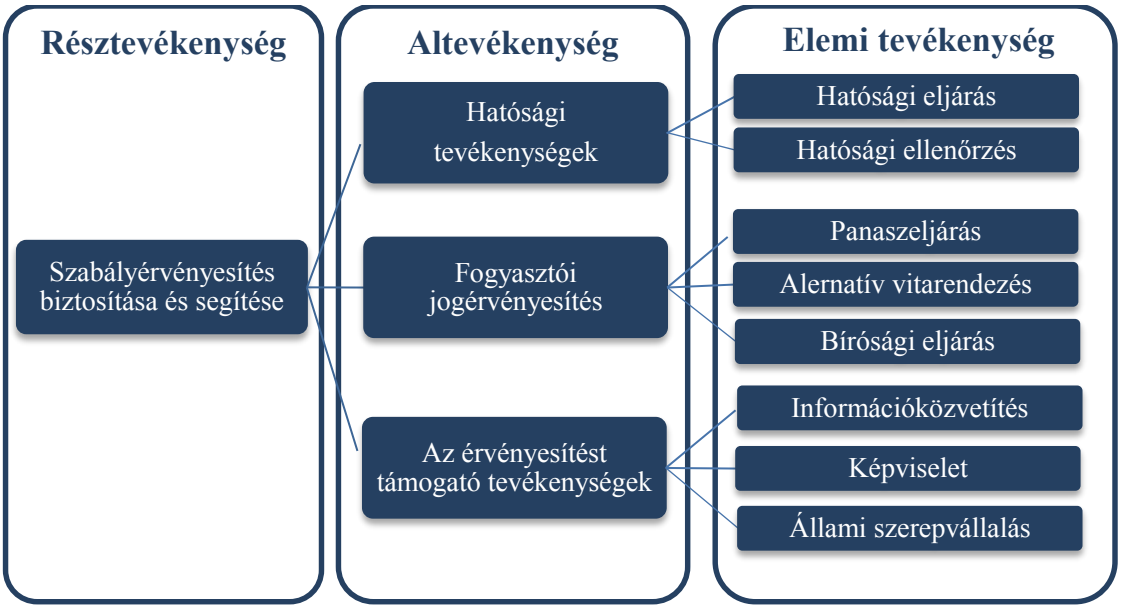
[142] „A fogyasztóvédelmi intézményrendszer szervezeti működésének fejlesztése” című Államreform operatív program, ÁROP-1.2.24-2014 kódszámú pályázati felhívás útmutatójában megállapításként szerepel (3. oldal).

érvényesülését hatósági eszközökkel (jogalkotás, piacfelügyeleti tevékenység, ellenőrzés, szankciók) kényszeríti ki (Köncse, 2011).

A fogyasztóvédelem második részrendszerének tevékenységi vizsgálata során – a korábbi modellekre, szakmai megállapításokra alapozva – a szabályérvényesítést három tevékenységi csoportra különítettem el, önálló alrendszerekként kezelve azokat:

1) hatósági tevékenységek (kiemelve az ellenőrzés területét);
2) fogyasztói jogérvényesítési tevékenységek (a fogyasztói panaszok kezelésének útjai és lehetőségei);
3) érvényesítést támogató tevékenységek (a fogyasztók tájékozottságát, készségeit és magatartását befolyásoló eszközök).

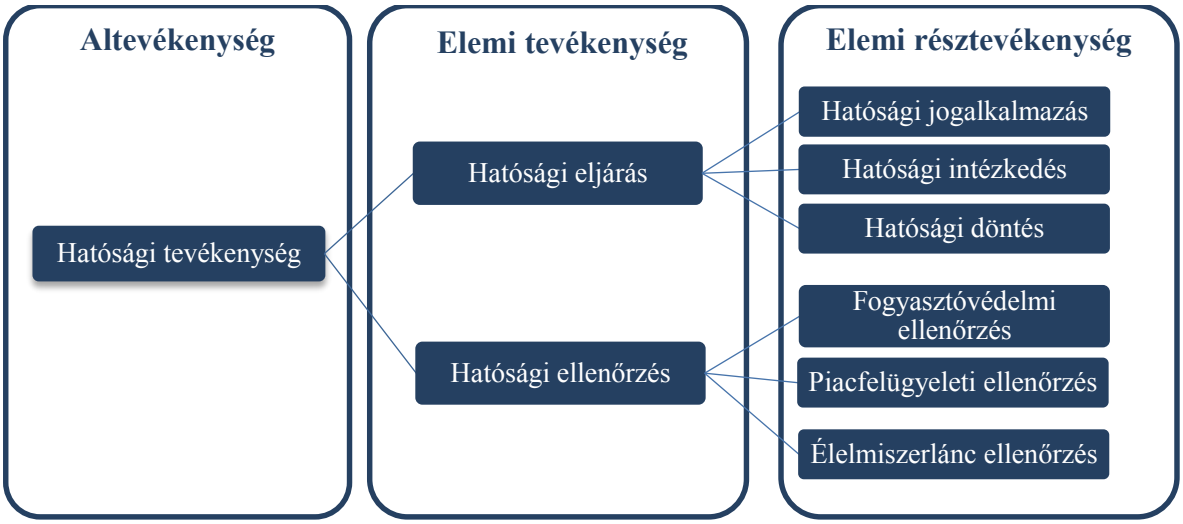
A *hatósági tevékenység alrendszer* elsősorban a fogyasztóvédelmi szabályok ellenőrzését, és szankcionálását foglalja magába, a fogyasztói jogérvényesítés alrendszer a fogyasztók sérelmeinek orvosolási módjait tartalmazza, míg a támogató alrendszer olyan elemeket tartalmaz, amelyek közvetlenül, vagy közvetetten segítik az érvényesülés biztosítását, serkentését, a rendszer működését. A három terület meghatározását és azok rendszerezését követően alakítottam ki az alábbi felépítést (22. ábra), mely összefoglalóan előrevetíti a későbbiekben tárgyalt fogyasztóvédelmi szabályérvényesítési tevékenységi struktúrát. Tekintve, hogy az értekezés középpontjában e szintnek az elemzése áll, itt a lehető legmélyebb bontásig vizsgáltam a tevékenységeket, figyelembe véve annak követhetőségét, és a szintek értelmezhetőségét. A szabályérvényesítést, mint résztevékenységet tovább bontottam altevékenységi csoportokra, majd azt elemi tevékenységekre. Míg a fogyasztóvédelem szabályozási részrendszerénél csak elemi szintig vizsgálódtam, itt még további elemi résztevékenységeket is meghatároztam.



22. ábra: A fogyasztóvédelmi szabályérvényesítési tevékenységek felépítése
Forrás: Saját összeállítás

5.3.1. A hatósági tevékenységek rendszerezése

A hatósági tevékenységek vizsgálatánál a közigazgatási forrásmunkákból, a közigazgatási szervezeti sajátosságokból és a jogszabályok feldolgozásából indultam ki. A közigazgatási hatósági eljárás tevékenységei közül azokat vettem figyelembe, amelyek a fogyasztóvédelmi szabályozás érvényesítéséhez szorosan kapcsolódnak. Ez alapján a hatósági tevékenységeken belül két területet (elemi tevékenységcsoportot) különböztettem meg (23. ábra): (1) hatósági eljárás és (2) hatósági ellenőrzés. A két területet nehéz teljes mértékben elkülöníteni egymástól, azonban a fogyasztóvédelmi rendszer áttekinthetőségének növelése érdekében indokoltnak tartom az önálló tárgyalásukat. Szűk értelemben a hatóságok[143] azok a közigazgatási szervek, amelyek közhatalommal rendelkeznek, jogszabályt alkothatnak, egyedi döntéseket bocsáthatnak ki, melyeknek állami kényszerrel érvényt is szerezhetnek hatásköri, illetékességi kereteik között (Berényi, 1997).



23. ábra: A hatósági fogyasztóvédelmi tevékenységek szerkezete
Forrás: Saját szerkesztés

Hatósági eljárás

A hatósági tevékenységek keretrendszerét a hatósági eljárás[144] adja, mely Kalas és szerzőtársai munkája alapján a közigazgatási szervek hatósági jogalkalmazói cselekvéseinek kibocsátási rendjét jelenti. A jogalkalmazás során az adott szerv mindig konkrét egyedi esetet bírál el. E jogesetet a jogalkalmazó szerv összeveti a vonatkozó jogi normákban foglaltakkal, és ezáltal állapítja meg az adott ügyben a tényállást, s hozza meg az eljárást lezáró döntést.[145] A *hatósági jogalkalmazás* „azt jelenti, hogy a hatósági jogalkalmazó tevékenység során az erre feljogosított közigazgatási tevékenységet végző szerv, vagyis a hatóság a jogi normák előírásait a

[143] Magyarországon jogszabály szerint egyetlen szerv viseli a fogyasztóvédelmi hatóság megnevezést, viszont mellette számos más hatóság végez fogyasztóvédelmi érvényesítési tevékenységeket.
[144] A hatósági eljárás három szakasza különböztethető meg: (1) Elsőfokú eljárás (alapeljárás), amikor az ügyfél kérelmére, vagy hivatalból indul meg az eljárás; (2) Jogorvoslati eljárás, melyre csak abban az esetben van szükség, ha az adott ügyben fellebbezésre, bírósági felülvizsgálatra, újrafelvételi eljárásra, vagy Alkotmánybíróság alapján indított eljárásra kerül sor; (3) Végrehajtási eljárás szintén csak olyan esetben fordul elő, ha a kiszabott kötelezettséget nem teljesítették. A végrehajtás a közigazgatási jogban külön kategóriát képez. Jelentése a munkámban és általánosságban is kitűzött célok elérését, feladatok megvalósítását, annak eszközeinek kiválasztását, alkalmazását jelenti, míg a jogban a végrehajtás inkább kényszeralkalmazást jelent, amely akkor lép fel, ha az alany nem fogadja el, vagy nem teljesíti a meghozott közigazgatási döntést (Lőrinc, 2010).
[145] A jogalkalmazási tevékenység három fő szakaszra osztható fel: (1) a jogalkalmazói eljárás megindításának szakasza; (2) a tényállás tisztázásának szakasza; (3) a döntés meghozatalának szakasza (Gyergyák & Bende-Szabó, 2014).

közigazgatási hierarchián kívül álló jogalanyokkal szemben, közhatalom birtokában érvényesíti" (Gyergyák & Bende-Szabó, 2014, p. 50). A hatósági jogalkalmazás speciális fajtája a *hatósági intézkedés*, mely közvetlenül realizál jogot vagy kötelezettséget és rendszerint szóbeli rendelkezést és azonnali végrehajtást jelent. Ide tartozik például egy ellenőrzés során az üzlet azonnali bezárása, vagy a tevékenység folytatásának megtiltása. A hatósági jogalkalmazás végső célja valamilyen *hatósági döntés*[146] meghozása, mely törvény szerint lehet határozat hozás, az eljárás során felmerült minden más kérdésben pedig végzés kibocsátás.[147] A határozat az „eljáró szerv akaratának kifejezésére szolgáló érdemi döntés" megjelenített formája (Kalas, et al., 2012, p. 110). Végzésre akkor kerül sor, ha az eljárást megszüntetik, felfüggesztik, vagy eljárási bírságot szabnak ki.[148]

Hatósági ellenőrzés

A hatósági tevékenységek második elemeként a hatósági ellenőrzés tevékenységi csoportot határoztam meg (23. ábra). Az ellenőrzés „minden formája a megismert, feltárt tényeknek valamilyen követelményekhez történő hasonlítására és ezek alapján a megállapított tények értékelésére, a követelményektől való eltérések okainak feltárására irányuló tevékenység," (Vörös, 2002, p. 27) funkciója a biztonság növelése (Vigvári, 2002). A jogi szaknyelvben a külső ellenőrzést nevezik *hatósági ellenőrzésnek,* ahol „a hatóság hatásköri keretei között ellenőrzi a jogszabályban foglalt rendelkezések betartását, valamint a végrehajtható döntésben foglaltak teljesítését"[149] (az ellenőrzés az értekezésben mindig külső ellenőrzésre vonatkozik, azaz adott hatóság olyan szervezetet ellenőriz, amellyel nem áll alá-fölérendeltségi viszonyban). A hatósági ellenőrzés sajátossága, hogy jogszabálytól függően az ellenőrzés eltérő lefolyású lehet, és rendszerint államigazgatási szervezetek végzik. Az ellenőrzésnek számtalan csoportosítási lehetőségével találkozhatunk a szakirodalomban, melyek bemutatásához – fogyasztóvédelmi szempontokat is figyelembe véve – elsősorban (Bodnár, 2001c) és (Vörös, 2002) munkáit vettem alapul. A sokféle csoportosítás közül a fogyasztóvédelmi rendszerhez igazodva a következő szempontok: tárgy, időpont, gyakoriság és részletezettség szerinti bontást ismertetem (24. ábra).

Az ellenőrzés tárgya szerint lehet átfogó-, téma-, cél- és utóellenőrzés. Az *átfogó ellenőrzés* teljes körűen és összefüggéseiben vizsgálja és értékeli az adott ellenőrzés hatáskörébe tartozó területek, szervezetek és tevékenységek egészét, melyekre példa lehet a gazdasági reklámtevékenység, vagy egyes közszolgáltatások átfogó monitoringja. A *téma ellenőrzés* azonos területekre vonatkozó vizsgálatokat jelent, melyekből általános következtetések vonhatóak le. Példaként említhetjük erre a főszezonban végzett idegenforgalmi vizsgálatokat. A *célellenőrzés* rendszerint egy konkrét egyedi témának, eseménynek a vizsgálata egyetlen szervezeti egységnél vagy szervezetnél, például ha egy fogyasztói panaszt vizsgálnak ki egy adott szervezetnél, vagy egy konkrét terméket/szolgáltatást vizsgálnak.

Az időpont szerint az ellenőrzés lehet *előzetes*, mely egy tevékenység, esemény, folyamat megkezdését előzi meg és a várható hatásokat méri a lehetséges hibák elkerülése, megelőzése végett. Az *egyidejű ellenőrzés* a munkafolyamattal egy időben zajlik és a menetközbeni hibák korrekciójára ad lehetőséget. A fogyasztóvédelemben az ellenőrzések

[146] Ez a döntés lehet: a) jogot megállapító, például engedélyezés, b) jogvitát eldöntő, c) kötelezettséget megállapító például anyagi jellegű bírságok, úgymint fogyasztóvédelmi bírság, hibák megszüntetésére való kötelezés, fogyasztók tájékoztatásának előírása, az áru megsemmisítésének elrendelése, vagy d) szankciót megállapító, jellemzően ilyenek a szabálysértési eljárás keretében kibocsátott döntések, például a tiltások, a használatból kivonások, vagy a helyszíni bírságok.

[147] 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Ket.) 73.§ 1. bekezdés

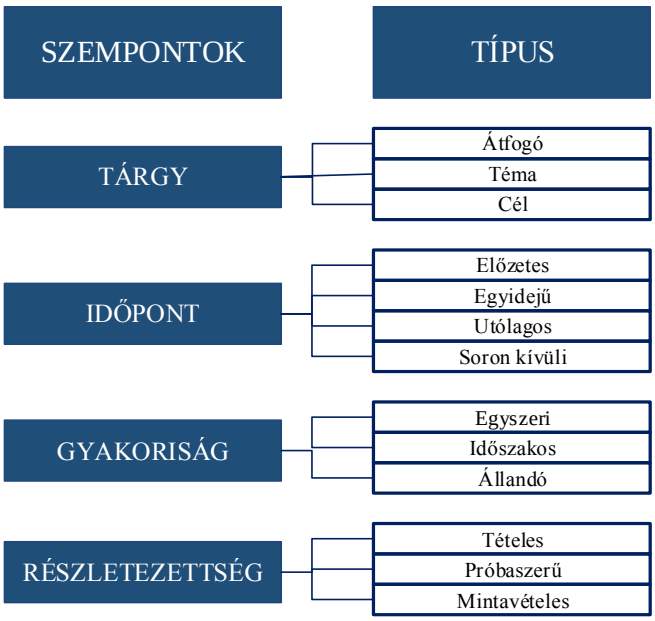
[148] A határozat, valamint az eljárást megszüntető végzés ügyintézési határideje fogyasztói kérelem esetén a beérkezéstől számított 21 nap. Megjegyzendő, hogy ebbe nem számít bele a hatásköri, vagy illetékességi vita egyeztetésének, valamint az eljáró hatóság kijelölésének időtartama, a hiánypótlás, illetve a tényállás tisztázása.

[149] Ket. 88.§

többsége *utólagos* formában történik, vagy már végrehajtott ellenőrzéshez kapcsolódó intézkedések teljesítésének a vizsgálatára irányul (Bodnár, 2001c). S*oron kívüli ellenőrzésre is van példa a fogyasztóvédelemben*, amikor valamilyen előre nem tervezett eseményt, tevékenységet vizsgálnak.

Gyakorisága szerint az ellenőrzés lehet egyszeri, időszakos, vagy állandó. *Egyszeri (esetenkénti) ellenőrzés* valamely konkrét ügyben alkalomszerűen folytatott, általában nem ismétlődő ellenőrzés. Az *időszakos ellenőrzés* jellemzően rendszeresen ismétlődő azonos, vagy hasonló tevékenység, feladat végrehajtásával foglalkozó vizsgálat, mint húsvétkor a sonkák ellenőrzése, vagy karácsonykor a fényfüzérek vizsgálata. Az *állandó (folyamatos) ellenőrzés* egyes tevékenységek, folyamatok megszakítás nélküli ellenőrzését jelenti.

Részletezettsége szerint az ellenőrzés lehet tételes, próbaszerű, vagy mintavételes. A *tételes (teljes körű) ellenőrzés* során a vizsgált tevékenységhez kapcsolódó minden egyes tárgy számbavételre kerül. Például a tevékenység jogszerűségének vizsgálata, vagy a fogyasztók kötelező tájékoztatásának vizsgálata, ahol ellenőrzik az üzletfeliratot, az értékesítési formát, a nyitvatartási időt, az ártájékoztatást, a címkézést, a Vásárlók könyvét, a felügyeleti szervek feltüntetését és így tovább. A *próbaszerű (szúrópróbaszerű) ellenőrzés* során az áru és/vagy tevékenység egy részét vizsgálják ad hoc jelleggel. A fogyasztóvédelmi rendszerben ezt előszeretettel alkalmazzák, lásd próbavásárlás végzése. A *mintavételes ellenőrzés* alkalmával az adott áruból mintát vesznek, és azt vizsgálják meg tételesen, például élelmiszerek esetében az összetevőket.



24. ábra: Az ellenőrzés főbb típusai
Forrás: Saját szerkesztés (Vörös, 2002) munkájának felhasználásával

Felügyelet

A hatósági ellenőrzéssel szoros kapcsolatban álló fogalom a hatósági felügyelet: „a jogérvényesítésnek az a formája, melynek keretében az adott szerv ellenőrzési jogkörével figyelemmel kíséri az önkéntes jogkövetéssel érvényesülő szabályokat[150] és hatósági döntések

[150] Jogi megfogalmazásban ez alatt a jogi norma értendő, mely tulajdonképpen magatartási szabályok összességét jelenti. Ez a jogi rendszer legkisebb önálló egysége, míg a jogszabály az ezekből álló előírás. A disszertáció ezeket megkülönböztetés nélkül szabálynak tekinti.

teljesítését" (Fábián, 2013, p. 38). A felügyelet végső soron az ellenőrzést és annak eredményeként alkalmazható jogi és nem jogi eszközöket foglalja magába, nagyobb beavatkozással bír, mint az ellenőrzés, viszont kisebbel, mint az irányítás. A felügyeleti tevékenységnek alapvetően két része van, egyrészt felügyeleti ellenőrzés[151], másrészt az ellenőrzés eredményeként alkalmazható jogkörök. A hatósági felügyelet tartalmát az egyes ágazati jogszabályok határozzák meg. Funkciója, hogy biztosítsa a szabályok érvényesülésének ellenőrzését, a szabálysértések megelőzését, megszüntetését, valamint szankcionálását.

A fogyasztóvédelmi hatóság által elsősorban felügyelt területeinek tekinthető a termékek piacának (piacfelügyelet) – itt a főbb feladat a veszélyes termékek kiszűrése –, a (köz)szolgáltatásoknak, ezen belül is elsősorban a földgáz-, villamos-energia-, távhőszolgáltatás, közműves ivóvízellátás, hírközlési szolgáltatás[152], valamint a kereskedelem és forgalmazás piacának – itt a főbb feladat az általános forgalmazási követelményekre vonatkozó előírások betartásának – a felügyelete. A *piacfelügyelet* a fogyasztóvédelemnek egy sajátságos területe, de önálló területként is kezelhető (beszélhetünk piacfelügyeleti tevékenységről, -eljárásról, -ellenőrzésről). A piacfelügyelet definíció szerint „a hatóságok által annak biztosítása érdekében végzett ellenőrzési, felügyeleti tevékenység és hozott intézkedés[153], hogy a termékek[154] megfeleljenek a vonatkozó közösségi harmonizációs jogszabályokban megállapított követelményeknek, illetve hogy ne jelentsenek veszélyt az egészség, a biztonság vagy közérdek bármilyen más elemének szempontjából".[155] A piacfelügyelet tekinthető a fogyasztóvédelemhez tartózó olyan ellenőrzési rendszernek, amely a forgalomba hozott árukat vizsgálja, és amelyhez szorosan kapcsolódik a termékbiztonság és termékfelelősség területe. A termékhez kapcsolódóan az élelmiszer szintén önálló, kiemelt területet képvisel az ellenőrzésen belül. Ennek megnevezésére az *élelmiszerlánc-felügyelet* fogalom használatos, mely azon folyamatok hatósági felügyeletét jelenti, melyek közvetlen vagy közvetett hatással vannak az élelmiszerre.[156] Az élelmiszerbiztonság azt jelenti, hogy a termelés és a forgalmazás teljes folyamatában biztosítva van, hogy az élelmiszer nem veszélyezteti a fogyasztó egészségét, ha azt rendeltetési célnak megfelelően készítik el és fogyasztják (Kormányportál, 2014). Az élelmiszerlánc törvény úgy határozza meg, hogy az nem más, mint az élelmiszer emberi egészségre ártalmatlansága és emberi fogyasztásra alkalmassága.[157] A fogyasztóvédelem területéhez kötődően olyan jogszabályok betartására vonatkozó ellenőrzési megnevezésekkel is lehet találkozni, mint például a gazdasági reklámtevékenységekre vonatkozó (reklámfelügyeleti ellenőrzés) vagy a fogyasztói döntéseket tisztességtelenül befolyásoló kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó ellenőrzés. Utóbbi esetben például a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozik a vállalkozások részéről nyújtott félrevezető szóbeli, írásbeli tájékoztatás nyújtásának,[158] illetve jelentős információ elhallgatásának a csökkentése, azonban amennyiben ez a gyakorlat a gazdasági verseny érdemi

[151] Főbb típusai: piacfelügyeleti ellenőrzés, versenyfelügyeleti ellenőrzés, reklámfelügyeleti ellenőrzés stb.

[152] De nem kizárólagosan, mivel bizonyos hatáskörök itt sem tartoznak a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe (ilyen az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelmények vizsgálata).

[153] Ezek lehetnek a termék értékesítésének valamilyen feltétel tejesítéséhez kötése, súlyosabb esetben a forgalomból való kivonása, elkobzása, megsemmisítése, vagy szankció alkalmazása.

[154] A termék alól ebben az esetben kivételt képez „az élelmiszer, a takarmány, az élő növény vagy állat, az emberi eredetű készítmény vagy a közvetlenül a növények vagy állatok reprodukciójához kapcsolódó növényi vagy állati eredetű készítmény, továbbá a villamos energiáról, a földgázellátásról és a távhőszolgáltatásról szóló törvény hatálya alá tartozó termékek és szolgáltatások (2012. évi LXXXVIII. törvény a termékek piacfelügyeletéről 2.§. 30. bekezdés).

[155] 765/2008/EK Rendelet 2. cikk 17. pont

[156] Éltv. fogalom meghatározásokat tartalmazó melléklete 21. pont Az élelmiszerlánc része például a talajvédelem, agrár-környezetvédelem, növénytermesztés, növényvédelem, állatgyógyászati termék előállítása, forgalomba hozatala stb.

[157] Éltv. fogalom meghatározásokat tartalmazó melléklete 11. pont

[158] Az üzleti életben alkalmazott szerződéseknél például fokozottan érvényesül a tájékoztatási kötelezettség, egyes szerződéseknél ez szabályozott, azaz még szigorúbbak azok a jogszabályok, amelyek a másik fél érdekeinek védelmében megkívánják, hogy a legfontosabb tartalomról írásban is tájékoztassa a szerződő felet. Ez kiemelten az elektronikus kereskedelemi ügyleteknél és a biztosítási jogviszonyokban van jelen (Barta, et al., 2005).

befolyásolására alkalmas, vagy a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos, már más hatóság jár el az ügyben.[159] Ezen területek esetében többször előfordulhat hatásköri vagy illetékességi vita, melynek elkerülését, vagy megkönnyítését a hatósági együttműködések segítik. Az értekezésben a hatósági ellenőrzéseken belül megkülönböztetve is vizsgálom az általános értelemben használatos *fogyasztóvédelmi ellenőrzést* (ide értendő minden olyan ellenőrzés, mely a fogyasztóvédelmi törvény, illetve más jogszabályok fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek az ellenőrzésére vonatkozik), illetve a két kiemelt felügyeleti területre vonatkozó ellenőrzést, úgymint a piacfelügyeleti ellenőrzést (ami a termékbiztonságra irányul), illetve az élelmiszerlánc ellenőrzést (ami az élelmiszerekre irányul).

5.3.2. A fogyasztói jogérvényesítés tevékenységeinek rendszerezése

A fogyasztóvédelmi szabályérvényesítési részrendszer második alrendszere a fogyasztói jogok érvényesítéséhez kapcsolódik. A fogyasztóvédelemben olyan esetekben fordul ez elő, ha valamilyen oknál fogva sérül a fogyasztó joga. A *jogérvényesítés* „a közigazgatási szerveknek az a tevékenysége, amellyel elősegítik, hogy a jogszabályok a valóságban gyakorolják a társadalomra azt a hatást, amiért kibocsátották őket" (Patyi & Varga, 2010, p. 161). A fogalom magába foglalja a termelők és a fogyasztók jogérvényesítését egyaránt, azonban fogyasztóvédelmi szempontból értelemszerűen az utóbbit vizsgálom, melynek elemei (Bodnár, 2001b) alapján három csoportba sorolható: (1) panaszeljárás; (2) alternatív vitarendezés (békéltetési eljárás) és (3) bírósági eljárás.

Panaszeljárás

Időrendben a panaszeljárás a jogérvényesítés elsődleges módja. Ha az nem vezet megfelelő eredményre, a fogyasztó a továbbiakban választhat a békéltetési-, vagy a bírósági eljárás között. A *panaszeljárás* azt jelenti, hogy a fogyasztó megpróbálja az érdekeit érvényesíteni először az érintett vállalkozásnál, (köz)szolgáltatónál. Ezen eljárás megnevezése a *panaszkezelés*, mely vállalkozás esetén történhet szóban, vagy a Vásárlók könyvébe írásbeli bejegyezésként. A fogyasztóvédelmi szempontból fontosabb (köz)szolgáltatási (közüzemi, pénzügyi, biztosítási, távközlési) területeken működő szervezetek esetében a panaszkezelés (kötelezően működtetett) ügyfélszolgálat útján történik, mely *„a fogyasztói bejelentések intézésére, a fogyasztók tájékoztatására, a panaszok kivizsgálására és orvoslására"* szolgál (Boldizs, 1998, p. 76). A fogyasztó igényét jelentheti a fogyasztóvédelmi szervezetek felé is személyesen, írásban, elektronikus vagy telefonos úton benyújtott panaszként, vagy kérelemként. Bármely állampolgár fordulhat a panaszával ombudsmanhoz is (Magyarországon alapvető jogok biztosának nevezik), ha valamely hatóság, vagy közszolgáltatást végző szerv eljárása során a fogyasztót alkotmányos jogaiban érte sérelem. Bodnár ezt a jogérvényesítési elemet külön kategóriába helyezi abból a sajátosságból adódóan, hogy a fogyasztó ezzel a lehetőséggel csak akkor élhet, ha a békéltetési, illetve a bírósági eljárást is végigjárta, vagy nincs ilyenre lehetősége. Tevékenységi oldalról vizsgálva megítélésem szerint ez is tekinthető egyfajta panaszeljárásnak, mellyel nem találkozhatunk minden országban.

Alternatív vitarendezés

A fogyasztói jogérvényesítés második lépcsője a panaszeljárás után/mellett az *alternatív vitarendezés (AVR),* mely a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli vitarendezésének egyik módja. Az AVR a legtöbb ország fogyasztói jogérvényesítési rendszerében megtalálható. (Palmer &

[159] Lásd Fttv. 10. §.

Roberts, 2005) alternatív vitarendezési megoldásokat tárgyaló könyvében, három csoportot különböztet meg: ezek az elkerülés, az önbíráskodás és a megbeszélés. Az utóbbi további négy altípusa: (1) tárgyalás; (2) békéltetés; (3) közvetítés (mediáció) és (4) döntőbíráskodás. Magyarország rendszerében a békéltetés, a közvetítés és a döntőbíráskodás van elsősorban jelen, ezért az AVR elemi résztevékenységiként is ezeket vizsgálom tovább.

Hazánkban az alternatív vitarendezésen belül elsősorban a *békéltetés* van előtérben, melynek célja „a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében" (Németh, 1998, p. 84). A gyakorlatban jellemzően akkor kerül erre sor, ha a fogyasztó a panaszeljárás során nem tudta jogait érvényesíteni a vállalkozóval szemben. A békéltetés sajátossága, hogy mind a fogyasztó, mind a vállalkozó kezdeményezheti az eljárás megindítását. A békéltetésen belül két eljárástípus különböztethető meg: (1) általános békéltető testületi eljárás, (2) pénzügyi békéltetés.

A békéltetés mellett az alternatív vitarendezés másik módja a *közvetítés* – más néven mediáció –, melynek során egy független, harmadik személy két fél között közvetít, annak érdekében, hogy megegyezésre bírja őket. Hazánkban leginkább munkaügyi vitás ügyek esetén fordul elő, amikor munkajogi szakértő jár közben az esetnél, de fogyasztóvédelmi ügyek esetén szintén ide sorolható, amikor fogyasztóvédelmi szervezet jár el közvetítőként a vállalkozás és a fogyasztó között. Előnye, a békéltetéshez hasonlóan, hogy gyors és olcsó.

A harmadik mód lehet a *választottbíráskodá*s – más néven arbitrázs –, amely a felek közötti viták rendezésének egyik jogi formája, a rendes bíróságokon kívül zajlik kölcsönösen elfogadott szabályok alapján, olyan harmadik fél előtt, akinek van hatásköre jogilag kötelező döntés meghozatalára. Ezt leggyakrabban kereskedelmi vitás ügyekben veszik igénybe, de szakszervezetek és munkaadók közötti viták során is alkalmazzák, valamint nemzetközi jogviták esetén, ha már a diplomáciai tárgyalások útján nem lehet megegyezni (Nádori, et al., 2012).

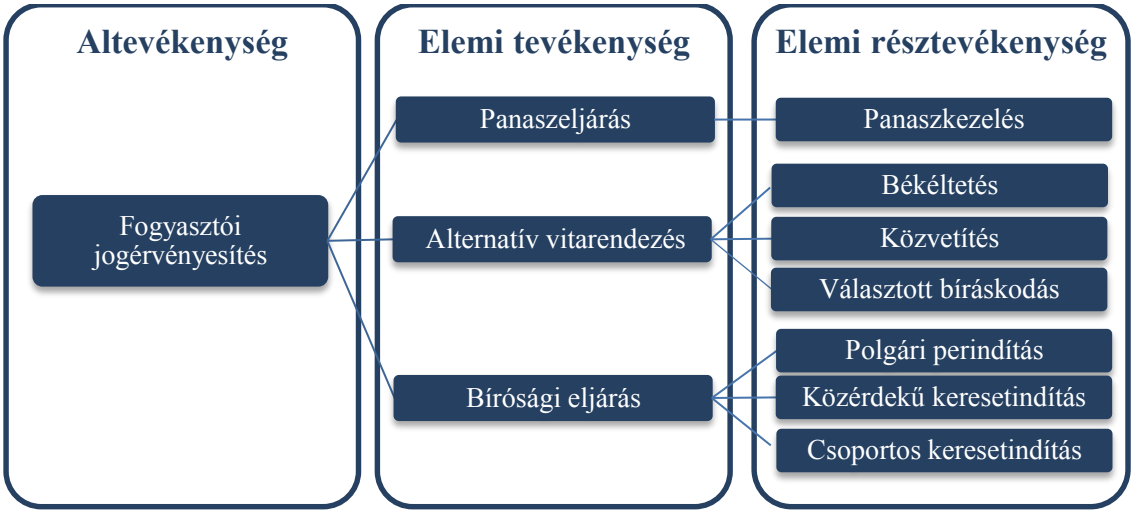
Magyarországon jelenleg az alternatív vitarendezés módja békéltetés útján valósul meg, azonban tekintettel arra, hogy a külföldi szakirodalomban és kutatásokban ez a kifejezés használatos, és a jövőben e módok hazánkban is bővülhetnek, ezért az értekezésben általánosan az alternatív vitarendezés kifejezést alkalmazom.

Bírósági eljárás

A fogyasztói jogérvényesítés második, vagy harmadik lépcsője lehet a *bírósági eljárás*. A fogyasztó jogainak érvényesítéséhez fordulhat a bírósághoz is keresetindítás útján. A fogyasztóvédelmi eseteket tekintve a bírósági eljárás lehet polgári perindítás, közérdekű keresetindítás, vagy csoportos keresetindítás. *Polgári perindítás* a gyakorlatban ritkán fordul elő (Magyarországon különösen) mert egyrészt költséges, másrészt hosszadalmas. A bírósági eljárás másik útja a *közérdekű kereset* indítása, melyet „meghatározott közérdek vagy közösségi érdek érvényesítésére a törvény által erre feljogosított állami vagy érdekvédelmi szervezetek indíthatnak" (Fazekas, 2007, p. 244). A *közérdekű igényérvényesítés* arra szolgál, hogy egy súlyos, sokakat érintő, személyében nem ismert jogsértés esetén indít pert a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület. A közérdekű keresetnek helyt adó ítélet főszabályként mindenkire kiterjedő hatállyal bír. A benyújtott keresetek jellemzően a tisztességtelen szerződési feltételekhez, a versenytörvény és a fogyasztóvédelmi szabályok megsértéséhez kötődnek.[160]

[160] A magyar jog a közérdekű keresetnek négy esetét ismeri: (1) a Ptk. alapján a fogyasztóval kötött tisztességtelen szerződési feltételek megtámadása; (2) a versenytörvény alapján a törvény fogyasztókra kiható megsértése; (3) a fogyasztóvédelmi törvény

Bírósági eljárás c*soportos kereset* keretében is megvalósulhat, mely abban az esetben fordulhat elő, ha az azonos érdekű fogyasztók közül egy vagy több személy, a többi érintett fogyasztó képviseletében jár el. A közérdekű keresettől ez leginkább abban tér el, hogy itt nem konkrét szervezeteket illet meg ez a jog, hanem bármely magánszemélyt, aki élni kíván ezzel a lehetőséggel és a bíróság döntését kéri az ügyben. A fogyasztói jogérvényesítés elemi és résztevékenységekre történő bontását összefoglalóan mutatja a 25. ábra.



25. ábra: A fogyasztói jogérvényesítés tevékenységi felépítése
Forrás: Saját összeállítás

5.3.3. A fogyasztóvédelmi jogok érvényesülését támogató tevékenységek rendszerezése

A fogyasztóvédelmi jogok érvényesülését támogató rendszer mindazon tevékenységeket magába foglalja, amelyek támogatják, vagy fejlesztik, vagy csak serkentik a szabályok érvényesülését. Számszerűsítésük és hatásuk közvetlenül nehezen mérhető, azonban fontosságuk nem elhanyagolható. A tevékenységek feltárásánál a kiindulási pontokat elsősorban az elősegítő minőségügyi szabályozási rendszer meghatározásai jelentették, másodsorban a fogyasztóvédelemhez kötődő valamennyi tevékenység szakirodalmi összegyűjtése során gyakran előforduló megnevezések. Ezek alapján az alábbi három csoportot határoztam meg: (1) információközvetítés; (2) képviselet és (3) állami szerepvállalás.

Információközvetítés

Az információközvetítés kiemelését támasztja alá, hogy az alapjogok között is megjelenik a jog a tájékoztatáshoz, az információhoz. Az információközvetítésen belül három részterületet határoztam meg: (1) fogyasztóvédelmi tájékoztatás; (2) fogyasztóvédelmi tanácsadás és (3) fogyasztóvédelmi oktatás. A *fogyasztóvédelmi tájékoztatás* kapcsán szeretném hangsúlyozni, hogy itt nem a vállalkozások fogyasztói tájékoztatására vonatkozó előírásokat, szabályokat értem, hanem a fogyasztóvédelmi intézményrendszer által a fogyasztók, illetve a vállalkozások részére nyújtott információk közlését. Korábban a jogszabály[161] a fogyasztók tájékoztatási követelményének nevezte a megfelelőség értékelését, a címkézést, a használati és kezelési útmutatót, az ár feltüntetését, valamint a csomagolást, míg jelenleg a magyar jogszabályban

szerint a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése és (4) a környezetvédelmi törvény alapján a környezetvédelmi szabályok megsértése.
[161] Lásd Fgy.tv. IV. fejezet 2012 előtti hatályos állapotát

már csak az utóbbi két területet tüntetik fel. Éppen az összetévesztés elkerülése végett, jelöltem meg fő elemként az információközlést és azon belül a tájékoztatást, melyek közül egyik sem a tájékoztatási kötelezettségre utal, hanem ismeretközlő funkciókra (pl. információs (elektronikus) rendszerek működtetésére, veszély esetén a szervezetek egymás közötti riasztási, értesítési rendszereire, kiadványokra, közleményekre, termék-összehasonlító vizsgálatok nyilvánosságra hozására. A *fogyasztóvédelmi tanácsadás* részben a tájékoztatás egy formája, azzal az eltéréssel, hogy a tájékoztatásnál a fogyasztó/vállalkozó lehet passzív szereplő is, míg a tanácsadásnál leginkább aktív, azaz ő keresi fel az adott szervet. A *fogyasztóvédelmi oktatás* a fogyasztók tudatos döntésre való képessé tételében tölt be meghatározó szerepet. Mind az Európai Unió, mind a hazai fogyasztóvédelmi politikákban, egyre hangsúlyosabban jelenik meg a fogyasztók erősítése, oktatása, tudatosságuk növelése (szintén szerepel a fogyasztói alapjogok között). A hazai fogyasztóvédelmi törvény kiemeli, hogy a fogyasztóval iskolai és iskolán kívüli oktatás keretében meg kell ismertetni az igényei érvényesüléséhez szükséges jogszabályokat. Az állam ezt a feladatot az oktatási intézményekkel, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a fogyasztóvédelmi civil szervezetekkel együttműködve látja el. A fogyasztóvédelmi oktatás célja a fogyasztói kultúra, és a tudatos kritikus fogyasztói magatartás fejlesztése. A fogyasztóvédelmi oktatáshoz kapcsolódnak továbbá a fogyasztóvédelmi konferenciák-, kampányok rendezése, szakmai oktatások kiépítése is. Összefoglalva, az információközvetítésnek nagyon fontos szerepe van a fogyasztóvédelem területén nemzetközi, európai és nemzeti szinten egyaránt.

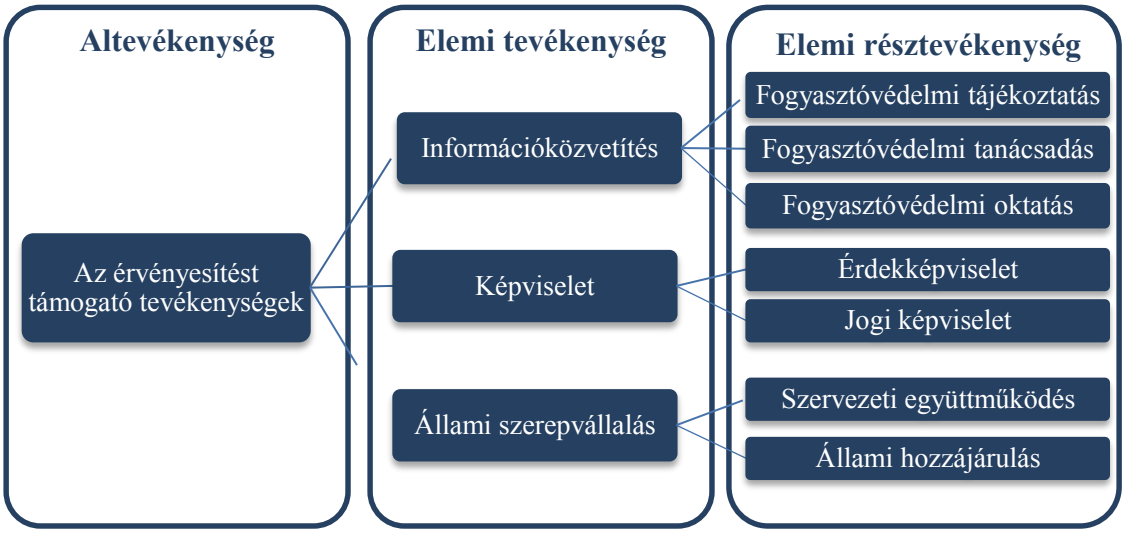
Képviselet

Az érvényesítést támogató tevékenységeken belül különálló kategóriaként határoztam meg a képviseletet, melynek ellátását jellemzően jogszabályok, esetleg kialakult szokások szabályozhatják, de érdemi szabályozás nélkül is hagyhatják. A fogyasztóvédelemben ennek főbb megnyilvánulási formái lehetnek: (1) az érdekképviselet és (2) a jogi képviselet. A különféle szakmai *érdekképviseletek* bármely ország fogyasztóvédelmi intézményi struktúráját vizsgálva jelentős súlyt képviselnek és különösen meghatározó szerepet töltenek be. A képviselet kapcsán a fogyasztóvédelemben a lobbi tevékenység is meghatározó lehet, mivel számos fogyasztóvédelmi kérdéskörben, akár közhatalmi döntések, vagy jogszabályok alakulását is befolyásolhatja. E tevékenység elsődleges célja olyan információközvetítés, mely szakértelmet nyújt a döntéshozóknak, javítva a közhatalmi döntések minőségét, elősegítve azok végrehajtását. Mindez azonban nem minden esetben éri el a fogyasztóvédelem zászlaja alatt kitűzött célokat, főként ha gazdasági érdekekről van szó. A peres eljárásokhoz kötődően megjelenhet a *jogi képviselet* is bizonyos esetekben, így például közérdekű keresetnél a jog pontosan szabályozza, hogy egyáltalán kik indíthatnak ilyen eljárást. Ez országonként jellemzően eltérő sajátosságú.

Állami szerepvállalás

A támogató tevékenység harmadik tevékenységcsoportjaként az állami szerepvállalást határoztam meg arra alapozva, hogy az állami szabályozásnak, állami beavatkozásnak jelentős súlya van a fogyasztóvédelem tekintetében. Az állami szerepvállalás közé soroltam egyrészt (1) a szervezeti együttműködéseket, másrészt (2) az állami hozzájárulás különböző eszközeit. A *szervezeti együttműködés* fontosságát, már a hatósági tevékenységek során is jeleztem, mivel maga a jogszabály is külön kiemelve kezeli ezt. Az Európai Unió 2004-ben rendeletet is adott ki a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről, mert kiemelt kérdésként kezdték el kezelni annak megerősítését, elősegítve a jogszabályok hatékonyabb és eredményesebb végrehajtását. Az *állami hozzájárulás* olyan

tevékenységeket jelent, amelyek állami szinten támogató célzattal járulnak hozzá a fogyasztóvédelmi rendszer működéséhez, mint például az állami-, szervezeti döntések, a jogszabályalkotásokat megelőző tárgyalások, a fogyasztói érdekeket-, helyzeteket feltáró kutatómunkák, fogyasztóvédelmi szakmai véleményezések, fogyasztóvédelmi tanulmányok készítése, adat (információ) gyűjtése, és nem utolsó sorban a fogyasztóvédelmi rendszer (finanszírozásának) állami módjai. A fogyasztóvédelmi jogok érvényesülését támogató tevékenységek felépítését elemi és elemi résztevékenységekre bontva szemlélteti a 26. ábra.



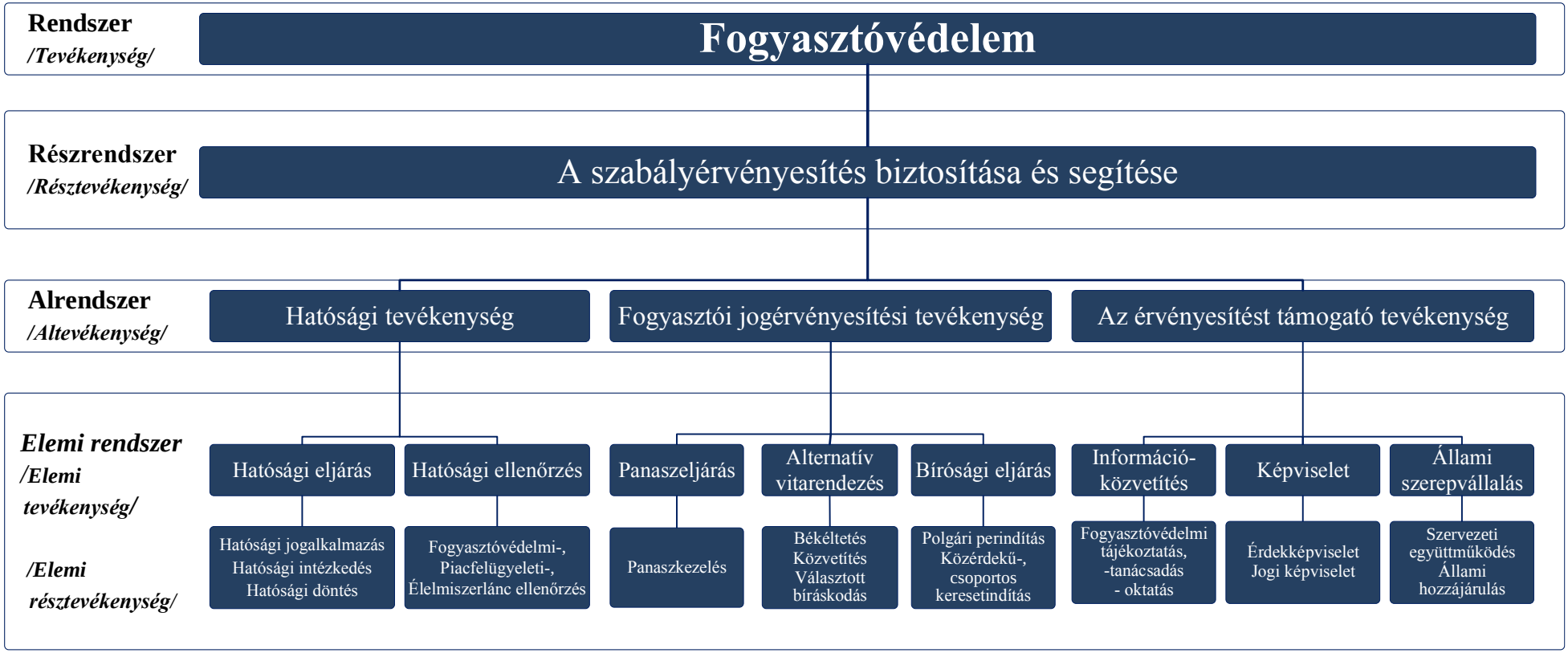
26. ábra: Az érvényesítést támogató tevékenységek felépítése

Forrás: Saját összeállítás

A fogyasztóvédelem átfogó tevékenységi hálójának feltárása és strukturálása után alkottam meg a szűk értelemben vett fogyasztóvédelmi tevékenységrendszer egyik lehetséges modelljét, amelyet a 27. ábra szemléltet. A modell az eddigi rendszerszemléletű vizsgálat végleges eredménye, amely a kutatás célkitűzése szerint, egy teljesen új szempontot jelenthet a fogyasztóvédelmi rendszer átfogó vizsgálatának megvalósításához. A modell felállítása és a fogyasztóvédelmi tevékenységek rendszerezésének eredményeként fogalmazódott meg a második tézis, amely abból a feltételezésből indult ki, hogy a fogyasztóvédelem második részrendszere feladatellátási szempontból három tevékenységi alrendszerre bontható. Egyrészt a szabályok ellenőrzésére, másrészt a felvetődő fogyasztói jogsérelmek kezelésére és harmadrészt a szabályérvényesítést átfogóan támogató alrendszerre. A H2 hipotézis és a tevékenységrendszeri modell igazolására a félig strukturált mélyinterjúk módszerét is igénybe vettem, melynek során egyes elemek megnevezései pontosításra kerültek, míg más elemek kikerültek a struktúrából. A mélyinterjúk módszertani leírása a 7. fejezetben található.

T2 tézis

A fogyasztóvédelem második részrendszerét a fogyasztóvédelmi szabályok érvényre jutását biztosító és segítő tevékenységek alkotják. Ez Magyarországon a következő alrendszerekből áll: hatósági alrendszer (a jogszabályok betartásának ellenőrzése), fogyasztói jogérvényesítési alrendszer (a felvetődő fogyasztói jogsérelmek kezelése), valamint az érvényre jutást segítő és támogató alrendszer (általános fogyasztói érdekvédelem és a vásárlói tudatosság fejlesztése). A szűken értelmezett fogyasztóvédelmi rendszer modellt ezen alrendszerek elemi tevékenységeinek együttese alkotja.



27. ábra: A szűken értelmezett fogyasztóvédelem tevékenységrendszerének modellje

Forrás: Saját összeállítás

6. NEMZETKÖZI KITEKINTÉS

A kutatás második vizsgálati tárgya a szabályérvényesítési részrendszerhez kapcsolódó intézményi struktúra. Ebben a fejezetben a tevékenységek rendszerezésénél alkalmazott bontás szerint az országok intézményi sajátosságait vizsgálom. Az elemzés elsődleges célja viszonyítási alapok keresése a magyarországi fogyasztóvédelmi intézményi felépítés értékeléséhez. A vizsgálat ebben az esetben is csak a szűken értelmezett fogyasztóvédelmi modellre terjed ki, így az egyes európai országok hatósági, jogérvényesítési és az érvényesítést támogató intézményi rendszereit vizsgálom, helyenként Európán kívüli kitekintéssel. A magyarországi fogyasztóvédelmi intézményi vonatkozásokat a hatodik fejezetben tárgyalom.

Önmagában a fogyasztóvédelmi intézményrendszer kiépítése – bármelyik országot tekintve – bonyolult folyamat, mert egy rendkívül összetett struktúra keretében valósul meg, ezért nem is található két egyforma és teljes mértékben összehasonlítható rendszer. Az országos szervezeti struktúrák vizsgálati szempontjainak keresésénél először intézményi modellek mentén indultam el, és ez alapján kategorizáltam be az adatbázis- és szakirodalom kutatás során feltárt országos fogyasztóvédelmi szervezeti listákat. Az elemzések eredményeit ország térképek által szemléltettem. A vizsgálati szempontok keresése során abból a feltételezésből indultam ki, hogy a fogyasztóvédelmi szabályérvényesítés intézményei Európa országaiban eltérő modellek mentén alakultak ki, azok felépítése az országok jellegzetességeihez igazodva változnak, alakulnak át mind a mai napig. Ez alapján fogalmaztam meg a H3 hipotézisemet és kezdtem el az intézmények vizsgálatát, a közös vonások, hasonlóságok felkutatását.

H3 hipotézis

A fogyasztóvédelem intézményi rendszere Európa országaiban különböző felépítésű. Az európai intézményi struktúra vizsgálatához és összehasonlíthatóságához a közigazgatási rendszer és a tevékenységi oldalról történő megközelítés kellő alapot szolgáltathat.

6.1. Hatósági intézmények

A hatósági tevékenységeket végző fogyasztóvédelmi intézmények vizsgálatát a közigazgatási rendszer országos sajátosságai és intézményi modelljei mentén kezdtem el. A 6.1. alfejezetben először az Európai Unió tagállamainak közigazgatási jellegzetességeit, majd a fogyasztóvédelem központi intézményeit, azok típusait, sajátosságait, valamint tevékenységeik szerteágazását mutatom be. A fogyasztóvédelmi hatóságok, – ahogy arról korábban már a tevékenységeknél is szó esett – az államigazgatás keretein belül működnek.

6.1.1. Közigazgatási rendszermodellek

Az Európai Unió tagállamainak közigazgatási berendezkedése nagyfokú változatosságot mutat. A közigazgatási rendszerek elemzése során a leggyakrabban az alábbi modelleket használják a kutatók (Balázs, et al., 2011):

1) *Angol modell:* nincs nagy megkülönböztetés a köz- és a magán érdek között. Több figyelmet fordítanak a hatékonyság növelésére, fontos a racionalitás. A felügyelet a bíróságokra épül. Az önkormányzatok a hierarchikus közigazgatástól elkülönülve függetlenként működnek. A központi szerveknek jellemzően nincs helyi kirendeltségük. A minisztériumi feladatokat a helyi szervek szívességként, vagy ellenszolgáltatás fejében látják el. Jellemző országai*:* Egyesült Királyság, Írország, Ciprus, Málta.

2) *Francia modell:* centralizált közigazgatás, a bíráskodás a közigazgatási rendszeren belül helyezkedik el. Jellemző országai: Franciaország, Belgium, Luxemburg, Görögország, Olaszország, Portugália, Spanyolország.
3) *Német modell:* kancellária működése, a föderalizmusból adódó közvetett közigazgatás, az önkormányzatok egymás felett gyakorolt ellenőrzése, bírói felügyelet figyelhető meg. Jellemző országai: Németország, Ausztria.
4) *Skandináv modell:* földrajzi elhelyezkedése mellett az elkülönítés oka, hogy itt az állam és a közigazgatás szerepvállalása leginkább egymással mutat hasonlóságot. Jellemző országai: Dánia Svédország, Finnország, Norvégia, Hollandia.
5) *Kelet-Közép- Európa (volt szocialista) modell:* a közigazgatásra hatással van a szocialista múlt. A rendszerváltás után közigazgatásuk átalakítása hosszabb időt vett igénybe, melyhez társult az EU hatása. Jellemző országai: Bulgária, Csehország, Lengyelország, Észtország, Lettország, Litvánia, Magyarország, Románia, Szlovákia, Szlovénia.

A modellek ma már kezdenek elmosódni és átfedésbe kerülni, tehát teljesen elkülönült, tiszta forma napjainkban kevésbé megfigyelhető. Ez a sajátosság jellemzi a közigazgatási szervezeti struktúrákat is, vagyis kezd a feladat és a szervezet egyértelmű egymáshoz rendelése megszűnni. Korábban az állam feladatait a közigazgatás maga látta el, hierarchikusan-bürokratikusan felépülő, többé-kevésbé szoros alárendeltségben működő szervezetével. A döntéseket a közigazgatás csúcsán, egyszemélyi, vagy szűk testületi formában hozták meg. Manapság jellemzően állami és nem állami szereplők együttesen vesznek részt a döntések megvalósításában és akár a meghozatalában is. A tevékenységek esetében megnőtt a koordináció, az ösztönzés, a monitoring, és kisebb lett a hatósági operatív feladatok szerepe. A közigazgatási szervek tagolása [vertikális (azaz szintek szerint) vagy horizontális, azaz feladat/hatáskör/szektor szerint)] országonként jelentős eltéréseket mutat. A szintek egymáshoz való viszonya (államigazgatási, vagy önkormányzati jelleg) alapján is vizsgálhatók az országok. A vertikális tagolás bontható központi (az ország egészére nézve hatáskörrel rendelkező), helyi, valamint a kettő között elhelyezkedő területi/középszintű szervezetekre (a hierarchikus bontás is ide sorolandó). Az egyes országok e tekintetben eltérő sajátosságokat mutatnak. Egyik véglet például Luxemburg, Málta, Litvánia, Lettország, vagy Észtország, ahol egyáltalán nincs középszint, míg másik véglet például Németország, ahol 16 tartomány, 41 régió és 439 körzet van, vagy ilyen Olaszország, ahol 21 régión belül 103 provincia van. Hasonlóan nagyszámú tagolás figyelhető meg Franciaországban, Spanyolországban, vagy az Egyesült Királyságban. A volt szocialista országokban, – ahogy hazánkban is – szintén jóval több a kormánynak alárendelt szervek száma, mint más igazgatási rendszerekben. Számos példa van arra is, ahol a minisztérium nem hoz létre önálló hatóságot, hanem saját szervezeti egységeként végzi el az adott feladatot. A horizontális tagolást alapvetően a minisztériumi struktúra jelöli ki, melyek úgynevezett szektorok irányításáért, míg a hatóságok ennél szűkebb területért felelősek (Balázs, et al., 2011).

6.1.2. A fogyasztóvédelmi hatóságok országos sajátosságai

A fogyasztóvédelmi hatóságok néhány országos sajátosságait tekintve Finnországban például minisztériumi szinten a fogyasztóvédelmi politikáért és az élelmiszerbiztonságért a Ministry of Employment and the Economy (munkaügyi és gazdasági) a felelős, míg a fogyasztóvédelmi törvény betartatása a Ministry of Justice (igazságügy) feladata. A hatósági érvényesítés biztosításában a Consumer Agency/Consumer Ombudsman tekinthetőek a legfőbb szervnek. Az érvényesítés biztosításában elkülönült hatóságok működnek az élelmiszerbiztonság (Finnish

Safety and Chemicals Agency) és a pénzügyi felügyelet (Finnish Financial Supervisory Authority) területén (Finland, 2010). Németországban a fogyasztóvédelemnek nincs központi felügyeleti szerve. Állami szinten a fogyasztóvédelem a Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz[162] minisztériumhoz tartozik, azonban a törvények betartatásáért mind a 16 szövetségi tartomány felelős. Az országban a fogyasztóvédelem a megelőzés alapelvére épül, melynek fő szerve a Bundesinstitut für Risikobewertung (Kockázatértékelő Intézet). Az élelmiszerbiztonságért a Bundesamt für Verbraucherschutz a felelős (BMELV, 2011). Az országban a fogyasztóvédelem hatékony működtetését az állam jellemzően a civil szervezetekre ruházza át (ez nemcsak a fogyasztóvédelmi, hanem a környezetvédelmi, energiatakarékossági, egészséges táplálkozás területén is megjelenik). Az egyik legnagyobb német fogyasztóvédelmi civil szervezet a Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV), amely szövetséget alkotva 41 szervezetet (16 fogyasztói tanácsadó központot, 25 egyéb fogyasztói politikával foglalkozó szervezetet) ölel fel. A szövetség nyilvánosan képviseli a fogyasztók érdekeit, akár eljárásokat indíthat, és együtt dolgozik a fogyasztóvédelmi politikát kidolgozókkal, a hatóságokkal, a vállalkozásokkal nemzeti és nemzetközi szinten (VZVB, 2015).

Belgiumban a szövetségi hatósági szervek felelősek a fogyasztóvédelemért. A fogyasztóvédelmi politika teljes egészében a Federal Public Service (FPS) for the Economy, SMEs, Self-Employed and Energy[163] hatáskörébe tartozik. Az Egyesült Királyságban a fogyasztóvédelem tevékenységi (rendszer) szintjei szerint strukturáltság figyelhető meg. Az intézményrendszer szabályozást-, végrehajtást-, azon belül tanácsadást-, tájékoztatást végző szervezetekre bontható. Minisztériumi szinten a Department for Business, Innovation and Skills (BIS) felelős a fogyasztóvédelem szabályozásáért. Hatósági szinten a legnagyobb független végrehajtó szerv eddig az OFT volt. Tevékenysége az eljárást igénylő ügyekre koncentrálódott. Feladata a verseny felügyelete és a megfelelő piaci működés elősegítése volt.[164] A végrehajtásért az 1956 óta működő Trading Standards Institute (TSI) felelős, mely regionális és helyi szinten körülbelül 200 irodával működve országszerte segíti a fogyasztók védelmét. Feladatkörébe a tájékoztatás, a panaszok kivizsgálása, a jogszabályok betartásának ellenőrzése is beletartozik (BIS, 2011).

6.2. A fogyasztói jogérvényesítés intézményei

A globalizáció, az áru szabad mozgása, a határon átnyúló vásárlások eredményeként a fogyasztóvédelem jogérvényesítésének országhatárokon kívülre is ki kell terjednie. A főbb intézményeket a korábbi tevékenységi struktúrát követve a panaszeljáráshoz, az alternatív vitarendezéshez és a bírósági eljáráshoz kötődően vizsgálom.

6.2.1. A jogérvényesítés intézményi megoldásai

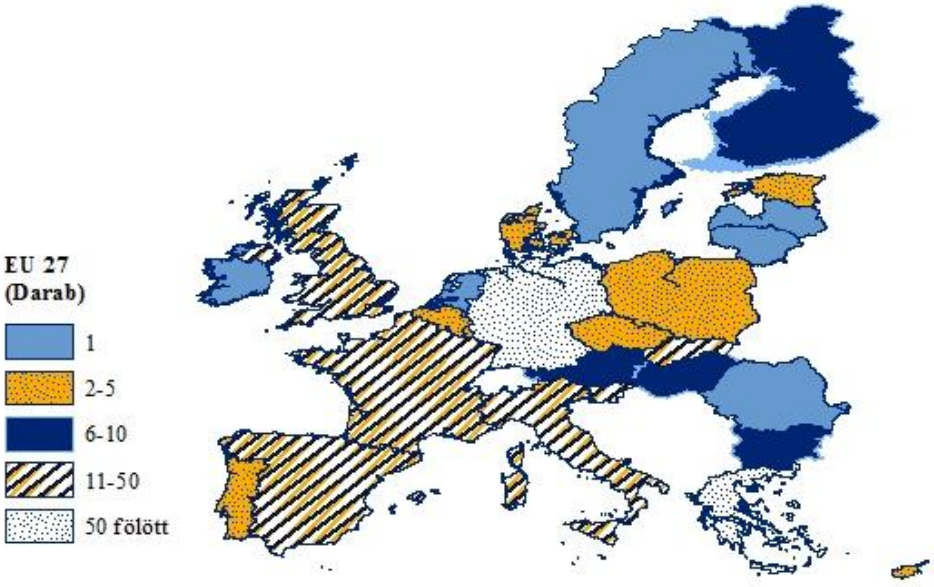
A fogyasztóvédelem szervezetrendszere úgy is strukturálható, hogy az adott tevékenységeket milyen arányban végzik állami, vagy civil (nem állami) szervezetek. A fogyasztói jogérvényesítés intézményeit e szempontrendszer szerint is elemeztem. Garai és Ritter a civil fogyasztóvédelem kialakulását vizsgálva azt állapították meg, hogy Európa országaiban az

[162] Német Szövetségi Igazságügyi és Fogyasztóvédelemért felelős Minisztérium
[163] Gazdaság-, Kis-és középvállalat-, Magán- és Energia Szövetségi Közszolgálat
[164] 2014 elején a Competetion Commission (CC) szervezettel együtt összevonták Competition and Markets Authority (CMA) néven. Cseres szerint ezen intézményi változásokról szóló döntések jellemzően politikaiak, mögöttük többnyire költségvetési megfontolások húzódnak meg. A közigazgatási intézmények hasonló átszervezésére került sor 2010-ben Dániában, 2011-ben Írországban, vagy 2013-ban Finnországban is (Cseres, 2013).

eltérő fejlődés eredményeképpen a fogyasztóvédelmi tevékenység végzésére három intézményi struktúra alakult ki (Garai & Ritter, 1998):

1) Az *állami intézményrendszer van előtérben* a fogyasztóvédelmi tevékenységek lebonyolításában.
   Jellemző országok: Finnország, Svédország, Norvégia, Dánia.
2) A *civil (nem állami) szervezetek rendszere van előtérben*.
   Jellemző ország: Németország.
3) *Vegyes intézményrendszer*. Itt a fogyasztóvédelmi tevékenységeket az állami és civil szervezetek együtt végzik.
   Jellemző országok: Belgium, Franciaország, Spanyolország.

A szervezetek vizsgálatát a *jogsértés ellen fellépő szervezetek*[165] körével kezdtem, melynek alapját a tagállamok Unió felé történő tájékoztatási kötelezettsége szolgáltatta (28. ábra). Szélsőséges eseteket tekintve vannak olyan országok (Írország, Lettország, Litvánia, Hollandia, Románia, Svédország), amelyek mindössze egy szervezetet nevesítenek, míg a másik véglet Görögország (71) vagy Németország (76) több mint 70 szervezetet sorol ide.



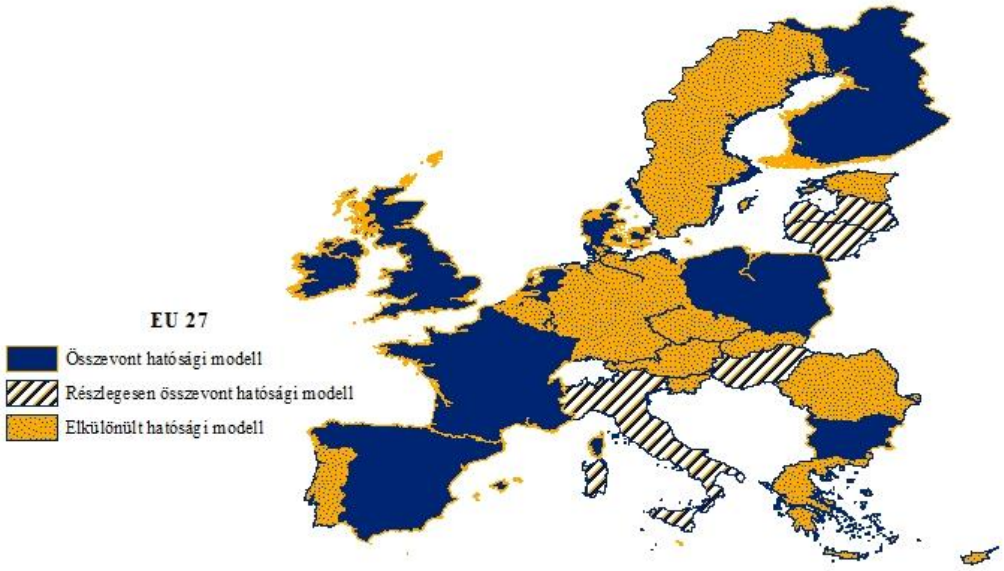
28. ábra: Jogsértés elleni fellépésre feljogosított szervezetek száma, 2012
Forrás: (Európai Bizottság, 2012) alapján saját szerkesztés

Magyarázatot keresve a számosság alakulására, korrelációs vizsgálatot végeztem a darabszám és az adott ország területének nagysága között (Pearson Corr.:0,517 Sig.:0,006), mely alapján valóban lehet összefüggés közöttük, azonban egyértelmű igazolása nem bizonyított. Az egyes tagállamok eltérő intézményi struktúrája jellemzően abban mutatható ki, hogy az adott országban inkább hatóságokat, vagy civil szervezeteket jelölnek ki. Magyarország az utóbbi kategóriába tartozik, ugyanis hazánk kizárólag csak civil fogyasztóvédelmi szervezeteket[166] (8) sorolt ide. Cseres Katalin a fogyasztóvédelem és a versenyjog jogérvényesítési területén vizsgálta az intézményi megoldásokat. Elemzésének

[165] A cél ebben a tekintetben nem a jogsértés kezelése, hanem a jogellenes gyakorlat megszűntetése. Az intézményi megoldásokat tekintve az Unió azt mondja ki, hogy e szervezetek független, az érdekek védelméért felelős köztestületek legyenek (azokban a tagállamokban, ahol van ilyen) és/vagy olyan szervezetek, amelyek célja a nemzeti jogalkotásban megállapított kritériumok alapján a fogyasztók kollektív érdekeinek védelme (2009/22/EK irányelv).

[166] Csepeli Fogyasztóvédelmi Egyesület, Csalán Környezet és Természetvédő Egyesület, Fogyasztói Jogérvényesítő Szervezet, Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, Magyar Energiafogyasztók Szövetsége, Magyar Autóklub Egyesület, Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület, Pénzügyi Ismeretterjesztő és Érdek-képviseleti Egyesület.

szempontja az volt, hogy a szervezetek mennyire különülnek el egymástól az egyes országokban. Ez alapján három modellt különített el: (1) összevont; (2) részlegesen összevont és (3) elkülönült hatósági modell. A közigazgatás modelljeit alapul véve ez az összevonás leginkább az angol és a skandináv modellbe tartozó országokra jellemző. Cseres tanulmányában azt a következtetést vonja le, hogy a fogyasztóvédelmi és versenyjogi jogérvényesítés egyetlen hatóságba történő összevonása a közös munka, tapasztalat, szoros koordináció miatt hasznosnak bizonyulhat és a háttértevékenységek és szolgáltatások egyesítésével költségeket tudnak megtakarítani. Az önálló hatóság előnye viszont, hogy nem kell kompromisszumot kötnie a különböző célok mentén és önállóan dönthet (Cseres, 2013). Magyarország ebben a tekintetben a részlegesen összevont hatósági modellbe tartozik, mivel mind a verseny és mind a fogyasztóvédelmi jogérvényesítés központi szerve végez olyan tevékenységet is, amely a másik szerv területéhez kapcsolódik. A felmerülő hatásköri átfedések problémáját jogszabály útján kezelik.



29. ábra: Intézményi modellek a versenyjogi és a fogyasztóvédelmi jogérvényesítésben

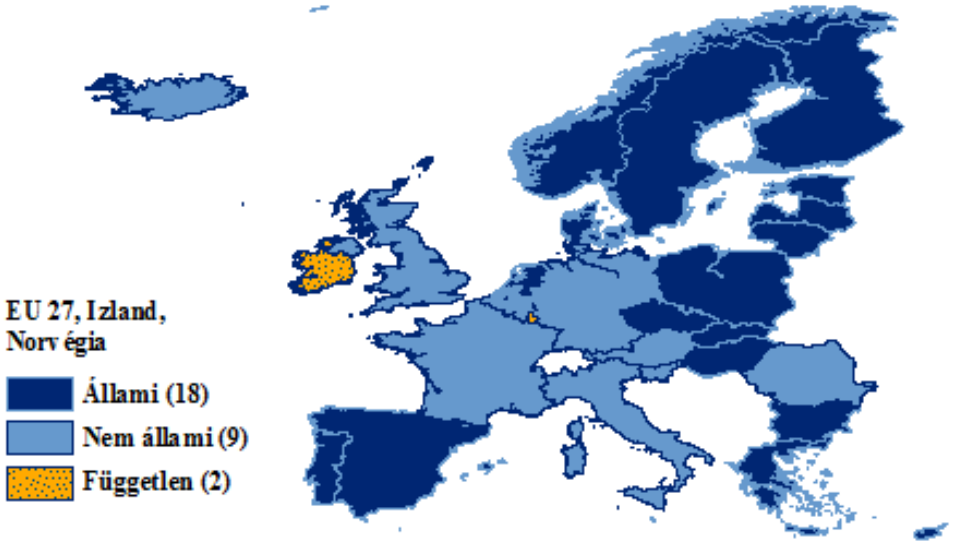
Forrás: Saját szerkesztés (Cseres, 2013, p. 74) munkája alapján

6.2.2. A panaszkezelés intézményi sajátosságai

A határon átnyúló panaszkezelés megoldására minden uniós országban, valamint Norvégiában és Izlandon is létrehozták az Európai Fogyasztói Központ (EFK) szervezetét, melyek együttese az Európai Fogyasztói Központok Hálózatát alkotja. A központok feladata a határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok és jogviták rendezésének megkönnyítése, valamint a fogyasztók tájékoztatása a hazai és uniós fogyasztóvédelmi rendelkezésekről, illetve azok érvényesíthetőségéről. A központokhoz 2013-ban több mint 80 000 információs megkeresés[167] és 30 000 fogyasztói panasz[168] érkezett, melyből a legtöbb légi utas témájú volt (Európai Bizottság, 2014c). A szervezetek működtetését illetően nincs egységes keret vagy rendszer, egyes tagállamokban független szervezetek, másokban civil szervezetek vagy hatóságok működtetik őket (30. ábra). A legtöbb országban (18) hatósági, azaz állami, míg a nyugat- és közép európai országokban jellemzően nem állami (9), két országban (Írország és Luxemburg) pedig teljesen független szervezeti hatáskörbe utalva működnek. Az Európai Bizottság a működési költségek 50 százalékát pályázat útján finanszírozza, míg a másik felét a nemzeti

[167] Előző évhez képest 26,7 százalékos növekedést jelent.
[168] Előző évhez képest 17,8%-os növekedést jelent.

költségvetés állja. A Központok működése alapvetően írásbeliségen alapul, és a nemzeti fogyasztók, valamint más tagállam állampolgárainak határokon átnyúló panaszkezelésére irányul (European Communities, 2013).



30. ábra: Az Európai Fogyasztói Központokat működtető intézménytípusok, 2012

Forrás: (ECC-NET, 2012, p. 12) alapján saját szerkesztés

A panaszkezelés országos sajátosságait egy OECD által készített Consumer Policy Toolkit című tanulmányra alapozva mutatom be. Belgiumban bárki élhet panasz bejelentési jogával a belga gazdasági és fogyasztóvédelmi törvényeknek megfelelően a Federal Public Service Economy szervezetnél. Évente 15 ezer panasszal foglalkozik a szervezet. Dániában a kormány egy Fogyasztói Forródrótot tart fenn információs és tanácsadási szolgáltatással a fogyasztók számára, melyet a dán központi fogyasztóvédelmi szervezet, a National Consumer Agency működtet. Minden évben körülbelül 35 ezer fogyasztónak nyújt segítséget, és 2-3 ezer esetet kezel. Finnországban a Consumer Advisory Service látja el a fogyasztókat és a vállalkozásokat információval jogaikról és kötelezettségeikről, és viták esetén a közvetítői szerepet is betölti közöttük. A szervezet működtetése 2009-től az önkormányzatoktól az állam kezébe került. Svédországban a National Board for Consumer Complaints (ARN) állami hatóság a bírósághoz hasonló funkcióval bír. Elsődleges feladata a fogyasztók üzleti szervezetekkel szemben benyújtott panaszainak pártatlan rendezése, mely eljárásnak nincs költségvonzata. Bár a testületi ajánlás jogilag nem kötelező érvényű, a cégek többsége mégis eleget tesz a döntésben megfogalmazott követelményeknek. Franciaországban a fogyasztók panaszaikat az országos és helyi fogyasztói szervezeteknél nyújthatják be. Közel 17 országos szervezet áll kapcsolatban a General Directorate for Competition Policy Consumer Affairs and Fraud Controllal[169], amely egy fogyasztói panaszbarométert állított fel. Ennek lényege, hogy a beérkezett panaszokat elemzik, ágazatok (12 típus) és áruk szerint (54 típus), valamint a panasz jellege szerint (5 fő típus, 40 téma és több mint 160 speciális kérdés köré csoportosítva). Ezenfelül az országban néhány vállalkozás például vitás helyzeteket kezelő mechanizmusokat hozott létre, valamint kialakították az állami hatóságokkal egyetemben a független ágazati ombudsman intézményét (OECD, 2010).

A panaszkezelés uniós szintű intézménye az Európai Ombudsman, melynek legfőbb feladata az uniós polgárok, vállalkozások és szervezetek által benyújtott panaszok kivizsgálása.

[169] Versenypolitikai-, Fogyasztóügyi-és Csalás ellenőrzési Főigazgatóság

Az ombudsman a hivatali visszásságok feltárásában segít, olyan eseteket vizsgál, amikor az uniós intézmények nem járnak el jogszerűen, nem tartják tiszteletben a jó közigazgatás alapelveit, vagy megsértik az emberi jogokat. Az Európai Ombudsman 2012-es éves jelentése alapján abban az évben 2442 panasz érkezett be, melynek mindössze 30%-a tartozott az intézmény hatáskörébe. A panaszok döntő többségét magánszemélyek tették az Európai Bizottságra vonatkozóan. Az Európai Ombudsman személyzete 2012-ben 66 fő, működési költségei az Európai Unió költségvetésében önálló szakaszként jelenik meg, melynek összege 9,5 millió euró volt. Az Európai Ombudsman szorosan együttműködik más országokban tevékenykedő ombudsmanokkal, mely hálózatos formában is működik Ombudsmanok Európai Hálózat néven. Ez az együttműködés jelenleg 35 európai országban 99 hivatalt fog össze (Európai Ombudsman, 2013).

6.2.3. Az alternatív vitarendezés európai sajátosságai

Az alternatív vitarendezéshez (azaz a bíróságon kívüli jogérvényesítési eljárásokhoz) kapcsolódóan az Európai Unió különböző hálózati rendszereket működtet. Egyik ilyen a határon átnyúló problémák esetére a SOLVIT[170] problémamegoldó hálózat, mely magánszemélyek vagy vállalkozások és egy másik ország hatóságai közötti problémák gyors és informális megoldására hivatott, bíróságon kívüli eszköz. Jellemzően az uniós jog esetleges helytelen alkalmazásával kapcsolatos vitás kérdésekkel foglalkozik. A rendszer 2002-ben jött létre, minden tagállam valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia saját közigazgatási rendszerén belül létrehozott központok hálózataként. A SOLVIT-központok közvetlenül egy online adatbázison keresztül tartanak egymással kapcsolatot, és adott problémára tíz héten belül nyújtanak megoldást.

Az alternatív vitarendezésben a SOLVIT-hoz hasonló rendszer a FIN-NET[171], mely szintén olyan együttműködési hálózat, amely a pénzügyi piaci szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő fogyasztói panaszok bíróságon kívüli rendezésére szolgál. A FIN-NET határon átnyúló pénzügyi piaci szolgáltatásokkal (bankok, biztosító társaságok, befektetési cégek stb.) kapcsolatban felmerülő vita esetén vehető igénybe. A SOLVIT-hoz hasonlóan minden uniós tagország, valamint Izland, Lichtenstein és Norvégia működtet ilyen hálózatot, jelenleg több mint 50 szervezet dolgozik együtt.

A békéltetési tevékenység során alkalmazott országos intézményi megoldások a panaszkezeléshez hasonlóan eltérőek. Vannak országok, ahol ezt a központi államigazgatási hatóság körébe utalják. Erre példa Dánia (Fogyasztói Panaszok Irodája), vagy a skandináv országok (fogyasztói panaszbizottságok). Más országokban decentralizált formában oldják meg a békéltetést, úgynevezett jogvita bizottságok által, amelyek nem állami, hanem magánszervként működnek. Ilyen forma működik például Hollandiában, vagy Belgiumban. Az alternatív vitarendezésre Spanyolországban, Portugáliában például fogyasztói választottbírósági rendszert alakítottak ki (Dézsi, 2009).

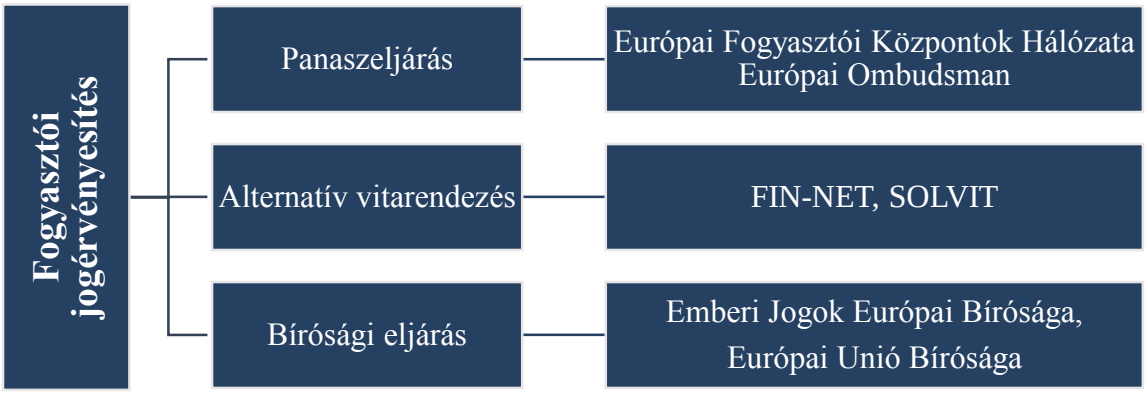
A békéltetés legismertebb szervezeti formája a békéltető testület. Az egyes országok tekintetében itt is kétféle megoldás alkalmazása jellemző. Egyrészt a centralizált formában működtetett békéltető testület, melynek jellemzője, hogy az államigazgatás szervezeteként működtetik, jellemzően jogszabály hozza létre és fenntartását az állami költségvetés finanszírozza. Ez a forma jellemző a skandináv országokban. A másik megoldás a nem állami békéltető testületi forma, melyet jellemzően kamarák vagy köztestületek mellett működtetnek, és a békéltetés költségeit is azok viselik. Ez a forma működik az Egyesült Királyságban, Hollandiában, Németországban (Fazekas, 2007).

[170] Solve it (oldd meg).
[171] Financial Dispute Resolution Network

6.2.4. A bírósági eljárás intézményi sajátosságai

A jogérvényesítés harmadik alrendszere a bírósági eljárás, melyhez kapcsolódóan két szervezetet emelnék ki. Az egyik a nemzetközi szintű Emberi Jogok Európai Bírósága (ECHR), mely jelenleg 47 állam bírójából áll, akik nem képviselnek egyetlen államot sem. Az intézmény feladata annak biztosítása, hogy az államok tiszteletben tartsák az Emberi Jogok Európai Egyezményében foglalt jogokat és biztosítékokat. Ezen feladatot az intézmény az egyének, vagy esetenként államok által benyújtott panaszok vizsgálatának útján látja el. Ítélete kötelező jellegű, vagyis az érintett államok kötelesek azokat végrehajtani. Másik fő intézmény az Európai Unió Bírósága**,** mely az uniós kormányok és az uniós intézmények közötti jogvitákat rendezi. Magánszemélyek, valamint vállalkozások és más szervezetek is fordulhatnak a Bírósághoz, ha véleményük szerint valamelyik uniós intézmény megsértette a jogaikat. Az intézményt uniós tagállamonként egy-egy bíró alkotja, akiknek munkáját kilenc főtanácsnok segíti.

A bírósági eljárás a békéltetéshez hasonlóan eltérő országos sajátosságokat mutat. Közérdekű kereset indítása esetében például abban különböznek az egyes tagállamok, hogy ki jogosult a fogyasztók nevében eljárást indítani. Vannak országok, ahol civil szervezetek, ez jellemző Németországban, Görögországban, Spanyolországban, Franciaországban, Olaszországban, Luxemburgban, Hollandiában, Portugáliában és Magyarországon is. Más országokban, mint például az Egyesült Királyságban, Dániában, Írországban független, vagy állami (közigazgatási) hatóságok jogosultak erre. Egyedül Belgiumban található olyan megoldás, ahol mindkét típusú szervezet egyaránt jogosult erre (Németh, 1998). A tagállami bírósági rendszerek nagyon sokfélék, és tükrözik a bíróságokra vonatkozó nemzeti hagyományok különbségeit. A legtöbb tagállamban többféle típusú bíróság létezik, általában három fő fajtáját lehet azonosítani: (1) rendes bíróság[172]**;** (2) szakosodott bíróság[173] és/vagy (3) alkotmányos kérdésekkel foglalkozó bíróság.[174] Az alábbi 31. ábra összefoglalóan, tevékenység szerinti bontásban mutatja az európai szinten működő főbb jogérvényesítési szervezeteket, hálózatokat.



31. ábra: A jogérvényesítés főbb intézményei és hálózatai Európában
Forrás: Saját összeállítás

[172] A rendes bíróságok általában polgári ügyekben felmerült vitákkal (vagyis állampolgárok és/vagy vállalkozások közti vitákkal) és/vagy büntetőügyekkel foglalkoznak.
[173] Speciális ügyekre szakosodtak, mint például a hatóságok és állampolgárok vagy vállalkozások közti viták (közigazgatási ügyek).
[174] Ezen szervezetek az alaptörvény tiszteletben tartását biztosítják. E bíróságok vagy intézmények közül soktól lehet kérni annak ellenőrzését, hogy egy bizonyos jogszabály vagy jogalkotási aktus megfelel-e az alaptörvényi követelményeknek. Ilyen bíróságok vagy intézmények egyedi ügyeket is tárgyalhatnak, de általában csak legutolsó lehetőségként.

6.3. Támogató hálózati rendszerek és intézmények

A fogyasztóvédelem hatékony működésének támogatásában is több szervezet vesz részt, és létrejöttek olyan hálózati rendszerek is, melyek nemzetközi, európai, és nemzeti szinten segítik az együttműködéseket. Az országos sajátosságok elemzését ebben az esetben is az elemi tevékenységek mentén (információközvetítés, képviselet, állami szerepvállalás), helyenként az elemi résztevékenységek (fogyasztóvédelmi tájékoztatás, fogyasztóvédelmi tanácsadás, fogyasztóvédelmi oktatás érdekképviselet, szervezeti együttműködés, állami hozzájárulás) szerinti bontásban végeztem.

Nemzetközi szinten fontos szerepet tölt be a Nemzetközi Fogyasztóvédelmi és Végrehajtó Hálózat (ICPEN), mely nemzetközi és uniós államokat is magába foglal, jelenleg összesen 53 országot. Célja, hogy információt nyújtson és megelőzze a fogyasztóvédelmi jogszabályok határokon átnyúló megsértését Európán kívül is. Továbbá előmozdítsa a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok közötti nemzetközi érvényesülést biztosító együttműködést, valamint tisztességes piaci feltételeket teremtsen a fogyasztók számára (Európai Bizottság, 2014a). Európai hatáskörű legfőbb támogató szervnek az Európai Bizottság tekinthető, melynek főigazgatóságával (DG SANCO) szorosan együttműködik – a szintén az Európai Bizottsághoz tartozó – Fogyasztó-, Egészség- és Élelmiszerügyi Végrehajtó Ügynökség (CHAFEA)[175]. Feladata az uniós egészségügyi program, a fogyasztóvédelmi program és a jobb képzés a biztonságosabb élelmiszerekért programok végrehajtása, melyet 50 fős alkalmazotti létszámmal és 7,2 millió eurós (2013) éves kiadási keret között végez. Az élelmiszerbiztonság területén ilyen szervezet a 2002 óta működő Európai Élelmiszer-biztonsági Hatóság (EFSA). A szervezet feladata a független tudományos tanácsadás, kockázatbecslés, adatok gyűjtése és elemzése, valamint a kockázatokról történő tájékoztatás. Az EFSA továbbá információt szolgáltat az EB számára az összes olyan kérdésben, amely az élelmiszerfogyasztással, a fogyasztók egészségével és biztonságával összefüggésben van, továbbá véleményezi a tervezett szabályozásokat is. A hatóság tevékenységét 400 fő alkalmazotti létszám és több mint 1500 külső szakértő alkalmazásával, nagyságrendileg 78 millió eurós (2013) éves kiadási keret között végzi (EFSA, 2013). Meghatározó szerv továbbá az Európai Gyógyszerügynökség (EMEA) is, melynek feladata a fogyasztóvédelemhez kötődő egészség védelme, a gyógyszerek értékelése és felügyelete a köz- és állategészségügy területén. A piacfelügyelet területén a PROSAFE az európai országok piacfelügyeleti hatóságai által 1991-ben alapított nonprofit szervezet tölt be hasonlóan jelentős szerepet, amelynek célja a szakemberek tájékoztatása, oktatása, ösztönzése, a legjobb gyakorlatok kidolgozása és megismertetése. Jelenleg 34 tagország, valamint nemzetközi szervezetek szerepelnek hivatalosan a tagok listáján.

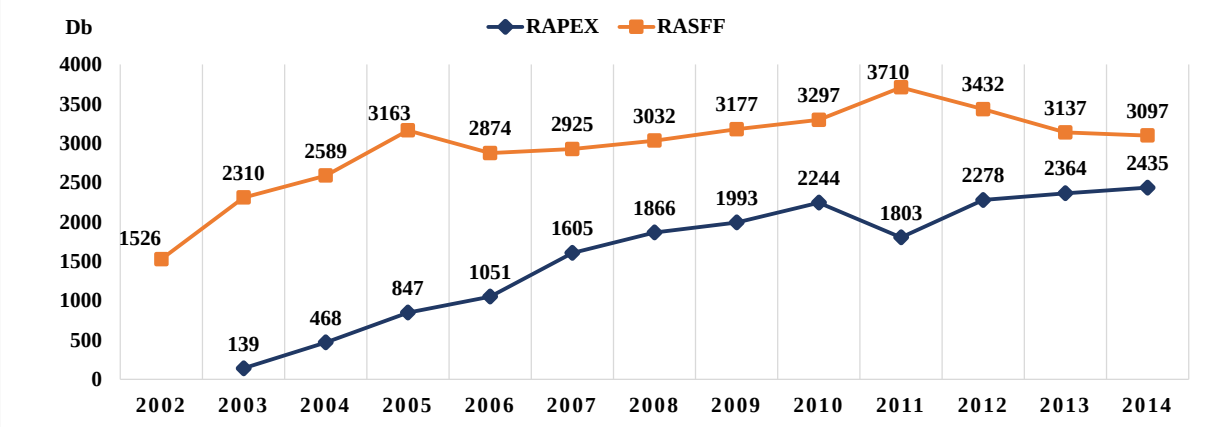
6.3.1. Fogyasztóvédelmi információközvetítési rendszerek

Az információközvetítés területéhez kapcsolódó fogyasztóvédelmi tájékoztatásban, a hatósági és a jogérvényesítési tevékenységet végző szervezetek egyaránt jelentős szerepet képviselnek. Európai szinten több információs hálózati rendszert is kialakítottak a gyors információcsere érdekében. Ilyen hálózati rendszer a RAPEX, vagy az RASFF. A termékbiztonság területén működik a RAPEX[176], amely a fogyasztók egészségét és biztonságát veszélyeztető

[175] Az Egészség- és Fogyasztóügyi Végrehajtó Ügynökség (EAHC) jogutódja, melyet 2005 és 2015 közötti időszakra hoztak létre azzal a céllal, hogy a második közegészségügyi programot (2008-2013), és a fogyasztóvédelmi programot (2007-2013) érintő intézkedések végrehajtását irányítsa. A jelenlegi szervezet 2014. január 1-től kezdte meg a működését és megbízatása 2024-ig szól.

[176] 2001/95/EK irányelv (az általános termékbiztonságról szóló irányelv) 12. cikke hozta létre ezt a rendszert.

termékekre[177] (nem élelmiszer) hívja fel a figyelmet. Minden tagállam egy úgynevezett kapcsolattartó pontot működtet valamely nemzeti hatóságán belül[178], ahonnan az értesítéseket adják. Ennek két fajtája van, egyik a sürgősségi intézkedést igénylő értesítés, a másik pedig a tájékoztató értesítés. A RAPEX célja a veszélyes termékek értékesítésének megelőzése mellett a tagállami hatóságok által végzett piacfelügyeleti és ellenőrzési tevékenységek hatékonyságának figyelemmel kísérése is. A gyakorlatban a legtöbb veszélyesnek minősített termék a ruházati-és divatcikkek, valamint a gyermekjátékok közül kerül ki, a származást tekintve pedig Kínából érkeznek[179] (RAPEX, 2013). A tájékoztató rendszer második tagja az RASFF (élelmiszerekre és takarmányokra vonatkozó gyors vészjelző rendszer), amely az élelmiszerek és takarmányok által jelentett, az emberi egészséget közvetlenül vagy közvetve érintő kockázatokról történő értesítésre szolgál.[180]A rendszert az Európai Bizottság irányítja az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatósággal együtt, melynek tagja a 28 tagállam, Norvégia Izland és Liechtenstein. Itt is minden országban kapcsolattartó pontok vannak, amelyek elősegítik az információk gyors eljutatását az illetékes hatósághoz.[181] Az RASFF továbbá összeköttetésben van az Egészségügyi Világszervezet (WHO) „Nemzetközi Élelmiszer-biztonsági Hatóságok Hálózata” (INFOSAN) nevű gyorsvészjelző rendszerével, melyhez több mint 160 ország kapcsolattartó pont tartozik. A RAPEX rendszer 2003, míg az RASFF 1992 óta működik, de csak 2002-től jelenik meg az uniós jogszabályokban. Visszautalva a korábban tárgyalt fogyasztóvédelmi politikára, a RAPEX, mint a biztonság erősítésének egyik eredménymutatójaként jelenik meg.[182] Ha a tájékoztatási rendszer hatékonyságát az értesítések számának növekedésében mérjük, akkor jelentős javulás figyelhető meg az elmúlt több mint tíz év viszonylatában (32. ábra).



32. ábra: RAPEX és RASFF rendszereken leadott értesítések száma 2002-2014

Forrás: Saját gyűjtés és szerkesztés a (RAPEX, 2008), a (RAPEX, 2012), az (RASFF, 2013), az (RASFF, 2015), a (RAPEX, 2013) és a (RAPEX, 2014) dokumentumok adatai alapján

[177] Az értesítésnek négy kritériuma van ebben a rendszerben: (1) a termék fogyasztási cikk; (2) az intézkedések hatálya alá tartozik; (3) súlyos kockázatot jelent a fogyasztók egészségére és biztonságára és (4) a súlyos kockázat határokon átnyúló jelleggel rendelkezik. Ez azt jelenti, hogy az országon belüli esetek nincsenek benne.

[178] Magyarországon ezt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság működteti.

[179] 2013-ban a bejelentett termékek 64%-a származott innen.

[180] Létrehozását a 178/2002/EK rendelet írta elő, szabályait a 16/2011/EU rendelet tartalmazza. Az RASFF rendszerében a beérkező bejelentések az élelmiszer-biztonsági kockázat mértéke alapján három kategóriába sorolhatók: (1) riasztás; (2) tájékoztatás és (3) határ visszautasítás.

[181] Magyarországon az illetékes hatóság a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal, a szervezeten belül az Élelmiszerbiztonsági Kockázatértékelési Igazgatóság a nemzeti kapcsolattartó pont.

[182] Lásd (5. táblázat), ahol 2020-ig az elérendő célok között az egy reakciót kiváltó RAPEX bejelentések %-os arányának 10 százalékos növekedése szerepel.

A RAPEX tendenciájában 2011-ben törés figyelhető meg, melyet az éves beszámolójában többek között a költségvetési megszorítások hatásával magyaráz (RAPEX, 2012). Ezzel szemben az RASFF-nél 2012-től tapasztalható csökkenés, amely a határ visszautasítások számának jelentős csökkenése miatt következett be, míg a riasztások és tájékoztatások száma ez idő alatt is növekedett. Az utolsó évet, azaz 2014-et vizsgálva összesen 2435 db RAPEX értesítést adtak le a rendszeren, melyből 291 Magyarországról érkezett és ezzel a legtöbb értesítést küldő ország lettünk az uniós tagállamok rangsorában. Az RASSF beszámolója alapján 2014-ben 3097 db befogadott értesítés történt a rendszerben, melyből 732 riasztás, 1107 tájékoztatás és 1358 határ visszautasítás volt. Magyarország 15 értesítést küldött.

Az információközvetítési rendszer másik eleme a fogyasztóvédelmi tanácsadás. Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság tekinthető az egyik legfőbb szervnek, amelyet másik megnevezésében az Unió legfőbb tanácskozó és konzultatív intézményének tartanak. Egyik legfontosabb feladata az uniós intézmények és a civil társadalmi szervezetek közötti kapcsolat megteremtése. Az EGSZB saját kezdeményezésű „Véleményt" is kibocsát egyes jogszabályokról, illetve azokról a kérdéskörökről, amelyekkel megítélése szerint foglalkozni kell. A jogszabályalkotás során ezt mindig figyelembe kell venni. Az Európai Unióról szóló Szerződés Fogyasztóvédelem című fejezetében is benne foglaltatik, hogy „az Európai Parlament és a Tanács jogalkotási eljárás keretében, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottsággal folytatott konzultációt követően fogadja el a tagállami politikákat támogató intézkedéseket" (EUMSZ, 2010, p. 169. cikk 3.). A tanácsadásban és a szervezeti együttműködésben is jelentős szerepet betöltő másik szerv az Európai Fogyasztói Konzultatív Csoport (ECCG). A szervezet közvetlenül a nemzeti és az európai fogyasztói szervezetekkel vitatja meg a fogyasztóvédelmi problémákat, szükség esetén tanáccsal is ellátja azokat. Minderről részletesen tájékoztatja a Bizottságot, segítve ezáltal a fogyasztóvédelmi politika kidolgozását. A szervezet évente háromszor ülésezik, tagjai a tagállamok, valamint a BEUC és az ANEC szervezet egy-egy képviselője. Az ECCG-n belül pénzügyi szolgáltatások, energia, és a verseny területét érintő alcsoport van. Tanácsadói funkciót tölt be az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat (YEA) is, amelyet az állampolgárok részére hoztak létre, és amelynek munkáját jelenleg az Európai Polgári Akciószolgálat (ECAS) jogászai látják el. A szervezet az EU összes hivatalos nyelvén, a tagállamok mindegyikével kapcsolatos uniós és nemzeti jogi kérdésekkel foglalkoznak. A fogyasztóvédelmi oktatás, mint elemi rendszer nem rendelkezik jellegzetes nemzetközi, vagy európai szintű szervezetekkel. A fogyasztóvédelmi szakemberek szerint a legtöbb országban ezt a civil szervezetek hatáskörébe utalják (Garai & Ritter, 1998).

6.3.2. Fogyasztóvédelmi képviseleti rendszer

A fogyasztóvédelmi rendszer működésében a képviseleti alrendszer köréhez is számos szervezet kapcsolható, melyek jellemzően nonprofit formában működnek. Nemzetközi szinten a Fogyasztóvédelmi Világszervezetet (CI) a világ legnagyobb és legbefolyásosabb globális fogyasztóvédelmi szervezetének tartják. 1960-ban alakult nonprofit szervezetként, jelenleg 4 kontinens, 115 országában, több mint 220 tagintézménye van. Központja Londonban található, illetve regionális irodái vannak Ázsiában, Latin-Amerikában és Afrikában. Ez a szervezet világszerte támogatja, összefogja és képviseli a fogyasztóvédelmi szervezeteket, célja egy olyan világnak a megteremtése, ahol az összes fogyasztó számára egyaránt biztosított a fenntartható és biztonságos árucikkekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés. Hasonlóan globális méretekben működik az 1998-ban létrehozott Transzatlanti Fogyasztói Párbeszéd (TACD), mely az amerikai és az európai fogyasztói szervezetek fóruma. Napjainkig 40 európai és 24 amerikai fogyasztói szervezet csatlakozott hozzá, amelynek célja olyan közös fogyasztáspolitikai javaslatok kidolgozása az Amerikai Egyesült Államok (USA) és az Európai

Unió számára, amelyek egyaránt elősegítik a fogyasztók érdekeinek érvényesülését mindkét fél politikájában. Európai szinten fontos szerepet tölt be az ECCG munkáját is segítő, 1962 óta működő BEUC (Európai Fogyasztók Szövetsége).[183] Ez a legnagyobb civil szervezet az Európai Unióban, mely 30 ország 41 független fogyasztóvédelmi szervezetéből áll.[184] A szervezet az ECCG mellett az Európai Parlament munkáját is segíti. A szövetség uniós szinten képviseli a tagjait, az európai fogyasztók érdekeit.[185] A brüsszeli székhelyű intézmény 35 fős személyzettel rendelkezik, költségvetése tagdíjból és uniós forrásból tevődik össze, mely 2012-ben 3,9 millió eurót – 52 százaléka tagdíj – tett ki (BEUC, 2012). A minőségügy, azon belül is a szabványosítás fő képviseleti szerve az ANEC (Európai Szövetség a Fogyasztók Képviseletének Összehangolására a Szabványosításban), melynek másik neve az „európai fogyasztók hangja a szabványosítás terén". Az ANEC nemzetközi non-profit szervezetként működik 1995 óta, tagjai 33 ország fogyasztóvédelmi szervezeteinek egy-egy képviselője.[186] A szervezet célja, hogy elősegítse és képviselje a fogyasztók érdekeit elsősorban három európai szervezet (CEN, CENELEC és ETSI)[187] szabványainak, előírásainak kialakítása során, amelyek a fogyasztókat közvetve, vagy közvetlenül érinthetik.[188] Működését 95%-ban az Unió, 5 százalékban az EFTA[189] finanszírozza és ehhez részben a tagok is hozzájárulnak.

6.3.3. Fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerek

A fogyasztóvédelmi szervezetek közötti együttműködés (állami szerepvállalás tevékenysége) kiemelt szerepet tölt be a támogató rendszerben. E tekintetben kontinenseket átívelő nemzetközi szintű együttműködésekre is számos példa található.[190] Európai viszonylatban a legmeghatározóbb – a nemzeti végrehajtó hatóságok között – a Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat (CPCS), melynek keretében a nemzeti végrehajtó hatóságok különböző eljárási cselekményekre jogosultak, amennyiben az Unión belül jogsértést tapasztalnak. Az együttműködést a 2006/2004/EK rendelet (a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló rendeletet) szabályozza.[191] A hálózat az egyes tagállamok összekötő hivatalai és hatáskörrel rendelkező hatóságai közötti kommunikációból áll. Az összekötő hivatal egyfajta irányító szervként működő olyan tagállami hatóság, amely összehangolja az együttműködéseket. A hatáskörrel rendelkező hatóság körébe tartozik minden országos, regionális vagy helyi szinten létrehozott, a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, meghatározott jogszabályok végrehajtására

[183] A BEUC az Európai Parlament munkájára is jelentős hatással bír.

[184] Magyarországon az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület és a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége a tagja.

[185] Tevékenysége különösen nyolc területre fókuszál, úgymint a fogyasztói szerződések, a digitális jogok, a pénzügyi szolgáltatások, az élelmiszer, az egészség, a biztonság, az energia és fenntarthatóság, valamint a csoportos keresetek.

[186]Összességében az EU valamennyi tagállama, Macedónia, Törökország, valamint az EFTA két tagja Norvégia és Izland tartozik a tagok közé. Magyarországon az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület csatlakozott a szervezethez.

[187] A szervezetekről részletesebben lásd 5. melléklet, a pontos megnevezéseket pedig a rövidítések jegyzéke tartalmazza.

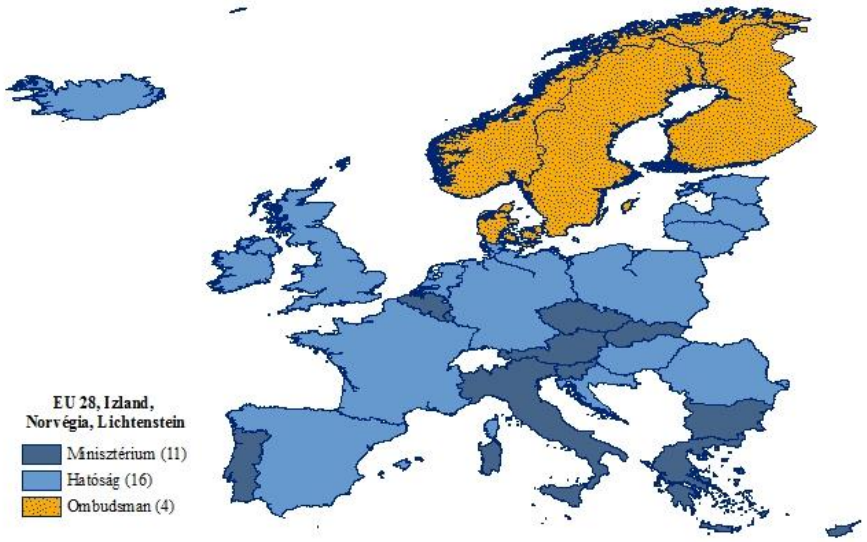
[188] Tevékenysége során elsősorban a gyermekek-, a közlekedés-, a vegyi anyagok biztonságára, valamint a háztartási berendezések, az információs társadalom, a környezetvédelem, az innováció, a szolgáltatások területeire fókuszál.

[189] European Free Trade Association.

[190] Ilyen a Latin-Amerika, Spanyolország, Portugália közötti együttműködést segítő FIAGC (Iberoamerican Forum of Consumer Protection Agencies), vagy a Közép-Amerika területén a CONCADECO (Central American Council of Consumer Protection), Dél-Kelet Ázsiában az ACCCP (ASEAN Coordinating Committee on Consumer Protection), vagy Kína, Japán és Korea fogyasztóvédelmi együttműködését segítő Consumer Forum of East Asia Nations szervezet.

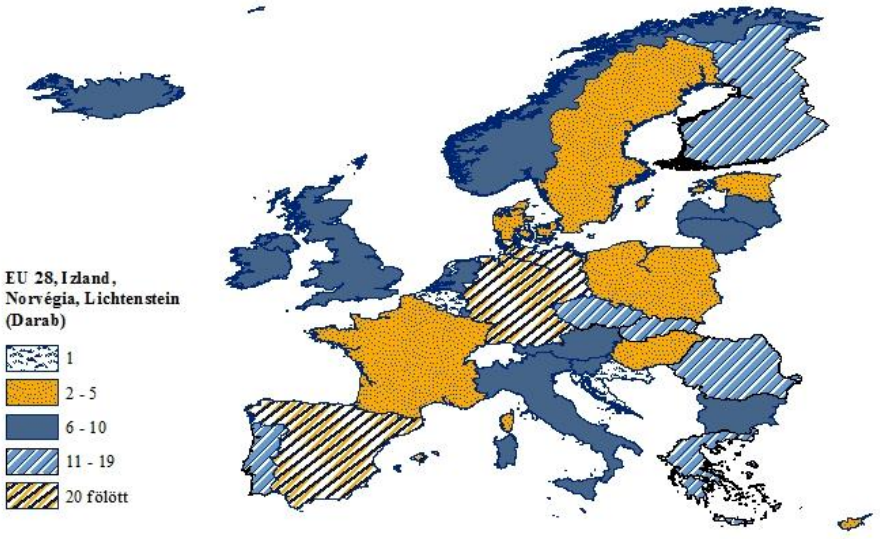
[191] A 2006/2004 EK rendelet (fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) célja, a végrehajtásért felelős hatóságok közötti, határon átnyúló együttműködés akadálymentessé tétele, annak érdekében, hogy felfedjék, kivizsgálják, megszüntessék, vagy megtiltsák a fogyasztóvédelmi jogszabályok EU-n belüli megsértését. Ennek megvalósítására hozták létre a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős állami hatóságok Unió-szerte működő hálózatát (fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat). A rendelet összehangolja a hatóságok vizsgálati és végrehajtási jogköreit, és rögzíti a vonatkozó információk cseréjére és/vagy a jogsértések megakadályozása érdekében tett végrehajtási intézkedésekre a határokon átnyúló helyzetekben vonatkozó mechanizmusokat.

hatáskörrel rendelkező hatóság.[192] A fogyasztóvédelmi összekötő hivatalokat horizontális tagolás mentén, minisztérium, hatóság és ombudsman intézményi struktúrába vizsgálva, az alábbi Európa térkép rajzolódik ki (33. ábra). A korábban tárgyalt közigazgatási berendezkedés skandináv modelljébe, valamint az állami intézményrendszerre támaszkodó modellbe sorolt országok teljesen megfeleltethetőek az ombudsman intézményi struktúrára építő tagállamokkal.[193] A minisztériumi[194] és hatósági struktúrát vizsgálva, a legtöbb országban a fogyasztóvédelmi szabályok érvényesüléséhez kapcsolódó együttműködést irányító összekötő hivatalokat jellemzően inkább hatósági, mint minisztériumi szinthez kötik.



33. ábra: Fogyasztóvédelmi összekötő hivatalok intézményi besorolása Európában, 2014
Forrás: Saját gyűjtés és szerkesztés az (Európai Bizottság, 2014b) jegyzék felhasználásával

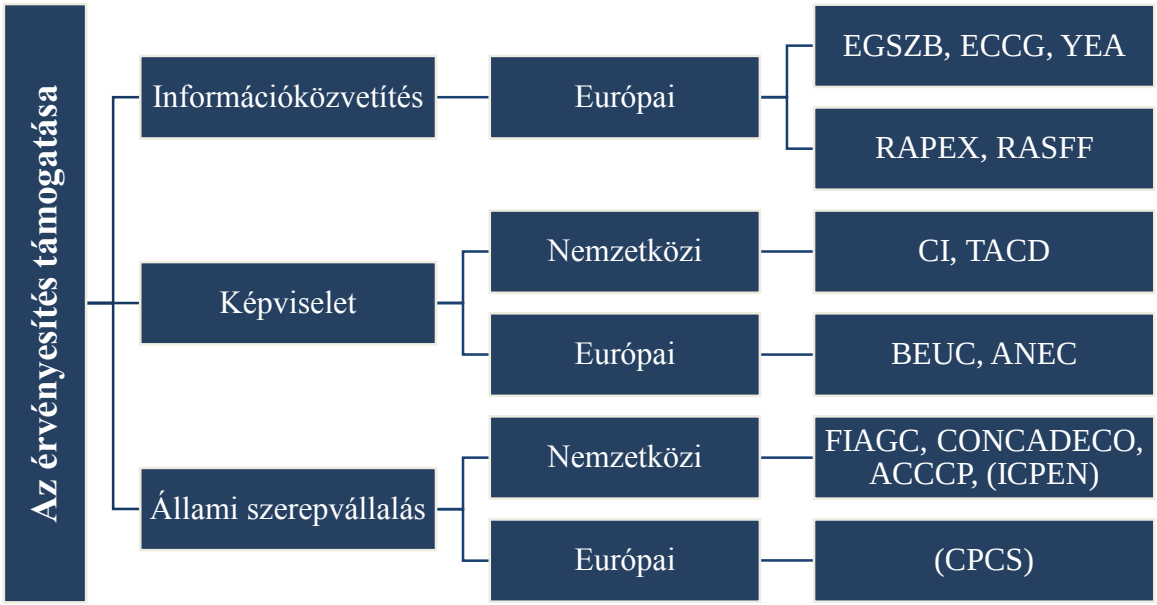
Az egyes tagállamoknak a hatáskörrel rendelkező hatóságok megnevezését 19 irányelvhez kötődően kell megtenniük. Ezeket a szervezeteket egyrészt számosságuk és az összekötő hivatalokkal való átfedés viszonylatában vizsgáltam.



34. ábra: Hatáskörrel rendelkező hatóságok száma Európa országaiban, 2014
Forrás: Saját gyűjtés és szerkesztés az (Európai Bizottság, 2014b) jegyzék felhasználásával

[192] Az Európai Bizottság közleményben minden évben kiadja a hatáskörrel rendelkező hatóságok és összekötő hivatalok jegyzékét.
[193] Megoszlanak a vélemények, hogy az ombudsman intézményrendszere állami szervnek minősül-e, ezért az értekezés megkülönböztetve mutatja be, viszont az állami kategóriába sorolja.
[194] Ehhez a szinthez soroltam a minisztériumi intézmények megnevezése mellett Bulgáriában a Bizottság, Luxemburgban a miniszter és Portugáliában a Főigazgatóság intézményeit is.

A legtöbb országban[195] az összekötő hivatalok egyben valamilyen hatáskörrel is rendelkező szervezetek. A számosság alapján (34. ábra) a vizsgált 31 ország közül a legtöbb államban 6 és 10 közötti szervezetet neveztek meg. A két szélsőség Belgium és Horvátország, amelyek 1 hatósághoz rendelik az összes hatáskört, míg Németország (34) és Spanyolország több mint 20 szervezethez. Magyarország jellegzetessége, hogy az összekötő hivatalunk szinte mindegyik irányelvhez kapcsolódóan rendelkezik hatáskörrel (koncentrált a szervezeti tevékenység).[196] Cseres Katalin intézményi modell vizsgálatát (29. ábra) egybevetve összekötő hivatal szerinti csoportokkal (33. ábra) az állapítható meg, hogy a minisztériumi szinten megjelenő szervek[197] az elkülönült hatósági modellbe tartoznak. A szerző által kidolgozott intézményi modell azon következtetésemet is alátámasztja, mely szerint számos országban figyelhető meg, hogy egyes szervezetekhez sokrétű fogyasztóvédelmi tevékenységet társítanak. Ezt bizonyítja, hogy például a Cseres összevont hatósági modelljébe tartozó országok megegyeznek[198] azokkal, ahol az összekötő hivatal egyaránt fellép a jogsértés ellen is. A fogyasztóvédelmet támogató főbb európai és nemzetközi intézményeket, hálózatokat összefoglalóan mutatja a 35. ábra. A szervezetek megnevezései a dolgozat tartalmi részén kívül a rövidítések jegyzékében is szerepelnek.



35. ábra: A fogyasztóvédelmet támogató főbb intézmények és hálózatok
Forrás: Saját összeállítás

6.3.4. A fogyasztóvédelmet támogató intézmények országos sajátosságai

A támogató rendszer országos sajátosságait tekintve Finnországban a fogyasztóvédelmi tanácsadási tevékenységet városi szinten a helyi önkormányzatok látják el. A fogyasztóvédelmi tanácsadók olyan szakmai hozzáértést biztosítanak a fogyasztóknak, hogy mindössze az ügyek 3%-a kerül a fellebbviteli fórum, azaz országos panasztestület elé. A finnek olyan mértékben bíznak a tanácsadói tevékenységben, hogy az már eleve garanciát jelent számukra az ügyeik

[195] Ausztria, Hollandia, Szlovénia, Spanyolország és az Egyesült Királyság kivételével.
[196] Hazánk 4 szervezetet jelölt meg: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, Gazdasági Versenyhivatal, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (ma már ezt a feladatot a Magyar Nemzeti Bank látja el).
[197] Bulgária és Olaszország kivételével.
[198] Kivéve Hollandiát, Máltát és Lengyelországot.

kezelésekor. A fogyasztóvédelmi tájékoztatás terén az összes fogyasztóvédelmi szervezetnek kell statisztikákat és egyéb publikációkat készíteni az állampolgárok részére. Finnországban a Fogyasztói magazinon kívül (ez a legfontosabb írott sajtó), a televízióban is sugároznak folyamatosan fogyasztóvédelmi műsort „The King Consumer" néven. Az érdekképviseletben a civil fogyasztói szervezetek töltik be a legfőbb szerepet. Nemzeti szinten két ilyen szervezet van, egyik a Finnish Consumers' Association[199], melynek célja, hogy bátorítsa a fogyasztókat érdekeik érvényre juttatására, illetve ösztönözze a tudatos fogyasztói magatartásra. A másik, a The Consumers[200], mely arra ösztönzi a fogyasztókat, hogy tapasztalataikat osszák meg a többi fogyasztóval is. E két szervezet az állam részéről kismértékű szubvencióban is részesül (Finland, 2010). Németországban a fogyasztóvédelem támogatását elsősorban a civil szervezetek végzik. A legnagyobb ilyen szervezet a VZBV, melynek tanácsadó központjai évente mintegy négymillió egyéni fogyasztói panaszt kezelnek, finanszírozásuk az állam, illetve a tartományok által nyújtott pénzügyi forrásokból, valamint a saját kiadványaikból befolyt bevételekből történik. A második legnagyobb fogyasztói szervezetnek számít a Stiftung Warentest alapítvány, mely független vizsgálatokat végez főként egészségügyi-, háztartási-, pénzügyi- és biztosítási területeken. Bevételeinek majdnem 90 százaléka az általa kiadott Test, Finanztest és egyéb kiadványokból származik. Ezen kívül csekély részben állami forrásban is részesül (Európai Bizottság, 2011).

Belgiumban a központi tanácsadó szervezet a Consumer Council, mely a fogyasztói intézmények és a hatóságok között is tanácsadó szerepet tölt be. Felépítését tekintve 13-13 tagja van, akik a fogyasztóvédelmi szervezeteket és a vállalkozásokat képviselik. Évtizedek óta biztosít lehetőséget arra, hogy a fogyasztók és a vállalatok együtt beszélhessék meg az ügyeiket, együtt szabályozva a piacot (Európai Bizottság, 2011). Az Egyesült Királyságban a tanácsadó és hatósági szervek országos szinten, míg a tájékoztató szervek jellemzően önkormányzati szinten működnek. A fogyasztóvédelmi tájékoztatásban a legjelentősebb szerepet a Consumer Focus civil szervezet tölti be. Tevékenységét a jog szabályozza, működését pedig az állam finanszírozza. A fogyasztóvédelmi tanácsadás fő szerve a Citizens Advice, mely 3400 tanácsadói hellyel rendelkezik az országban, működését szintén az állam, vagyis a BIS támogatja. A szervezet jelentése alapján 2012/2013-as időszakban 2,1 millió embert láttak el tanáccsal, mely során 6,6 millió problémát oldottak meg (Citizens Advice, 2013). A tanácsadásban és a tájékoztatásban a Which? nevű szerveződés szintén jelentős szerepet tölt be. A szervezet már közel 50 éves múltra tekint vissza, több mint 700 ezer tagja van, mely által Európa egyik legnagyobb civil szervezetének tekinthető. Az államtól és az ipartól is teljesen független szervezet, működését fogyasztói magazinok, online termékek, könyvek értékesítéséből finanszírozza (Európai Bizottság, 2011).

A fogyasztóvédelmi tájékoztatás terén számos országban jelennek meg közkedvelt fogyasztói kiadványok, melyeket jellemzően civil szervezetek tartanak fenn. Ilyen ismert sajtókiadvány például Franciaországban a 60 Millionen, a Que Choisir, Belgiumban a Test-Achats, Dániában a Tænk, Németországban a Warentest, Ausztriában a Konsument, az Egyesült Királyságban a Which?, Norvégiában a „Consumer Report", Csehországban a Test, SOS magazine, vagy Lengyelországban a Bulletin for the Polish consumer ombudsmen (Consumer Affairs honlap, 2011). A Magyarországon eddig megjelent és jelenleg aktuális fogyasztói kiadványokat a 7.3.1. fejezet taglalja részletesen.

[199] Suomen Kuluttajaliitto (Finn Fogyasztók Egyesülete)
[200] Kuluttajat-Konsumenterna ry (Fogyasztók Szervezete)

Összegzés

Összefoglalóan megállapítható, hogy a fogyasztóvédelmi tevékenységeket végző szervezeti felépítések között nemzetközi szinten egyforma, vagy közel azonos struktúrák nem találhatók. Feladatellátási szempontból vizsgálva az intézményeket számos esetben mutathatók ki hasonlóságok az országok között, így például általános jellemzőnek tekinthető a tevékenységek koncentrációja, azaz egyre több és szerteágazóbb feladatokat látnak el a fogyasztóvédelmi szervezetek.

Az Európai Bizottság fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló jelentése is azt kiemeli, hogy a tagállamok különböző intézményi megoldásokat alkalmaznak. Egyes országok az ágazat-specifikus feladatokat egy, vagy több hatóságra összpontosítják, vagy több hatóság között osztják el, szövetségi államok esetében még a középszintű, regionális hatóságok között is felosztják. A jelentés szerint ezen összetett és eltérő intézményi struktúrák nehézséget is tudnak okozni, ennek megnyilvánulása például, hogy a hosszú kommunikációs csatorna miatt lassú a problémakezelés.

A fogyasztóvédelem intézményi felépítésének európai áttekintése után fogalmazódott meg az értekezés harmadik tézise két részre bontva, mely abból a hipotézisből indult ki, hogy a fogyasztóvédelmi intézményi rendszerek Európa országaiban különböző felépítéseket mutatnak. Az európai intézményi struktúra vizsgálatához és összehasonlíthatóságához a közigazgatási rendszer és a tevékenységi oldalról történő megközelítés kellő alapot szolgáltathat.

T3 tézis

A fogyasztóvédelem intézményrendszere a különböző európai országokban jelentős eltéréseket mutat, melynek fő oka, hogy az alapintézményi rendszer (a közigazgatás és az igazságszolgáltatás), amire ráépül a fogyasztóvédelem ország-specifikusan alakult ki. A szűken értelmezett fogyasztóvédelmi tevékenységek igazgatását és ellátását az európai országok az államigazgatási szervezetrendszerük különböző szintjeire integrálják be. A fogyasztóvédelmi feladatok ellátásában az állami szervek mellett országonként eltérő súllyal civil szervezetek is részt vesznek. A magyarországi rendszer ezzel összhangban van: a feladatokat alapvetően a központi és területi állami fogyasztóvédelmi szervek látják el, és lényegesen kisebb súllyal a civil szervezetek is végeznek fogyasztóvédelmi tevékenységet.

7. A FOGYASZTÓVÉDELEM INTÉZMÉNYRENDSZERE MAGYARORSZÁGON

A 7. fejezet a hazai fogyasztóvédelmi szabályozásban és szabályérvényesítésben résztvevő intézmények jelenlegi felépítését mutatja be Magyarországon. A szervezeti felépítések – többek között a szerteágazó jelleg miatt – egyrészt a három pillér mentén (állami intézmények, békéltető testületek, civil szervezetek), másrészt a korábbi tevékenységi rendszerstruktúrához igazodva (hatósági, jogérvényesítési és az érvényesítést támogató) szervezeti bontásban jelennek meg. A hatósági tevékenységek esetében az intézményi struktúrát közigazgatási besorolás szintjén is felvázolom, azon szervezeteket mutatom be, amelyek fogyasztóvédelmi területen hatóságként járhatnak el, vagy ellenőrizhetnek. A jogérvényesítés és az érvényesítés támogatásának esetében az elemi tevékenységek szintjén elemzem a szervezeteket. A fejezetben a szervezetek előfordulása többszöri is lehet, abból a sajátosságból adódóan, hogy egy szervezet többféle tevékenységet is végezhet.

A fogyasztóvédelmi intézményrendszer első pillérét az állami intézmények alkotják. Magyarországon a fogyasztóvédelem irányításáért az Országgyűlés és a Kormány a felelős (36. ábra). Az Országgyűlés meghatározó szerve a Fogyasztóvédelmi bizottság[201], és van olyan fogyasztóvédelmi tevékenységet folytató autonóm államigazgatási vagy önálló szabályozó szerv is, amely az Országgyűlésnek tartozik beszámolási kötelezettséggel. A Kormánynak felelős egyik oldalon a fogyasztóvédelmet jelenleg igazgató Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM), és miniszter, továbbá a Miniszterelnökség, valamint egyéb minisztériumok. Központi és területi szintén kétféle állami szerv különböztethető meg, egyrészt a kizárólag fogyasztóvédelmi tevékenységet végző fogyasztóvédelmi hatóság(ok), másrészt olyan állami szervek, amelyek többek között fogyasztóvédelmi hatáskörrel is rendelkeznek. A központi fogyasztóvédelmi hatóságot az NFM irányítja, míg a területi fogyasztóvédelmi hatóságok irányítása a Miniszterelnökség hatáskörébe tartozik.

36. ábra: A fogyasztóvédelmi állami intézmények felépítése
Forrás: Saját szerkesztés (Aranyi, 2011) előadásanyaga alapján

Hazánkban a fogyasztóvédelmi politika kialakításáért a Kormány a felelős. Annak kidolgozása a fogyasztóvédelemért felelős miniszter feladata, aki jelenleg a nemzeti fejlesztési miniszter. A miniszter a fogyasztóvédelemért való felelőssége keretében előkészíti a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára, a fogyasztóvédelemre és a gazdasági reklámtevékenységre vonatkozó jogszabályokat.

[201] A Fogyasztóvédelmi Bizottság 2010 óta önállóan működik, véleményező, kezdeményező, javaslattévő szervként, valamint a kormányzati munka ellenőrzésében is közreműködik. Három albizottsággal rendelkezik: (1) A fogyasztóvédelmi törvények végrehajtását, társadalmi és gazdasági hatását figyelemmel kísérő albizottság (Ellenőrző albizottság); (2) A fogyasztói panaszok kezelésének intézményrendszerét áttekintő albizottság és (3) az Élelmiszer-biztonsági albizottság.

Kidolgozza a fogyasztóvédelmi politika koncepcióját[202], a fogyasztóvédelemmel, valamint az általános termékbiztonsággal kapcsolatos cselekvési és szakmai programokat és figyelemmel kíséri azok végrehajtását. Meghatározza a piacfelügyelet intézményrendszerét, támogatja a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési fórumainak létrehozását és működését, ennek keretében ellátja a fogyasztóvédelmi civil szervezetekkel és békéltető testületekkel kapcsolatos szervezési, szabályozási, támogatási és fejlesztési feladatokat. Továbbá az Európai Fogyasztói Központok Hálózatába kijelölt szervezettel kapcsolatos kormányzati feladatokat, intézkedéseket tesz, illetve kezdeményez a fogyasztói jogok védelme és érvényesítése érdekében, valamint ellátja az intézményfejlesztési feladatokat az áruk és szolgáltatások biztonságossága és megfelelősége tekintetében.[203] A fogyasztóvédelem irányításáért 2014. október óta felelős az NFM, mely az elmúlt évtizedekben többször is cserélődött (8. táblázat), különböző területekhez kapcsolva a fogyasztóvédelmet.

8. táblázat: A fogyasztóvédelem igazgatásának szervei 1990-2014

Időszak	Minisztérium megnevezése
1990 - 2004	Gazdasági Minisztérium
2004 - 2006	Ifjúsági-, Családügyi Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium
2006 - 2010	Szociális és Munkaügyi Minisztérium
2011 - 2014	Nemzetgazdasági Minisztérium
2014 -	Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Forrás: Saját összeállítás

A hazai fogyasztóvédelmi szervezetekről készített hivatalos dokumentum[204] alapján az NFM mellett a Nemzeti Erőforrás Minisztérium (a gyógyszerek szabályozása terén), valamint az Igazságügyi Minisztérium (az uniós és a nemzeti jogi szabályozásának irányításában) is jelentős szerepet tölt be ezen a területen (Hungary, 2011). Az NFM végzi a fogyasztóvédelmi tárgyú jogi szabályozás előkészítését, a fogyasztóvédelmi politika intézkedési terveinek a kidolgozását (jelenleg a fogyasztóvédelem irányait 2014-2018-as időszakra meghatározó előterjesztés készül). További feladata az intézményrendszer fejlesztési irányainak, a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos szakpolitikai irányoknak a kidolgozása, valamint a fogyasztóvédelmi civil szervezetekkel kapcsolatos tervezési, szabályozási, támogatási és fejlesztési feladatok ellátása (Kormányportál, 2013). A Kormány fogyasztóvédelmi munkáját segíti többek között tanácsadó szervként a Fogyasztóvédelmi Tanács, illetve egyéb véleményező, tanácsadó civil szervezetek.

Az intézményrendszer második pillérét alkotó békéltető testületek működésének elsődleges célkitűzése, hogy a fogyasztó és a vállalkozó között egyezség jöjjön létre, annak eredménytelensége esetén pedig az ügyben olyan döntés szülessen, amely biztosítja a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesülését. Mindamellett a szervezetek (a fogyasztó, vagy a vállalkozás kérésére) tanácsot is adnak a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről is. [205] A békéltető testület elnökből, és tagokból áll. A tagokat – a Kormány rendeletében meghatározottak szerint – egyrészről a kamara és a megyei (fővárosi) agrárkamarák, másrészről a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek egyenlő

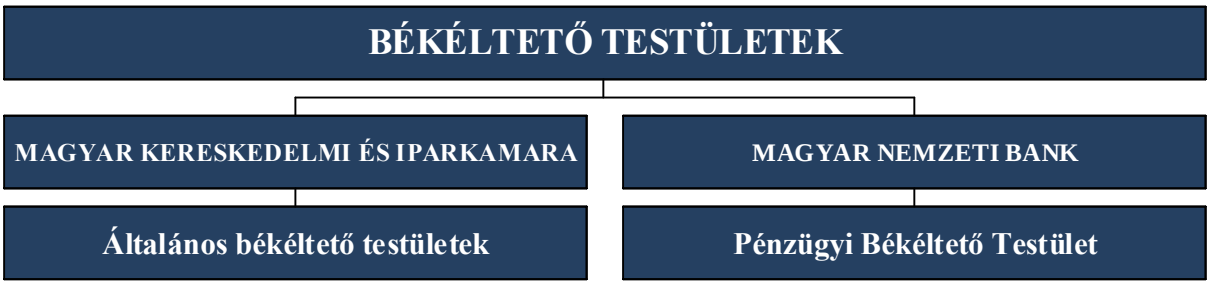
[202] Az Fgy.tv. 40. §-a szerint a koncepciónak tartalmaznia kell az elérni kívánt fogyasztóvédelmi célokat, az annak érdekében végrehajtandó feladatokat, azok megvalósításának sorrendjét, határidejét, eszközeit, ideértve a pénzügyi igények megjelölését is. A koncepcióban foglaltakat a gazdaságpolitikai döntések kialakítása, továbbá a nemzetgazdaság bármely ágában megvalósuló végrehajtási tevékenység során érvényre kell juttatni.

[203] A Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 152/2014. (VI. 6.) Korm. rendelet 116. §

[204] Vö.: (Hungary, 2011) dokumentumát, amely nemzeti szinten nevesíti a fogyasztóvédelmi szervezeteket.

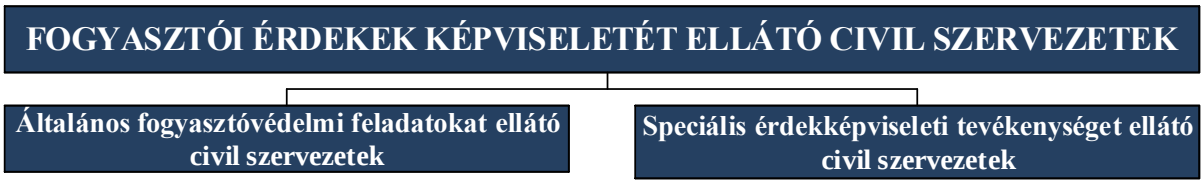
[205] Fgy.tv. 18. §. (1) bekezdés

arányban jelölik ki. A testületi tagok száma testületenként legalább tíz fő.[206]A békéltető testületeknek a tevékenység területéhez kapcsolódóan két típusa van: (1) általános békéltető testületek, melynek irányító szerve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara és (2) a pénzügyi békéltető testület, irányító szerve a Magyar Nemzeti Bank (37. ábra). Hazánkban általános békéltető testület minden megyében, illetve a fővárosban található, működésüket 1999-ben kezdték meg. A szervezetek ügyszámairól részletesebben a 7.3.3. alfejezet szól, illetve az állami hozzájárulás viszonylatában az 52. ábra. A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) az MNB által működtetett szakmailag független testület, amely szintén elnökből és testületi tagokból áll. A szervezet 2010-ben kezdte meg működését. A PBT hatáskörébe és illetékességébe a fogyasztó és a bankok, egyéb hitelintézetek, biztosítók, pénzügyi vállalkozások, pénztárak, befektetési szolgáltatók között – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.[207] A beérkezett kérelmek száma egyre növekvő tendenciát mutat[208], 2014-ben már 4 181 db volt.



37. ábra: A békéltető testületek felépítése
Forrás: Saját szerkesztés

Az intézményrendszer harmadik pillérét alkotó fogyasztóvédelmi civil szervezetek típusai között (38. ábra) megkülönböztethető: (1) általános fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó civil szervezet, valamint (2) speciális érdekképviseleti tevékenységet ellátó civil szervezet. Az általános szervezetek körébe sorolható például az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE), a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) vagy a Tudatos Vásárlók Egyesülete. A speciális érdekképviseletet ellátó szervezetek körébe pedig olyan szervezetek tartoznak, mint a Pénzügyi Ismeretterjesztő és Érdek-képviseleti Egyesület, a Magyar Energiafogyasztók Szövetsége, az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete, vagy a Magyarországi Nyugdíjasok Országos Egyesülete. Az országban működő fogyasztóvédelemi civil szervezetek száma nehezen számszerűsíthető, vélhetőleg több százra tehető. A kutatás során összegyűjtött és jelenleg Magyarországon működő főbb civil szervezetek listáját a 8. melléklet tartalmazza.

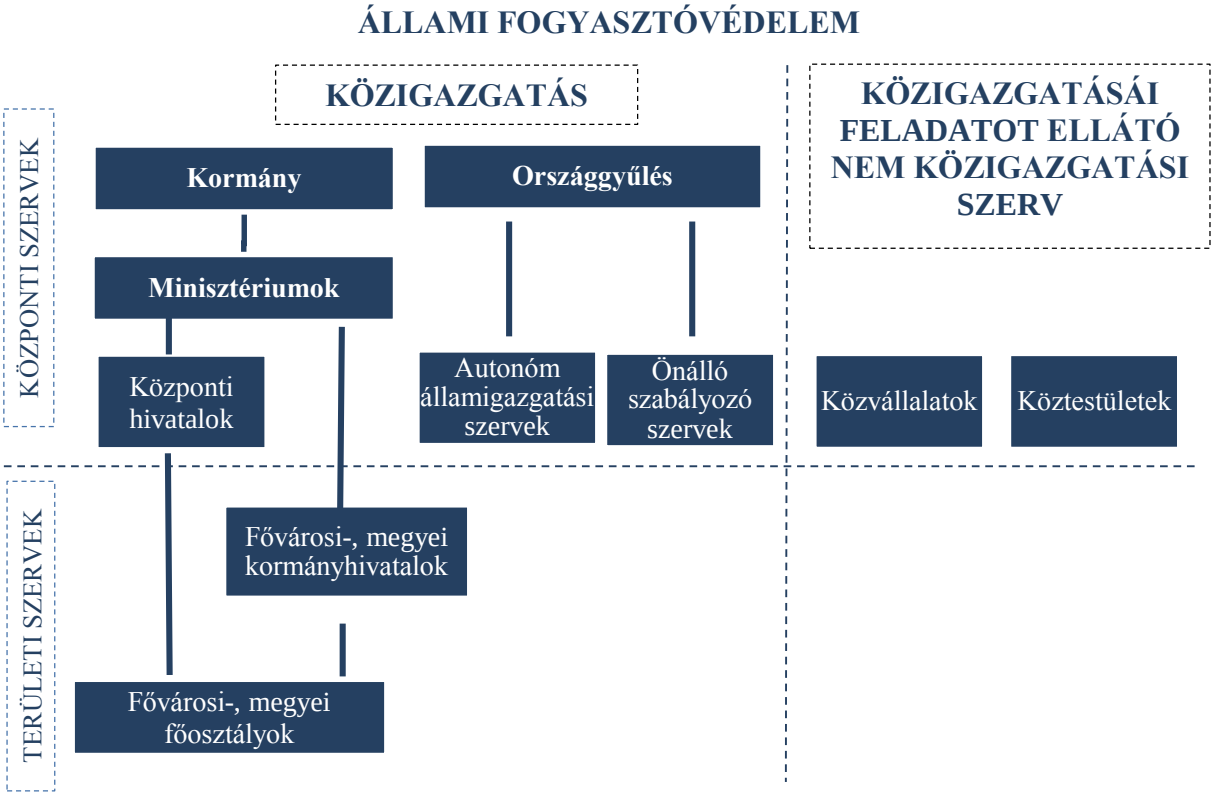


38. ábra: A fogyasztóvédelmi civil szervezetek felépítése
Forrás: Saját szerkesztés (Aranyi, 2011) előadásanyag alapján

[206] Fgy.tv. 21. § (1)-(3) bekezdés
[207] 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (MNBtv.) 96. §
[208] 880db (2010), 1196db (2011), 3224db (2012), 4320 db (2013).

7.1. A hatósági intézményrendszer felépítése

Magyarországon – más országokhoz hasonlóan – a közigazgatási intézményrendszerhez kapcsolják a fogyasztóvédelmi szabályok érvényesülését biztosító intézményeket, azaz a közigazgatás rendszere és kiépítése alapvetően meghatározza a fogyasztóvédelmi tevékenységet végző intézményrendszert. A hazai fogyasztóvédelmi hatósági szervezetrendszer felépítését a közigazgatási intézményrendszer tagozódásából kiindulva kezdtem el vizsgálni.[209] A központi- és területi szinteken működő fogyasztóvédelmi szervek típusait mutatja a 39. ábra. A diagramon jelölt folytonos vonalak irányítási, illetve felügyeleti kapcsolatokat jelölnek, míg a szaggatott vonalak a szintek elkülönülését. Az értekezésben a szabályérvényesítési intézményrendszerhez a minisztériumi szint alatti szervezeteket sorolom.



39. ábra: Fogyasztóvédelmi feladatot ellátó hatóságok besorolása a közigazgatásban
Forrás: Saját szerkesztés (Balázs, 2012, pp. 103-122) alapján

A központi államigazgatási szervek közül a fogyasztóvédelmi tevékenységben részt vevő szervezetek irányító intézményei a Kormány és egyes minisztériumok, amelyek alá tartoznak a kormányhivatalok és a központi hivatalok. A fogyasztóvédelem intézményrendszeréhez tartozik autonóm államigazgatási szerv, és önálló szabályozó szerv is, amelyek az Országgyűlésnek felelősek. Területi szinten a fővárosi és megyei kormányhivatalokon belül működő főosztályok folytatnak ilyen tevékenységet, továbbá vannak olyan fogyasztóvédelmi szervezetek is, amelyek köztestületi, vagy közvállalati formába tartoznak, és ugyan közigazgatási feladatot látnak el, mégsem tartoznak a közigazgatási szervek közé. Az értekezésben a fogyasztóvédelem szűk értelmezése szerinti hatóságokhoz azokat sorolom, amelyek közvetlenül látnak el fogyasztóvédelmi tevékenységet, és elsődleges feladatuk a fogyasztóvédelmi politika érvényesülésének biztosítása, elősegítése, ellenőrzése és szankcionálása.

[209] Lásd a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló 2010. évi XLIII. törvény 1. §

7.1.1. Fogyasztóvédelmi hatóság

Magyarországon a fogyasztóvédelem általános hatáskörű szabályérvényesítését biztosító szerve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, melyet jelenleg az infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár irányít. A szervezet központi hivatal, területi szinten a fővárosi és megyei kormányhivatalok szervezeti egységei (főosztályai) látják el ezt a feladatot. Közigazgatási hatósági ügyekben első fokon megyei illetékességgel a kormányhivatalok Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztályai[210], másodfokon országos illetékességgel jár el az NFH. Hazánkban a fogyasztóvédelmi hatóság elnevezés – amit jogszabály is annak tekint – elsődlegesen az NFH-ra és a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi főosztályai értendő. Feladatkörükbe a különböző jogszabályok több mint 130 hatáskört telepítettek (4. melléklet). A főosztályok feladatköreibe tartozik: (1) az általános, az egyes üzletek működésére vonatkozó előírások ellenőrzése; (2) a piacfelügyeleti tevékenység; (3) a gazdasági reklámok tartalmi követelményeit meghatározó általános és speciális előírások betartásának ellenőrzése, d) az elektronikus kereskedelmi tevékenység ellenőrzése; (4) a szavatosság, jótállás, valamint az ezen jogokhoz kapcsolódó igényérvényesítés; (5) a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma, és egyéb szolgáltatások tekintetében (például földgáz, villamosenergia, ivóvíz) a vonatkozó rendelkezések szolgáltató részéről történő megsértésének vizsgálata (Kormányhivatal honlap, 2015).

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzési jogkörébe tartozik az alábbi területekkel összefüggő rendelkezések, valamint a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartása[211]:

a) forgalmazás, szolgáltatásnyújtás,
b) gyermek- és fiatalkorúak védelme,
c) fogyasztói csoport,
d) panaszkezelés, ügyfélszolgálat, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatása,
e) a vállalkozás – békéltető testületi eljárásban fennálló – kötelezettsége

A fentieken túl, – ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik – a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi az alábbi területekre vonatkozó rendelkezések betartását is:

a) az áru értékesítése (fogyasztók számára),
b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minősége, összetétele, csomagolása,
c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérése, hatósági ára
d) a fogyasztói panaszok intézése,
e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézése,
f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelménye,
g) továbbá a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartása során is eljár azok megsértése esetén.

Az NFH feladata a fogyasztóvédelmi politika érvényesülésének figyelemmel kísérése, elemzése, kidolgozásában való közreműködés. Felügyelik a fogyasztóvédelmet érintő jogszabályok megtartását, részt vesznek a fogyasztókat érintő jogszabálytervezetek előkészítésében. Piacfelügyeleti tevékenységük keretében ellenőrzik az áruk forgalmazására és a szolgáltatások nyújtására vonatkozó jogszabályok megtartását, vizsgálatokat folytathatnak fogyasztókat érintő ügyekben, bírságot szabhatnak ki. További feladatuk a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése, melynek során együttműködnek más állami fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó szervezetekkel is. Szakmai segítséget nyújtanak a

[210] Korábban (2015. április előtt) a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség nevet viselte.
[211] Fgy.tv. 45/A.§ (a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével)

fogyasztóvédelmi civil szervezeteknek a tanácsadásban, az oktatásban elősegítik a helyi önkormányzatok fogyasztóvédelmi tevékenységét, támogatják az önkormányzati tanácsadó irodák működését. Prevenciós, és tájékoztatási jellegű feladatokat látnak el a fenntartható és egészségtudatos fogyasztási szokások kialakítása érdekében. Az NFH keretén belül működik az Élelmiszer és Vegyipari Laboratórium és a Mechanikai és Villamos Laboratórium is.[212]

7.1.2. Fogyasztóvédelmi hatáskörrel is rendelkező hatósági szervek

A hatósági tevékenységek terén az NFH mellett legjelentősebb szerv a gazdasági verseny felügyeletét 1991 óta ellátó Gazdasági Versenyhivatal (GVH), mely autonóm államigazgatási szervként nem felel a Kormánynak, egyedül az Országgyűlésnek tartozik beszámolással, ellenőrzését az Állami Számvevőszék végzi. A GVH versenyhatósági hatásköre mellett a vállalkozások jogkövető magatartásának előmozdításához és a tudatos fogyasztói döntéshozatalt biztosító szabályozási környezet megalkotásának elősegítéséhez, a versenykultúra fejlődéséhez is hozzájárul.[213] A GVH versenyfelügyeleti eljárásokat indít és folytat le a versenyjogi előírások megsértésének gyanúja esetén, intézi és elbírálja a hozzá benyújtott panaszokat és bejelentéseket. A közigazgatási szerveknek a verseny szabadságát sértő határozataival szemben felülvizsgálati kérelemmel bírósághoz fordulhat, közérdekű keresetet indíthat a fogyasztók széles körét érintő vagy jelentős hátrányt okozó jogszabálysértés miatt és végzi mindazokat a feladatokat, amelyeket az uniós versenyszabályok a tagállami versenyhatóság hatáskörébe utalnak.

A fogyasztóvédelem harmadik kiemelt szervezete a pénzügyi piac felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank (MNB) melyhez nemrég került a fogyasztóvédelmi tevékenység köre.[214] Az MNB közvállalat,[215]valamennyi szervezettől független, ellenőrzése az autonóm szervekhez hasonlóan történik. Az MNB nem sorolható a közigazgatás intézményrendszerébe, viszont közfeladatot lát el, és felügyeleti hatáskörében a fogyasztók védelme érdekében cselekszik. Az MNB tevékenységének részeként fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást és piacfelügyeleti eljárást is lefolytat. Az NFH, a GVH és az MNB szorosabb együttműködése az EU tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv 2008-as magyarországi átvételéhez kötődik. A hazai jogszabály[216] ettől kezdve rendelkezik úgy, hogy tisztességtelen gyakorlat esetén mindhárom hatóság eljárhat, az NFH fogyasztóvédelmi ügyekben, a GVH akkor, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, az MNB pedig a pénzügyi felügyelethez kapcsolódóan jár el. A módosítás eredményeként a három szerv hatásköre[217] ettől kezdve bonyolult jogi mérlegelést igényel, s együttműködésük döntő fontosságú, melyet maga a jogszabály is előír annak érdekében, hogy elkerüljék a hatásköri összeütközéseket, vitákat.[218]

A fogyasztóvédelem szervezeti rendszerétől részben elkülönült, vagy annak kiemelt részének tartják az élelmezés-, táplálkozás-és egészségügy területén működő hatóságokat. Az Európai Unió is például a fogyasztóvédelmet az egészségüggyel összekapcsolva, egy szakpolitikaként kezeli, mivel mindkettőnek az a célja, hogy védje a fogyasztók életét, egészségét és biztonságát. Hazai szinten az élelmiszerlánc felügyeletét a Nemzeti

[212] a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet
[213] 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról (Tpvt.) 33.§ 4. bek.
[214] Az MNB a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) beolvadását követően 2013. október 1-től végez ilyen jellegű tevékenységet.
[215] V.ö.: (Balázs, 2012, p. 120)
[216] Fttv. 10. §
[217] A hatáskör azt mutatja meg, hogy az adott ügyben történő eljárásra, a döntés meghozatalára a különböző típusú állami szervek közül melyik jogosult, míg az illetékesség azt, hogy az adott ügyben történő eljárásra az azonos típusú szervek közül pontosan melyik szerv jogosult.
[218] Együttműködési megállapodásuk alapján internetes adatbázist tartanak fenn, melyben az összes beérkezett panaszt rögzítik.

Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH) látja el, melynek irányítását a földművelésügyi miniszter (Földművelésügyi Minisztérium) végzi. Feladatköre keretében többek között a határállomásokon ellenőrzi az élelmiszer-, illetve takarmánybiztonsági, -minőségi, állat-, és növény-egészségügyi rendelkezések megtartását, ellenőrzi az állatok szállításra való alkalmasságát, a kísérő dokumentációt, valamint a szállítóeszközt, a vizsgálatköteles áruk növény-egészségügyi előírásoknak való megfelelőségét. Az élelmiszerláncban az élelmiszerek vonatkozásában kivizsgálja és felderíti az élelmiszer-mérgezéseket és -fertőzéseket, feltárja azok okait, nyilvántartja, összegzi és elemzi az eseményeket, és megteszi a szükséges intézkedéseket azok megelőzése érdekében, továbbá adatot szolgáltat az egészségügyi államigazgatási szerv részére.[219] Az élelmiszerlánc felügyeletét területi szinten a kormányhivatalok Élelmiszerlánc-biztonsági, Növény- és Talajvédelmi Főosztályai látják el.

A fogyasztók (köz)egészségügyi védelmét ellátó Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ) szintén ide sorolandó, amely az Országos Tisztifőorvosi Hivatalból (OTH) és annak irányítása alatt álló országos intézetekből áll. Az OTH irányító szerve az Emberi Erőforrások Minisztériuma, az irányításért a miniszter a felelős Területi szervei a fővárosi és megyei kormányhivatalok Népegészségügyi Főosztályai, amelyek az alábbi területeken látnak el feladatot: a) közegészségügy[220], b) járványügy, c) egészségfejlesztés[221], d) egészségügyi, gyógyszerügyi igazgatás és koordináció, valamint a feladatkörükbe utalt szakfelügyelet az egészségügyi szolgáltatók felett. [222]

A fogyasztóvédelmi szervezetek körébe[223] tartoznak továbbá olyan speciális hatóságok, amelyek jellemzően egy-egy ágazatot felügyelnek, úgymint:

a) a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH), amely a kereskedelem felügyeletét látja el, a mérőeszközök hitelesítését és a megfelelőség értékelést végzi
b) a Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet (GYEMSZI), mely a gyógyszerek felügyeletét látja el.
c) a Nemzeti Közlekedési Hatóság (NKH), a közlekedést (közúti, vasúti, légi) felügyeli
d) a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH), mely a média-, az elektronikus hírközlési-, postai és informatikai szolgáltatások piacát felügyeli
e) valamint ilyen a vezetékes energetikai szektort felügyelő Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH).

Az MKEH irányítását a Nemzetgazdasági Minisztériumon (NGM) belül az iparügyekért felelős miniszter, míg az NKH-ét a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium közlekedésért felelős minisztere[224] végzi. A hatóságok területi szinten megfeleltethető szervei a kormányhivatalokon belül működő – 2015-től a fogyasztóvédelemmel összekapcsolva – Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztályok. A GYEMSZI irányító szerve az Emberi Erőforrások Minisztériuma (minisztere), melynek csak központi szinten van jelen a szervezeti struktúrában. Az NMHH és az MEKH önálló szabályozó szervek, így azok nem felelnek a Kormánynak. A fogyasztóvédelem szervezeti struktúrájának feltérképezése több forrás összevetése[225], és a korábban meghatározott állami felépítés (36. ábra) alapján történt. A jelenlegi szűken értelmezett fogyasztóvédelmi tevékenységet végző hatósági struktúrát mindezek alapján mutatja a 40. ábra közigazgatási besorolás szerint, feltüntetve az irányító szerveket is.

---

[219] Éltv. 33. §

[220] környezet-és település-egészségügy, élelmezés-egészségügy, táplálkozás-egészségügy, sugáregészségügy, kémiai biztonság

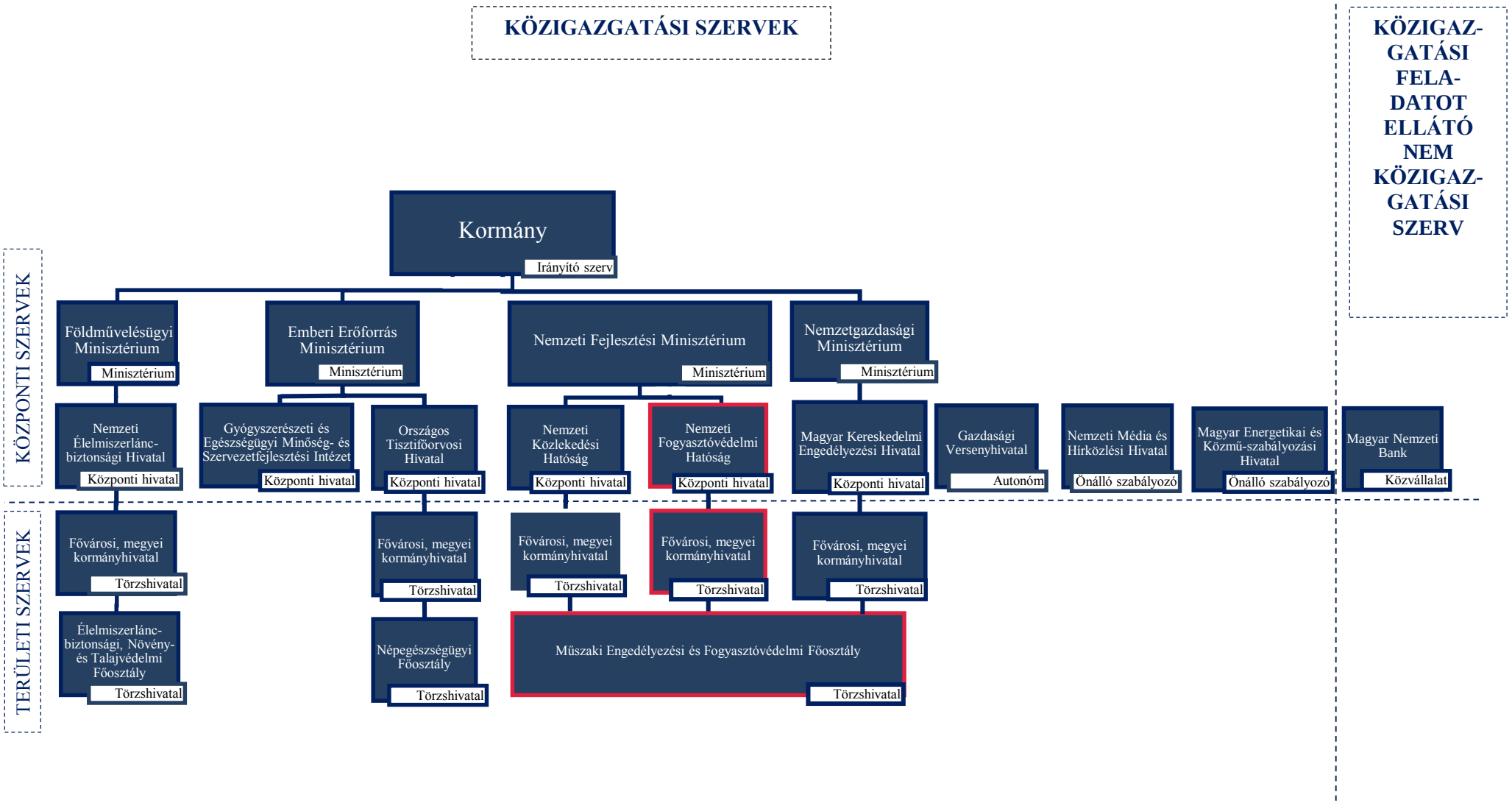
[221] egészségvédelem, egészségnevelés, egészségmegőrzés

[222] Lásd 323/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálatról, a népegészségügyi szakigazgatási feladatok ellátásáról, valamint a gyógyszerészeti államigazgatási szerv kijelöléséről 1-4.§

[223] Vö.: (Hungary, 2011) dokumentumát, amely nemzeti szinten nevesíti a fogyasztóvédelmi szervezeteket.

[224] 263/2006. (XII. 20.) Korm. rendelet a Nemzeti Közlekedési Hatóságról

[225] Ennek alapjául (Fazekas, 2007, p. 266), (Bencsik, 2012, p. 84), (NFH, 2014, p. 8) és (Petrik, 2014) munkáit használtam fel, amelyek felsorolás szintjén nevesítik a fogyasztóvédelmi feladatot ellátó hatóságokat.

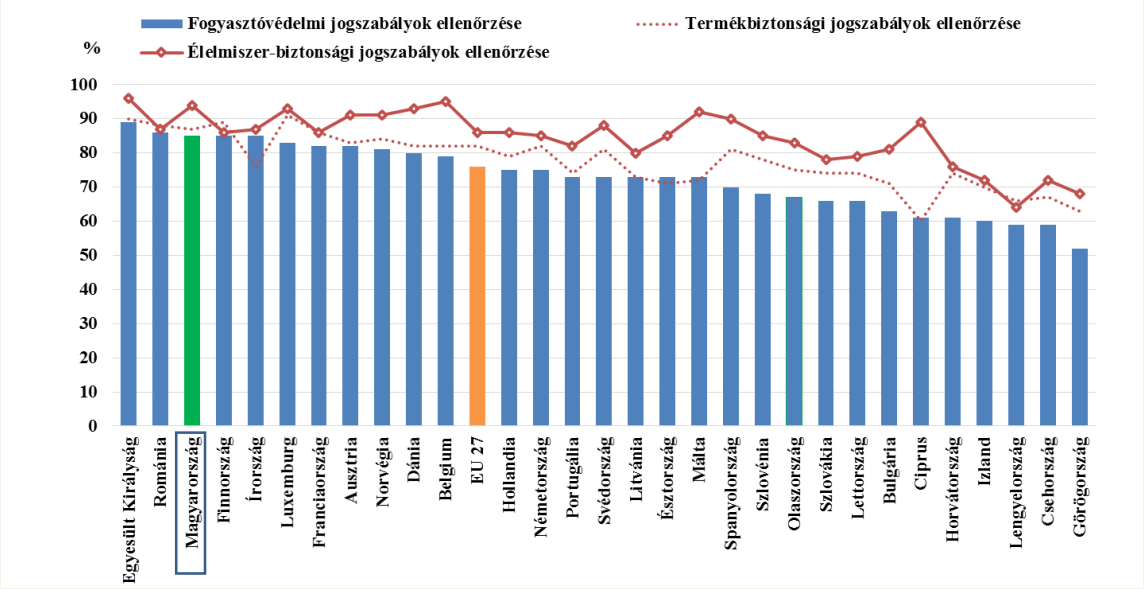


40. ábra: A szűken értelmezett fogyasztóvédelmi tevékenységet végző hatóságok Magyarországon

Forrás: Saját összeállítás

7.1.3. Hatósági ellenőrzések Magyarországon

A hazai hatósági ellenőrzés a tevékenységi struktúrában nagy súlyt képvisel. Különböző nemzetközi felmérés eredményei alapján vizsgáltam meg ezt a témakört. A 41. ábra[226] a hatósági ellenőrzések aktivitásának megítélését szemlélteti fogyasztóvédelmi-, élelmiszerbiztonsági és termékbiztonsági területekre bontva. A megkérdezett vállalkozók szerint hazánkban aktív ellenőrzés folyik, mivel az európai országok rangsorában Magyarország a fogyasztóvédelmi- és az élelmiszerbiztonsági terület esetében harmadik helyen, míg a termékbiztonsági jogszabályok ellenőrzésénél az ötödik helyen szerepel. A nemzetközi felmérés eredményei azt mutatják, hogy a korábbi hazai fogyasztóvédelmi politikai célkitűzések között szereplő ellenőrzés fokozását megvalósították.



41. ábra: A hatósági ellenőrzések vállalkozói megítélése, 2012

Forrás: Saját szerkesztés (Flash EB 359, 2013) kutatási eredmények alapján

A hatósági ellenőrzés eredményességének vizsgálatánál az Európai Unió által kialakított mutatókból (6. táblázat)[227] indultam ki, melynek hazai adatait mutatják a következő táblázatok, a fogyasztóvédelmi hatóságok, és a termékbiztonságért felelős hatóságok tevékenységeire vonatkozóan. A fogyasztóvédelmi hatóságok (9. táblázat) csak két évre vonatkozóan szolgáltattak adatokat, így a változásokat, csak a termékbiztonság (10. táblázat) esetében vizsgáltam.

9. táblázat: A fogyasztóvédelmi hatóságok statisztikai adatai Magyarországon[228]

Év	Költségvetés EUR)	Ellenőrök száma (fő)	Ellenőrzések száma (db)	Vállalkozásoknál tett ellenőrző látogatások száma (db)	Megfelelés hiányára irányuló, küldött értesítések száma (db)	Jogsértést feltáró ellenőrző látogatások száma (db)
2010	14 454 900	320	55 381	54 096	6 484	12 136
2011	4 627 640	216	34 459	31 646	13 131	12 966

Forrás: Saját összeállítás az (Európai Bizottság, 2013, p. 87) dokumentum adatai alapján

[226] Az ábra azon megkérdezett vállalkozások százalékos arányát szemlélteti, akik szerint országukban a hatóságok aktívan ellenőrzik és biztosítják az adott területhez kapcsolódó jogszabályoknak való megfelelést.

[227] Lásd 3.4. alfejezetben

[228] A 2011. évi költségvetés az NFH és a GVH költségvetését tartalmazza. A vállalkozásoknál tett (jogsértést feltáró) ellenőrző látogatások számára vonatkozó adatok az NFH-ra és a PSZÁF-re vonatkoznak. Minden további adat magában foglalja az NFH-t, a GVH-t és a PSZÁF is. A 2010. évi költségvetés és az ellenőrök száma az NFH és a 20 területi szervet öleli fel.

A termékbiztonsági tevékenységekre fordított költségvetési összegek nem mutatnak radikális változást a 4 év viszonylatában. A többi országot tekintve stagnálási, vagy kismértékű növekedési tendencia figyelhető meg. Magyarország a legtöbb országhoz képest némileg rosszabb statisztikákkal rendelkezik, így például azon három ország közé tartozik – Ausztria és Lengyelország mellett –, ahol az ellenőrök és az ellenőrzések száma egyaránt visszaesett 2010-ről 2011-re. Ez figyelhető meg a laboratóriumokban elvégzett vizsgálatok számának alakulásában is. A fogyasztói piacok eredménytáblája dokumentum ugyan megjegyzi, hogy a tagállamok által szolgáltatott adatok országonként közvetlenül nem vethetőek össze, azonban megítélésem szerint önmagában és esetenként tendenciákat vizsgálva mégis iránymutatóak lehetnek.

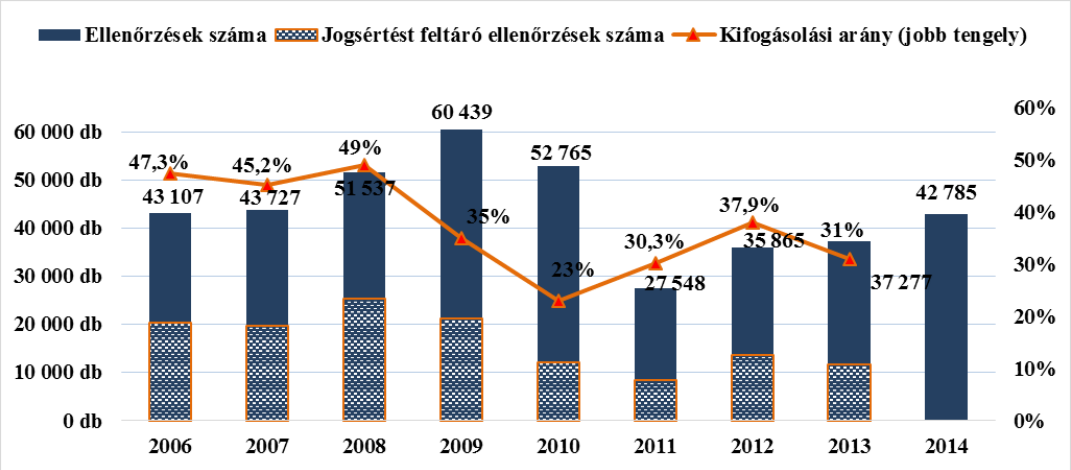
10. táblázat: A termékbiztonságért felelős nemzeti hatóságok statisztikai adatai Magyarországon 2008-2011

Év	Költségvetés (EUR)	Ellenőrök száma (fő)	Ellenőrzések száma (db)	Laboratóriumban vizsgált termékek száma (db)	Súlyos kockázatot jelentő veszélyes termékek száma (db)	Piacról kivont termékek száma (db)	Piacról visszahívott termékek száma (db)
2008	12 996 296	345	1 747	287	158	39	158
2009	11 133 214	320	14 097	668	157	32	134
2010	14 454 900	310	3 886	546	191	53	121
2011	12 823 128	263	3 270	265	155	104	261

Forrás: Saját összeállítás az (Európai Bizottság, 2013, p. 93) dokumentum adatai alapján

Fogyasztóvédelmi ellenőrzés

A fogyasztóvédelmi ellenőrzés elsősorban a hatályos fogyasztóvédelmi jogszabályok érvényesülésének ellenőrzését jelenti. Hazánkban jellemzően a területi fogyasztóvédelmi hatóságok végzik ezt a tevékenységet, azonban más szervezetek tevékenységei esetében is megjelenik ez az elnevezés (például MNB, GVH). A hatóságok ellenőrzési statisztikáit mutatják az alábbi ábrák.

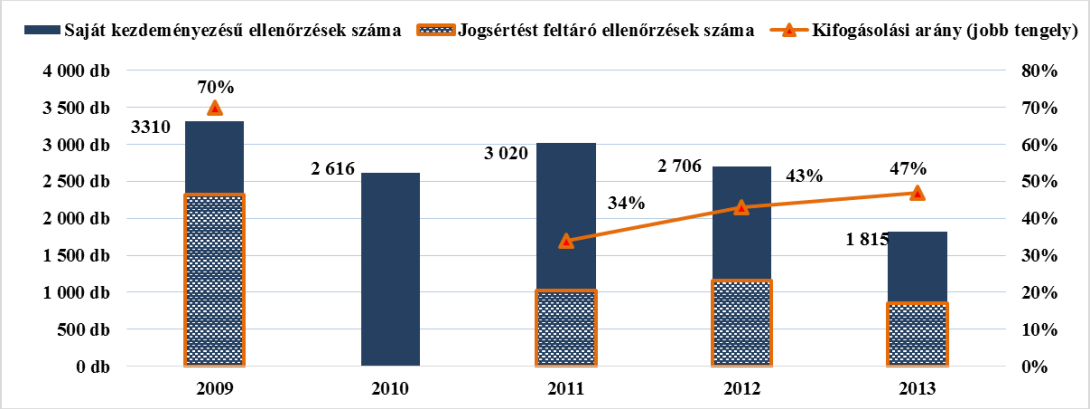


42. ábra: A területi fogyasztóvédelmi hatóságok által végzett ellenőrzések 2006-2013

Forrás: Saját gyűjtés és szerkesztés a 2006-2014. évi NFH éves tevékenységi beszámolók adatainak felhasználásával

Az elmúlt évek területi ellenőrzéseinek alakulását vizsgálva (42. ábra) 2006-2009-ig folyamatos növekedést mutatnak a számok, majd 2011-ben radikális csökkenés látható, melynek oka – az NFH munkatársainak véleményére alapozva – az akkor zajló területi

integráció volt. Annak eredményeként alakították át az ellenőrzések szempontrendszerét, többnyire átfogó ellenőrzéseket kezdtek végezni. A majdnem 50 százalékos visszaesés 2011-et követően folyamatosan emelkedni kezdett és 2014-re már megközelítette a három évvel korábbi állapotot. Abban az évben több mint 42 000 ellenőrzést végeztek a területi szervek. Ha abból a feltevésből indulunk ki, hogy a kifogásolási arány csökkenése a fogyasztóvédelem helyzetének erősödését mutatja, akkor 2006-hoz képest jelentős javulás figyelhető meg, vagyis míg korábban minden második (47,3 százalék), addig 2013-ban már csak minden harmadik ellenőrzés (31 százalék) során tártak fel valamilyen hiányosságot. A 43. ábra a helyi fogyasztói panaszok kivizsgálása miatt végzett ellenőrzések számát és kifogásolási arányait mutatja. Ezen eseteket vizsgálva jelentősen magasabbak a kifogásolási arányok, látható milyen jelentőségük van a fogyasztói bejelentéseknek a fogyasztóvédelem működésében.



43. ábra: A területi fogyasztóvédelmi hatóságok által végzett helyi kezdeményezésű ellenőrzések 2009-2013

Forrás: Saját gyűjtés és szerkesztés a 2006-2014. évi NFH éves tevékenységi beszámolók adatainak felhasználásával

Piacfelügyeleti ellenőrzés

Az ellenőrzések másik típusa a piacfelügyeleti ellenőrzés, melyhez alapvetően a termékbiztonság felügyeletéhez kapcsolódó, nem élelmiszerjellegű ellenőrzések tartoznak. Az Unió tagállamaiban, így Magyarországon is ilyen tevékenységet[229] a piacfelügyelet ellátásáért felelős nemzeti hatóságok végeznek, melyeket piacfelügyeleti hatóságnak neveznek.[230] Hazánkban kormányrendelet[231] pontosan fel is sorolja azokat. A szűken értelmezett hatóságok csoportjából ide tartozik az MKEH, az NFH, az NKH és az ÁNTSZ szakmai irányítása alá tartozó területi szinten működő szervek, valamint a GYEMSZI, és az NMHH.[232] A piacfelügyeleti ellenőrzések tervezéséhez kiindulási alapot szolgáltat az EU RAPEX rendszere, valamint az NFH által működtetett KPIR. Ez a két rendszer szolgál a hatóságok egymás közötti információ megosztásra. Mindezek mellett 2014. január 1-jétől a NFH megkezdte az ICSMS rendszer[233] használatát is. A 11. táblázat a hazai piacfelügyeleti tevékenység főbb adatait mutatja. A fogyasztóvédelmi- és a termékbiztonsági jogszabályok érvényesítési adataihoz

[229] A hatóságok tevékenységei az alábbi témakörökre terjednek ki: a villamossági termékek, gépek, egyéni védőeszközök, ruházati termékek, lábbelik, játszótéri eszközök, mutatványos berendezések, öngyújtók, gyermekjátékok, bútorok, mosó- és tisztítószerek, építési termékek, festékek és lakkok, kozmetikumok, valamint minden egyéb a fogyasztói forgalomba szánt termék.

[230] 765/2008/EK rendelet 2. cikk 18. pont

[231] Piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól szóló 6/2013 (I.18) Kormány rendelet 2. § 1. bekezdés

[232] Továbbá ide tartozik az Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal, a Magyar Bányászati és Földtani Hivatal, a Nemzeti Munkaügyi Hivatal Munkavédelmi és Munkaügyi Igazgatósága és szakigazgatási szervei, a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság, a Rendőrség szervei és a Nemzeti Adó- és Vámhivatal és területi szervei.

[233] Piacfelügyeleti információcsere rendszer

hasonló tendencia figyelhető meg, ugyanis 2011-től minden erőforrás tekintetében csökkenés következett be, majd némi javulás.

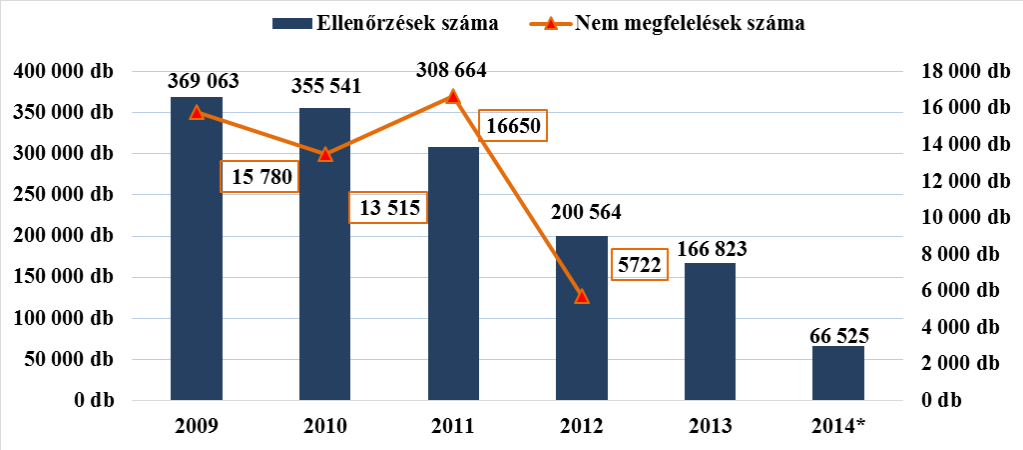
11. táblázat: A piacfelügyeleti hatóságok tevékenységeinek főbb adatai Magyarországon

Év	Költségvetés (EUR)	Személyzeti létszám(fő)	A személyzeti létszámból az ellenőrök száma (fő)
2010	1 330 062	131	85
2011	2 131 214	143	93
2012	1 975 866	120	79
2013	1 855 328	137	89

Forrás: Saját összeállítás (NFH, 2013) dokumentum adatainak felhasználásával

Élelmiszerlánc felügyeleti ellenőrzés

Az élelmiszerlánc felügyeletéhez kapcsolódó ellenőrzéseket[234] fő szervként a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hatóság és a területi szervek végzik. Az élelmiszerlánc felügyeleti ellenőrzések alakulását mutatja a 44. ábra. A 2012. évi szervezeti átalakítás jelei itt is megmutatkoznak az adatok alakulásában. Ebben az évben hozták létre a NÉBIH szervezetét a Magyar Élelmiszer-biztonsági Hivatal jogutódjaként a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatalba történő integrálásával egy hatékonyabb szervezeti forma kialakítása érdekében.



44. ábra: Élelmiszerlánc felügyeleti ellenőrzések 2009-2014

Forrás: Saját szerkesztés (NÉBIH, 2012), (Fazekas, 2014) és (Bíró, 2015) adatai alapján
*A 2013-as adat becslő számítás, a 2014-es adatok részleges eredmények

7.2. A fogyasztói jogérvényesítés intézményrendszerének felépítése

A szakirodalmi áttekintés rávilágított arra, hogy a hazai szervezetek vizsgálatánál a jogérvényesítési rendszer alapos elemzése szintén indokolt. Ezt korábban nemzetközi primer kutatatási eredmények is alátámasztottak.[235] Az ide kapcsolódó szervezeteket az elméleti kutatás során szintén a tevékenységekhez igazítva tártam fel. Ennek eredményeként szerkesztettem meg a fogyasztói jogérvényesítés intézményi felépítését (48. ábra), három terület (közigazgatási-, közigazgatás feladatot ellátó- és igazságszolgáltatási szervek) és három szint (központi, területi, települési) szerint strukturálva.[236]

[234] Ezt az Éltv. szabályozza. Az élelmiszerlánc-felügyeleti szerv ellenőrzési tevékenysége kiterjed a zöldség- és gyümölcs-, a takarmány-, az állat-egészségügy-, állatvédelem-, állattenyésztés-, élelmiszerbiztonság- és élelmiszerminőség ellenőrzésére.
[235] Lásd 4.1.3. alfejezet:12. ábra, 13. ábra
[236] Az Fgy.tv. a fogyasztói jogok érvényesítéséhez sorolja a panaszkezelést/ügyfélszolgálatot, a fogyasztóvédelmi referenst, a békéltető testületet, a fogyasztóvédelmi rezsipontot, a közérdekű igényérvényesítést és a közérdekű keresetet, mint

7.2.1. A panaszkezelés intézményei

Területi szinten az érintett vállalkozásoknál kezdődik a panaszkezelési eljárás, mely történhet írásban vagy szóban, míg közszolgáltatási tevékenységet végző vállalkozás esetén ügyfélszolgálaton keresztül, ahol a fogyasztó személyesen, telefonon, írásban, vagy elektronikus levélben tehet bejelentést illetve panaszt. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni, míg az írásbeli, azaz a Vásárlók könyvébe történő bejegyzés ügyintézési határideje 30 nap. Az ügyfélszolgálatot működtető vállalkozások esetén az ügyintézés határideje 15 nap.[237] Ha a vállalkozásnál nem sikerül a problémát megoldani, akkor a fogyasztó jogait elsőként a területi, majd a központi szinten működő hatósági intézményeknél is érvényesítheti. A területi szintű hatóságok járnak el első fokon közigazgatási hatósági ügyekben.[238] A központi hatósági szervek egyes közszolgáltatókhoz hasonlóan szintén biztosítanak ügyfélszolgálatot. Alapesetben a kérelem indításkor a tényállás tisztázását[239] követően 21 napos ügyintézési határidő érvényesül. Közszolgáltatással kapcsolatos és piacfelügyeleti eljárásban ez az idő 90 nap, amely előbbi esetben 21 nappal, míg utóbbinál 30 nappal meghosszabbítható (NFH, 2014). Az NFH ügyfélszolgálatai 2011-ben indultak el. Ehhez kapcsolódóan szemlélteti a 11. táblázat az ügyfélforgalom és a beérkezett panaszok, kérelmek alakulását. Az új rendszer bevezetését követően láthatóan területi szinten folyamatosan csökken az ügyfélforgalom, míg nő a kérelmek, bejelentések száma.

12. táblázat: Panaszkezelési statisztikák a fogyasztóvédelmi hatóságoknál 2008-2013

Megnevezés	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ügyfélforgalom száma (fő)	113 862	113 654	93 064	85 759	86 565	62 129	104 605
Beérkezett kérelem/bejelentés szám (db)	17 046	17 494	20 817	21 045	25 261	28 311	n.a
Ebből kivizsgált kérelem	7 531	8 231	10 664	n.a	n.a	n.a	n.a
folyamatban lévő kérelem	n.a.	n.a.	1 582	n.a	n.a	n.a	n.a
más hatóságokhoz áttett kérelem	n.a.	n.a.	1 874	n.a	n.a	n.a	n.a
tájékoztatást igénylő kérelem	3 642	2 717	4 189	n.a	n.a	n.a	n.a
elutasított kérelem	1 719	2 852	2 508	n.a	n.a	n.a	n.a

Forrás: Saját összeállítás az NFH éves beszámolók 2008-2014 alapján (n.a.= nem áll rendelkezésre adat)

Szintén 2011-től került át az eddig az OFE mellett működő Európai Fogyasztói Központ Magyarország az NFH-hoz, mely a határon átnyúló panaszokat kezeli. Az EFK statisztikáit tekintve (13. táblázat) egyre több bejelentés érkezik, azon belül is a hazai számok növekednek leginkább, melyhez kapcsolódóan a szervezet egyre nagyobb összegben érvényesíti sikeresen a hazai fogyasztók határon átnyúló ügyletekből eredő vagyoni igényeit, így 2013-ban több mint 11 millió forintot sikerült visszaszerezni.

13. táblázat: Panaszkezelési statisztikák az Európai Fogyasztói Központoknál 2011-2013

Megnevezés	2011	2012	2013	2014
A hazai EFK-hoz beérkezett határon átnyúló ügyletekhez kapcsolódó panaszok száma (db)	341	320	360	428
Ebből hazai bejelentés (db)	142	176	210	228
külföldi bejelentés (db)	199	144	150	200
A sikeresen megoldott panaszügyek értékbeni érvényesítése vagyoni igényeket érintő ügyletek esetén (mFt)	10	13,5	15,70	16, 34
Ebből a magyar fogyasztókat érintő (mFt)	n.a.	7,83	11,56	10,73

Forrás: Saját összeállítás az NFH éves beszámolók 2008-2014 alapján (n.a.= nem áll rendelkezésre adat)

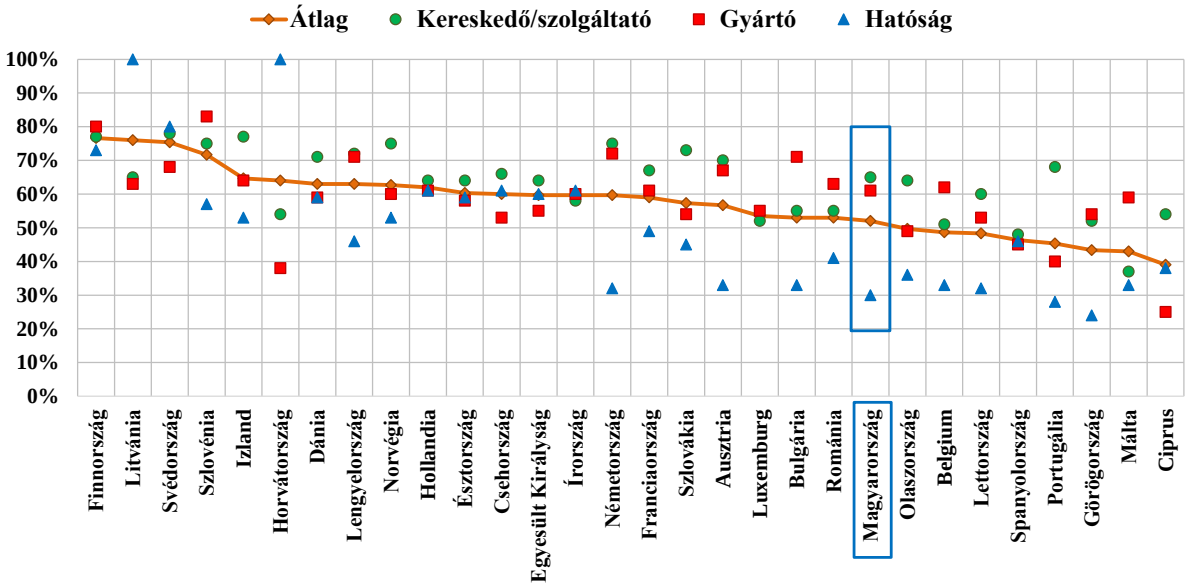
jogintézményeket. A dolgozatban ezzel szemben a tevékenységi oldalhoz igazítva (panaszkezelés, alternatív vitarendezés, bírósági eljárás) tárom fel a kapcsolódó szervezeteket.

[237] Fgy.tv. 17/A-C. §

[238] Főbb szervei a korábban már említett Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, az Élelmiszerlánc-biztonsági, Növény- és Talajvédelmi Főosztály.

[239] A tényállás a hatóság döntéséhez szükséges tények összessége. A hatóság köteles a döntéshozatalhoz szükséges tényállást tisztázni, ha ehhez nem elegendőek a rendelkezésre álló adatok, akkor bizonyítási eljárást folytat le.

Központi szinten a hatóságok mellett az Alapvető Jogok Biztosához (ombudsman) is bárki fordulhat, ha megítélése szerint valamely hatósági szerv tevékenysége vagy mulasztása sérti az alapvető jogát, vagy közvetlen veszéllyel jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket már kimerítette, vagy nincs rá lehetősége. Az ombudsman tevékenysége során elősegíti az emberi jogok érvényesülését és védelmét, ennek során társadalmi tudatformáló, felvilágosító tevékenységet végez, és együttműködik azon szervezetekkel és nemzeti intézményekkel, amelyek célja az alapvető jogok védelmének előmozdítása.[240] A jogérvényesítésben a civil szervezetek is fontos szerepet töltenek be, mivel a fogyasztóvédelmi törvényben a feladataik között is megjelenik a fogyasztói érdekek képviselete, közérdekű keresetek kezdeményezése a fogyasztók széles körét érintő ügyekben. Ilyen szervezet például a 2005 óta működő Fogyasztói Jogérvényesítő Szervezet (FJSZ), mely azért jött létre, hogy a fogyasztókat ért jogsértések feltárására és azok kiküszöbölésére szervezeti keretet teremtsen annak érdekében, hogy kihasználja a jogszabályok által a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezeteknek biztosított jogérvényesítési eszközöket. Az FJSZ megalakulása óta több alkalommal fordult beadvánnyal fogyasztóvédelmi felügyelőséghez, GVH-hoz, vagy Alkotmánybírósághoz, illetve közérdekű kereseteket is indított (FJSZ, 2005). A Fogyasztóvédők Országos Egyesülete (FOE) 2009-ben alakult, szintén azért hogy védje és képviselje a fogyasztókat, és hatékonyan érvényesítse a fogyasztói érdekek teljesülését (FOE, 2009). Ilyen jellegű tevékenységet számos civil szervezet végez még, melyek képviseleti tevékenységhez –támogató rendszer– kapcsolódó szervezeteknél részletesebben is ismertetésre kerülnek. A panaszkezeléshez kapcsolódó lakossági elégedettség felmérését mutatja a 45. ábra, határokon átnyúló kereskedelemhez kötődően.[241]A panaszkezelések e három lépcsőjét vizsgálva, Finnországban a legmagasabb azon fogyasztók átlagos aránya (77%), akik meg vannak elégedve a kereskedőknél, a gyártóknál és a hatóságoknál tett panaszok kezelésével. A 30 ország átlagos elégedettségének rangsorában, Magyarország 8 országot előz meg. Hazánkban a kereskedő/szolgáltató panaszkezelésével a leginkább elégedettek a fogyasztók (65%), a gyártók esetében ez 61%, míg a hatóságoknál 30%.



45. ábra: A határon átnyúló panaszkezelések lakossági elégedettsége Európában, 2012

Forrás: Saját szerkesztés (Flash EB 358, 2013) kutatási eredmények alapján

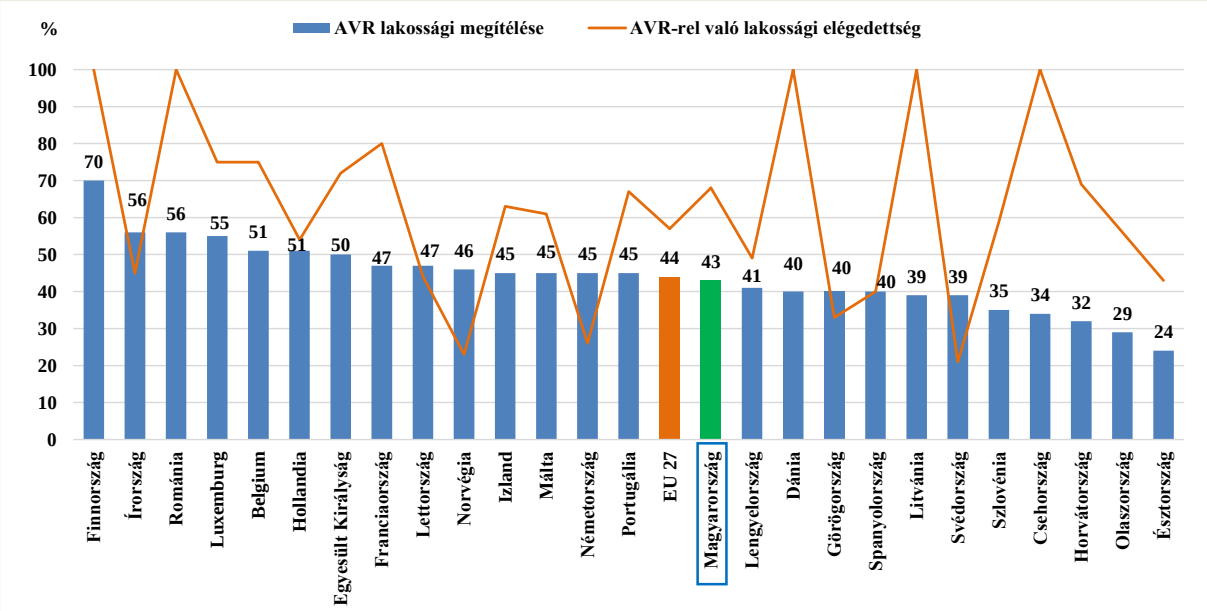
[240] 2011. évi CXI. törvény az alapvető jogok biztosáról. 2. §; 18.§

[241] Az eredmények országonként mintegy 1000 fős fogyasztói mintából azok arányát mutatják, akik ténylegesen tettek panaszt. A kereskedők/szolgáltatók esetében ez átlagosan 200 főt, a gyártóknál 25 főt, míg a hatóságok esetében 10 főt tett ki.

A legalacsonyabb érték jellemzően mindenhol a hatóságokkal való elégedettség, bár megjegyzendő, hogy itt a minta is alacsony számú. Ennek ellenére az a következtetés levonható, hogy a hatóságoknak ebben a tekintetben nagyobb hangsúlyt kellene fektetnie a fogyasztói kapcsolattartásra. Ezt a fogyasztóvédelmi politika is alátámasztja, mely szerint növelni kellene a fogyasztók bizalmát a hatóságok irányába.

7.2.2. Az alternatív vitarendezés intézményei

Ha nem sikerült a vállalkozóval megoldani a problémát, a fogyasztó a hatósághoz fordulás helyett/mellett választhat alternatív vitarendezési módot is. Ennek egyik formája a békéltetés. Az általános békéltető testületi eljárást lefolytató Békéltető testületek (minden megyében és fővárosban a kereskedelmi és iparkamarák[242] mellett működnek független testületként), míg másik a pénzügyi békéltetési eljárást végző Pénzügyi Békéltető Testület (PBT). Az alternatív vitarendezési fórumok (AVR) egyik legjelesebb hazai képviselői. A kamarák és az MNB a testületek munkáját a szükséges eszközök, infrastruktúra, valamint a személyi feltételek biztosításával segítik. A szervezetek szorosan együttműködnek a megyei (fővárosi) kormányhivatalok főosztályaival, a fogyasztóvédelmi társadalmi-, valamint a szakmai szervezetekkel. A 46. ábra nemzetközi viszonylatban szemlélteti az AVR lakossági megítélését és a vele való elégedettséget.[243] A megítélés azon fogyasztók százalékos arányát mutatja, akik úgy vélték, hogy a vitás ügyek kereskedőkkel/szolgáltatókkal alternatív módon könnyen rendezhetők. Magyarországon az alternatív vitarendezés megítélése 1 százalékponttal az uniós átlag alatt van, viszont a többi európai ország sem mutat jobb helyzetképet. Az előző időszak felmérési eredményeit tekintve csökkenés figyelhető meg a legtöbb országban.



46. ábra: Az alternatív vitarendezés lakossági megítélése 2012

Forrás: Saját szerkesztés (Flash EB 358, 2013) adatok alapján

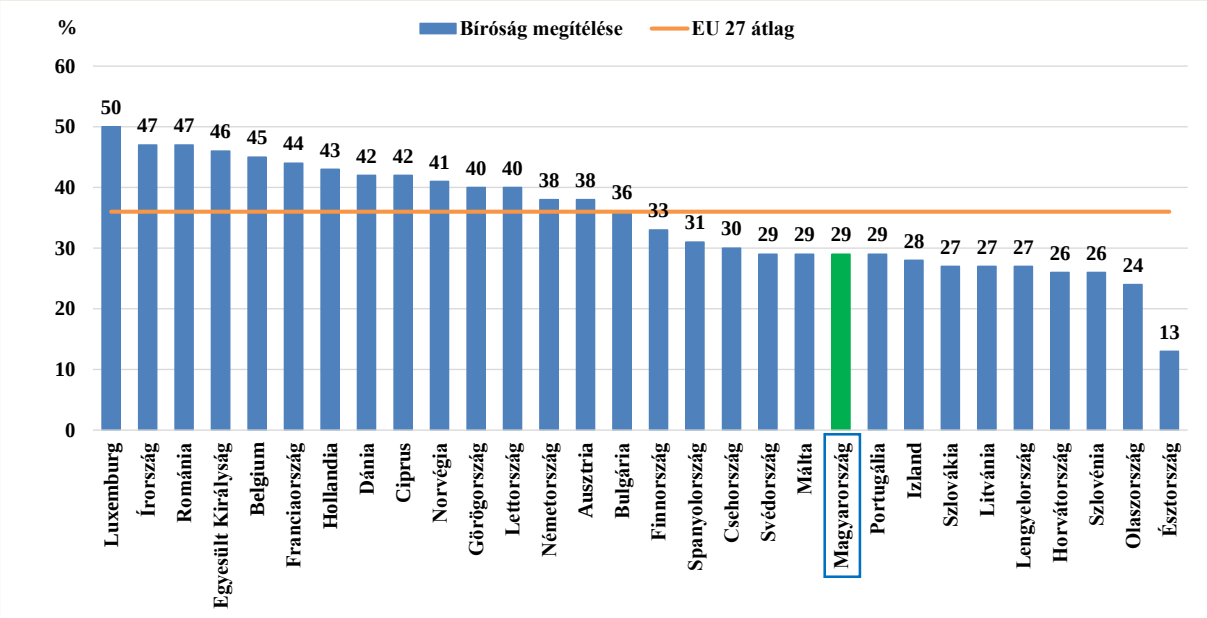
[242] E köztestületek a fogyasztóvédelem igazgatásában hatósági jogosítványokkal nem rendelkeznek, de a fogyasztóvédelmi törvény és a kamarai törvény néhány fontos feladatot és jogosítványt biztosít számukra. Így a gazdasági kamarák határozatban figyelmeztetik a fogyasztók érdekeivel ellentétes gazdasági tevékenységet folytató és ezzel a gazdálkodó szervezetek széles körének jó hírnevét sértő, vagy veszélyeztető kamarai tag gazdálkodó szervezeteket, és a figyelmeztetést nyilvánosságra is hozzák. A kamarák együttműködnek a fogyasztóvédelmi hatósággal és a GVH-val (Bekényi, et al., 2014).

[243] A megítélés esetében a minta átlagosan 1000 fő, míg az elégedettség esetében 7 fő. Az ábrán nem tüntettem fel Ausztria, Bulgária, Ciprus és Szlovákia értékeit, abból eredően, hogy 1 fő válaszát nem ítéltem releváns elégedettségi felmérési eredménynek.

Az eredményeket összevetve az AVR igénybevételi elégedettségével, az látható, hogy akik már igénybe vettek ilyen szolgáltatást, azok többsége elégedett is volt vele. Az AVR megítélése a legtöbb országban rosszabb, mint a vele való elégedettség. Hazánkban is hasonló a helyzet, a hazai lakosság 68%-a volt elégedett, ebből 51% teljes mértékben, míg a megítélés szempontjából a megkérdezettek 43 százaléka vélte úgy, hogy alternatív módon a panaszok könnyen rendezhetők lennének.

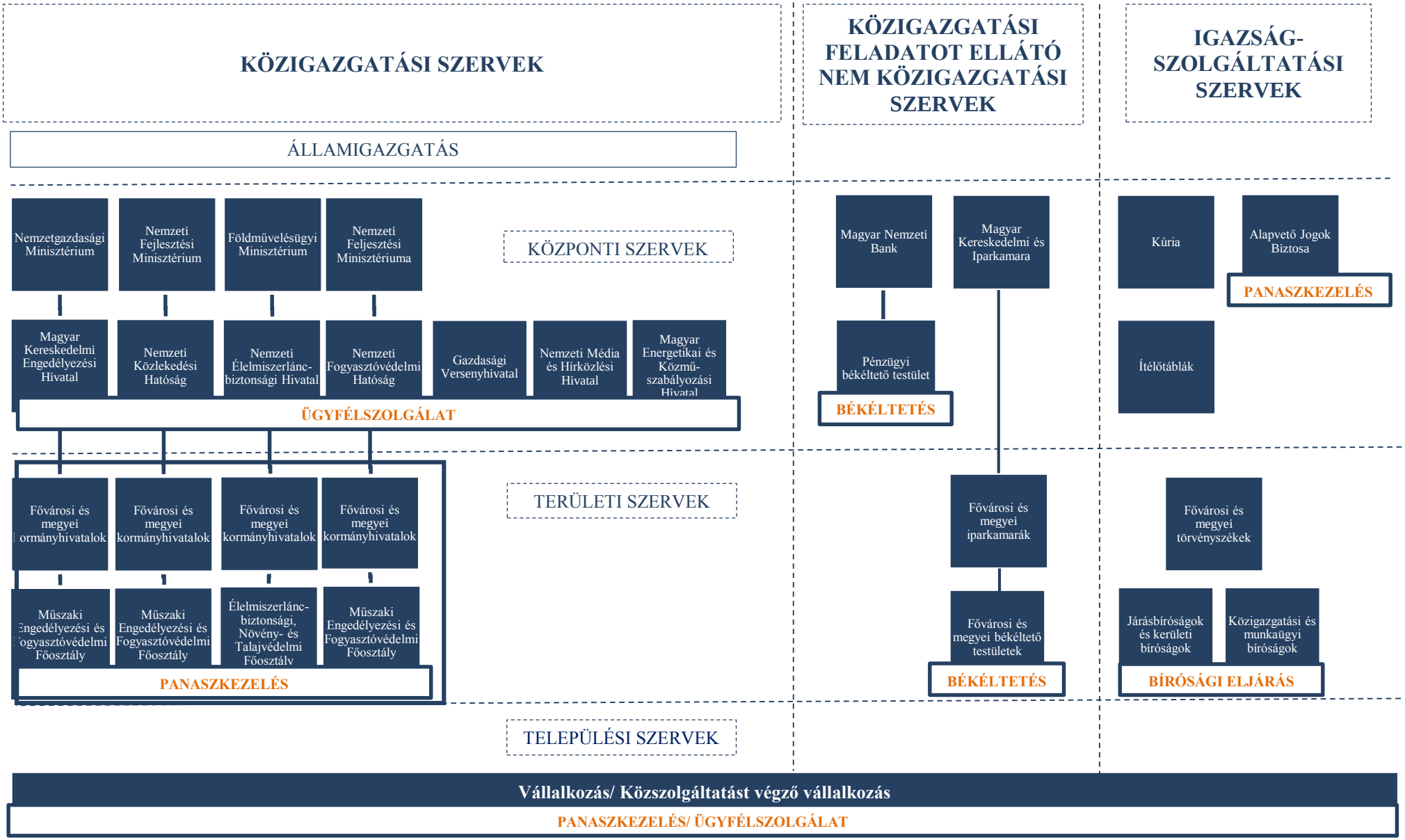
7.2.3. A bírósági eljárás intézményei

A bírósági eljárás tekintetében a fogyasztók ügyei először a járási, illetve a közigazgatási bíróságokhoz kerülnek kivizsgálásra. Amennyiben itt sem születik egyöntetűen elfogadott döntés, az ügy a bírói hierarchia eggyel magasabb szintjére, a törvényszékre kerül. Az Európai Bíróságra került ügyek jelentős része fogyasztóvédelemmel, munkaüggyel vagy adózással van kapcsolatban. Magyarországon a bírósági eljárást ítélik meg a jogérvényesítésben a legkevésbé hatékony lehetőségnek a panaszkezelés és az alternatív vitarendezés mellett, hiszen itt a fogyasztók mindössze 29%-a véli úgy, hogy a vállalkozással folytatott vitája során ügyét könnyen rendezhetné a bíróságon. Az elmozdulást tekintve viszont hazánk azon országok közé tartozik, ahol a legnagyobb javulás figyelhető meg az előző évekhez képest.[244]



47. ábra: Bírósági eljárás megítélése Európában, 2012
Forrás: (Flash EB 358, 2013)

[244] 13% (2006); 18% (2008); 9% (2010); 22% (2011)



48. ábra: Fogyasztói jogérvényesítést végző szervezetek Magyarországon

Forrás: Saját összeállítás

7.3. A fogyasztóvédelmet támogató intézményrendszer felépítése

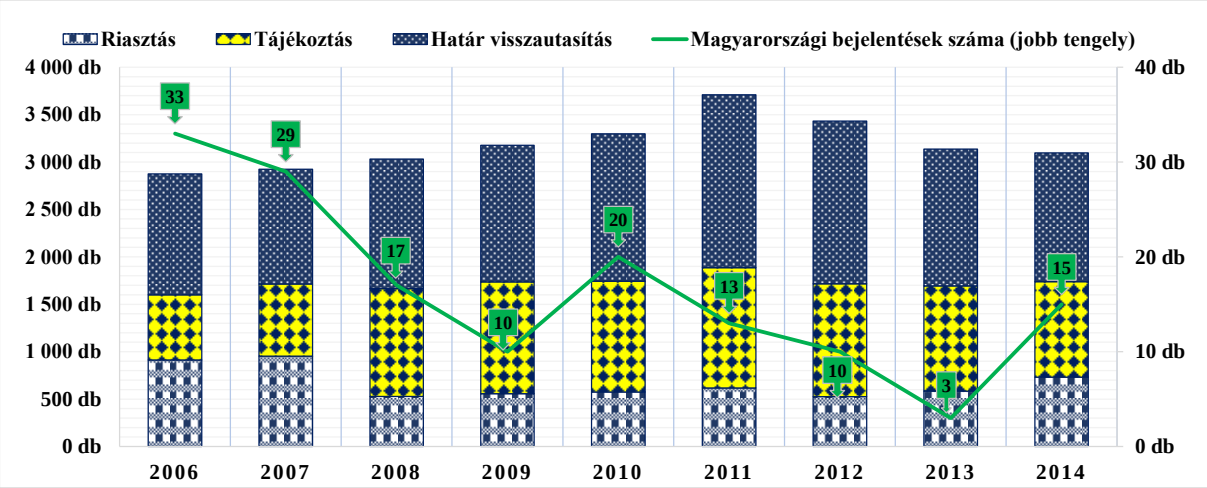
A fogyasztóvédelmet támogató intézményrendszerhez mindazon szervezetek, vagy azok által működtetett hálózatok tartoznak, amelyek valamilyen formában hozzájárulnak, segítik, serkentik a fogyasztóvédelem érvényesülését. Ebben az esetben a teljes intézményi struktúra a hatósági és a jogérvényesítési területekkel ellentétben nehezen tárható fel pontosan, mert a támogató tevékenységek (információközvetítés, képviselet, állami szerepvállalás) számtalan szervezethez köthetőek.

7.3.1. Fogyasztóvédelmi információközvetítési rendszerek

A fogyasztóvédelmi információk közvetítése, azok megosztása, a szervezetek egymással való együttműködése elengedhetetlen feltételei a rendszer hatékony működésének. Minden intézmény számára nagy segítséget nyújtanak ebben a különböző információcserére, tájékoztatásra, riasztásra szolgáló informatikai eszközök.

Információs rendszerek

Hazánkban a hatóságok jellemzően az unió tájékoztatási és riasztási (RAPEX, RASFF), rendszereit, a piacfelügyeleti információs és kommunikációs rendszert (ICSMS) alkalmazzák.[245] Az RASFF bejelentések[246] megoszlása (49. ábra) 2011-ig növekvő tendenciát mutat, aztán csökkenni kezd az értesítések száma. Az utolsó évet tekintve (2014) összesen 3097 bejelentés érkezett, melyből 15-öt Magyarországról adtak le. Az értesítések típusainak tekintetében legnagyobb részben határ visszautasításhoz kapcsolódnak.



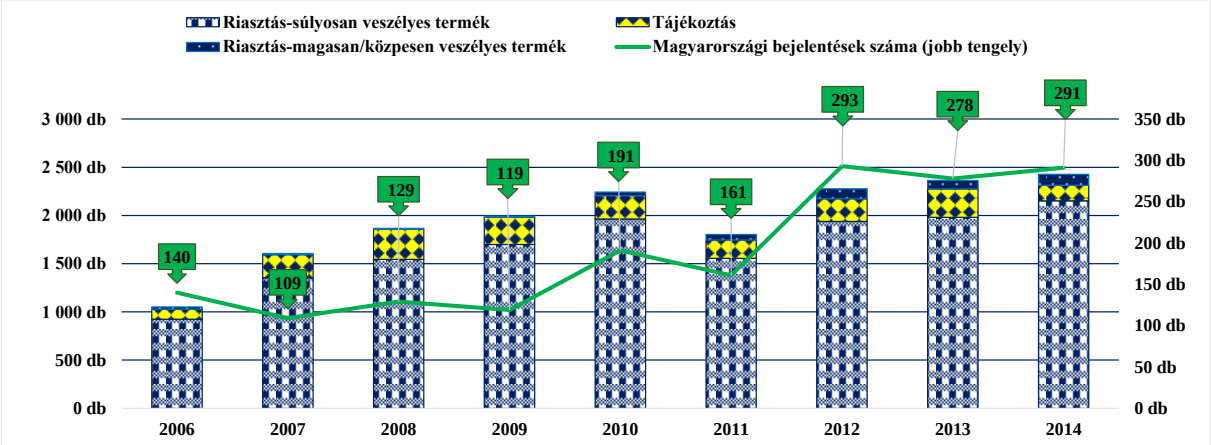
49. ábra: RASFF bejelentések megoszlása 2006-2014

Forrás: Saját szerkesztés a (RASFF, 2013) és (RASFF, 2015) éves beszámolók adatai alapján

[245] A RAPEX – 2004-től működik – és az ICSMS (2014-től) működtetését és nemzeti kapcsolattartói feladatait az NFH, az RASFF-ét a NÉBIH látja el.

[246] A riasztás azt jelenti, ha a súlyos kockázatot jelentő élelmiszer vagy takarmány már eljuthatott a fogyasztókhoz. A tájékoztatás (mely lehet nyomon követési, illetve figyelemfelhívó) azt jelenti, hogy a bejelentő országon kívül másnak nem kell azonnali intézkedést hoznia, mert ez őt nem érinti. A határ visszautasítás pedig az EU (és az EGT) külső határain megvizsgált/visszafordított élelmiszer és takarmányszállítmányokra vonatkozik.

Európai viszonylatban Magyarország, a piacfelügyeleti információközvetítés (tájékoztatás, riasztás) tekintetében kiemelkedően aktív tevékenységet folytat. Hazánk a veszélyes termékek bejelentését illetően a RAPEX rendszer listáján 2012-ben, 2013-ban és 2014-ben is a legtöbb értesítést beküldő ország volt. A bejelentések jelentős részét a súlyosan veszélyes termékekre vonatkozó riasztások tették ki. A növekvő tendencia 2011-ben itt is megtört az összes bejelentésszámot illetően, viszont 2012-től növekedés látható. A RAPEX rendszerbe került riasztások esetében veszélyesnek minősülő termékek közül a legnagyobb arányt a ruházati termékek, majd a játékok, a villamossági termékek és a járművek képviselték.



50. ábra: RAPEX bejelentések megoszlása 2006-2014

Forrás: Saját szerkesztés a 2006-2014. évi RAPEX jelentések adatai alapján

A RAPEX-hez hasonló hazai hálózat a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer, mely a veszélyes, vagy a jogszabályokban támasztott feltételeknek nem megfelelő termékekre vonatkozó információkat tartalmazza. A rendszer 2002 óta működik, célja, hogy a nemzeti piacfelügyeleti hatóságok számára a fogyasztókra veszélyes termékekről információkat gyűjtsön. Ennek működtetését szintén az NFH végzi. Az információáramlás úgy történik, hogy a piacfelügyeleti hatóságok a tudomásukra jutott tények vagy körülmények alapján a KPIR-en keresztül tájékoztatják a fogyasztóvédelmi hatóságot mindazon termékekről, amelyek nem felelnek meg a biztonságossági követelményeknek. Ez alapján az NFH informálja a többi piacfelügyeleti hatóságot, az országos gazdasági kamarát és a vámhatóságot, vagy ha az ügy más szerv hatáskörébe tartozik, megkeresi az eljárásra jogosult hatóságot. Az elmúlt években tapasztalhatóan egyre magasabb az információáramlás a rendszerben (14. táblázat). Az NFH által továbbított riasztások legnagyobb része a Nemzeti Közlekedési Hatóság hatáskörét érinti, illetve tájékoztatásképpen szinte valamennyi értesítést az ÁNTSZ is megkap.

14. táblázat: Információcsere főbb adatai a KPIR rendszerben

Megnevezés	2010	2011	2012	2013	2014
A társhatóságok felé továbbított riasztások száma	**589**	**584**	**628**	**764**	**925**
Ebből párhuzamos hatáskört érintő, tájékoztatásképpen továbbított riasztások száma.	348	378	418	522	653

Forrás: Saját gyűjtés és összeállítás az NFH 2010-2014 éves beszámolók adatai alapján

Fogyasztóvédelmi tájékoztatás

Az információk közvetítésében a fogyasztók részére történő fogyasztóvédelmi tájékoztatásnak is fontos szerepe van, melynek egyre több módszerét fejlesztik ki és alkalmazzák. A fogyasztóvédelmi törvény 51. §-a például rögzíti, hogy a határozatokat, végzéseket a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján, illetve egyéb módon közzé kell tenni. A tájékoztatás preventív jellegű formái közé tartoznak azok a tájékoztatások, melyekben a jogszabályokat betartó, illetőleg azok ellen vétő vállalkozások szerepelnek. Ilyen a már korábban említett pozitív lista, jogsértő vállalkozások listája, vagy a Fogyasztóbarát Tanúsítási Rendszer. Ehhez hasonló a Pénzügyi Békéltető Testület, valamint a Békéltető Testület által közzétett együttműködő lista azon vállalkozásokról, akik alávetették magukat az eljárásaiknak, illetve a nem együttműködő lista, akik elzárkóztak az együttműködés elől. Szintén a tájékoztatást, megelőzést szolgáló kezdeményezés a Megbízható boltok program, a Megbízható webshopok listája, vagy az építkezők számára a Panaszmentes vállalkozások listája, amellyel a vásárlások megbízhatóságát, hitelességét kívánják javítani. A tájékoztatás kapcsán teret kezdnek nyerni az elektronikus formák is, úgymint a különböző fogyasztóvédelmi internetes oldalak, fórumok, blogok, facebook, twitter oldalak megjelenése.[247] Napjainkban elindultak az úgynevezett mobil applikációk is (Fogyasztóvédelem, Mobil Pénzügyi Felügyelet). A fogyasztóvédelmi civil szervezetek elektronikus tájékoztatási tevékenysége is megjeleníthető ezen a területen. Az OFE, a FEOSZ, a Fogyasztóvédő és Érdekszövetség Alapítvány honlapjaikon rendszeres sajtóközleményeket jelentetnek meg a fogyasztóvédelemhez kötődően.

A fogyasztóvédelmi tájékoztatás tekintetében az írott sajtónak a jelentősége hazánkban kisebb, mint más európai országokban. Ennek legfőbb oka az erőforrások szűkössége, melynek következtében ezek a kiadványok csekély számú fogyasztóhoz jutnak el. A fogyasztóvédelmi jellegű kiadványok megjelentetése jellemzően a civil szervezetek tevékenységi körébe tartozik. Magyarországon az első fogyasztói tájékoztatást szolgáló havilapot az OFE indította el 1992-ben, TESZT magazin néven. Az indulást követően számonként közvetlen állami támogatással működött a magazin, de évekkel később megvonták ezt a támogatást, melynek eredményeként – reklámhirdetések mellett is – tízéves megjelenés után megszűnt (Horváth, 2009). Két évvel később 2004-ben sikerült ismét kiadnia a szervezetnek egy új magazint – reklámmentesen – a KOSÁR (a fogyasztók magazinja) című kiadványt. Ez a lap nyomtatott formában 2011-ben szűnt meg, melynek okai között itt is a forráshiány jelenik meg, mivel korábban az újság megjelentetését a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium pályázatai biztosították, amely 2011-től csak az interneten elérhető magazinok megjelentetését támogatta, így ma már az újság csak elektronikusan érhető el (Szép, 2010). Az NFH is jelentet meg negyedévente egy saját kiadványt 2010-től, Fogyasztóvédelmi Tükör címmel, amely a szervezet működéséről, tevékenységéről, a fogyasztóvédelmet érintő változásokról és tendenciákról nyújt tájékoztatást. A lap megjelentetésének célja, elsősorban nem a fogyasztók, hanem a fogyasztóvédelmi intézmények információval való ellátása. Hasonló szakmai újság a 2004-ben indult (2006 és 2009 között szünetelt) negyedévenként 2012-ig megjelenő Fogyasztóvédelmi Szemle, mely a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének (FOME) ítélt minisztériumi támogatás keretében jelent meg. A lap célja volt megismertetni a hazai jogalkalmazókat, hatósági és civil fogyasztóvédőket, érdekképviseleteket, az oktatási, kutatási intézményeket, kamarákat, vállalkozókat és egyéb intézményeket a hazai és a nemzetközi (elsősorban európai) fogyasztóvédelem filozófiájával, stratégiai kérdéseivel, konkrét tapasztalatok elemzésével (Dékány, 2009). Szintén 2004-től kezdte el a Társadalmi Unió civil szervezet a Kontroll nevű országos fogyasztóvédelmi újság szerkesztését és kiadását. A lap havonta 20 ezer példányban

[247] Néhány az ismertebbek közül: NFH hivatalos fórum oldala, Nemzeti Fogyasztói Termékkosár, Fogyasztók Lapja, Panaszfal, Tékozló Homár, Fogyasztóvédelem Klub, Jogi Fórum, Élelmiszer Online.

ingyenesen jutott el civil szervezetekhez, egyetemek és főiskolák hallgatói önkormányzataihoz, orvosi rendelőkbe és kórházakba, mellyel a fogyasztóvédelem társadalmasításához kívánt hozzájárulni. Ehhez társult 2006-ban egy TV-sorozat is, illetve 2010-től saját hírportál, mely szerint a Kontroll újság legutóbbi száma 2012-ben jelent meg. A Tudatos Vásárlók Egyesülete által 2004-től megjelentetett (nem ingyenes) Tudatos Vásárló magazin sem kapható ma már. A civil szervezet 2011-ben megszüntette a kiadását, viszont a korábbi számok elektronikus formában most is elérhetőek. Jelenleg a KOSÁR mellett más online magazinokat is olvashatnak a fogyasztók, ilyen az NGM támogatásával, a FEOSZ civil szervezet által megjelentetett Fogyasztók Lapja, vagy a Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség (FÉBÉSZ) által 2009-ben alapított Teszt Plussz Online Fogyasztóvédelmi Magazin, és ÖKO Teszt. A magazinban független, összehasonlító terméktesztek jelennek meg, melyhez kapcsolódóan megalkották a Teszt Plussz emblémát is, ami kizárólag a legjobb minőségű termékek viselhetnek, ezáltal is segítve a fogyasztókat a vásárlásaik során. Megállapítható, hogy az írott sajtó elterjedtségében a civil szervezetek szerepe alapvető. A szervezetek által elmúlt években megjelentetett főbb fogyasztóvédelmi kiadványokat a 7. melléklet összesítve mutatja.

Fogyasztóvédelmi tanácsadás

A tanácsadási tevékenység erősítésére 2010 augusztusában minden megyében és a fővárosban is felállították a Hatósági Tanácsadó Irodák országos hálózatát. A fogyasztók, illetve a vállalkozók is felkereshetik ezeket az irodákat kérdéseikkel, panaszaikkal, vagy bármilyen tanáccsal kapcsolatosan akár személyesen, telefonon, e-mailen, ügyfélkapun keresztül vagy írásban. Az utóbbi években a fogyasztóvédelmi hatósághoz beérkező panaszok 20-25 százaléka a közszolgáltatások területét érintette, ezért 2014-ben minden megyében, valamint a fővárosban Fogyasztóvédelmi rezsipontot állítottak fel. Ezen szervezetek széleskörű tanácsadó tevékenységet látnak el, a tájékoztatás mellett segítséget nyújtanak a közműszolgáltatóval történő kapcsolatfelvételben, az ügyek kivizsgálásában, valamint az igényérvényesítési eljárás kezdeményezésében. Szintén 2014-ben a Gazdasági Versenyhivatal nyílt közbeszerzési eljárást hirdetett Versenypolitikai Tanácsadó Irodahálózat kiépítésére és működtetésére, melyet a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) civil szervezet nyert el. Az Irodahálózat fő célja a versenyjog és a tudatos fogyasztói döntéshozatal kérdéseivel kapcsolatba kerülő szervezetek és személyek (fogyasztók) tájékozottságának, versenyjogi ismereteinek és tudatosságának növelése. A hálózat öt irodából áll, mellyel postai úton, személyesen, telefonon és elektronikus úton is fel lehet venni a kapcsolatot. A GVH-nak ezzel nemcsak az információközvetítés, hanem az ösztönzés, a versenykultúra fejlesztése, a szabályok ismertségének a növelése is a célja. Az irodahálózat egyben a fogyasztói jelzések előszűrésére is szolgál, a gyors és hatékony ügykezelés érdekében (GVH, 2014). Szintén a FOME működteti a Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózatot is, mely pártatlan pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadást nyújt a fogyasztóknak 11 megyeszékhelyen. 2011. április óta országosan közel 25 ezer esetben történ megkeresés, melynek körülbelül 80 százaléka a pénzpiaci szektorral (lakás- és gépjárműhitelek, személyi kölcsönök, egyéb banki szolgáltatások, behajtás, stb.) volt kapcsolatos, körülbelül 15 százaléka a biztosításokkal (lakásbiztosítás, kötelező biztosítás), a fennmaradó részben pedig a pénztári és tőkepiaci szektorba tartozó ügyeket érintette (FOME, 2014). A tanácsadás területén találkozhatunk Online tanácsadó irodákkal is. Ilyet működtet például az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület, a Kontroll országos fogyasztóvédelmi oldal, vagy a FEOSZ az e-tanácsadás menüpontjának keretében. Az országos kiterjedésű tanácsadó hálózatok mellett egy-egy városban is működnek ilyen szervezetek, a FÉBÉSZ például 2014-ben nyitott egy ilyen irodát Jászberényben.

Fogyasztóvédelmi oktatás

A fogyasztóvédelmi információ, ismeret közvetítésben rendkívül meghatározó szerepe van az oktatási tevékenységnek. A fogyasztóvédelmi ismeretek elsajátítása, a fogyasztói tudatosságra való nevelés hazánkban még nem épült be kellőképpen az oktatási rendszerbe, annak ellenére, hogy jelentőségét rendszeresen kiemelik. Magyarország 2014-ig szóló IV. középtávú Fogyasztóvédelmi Politikájában az szerepel, hogy a tudatos fogyasztóvá válás elősegítését már a legfiatalabbak, a tankötelesek körében meg kell kezdeni, mivel ők lesznek a jövő fogyasztói, ezért oktatásuk és tájékoztatásuk az iskolán belül és kívül egyaránt fontos.[248] Mindemellett hazánkban jelenleg az oktatást végző szakemberek képzésére és továbbképzésére is nagyobb hangsúly helyeződik. Az Fgy.tv. 2014. február 1-jétől, meghatározott vállalkozások részére olyan fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatását írja elő, aki államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett. Hangsúlyosságát továbbá az is jelzi, hogy a fogyasztóvédelemmel összefüggő ismeretek átadását a Kormány már a 2003. évi rendeletében – mellyel az akkori Nemzeti Alaptanterv lépett életbe – is kiemelte. Ennek megfelelően a fogyasztóvédelmi oktatás céljaként a fogyasztói kultúra fejlesztését, és a tudatos kritikus fogyasztói magatartás kialakítását és fejlesztését határozta meg. Az iskolai keretek közötti oktatás főként alap és középiskolákban valósul meg, míg a felsőoktatásban nem jellemző. Az országban jelenleg egyedül az Eszterházy Károly Főiskola rendelkezik akkreditált fogyasztóvédelmi jellegű szakirányú továbbképzéssel, melynek keretében a hallgatók fogyasztóvédelmi ellenőrző és elemző végzettséget szerezhetnek. Emellett a FEOSZ fogyasztóvédelmi civil szervezet rendelkezik olyan akkreditációs tanúsítvánnyal, mely által intézményként felnőttképzési fogyasztóvédelmi oktatást folytathat. Két képzési programja van, egyik a Fogyasztóvédelem szabályozása, másik a Fogyasztóvédelmi alapismeretek pedagógusok számára.

A fogyasztóvédelmi oktatáshoz kapcsolódóan találkozhatunk elektronikus felületekkel is. Egyik ilyen a Fogyasztói Oktatás (Consumer Classroom) uniós honlap, melynek célközönsége a tanárok, akik megosztják egymással az EU-szerte fellelhető fogyasztói oktatási forrásokat, segítve egymást az órák anyagának kidolgozásában. Másik mód például az interaktív honlap, mint az Okoskosár, Okosotthon vagy az online társasjáték (Okosbolt, Fogyasztóvédelmi kalandjáték). A civil szervezetek szerepe meghatározó a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatási terén. A tudatos vásárlás ösztönzésének számos módja lehetséges, mint a rendezvényszervezés, célzott kampányok indítása (főleg a speciálisan védendő fogyasztók számára), fesztiválokon, egyéb rendezvényeken való megjelenés, fogyasztói tájékoztatók tartása lakossági fórumokon, rendkívüli tanórák megtartása, televízió- és rádió spotok, kiadványok, könyvek vagy magazinok megjelentetése.

7.3.2. Fogyasztóvédelmi képviseleti rendszer

A támogató rendszer második eleme a képviselet, ahol szintén a civil szervezeti tevékenység a meghatározó. Egyes szervezetek jellemzően egy-egy fogyasztói réteg/csoport, szektor vagy fogyasztóvédelmi szervezetek érdekeinek képviseletére jönnek létre. Ilyen például a kormánytól is független 10 társadalmi szervezeti taggal rendelkező Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ), a 23 országos hatáskörű civil szervezet szövetségét alkotó Társadalmi Unió (Civil Szervezetek Országos Tömörülése) vagy a Társadalmi Egyesülések Országos Szövetsége, melyek célja a szövetségben együttműködő civil szervezetek és szövetségek tevékenységének összehangolása, országos és nemzetközi megjelenítése, szervezeti életük és munkájuk elősegítése. Egyes területekre, régiókra

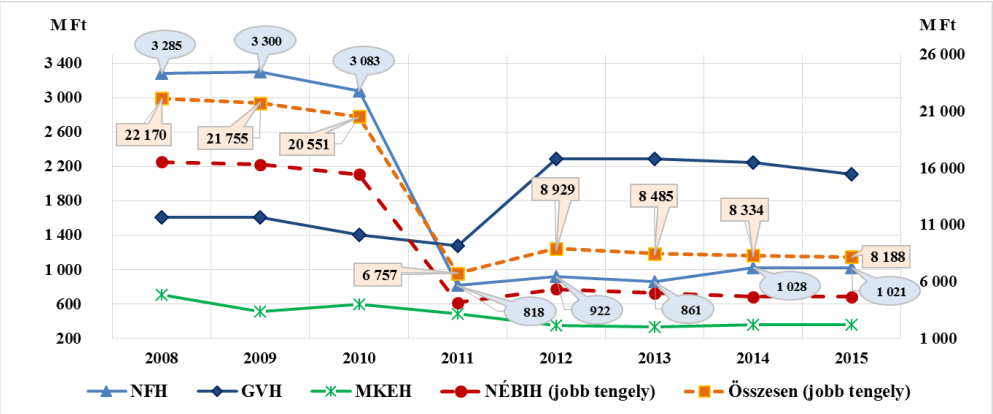
[248] 1011/2012. Korm. határozat

koncentráló szervezetek is megjelennek, úgymint a Dél-alföldi Regionális Fogyasztóvédelmi Egyesület, az Észak-alföldi Regionális Fogyasztóvédelmi és Sportegészségügyi Egyesület, a Kisalföld Fogyasztóvédelmi Egyesület, a Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület (KÖFE), a Pest Megyei Fogyasztóvédelmi Közhasznú Egyesület, a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Nyugdíjas Szervezetek Szövetsége, a Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület, vagy a Tolna Megyei Civil Szolgáltató Központ. Vannak olyan szervezetek, amelyek a nevükben is megjelenítik, hogy kiknek az érdekeit képviselik[249], vagy védik[250].

7.3.3. Állami szerepvállalás

A támogató rendszer harmadik eleme az állami szerepvállalás, melyhez a szervezetek közötti együttműködések, és az állami hozzájárulási eszközök tartoznak. A fogyasztóvédelmi szervezetek együttműködése a rendszer hatékony működése terén elengedhetetlen. Ennek megjelenési formái a szervezetek közötti együttműködési megállapodások, vagy részben ide sorolhatók a közösen használt információs rendszerek is. Önmagában a fogyasztóvédelmi hatóságot tekintve, jelenleg már több mint 80 szervezettel kötött ilyen jellegű megállapodást. De több szervezet közös megállapodására is van példa, úgymint az NFH, a GVH és az MNB közötti együttműködés. Az állami hozzájárulás alapvető fontosságú a rendszer működésében. Elsődleges megnyilvánulási formája, hogy pénzügyi forrásokat biztosít a fogyasztóvédelmi intézmények számára.

Az állami fogyasztóvédelmi intézmények többsége költségvetési szerv, azaz éves költségvetési keretből gazdálkodnak, melynek jelentős részét az állami támogatás teszi ki. Az elmúlt évek költségvetési támogatásainak alakulását szemlélteti az 51. ábra a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal és a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal[251] esetében.[252]



51. ábra: Állami támogatások a fogyasztóvédelem hatósági intézményrendszerében

Forrás: Saját gyűjtés és szerkesztés a 2007. évi CLXIX., a 2008. évi CII., a 2009. évi CXXX., a 2010. évi CLXIX., a 2011. évi CLXXXVIII., a 2012. évi CCIV., a 2013. évi CCXXX., és a 2014. évi C. törvényben meghatározott előirányzatok alapján

[249] Például Banki Hitel Károsultjainak Egyesülete, Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége, Lisztérzékenyek Érdekképviseletének Országos Egyesülete, Magyar Autóklub, Magyar Energiafogyasztók Szövetsége, Nagycsaládosok Országos Egyesülete, Nyugdíjasok Budapesti Szövetsége, Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete.

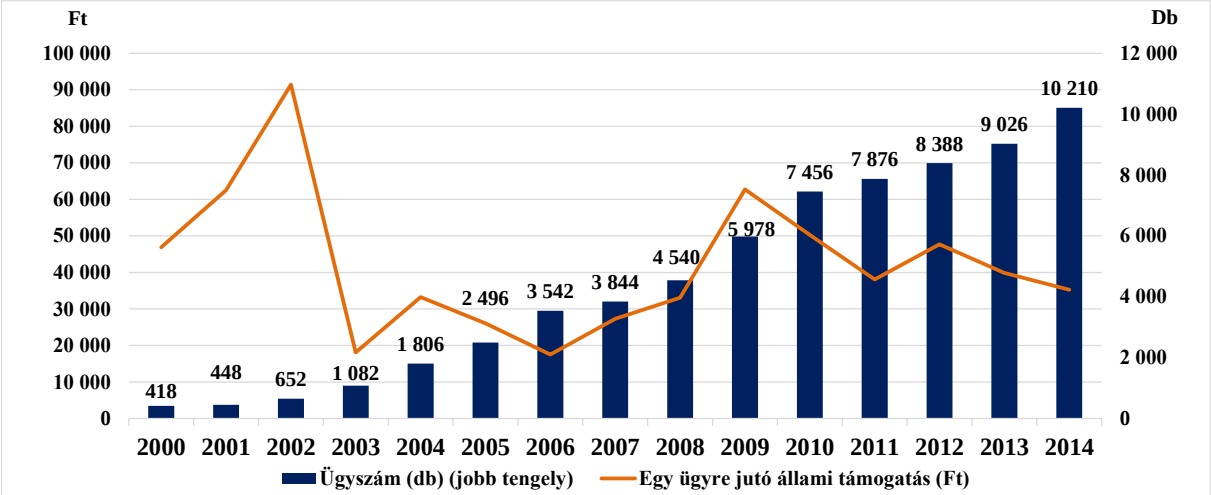
[250] Fogyasztóvédő és Érdekszövetség Alapítvány, Fogyasztóvédők Országos Egyesülete (FOE), Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség, Indra Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete.

[251] A 2012. év előtti adatokat a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal és a Magyar Élelmiszer-biztonsági Hivatal támogatási nagyságának összegei adják.

[252] Más szervezetek, így a Magyar Energia Hivatal, a Nemzeti Közlekedési Hatóság vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság nem részesül támogatásban.

Az ábrán a szövegbuborékokban az NFH és a szervezetek együttes támogatási nagysága olvasható le. Míg az NFH, az MKEH és a NÉBIH esetében a 2011. évi szervezeti átalakítás (ettől kezdve a területi szervek gazdálkodását a kormányhivatalok végzik) következményeként jelentősen csökkent a támogatás, addig a Gazdasági Versenyhivatal esetében ebben az időszakban majdnem megduplázódott.

Az állami támogatás jelentősége a fogyasztóvédelmi intézményrendszer második és harmadik pillérénél is megjelenik. A békéltető testületek esetében az állam szintén a költségvetési törvényben meghatározott mértékben ügyszámarány alapján gondoskodik évről-évre a testületek működésének támogatásáról. Megvizsgálva, hogy a szervezetek működésének megkezdése óta hogyan alakultak az ügyszámok, az látható, hogy az egy ügyre jutó állami támogatás nagysága (52. ábra) az ügyszámok növekedésének ellenére csökken. Mindazonáltal a IV. középtávú fogyasztóvédelmi politika megvalósítására irányuló feladattervben is fő szempontként jelent meg a békéltető testületek szerepének erősítése, az állami intézményrendszer és a civil szervezetek fejlesztése mellett.

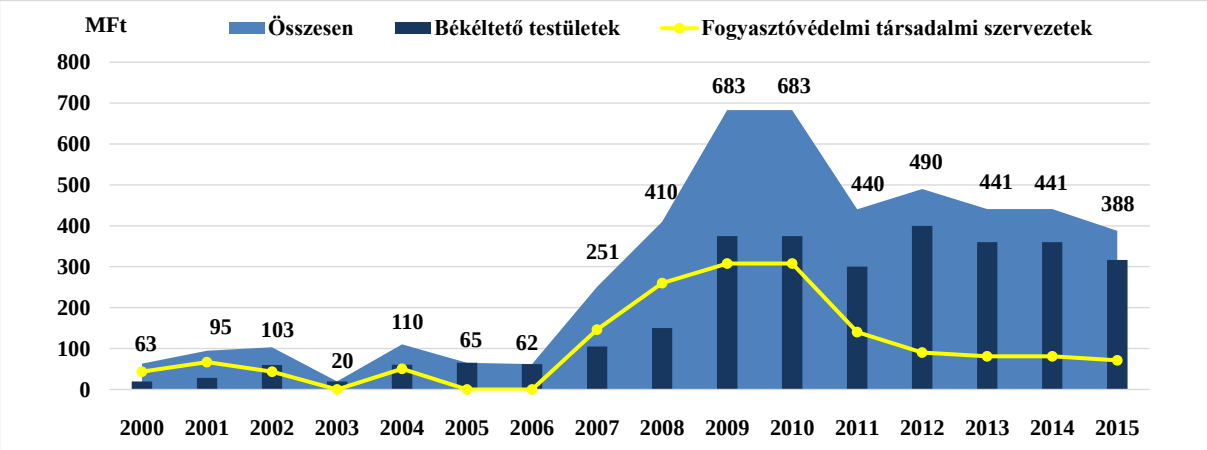


52. ábra: A békéltető testületek ügyszámarányos támogatása 2000-2014

Forrás: Saját szerkesztés és számítás (Kalocsay & Korcsog, 2009, p. 49), (Korcsog, 2012, p. 9), (Korcsog, 2013, p. 9), és (Országgyűlés portál, 2015) dokumentumok adatainak felhasználása alapján

A civil szervezetek támogatásáról nagyrészt szintén az állam gondoskodik a mindenkori éves költségvetésről szóló törvényben. A szervezetek gazdálkodása – minimálisnak mondható tagsági díjaikon, és nem jelentős bevételeiken túlmenően – elsősorban pályázati pénzekből történik. A Kormány 2012-ben elkezdte átvizsgálni a pénzek hatékony felhasználását, melynek eredményeként változás következett be a szervezetek gazdálkodásának területén. Új kötelezettségként jelent meg, hogy minden civil szervezetnek készítenie kell költségvetési tervet a kiadásaik és bevételeik egyensúlyát szem előtt tartva. A gyakorlatban eddig csak a nagyobb bevételű szervezetek esetében volt ez így. A civil szervezetek működésében nagy a bizonytalanság a bevételeket tekintve, mivel a benyújtott pályázatok lefolyásának időtartama, sikeressége nagymértékben befolyásolja a működésüket. Ez az egyik fő oka annak, hogy bizonyos tevékenységeiket kénytelenek megszűntetni, lásd újságok, kiadványok megjelentetése, oktatási anyagok készítése. A jövőben az állam bizonyára növelni fogja ezen szervezetek támogatását, többek között arra alapozva mindezt, hogy az EGSZB a 2014–2020 fogyasztóvédelmi programról szóló véleményében javasolja is az EB-nak, hogy jelentős mértékben növeljék meg a független fogyasztóvédelmi szervezetek pénzügyi eszközeit annak érdekében, hogy elláthassák magukat a szükséges szakértelemmel.

A civil szervezetek és a békéltető testületek költségvetési támogatásainak alakulását együttesen szemlélteti az 53. ábra. A civil szervezetek támogatási összegei 2010-től folyamatos csökkenést mutatnak, 2015-ben ez az összeg 71 millió forint volt. A békéltető testületek támogatottsága 2012-től szintén csökken, jelenleg, azaz 2015-ben 316,8 millió forint, míg a nemrégiben elfogadott költségvetési javaslat szerint jövőre 330 millió forintra fog növekedni.



53. ábra: A békéltető testületek és a civil szervezetek állami támogatása 2000-2015

Forrás: Saját szerkesztés a 2007. évi CLXIX., a 2008. évi CII., a 2009. évi CXXX., a 2010. évi CLXIX., a 2011. évi CLXXXVIII., a 2012. évi CCIV., a 2013. évi CCXXX. és 2014. évi C. törvényben meghatározott előirányzatok és (Országgyűlés portál, 2015) alapján

A szervezetek együttes állami támogatásának alakulását vizsgálva, 2007-től kezdődően jelentős mértékben megemelkedtek az összegek. A 2008-2009. évben volt eddig a legmagasabb (683 millió forint) a támogatási összeg, mely attól kezdve csökkenő tendenciát mutat, így 2015-ben a szervezetek összesen 388 millió forint támogatásban részesültek.

8. EMPIRIKUS KUTATÁSI EREDMÉNYEK

Az értekezés célkitűzéseinek eléréséhez primer kutatást is végeztem, amely három vizsgálati területhez kapcsolódott:

1) A hazai központi és területi általános hatáskörű fogyasztóvédelmi szervek (fogyasztóvédelmi hatóságok) működési sajátosságai.
2) A hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer vizsgálata (szűken értelmezett).
3) A fogyasztóvédelmi tevékenységrendszer vizsgálata (szűken értelmezett).

Az egyes területeket különböző szempontok mentén vizsgáltam. A működési sajátosságokon belül az erőforrás-ellátottságra, a tevékenységi struktúra, a szervezeti teljesítménymérésre és a működési nehézségekre fókuszáltam. Az intézményrendszer esetében a vizsgálat tárgya a kritikus pontok, a problémás területek behatárolása és a fejlesztés irányainak meghatározása volt. A fogyasztóvédelmi tevékenységrendszer pedig a szervezeti működések sajátosságának megismerésére, a felállított fogyasztóvédelmi tevékenységrendszer modelljének igazolására és az egyes tevékenységek súlyának, illetve szerepének a meghatározására irányult. (15. táblázat).

15. táblázat: Az empirikus kutatás területei és vizsgálati szempontjai

Kutatási terület	Vizsgálati szempont
A fogyasztóvédelmi hatóság és a területi felügyelőségek működési sajátosságai	Erőforrás-ellátottság. Tevékenységi struktúra. Szervezeti teljesítmény mérése. Működési nehézségek.
A fogyasztóvédelem intézményrendszere	Az intézményi felépítés problémás területei. Az intézményi felépítés fejlesztési irányai.
A fogyasztóvédelem tevékenységrendszere	A felállított rendszertani modell igazolása. A tevékenységek rendszerben betöltött szerepe.

Forrás: Saját összeállítás

8.1. Empirikus kutatási módszertan

Az empirikus vizsgálati területekhez kötődően kvalitatív és kvantitatív kutatási technikákat alkalmaztam. A kvalitatív technikák közül a félig strukturált és a teljesen strukturált interjú, míg a kvantitatív technikák közül a kérdőíves megkérdezési módszert egymásra építve alkalmaztam. Mindezt kiegészítette egy szervezeti adatgyűjtés (adatszolgáltatás), melyet az indokolt, hogy még a szervezeteket illetően sem álltak rendelkezésemre a kutatásomhoz szükséges adatok (gazdálkodási, létszám, stb.). Az alábbi táblázatban előrevetítve ismertetem, hogy a H4-H8 hipotézisek igazolására milyen módszerek együttesét választottam (16. táblázat).

16. táblázat: A hipotézisek igazolására választott kutatási módszerek

Hipotézis	Igazolási módszertan
H4	Szervezeti adatgyűjtés, kérdőíves megkérdezés, teljesen strukturált mélyinterjú
H5	Szervezeti adatgyűjtés, kérdőíves megkérdezés, teljesen strukturált mélyinterjú
H6	Szakirodalom feldolgozás, kérdőíves megkérdezés, teljesen strukturált mélyinterjú
H7	Kérdőíves megkérdezés, teljesen strukturált mélyinterjú
H8	Nemzetközi felmérések feldolgozása, kérdőíves megkérdezés, teljesen strukturált mélyinterjú

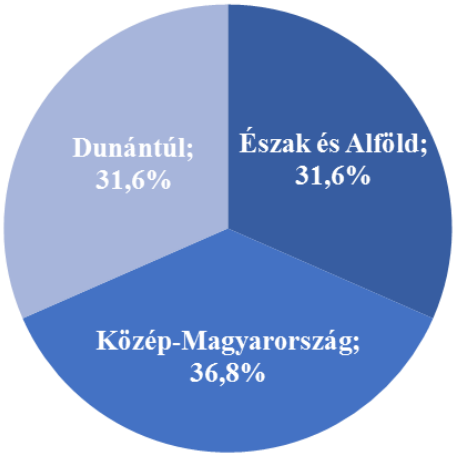
Forrás: Saját összeállítás

Az elméleti kutatáshoz kötődő H1-H2 hipotézisek igazolására (a kidolgozott tevékenységrendszer modelljének pontosítása céljából) a *félig strukturált mélyinterjú* módszerének használatát tartottam indokoltnak, melynek során a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Stratégiai Kabinet főosztályvezetőjével, illetve a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség vezetőjével készítettem interjút 2014. novemberben. A beszélgetés kötetlen formában, részben irányítottan történt, melyet hangfelvételen is rögzítettem, és ennek eredményeként nemcsak a T1 és T2 téziseket állítottam fel, hanem pontosításra kerültek a tevékenységrendszeri modell egyes elnevezései is. Az interjúalanyok továbbá számtalan szervezeti működési problémára, vizsgálandó területre hívták fel a figyelmemet, ezeket a szakirodalom kutatás eredményeivel összevetve további öt hipotézist fogalmaztam meg.

A H4-H8 hipotézisek igazolására *kérdőíves megkérdezést*, a problémás területek mélyebb feltárása érdekében teljesen strukturált mélyinterjút, és ezekhez igazodó strukturált szervezeti adatgyűjtést is végeztem. A kérdőíves vizsgálatot az eddig összegyűjtött információk között kapcsolódási pontok, oksági viszonyok mélyebb feltárása indokolta. A kérdéseket a fenti kutatási területekhez igazítva tettem fel, míg több esetben a válaszadási alternatívákat a félig strukturált mélyinterjú és a szakirodalom kutatás során levont megállapítások alapján határoztam meg. Figyelembe véve, hogy a válaszalternatívák jellemzően konkretizáltak, ezért minden esetben beépítettem az egyéni válaszadási lehetőséget is. A kérdőíves megkérdezést az általános fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező szervezetek körében végeztem. Abból adódóan, hogy Magyarországon az egyedüli olyan szervezetcsoport, amely kizárólagosan fogyasztóvédelmi tevékenységet lát el, úgy ítéltem meg, hogy a fogyasztóvédelem tevékenység- és intézményrendszerének szakmai megítélésében az ő véleményük valóban iránymutató lehet. Ez alapján az alapsokaságot a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a megyei/fővárosi fogyasztóvédelmi hatóságok – akkor még a kormányhivatalon belül felügyelőségként, most már főosztályokként működnek – képezték. A megkérdezés megbízhatóságának növelése érdekében a lekérdezést kizárólag a vezetők körében végeztem. Ezt arra alapozva határoztam meg, hogy a vizsgálatom során azon szakemberek véleménye lehet releváns, akik évek óta ezen a területen dolgoznak. Azért esett kizárólagosan a vezetőkre a választásom, mert úgy vélem nekik van a legnagyobb rálátásuk a fogyasztóvédelmi rendszer főbb működési problémáira, nehézségeire. A teljes alapsokaságot így a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezeti egységének vezetői (7), valamint a fővárosi és megyei fogyasztóvédelmi szervezetek vezetői (20), azaz összesen 27 vezetői vélemény jelentette. A lekérdezés 2015. február 20. és március 20. között történt, melyet a Kormányhivatalok akkor zajló átszervezési folyamata nagymértékben megnehezített. Ennek következtében az elfogadható visszaérkezési aránynak a minimum 50 százalékos, azaz 4 központi hatósági vezető és 10 megyei vezető által kitöltött kérdőívet tartottam elegendőnek ahhoz, hogy a kutatási eredmények általánosíthatóak legyenek. A lekérdezés eredményeként 6 központi és 13 területi vezető, vagy helyettes által kitöltött kérdőívet kaptam vissza (9. melléklet), amely 85, illetve 65 százalékos visszaérkezési aránynak felel meg. Az alapsokasághoz viszonyított visszaérkezési arányt elegendőnek ítélem meg a kutatás és hipotézisek alátámasztására.

A kérdőív szerkezete a fenti kutatási területeket követve három részre tagolódott (működési sajátosságok, intézmény-és tevékenységrendszer). A megkérdezés során jellemzően több kimenetelű szelektív, illetve kombinatív zárt kérdéseket használtam. A skálázási technikákon belül jellemzően a Likert-skála és a szemantikus differenciálskála típusú kérdéseket alkalmaztam. Ez utóbbi esetében az eredeti módszerhez képest annyi módosítást tettem, hogy a hét fokozatot, a Likert-skálához hasonlóan öt fokozatra változtattam, azon okból, mert a kérdőív tesztelése során a megkérdezettek szerint ez könnyebbséget jelentene a kitöltők számára. A kérdőívet a 10. melléklet tartalmazza.

Az előzetes kutatási terv szerint a kérdőíves eredmények kiértékelése megyei NUTS2-es szintű összehasonlításban történt volna, azonban a lekérdezés eredményinek részlegessége miatt erre nem volt lehetőség. A válaszadók megoszlását viszont NUTS1 régió szintű területi bontásban vizsgálva (54. ábra) Észak és Alföld (31,6 százalék), Dunántúl (31,6 százalék), valamint Közép Magyarország (36,8 százalék) közel egyenlő, egyharmados arányt mutat, amely súlyozás nélkül is lehetőséget ad a NUTS1 szintek szerinti elemzésekre és azok összehasonlítására.



54. ábra: A kérdőíves kutatás válaszadóinak területi megoszlása

Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

A *teljesen strukturált mélyinterjú* módszerét az intézményi problémák mélyebb feltárása indokolta. Az interjú és a kérdések strukturálása ebben az esetben is a kijelölt kutatási területek mentén történt, melyet a 11. melléklet tartalmaz. A teljesen strukturált mélyinterjút 6 olyan vezető, vagy vezető helyettessel készítettem, akik a kérdőív kitöltés helyett időt szakítva a kutatásra személyesen vagy elektronikusan válaszoltak a kérdéseimre. Az interjúk a kérdőíves megkérdezéssel párhuzamosan zajlottak, a központi hatóság (3), Pest-, Baranya, és Borsod-Abaúj-Zemplén megyei szerveken belül.

A primer kutatás mellett *szervezeti adatgyűjtést* is végeztem, ehhez rendszertani kereteket követve összeállítottam egy adatszolgáltatási hálót, külön a központi és külön a területi szerveket illetően. Ezt a szervezetek éves beszámoló anyagai és a fogyasztóvédelmi tevékenységek rendszertani feltárásának eredményei alapján végeztem. A központi szervnek küldött struktúrát a 12. melléklet, míg a megyei szervezetekét a 13. melléklet tartalmazza. Az NFH erőforráshiányra hivatkozva csak minimálisan, a megyei szervezetek közül pedig mindössze négy[253] küldött vissza teljesen kitöltött táblákat, így azokat csak egyes feltételezések megerősítésének szempontjából tudtam hasznosítani. A visszaküldött adattáblák során azt tapasztaltam, hogy a szervezeteknek nincs egy egységes struktúrájuk e tekintetben, melyből adódóan egyrészt nehézséget okozott, másrészt az átalakítások miatt leterheltséget jelentett annak kitöltése. Ennek ellenére pozitív visszacsatolás is történt, mert volt olyan szervezet, amely azonnal átvette és beintegrálta ezt a fajta felépítést a nyilvántartásába.

[253] Borsod-Abaúj-Zemplén megye, Csongrád megye, Tolna megye és Zala megye

8.2. Kutatási hipotézisek, eredmények, tézisek

Az empirikus vizsgálathoz tartozó hipotéziseket az egyes kutatási területekhez igazítva ismertetem, rávilágítva milyen feltételezések mentén jutottam el azok megfogalmazására. A hipotézisekhez kapcsolva értékelem ki a primer kutatás eredményeit és állítom fel a hozzájuk kapcsolódó téziseket.

8.2.1. Az általános hatáskörű fogyasztóvédelmi szervek működési sajátosságai

A központi és a területi fogyasztóvédelmi hatóságok működési sajátosságainál négy területet – erőforrás-ellátottság, tevékenységi struktúra, szervezeti teljesítménymérés és a működésben nehézséget okozó tényezők – vizsgáltam. Az erőforrás-ellátottság keretében először a költségvetési támogatási összegeket és a létszám adatokat elemeztem. Az adatok ebben az esetben sem álltak koherensen a rendelkezésemre, ezeket is több forrásból gyűjtöttem össze. A támogatási összeg nagysága[254] a szervezetek működését alapvetően meghatározza, mivel bevételeinek majdnem száz százalékát adja. A kiadási struktúrát vizsgálva a személyi juttatások az összkiadás 60-70 százalékát teszik ki, ezért vizsgáltam az alkalmazotti létszámot (14. melléklet). A szervezeti átalakulást megelőzően 2008-2010-ig együttesen 512 fős, majd a szétválás után 2011-től a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság részére 134 fős keretlétszámot határoztak meg, így csökkent 2011-re egyenes arányosan a támogatási összeg 3227 millió forintról, 818 millió forintra. Ez az utóbbi évek létszám stagnálása mellett 2015-re 1021 millió forintra növekedett. A megyei létszámok alakulását elemezve (14. melléklet) látható, hogy a foglalkoztatottak száma 2014-re országos szinten majdnem 100 fővel csökkent (424 fő). Megyei szinten átlagosan 15 fő látja el az általános hatáskörű fogyasztóvédelmi feladatokat, melyből – az adatszolgáltatáskor kapott információk alapján – 1 fő vezetőként, 8-10 fő fogyasztóvédelmi felügyelőként, 1-2 fő jogi ügyintézőként és 1 munkavállalóként dolgozik. A H4 hipotézist mindezek tükrében, a költségvetési támogatás és a létszámadatok elemzésekor és a félig strukturált mélyinterjúkon elhangzottak alapján fogalmaztam meg.

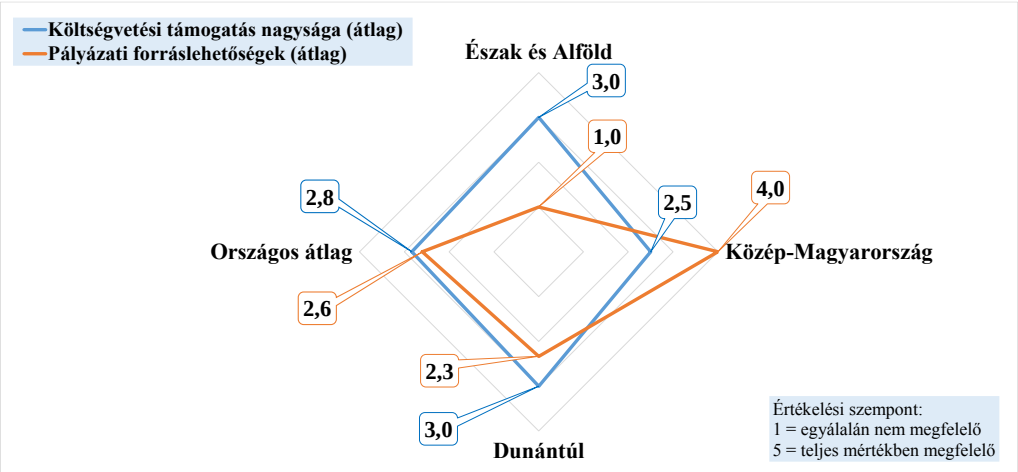
H4 hipotézis

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a területi fogyasztóvédelmi szervek rendelkezésére álló erőforrások szűkösek, melynek következményeként egyes fogyasztóvédelmi tevékenységek ellátása háttérbe szorul.

A hipotézis igazolását a kérdőíves megkérdezés, a szervezeti adatgyűjtés és a teljesen strukturált mélyinterjú mentén végeztem el. A kérdőíves megkérdezés keretében a finanszírozás, a tárgyi eszközök és a humán erőforrás körét érintettem, azon belül a pénzügyi ellátottság és a rendelkezésre álló eszközök megítélését, a létszám esetében a leterheltséget és a munkaerőhiányt vizsgáltam. Az 55. ábra a pénzügyi ellátottsághoz kapcsolódó tényezők megítélését szemlélteti. A válaszadók, egy 1-5-ig terjedő skálán az alábbi tényezők megfelelőségét értékelték, melynek átlagos eredményét mutatja a diagram. Országos szinten a költségvetési támogatás megfelelősége 2,8 átlagpontszámot kapott, míg a pályázati forráslehetőségek 2,6-ot, mely eredmények az 5-ös skálához viszonyítva közepes megfelelőségi

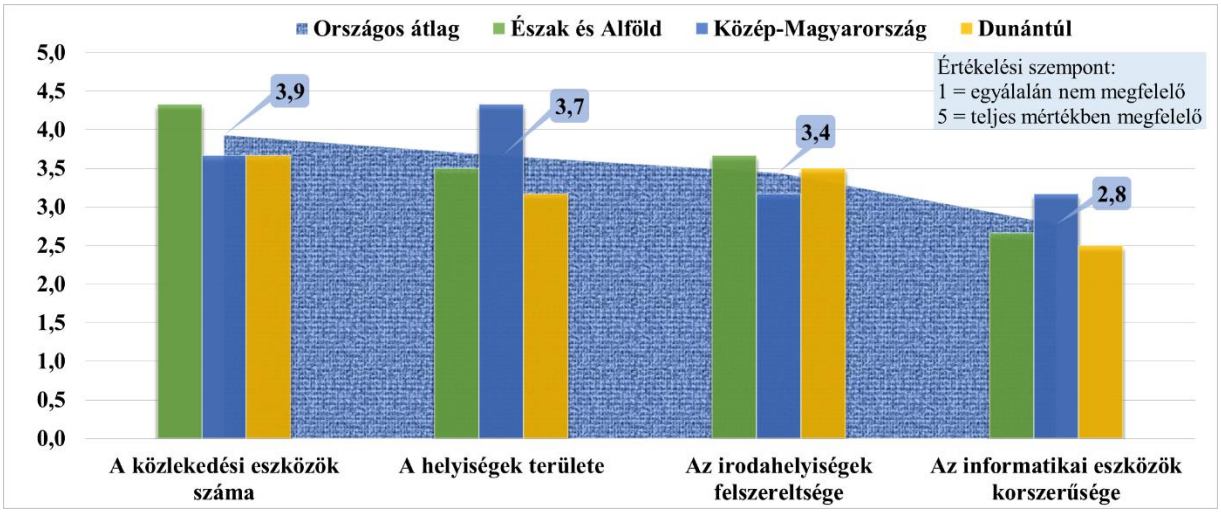
[254] Lásd korábban 7.3.3. alfejezet 51. ábra

szintnek tekinthetők. Az utóbbi időben az NFH számára több pályázatot is kiírtak[255], ebből adódhat Közép-Magyarország pozitívabb megítélése a többihez képest.



55. ábra: A pénzügyi ellátottság megítélése
Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

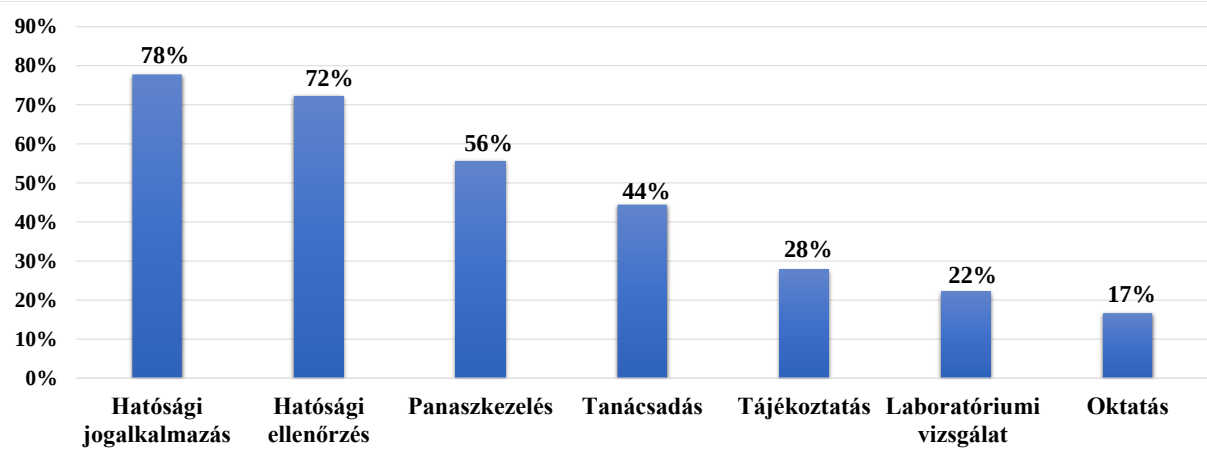
Vizsgáltam az infrastruktúra és annak fejlettségének szervezeten belüli megítélését. Azon tényezőket elemeztem, amelyek az alkalmazottak munkájára hatással lehetnek, ennek megfelelően a rendelkezésre álló helyiségek területének nagyságára, a közlekedési eszközök számára, az irodahelyiségek felszereltségére és az informatikai eszközök korszerűségére kérdeztem rá. A válaszadók az előző kérdéshez hasonlóan egy 1-5-ig terjedő skálán ítélték meg az alábbi tényezők megfelelőségét, melynek eredményét országos és területi bontásban szemlélteti az 56. ábra. Az infrastruktúrában országos szinten az ellenőrzéshez szükséges közlekedési eszközök száma a legkisebb (3,9-es átlag), míg az informatikai eszközök korszerűsége (2,8-as átlag) jelenti a legnagyobb problémát. NUTS 1-es bontást elemezve a helyiségek területének nagyságában mutatkozik jelentősebb eltérés.



56. ábra: A szervezeti infrastruktúra megítélése területi bontásban
Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

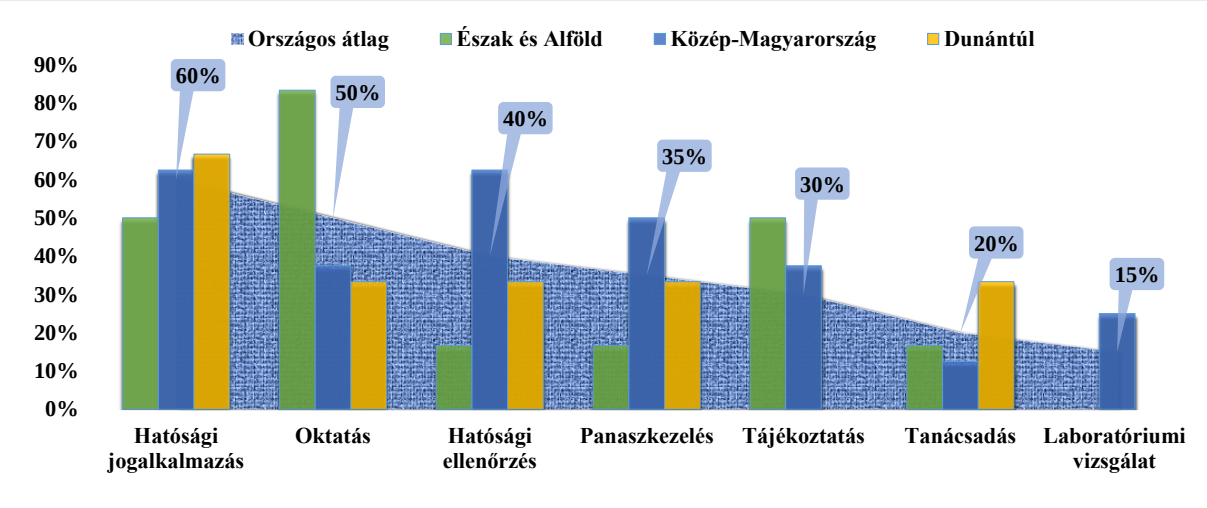
[255] Ilyenek voltak az EKOP-1.A.2-2012-2012-0022 - Szolgáltatás-ellenőrzési és piacfelügyeleti szakrendszer-fejlesztés és eszközpark korszerűsítés a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál, az ÁROP-1.A.4-2012-2012-0017 - Konzisztens adatkezelés kialakítása és az annak fenntartásához szükséges igazgatásszervezési változások végrehajtása a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szakrendszereinél, az EKOP-2.A.2-2012-2012-0008 - A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által nyújtott online szolgáltatások és ügyfélkapcsolati rendszer integrációja és továbbfejlesztése, vagy az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0025 - Intézményi struktúra-fejlesztés a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál című elnyert és megvalósított pályázatok.

A szervezetek tevékenységi struktúráját a tevékenységrendszeri modellt alapul véve elemeztem, elsőként olyan szempontból, hogy a szervezetek működésük során mely tevékenységekre helyezik a hangsúlyt. Az 57. ábra jelzi, hogy a hatósági jogalkalmazás és az ellenőrzés az elsődleges (a válaszadók 78, illetve 72 százaléka jelölte meg többek között ezt a tevékenységet is), míg a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása a legkevésbé hangsúlyos tevékenység.



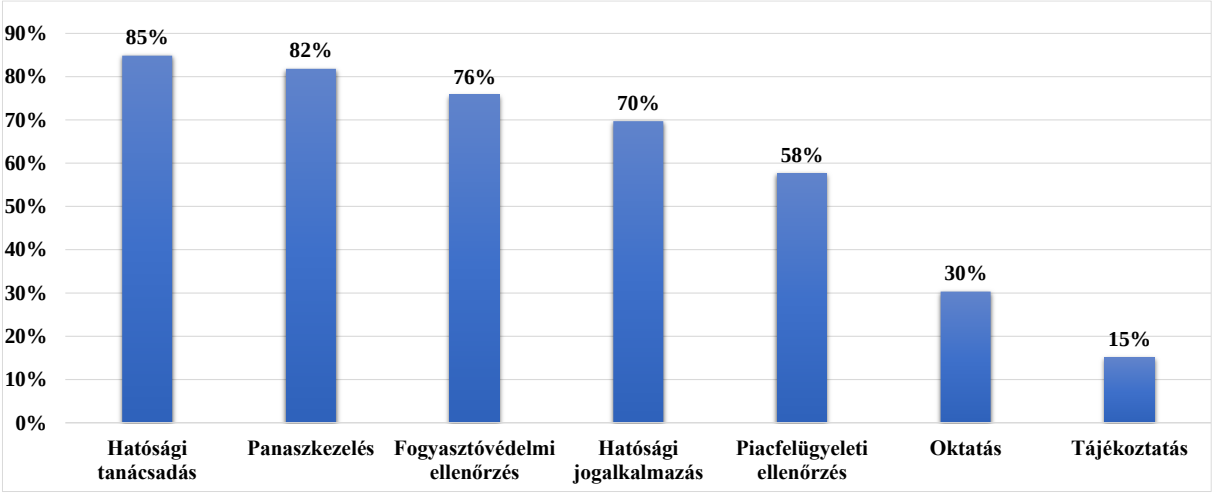
57. ábra: A tevékenységek súlya a szervezeti működésben
Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

Az emberi erőforrás vizsgálata a dolgozók leterheltségére, a munkaerőhiány mértékére irányult. A kérdőíves kutatás keretében vizsgáltam a munkaerőhiányt, míg az adatszolgáltatás keretében megnéztem, hogy egy alkalmazott hányféle tevékenység végzésére van beosztva a szervezetnél. Az 58. ábra területenként és tevékenységenként szemlélteti, hogy a vezetői meglátás szerint hol lenne még szükség több alkalmazottra. Az eredményeket összevetve az előző diagrammal (57. ábra), levonható az a következtetés, hogy bizonyos tevékenységeket, mint például a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatását, azért nem tudják ellátni, mert nem áll rendelkezésükre elegendő létszám. Ezt támasztja alá, hogy a szervezetek azokban a tevékenységekben is munkaerőhiányt éreznek, amelyre a legnagyobb hangsúlyt fektetik. A válaszadók 60 százaléka szerint a hatósági jogalkalmazáshoz, míg 40 százaléka szerint az ellenőrzéshez is több alkalmazottra lenne szükség.



58. ábra: A munkaerőhiány megítélése az egyes tevékenységtípusokon belül
Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

Az adatszolgáltatás az egyes tevékenységekhez kötődő létszám nagyságára adott választ. Az 59. ábra a visszaküldött adatok alapján szélsőértékek szerint (legkisebb és legnagyobb érték figyelembevételével) mutatja a tevékenységekhez rendelt létszámok összlétszámhoz viszonyított százalékos megoszlását. Ez alapján megállapítható, hogy a szervezeteken belül minden alkalmazott végez hatósági tanácsadási és panaszkezelési tevékenységet. A dolgozók túlnyomó része ellenőrzési [fogyasztóvédelmi (76%) és piacfelügyeleti (58%)] és hatósági jogalkalmazói tevékenységet is végez, míg a legalacsonyabb arányú az oktatási (30%) és tájékoztatási (15%) tevékenység-ellátás.



59. ábra: A fogyasztóvédelmi tevékenység-ellátáshoz rendelt szervezeti létszámarány
Forrás: Saját összeállítás a megyei adatszolgáltatás alapján

A teljesen strukturált mélyinterjún arra a kérdésre, mely tényezők okozzák a legnagyobb nehézséget a szervezetek működésében, a legtöbb interjúalany a létszám- és a pénzügyi forráshiányt jegyezte meg. Megítélésük alapján az elmúlt évek során a területi szervezetek hatásköre folyamatosan bővült, amelyhez azonban nem társult létszámbővítés. Ebből adódóan nehezen tudják ellátni a szerteágazó feladataikat, ezért elsősorban fontossági sorrendben végzik azokat. Az alacsony pénzügyi ellátás következményeiként azt jegyezték meg, hogy az alkalmazottak terhen felüli munkavégzése a fizetésekben nem nyilvánul meg, továbbá a tájékoztatási, a tanácsadási tevékenységet több esetben éppen emiatt nem tudják ellátni. Példaként említették, hogy nem tudják kifizetni egyes rendezvények, kiállítások részvételi díját. A szervezetek erőforrás-ellátottságának vizsgálati eredményeinek összegzéseként fogalmazódott meg az értekezés negyedik tézise.

T4 tézis

Az általános hatáskörű fogyasztóvédelmi szervek humán erőforrás és informatikai eszköz ellátottsága hazánkban a 2010-es évek közepén alacsony szintű. A létszámhiány általános jellegű, mindegyik tevékenységi területet érint. Az informatikai eszközök korszerűtlensége a területi szerveket jobban sújtja.

A következő H5 hipotézis szintén az erőforrás-ellátottság vizsgálatából indult ki, melynek során felmerült az a kérdés, hogy a hatóságok például a költségvetési támogatás felhasználásáról milyen elszámolásokkal tartoznak, illetve a szervezetek teljesítményét milyen mutatókkal mérik. Egyrészt a korábban 3.4. alfejezetben tárgyalt fogyasztóvédelem helyzetét mérő mutatószámok alapján is levonható az a következtetés, hogy még nincs kialakult, egységes rendszer ebben a tekintetben, azonban hazánkban is vannak ilyen jellegű

kezdeményezések.[256] Mindez abba az irányba indított, hogy a vizsgálatot erre a területre is kiterjesszem azzal a megkötéssel, hogy ha általános megállapítást nem is lehet tenni, kirajzolódhat egy tisztább kép a teljesítménymérést illetően. A félig strukturált mélyinterjúk szerint szervezeti szinten nincs egységes meghatározás, viszont a fogyasztóvédelmi politika által prioritásként kezelt tevékenységeket a rendelkezésre álló erőforrások mentén mérik valamilyen formában. A hatósági tevékenységek elemzésénél a szekunder információk az ellenőrzés elsődleges szerepére mutattak rá. Egyrészt a szervezetek beosztási szerkezete, másrészt a hazai fogyasztóvédelmi politika célkitűzései (4.1.1-2. alfejezet) is az ellenőrzési területet hangsúlyozzák, harmadrészt a nemzetközi felmérések (41. ábra), az Unió által meghatározott szabályérvényesítést mérő mutatók (9. táblázat és 10. táblázat) is e tevékenység előtérbe helyezésére utalnak. Ezen információkra alapozva állítottam fel a H5 hipotézist.

H5 hipotézis

Magyarországon a fogyasztóvédelmi szervezetek teljesítményének a mérésére alkalmazott mutatószámok nem egységesek. Értékalapú mutatókat nem alkalmaznak, a használatos mutatók többsége a tevékenységi struktúrában legnagyobb súllyal szereplő ellenőrzési tevékenységet számszerűsíti.

A hipotézis igazolása a kérdőíves megkérdezés és a teljesen strukturált mélyinterjú alapján történt. A kérdőívben nyitott kérdés alapján vizsgálódtam, ahol a válaszadóknak kellett meghatározni, hogy milyen mutatókat sorolnak a szervezeti teljesítményméréshez és annak milyen irányú változására figyelnek. A megkérdezettek összesen 64 mutatót soroltak fel 14 egyezés mellet, melynek teljes listáját a 15. melléklet tartalmazza. Az eredmények elemzésekor arra a megállapításra jutottam, hogy a felsorolt mutatók alapvetően tevékenységalapúak, és a kialakított tevékenységi struktúra alapján bekategorizáltam azokat. Az összesített eredményt a 17. táblázat mutatja. A mutatók megoszlásában 34 százalék az ellenőrzésre, míg 20 százalék a panaszkezelésre irányult. Ezt követte a fogyasztóvédelmi tájékoztatás és a hatósági jogalkalmazás. Az egyéb kategóriába azok a mutatók kerültek (költséghatékony működés, fogyasztóbarát vállalkozások pályázóinak száma), melyek nem kifejezetten a tevékenységhez kötődtek, illetve azon két választ is ide soroltam, mely szerint egyáltalán nincs ilyen mutató. A tevékenységeket alrendszeri szinthez kapcsolva, a legtöbb mutató a hatósági, ez követően a támogatói, illetve a jogérvényesítési rendszerhez kötődött.

17. táblázat: A szervezetek teljesítménymérésére alkalmazott mutatók alrendszeri tevékenység kategória szerinti megoszlása

Tevékenység megnevezése	Alrendszeri tevékenység kategória	Mutatók megoszlása
Hatósági ellenőrzés	Hatósági	34%
Panaszkezelés	Jogérvényesítési	20%
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Támogató	16%
Hatósági jogalkalmazás	Hatósági	11%
Egyéb	-	6%
Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása	Támogató	5%
Laboratóriumi vizsgálat	Hatósági	5%
Hatósági tanácsadás	Hatósági	2%
Szervezeti együttműködés	Támogató	2%
Összesen		100 %

Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

[256] Ilyen például az államháztartási szakfeladatrend szakfeladataihoz társított teljesítménymutatók.

A teljesen strukturált mélyinterjúk során több esetben az hangzott el, hogy nincs tudomásuk ilyen mutatókról és nem is tartanák indokoltnak annak bevezetését. Ezt a véleményt arra alapozták, hogy az adatok nehezen összehasonlíthatóak, mivel az több tényező függvénye (megye nagysága, elhelyezkedése, a vizsgált területek stb.) A teljesítménymérés kapcsán olyan belső és külső ellenőrzéseket említettek, amelyek a szakmaiságot, az eljárások jogszerűségét, az ügyintézési határidőket és a különböző belső szabályzatok betartásának ellenőrzésére irányul. Mások azt emelték ki, hogy egyes vizsgált területekről készített jelentések mutatják az eredményességet, melyet esetenként maguk is mérnek (például: laboratóriumi vizsgálatok esetében a vevői megelégedettséget kiküldött kérdőívek alapján), vagy ide sorolták a RAPEX listán a veszélyes termékek felderítése során elért helyezést is, mint a szervezet eredményességének mérésére alkalmas mutatót. Az empirikus kutatás és a szervezeti adatgyűjtés alapján fogalmazódott meg a T5 tézis.

T5 tézis

A fogyasztóvédelmi hatóságok feladatellátásában ma domináns súlyt képvisel az ellenőrzés. A szervezetek saját teljesítményük és működésük mérését különböző mutatók szerint végzik el. Értékalapú mutatókat nem alkalmaznak, a használatos mutatók alapvetően a tevékenységek naturális számbavételén alapulnak, és a tényleges tevékenység súlyához igazítottan ellenőrzés központúak.

8.2.2. A fogyasztóvédelmi tevékenységrendszer vizsgálata

A fogyasztóvédelmi tevékenységek rendszerének empirikus vizsgálatánál a jogérvényesítési és a támogató tevékenységekhez kapcsolódóan fogalmaztam meg hipotézist. Európai viszonylatban elemezve a hazai fogyasztói jogérvényesítés intézményrendszerét (7.2. fejezet), az tapasztalható, hogy működése és eredményessége jelentősen elmarad az uniós átlagtól. A panaszkezelések fogyasztói megítélése, saját meglátásom szerint sem tekinthető túl pozitívnak hazánkban. Az alternatív jogérvényesítési módok kezdenek előtérbe kerülni, melyet a békéltető testületek növekvő támogatottsága (53. ábra), valamint a fogyasztóvédelmi politikában való kiemelése is mutat. A fogyasztóvédelem jogérvényesítési rendszerében a bírósági eljárás hazánkban –más országokhoz viszonyítva sem – nem tölt be jelentős szerepet, melyet nemzetközi felmérés is jelez (47. ábra). Ennek okai feltételezésem szerint elsősorban az igazságszolgáltatási rendszer sajátosságaiban, illetve annak fogyasztói attitűdjeiben keresendő, minthogy az eljárás túl költséges, vagy hosszadalmas és nem feltétlen vezet kielégítő eredményhez.

A fogyasztóvédelmi szabályérvényesítést támogató tevékenységek szerepe meghatározó a fogyasztóvédelem rendszerében, melyet az 6.3, illetve a 7.3 alfejezet megállapításai is mutatnak. A szakirodalom kutatás alapján megállapítható, hogy a hazai hatóságok jellemzően az uniós tájékoztatási tevékenységben vállalnak aktív szerepet. A tanácsadás esetében jelentős előrelépésnek tekinthető a tanácsadó irodák, rezsipontok felállítása, viszont ezzel szemben a még hangsúlyosabb fogyasztóvédelmi oktatás háttérbe szorul. Az oktatási rendszerbe még nem integrálódott be ez a terület, a fogyasztóvédelmi oktatás kidolgozatlannak tűnik és fejlesztése lassú ütemben halad, mindannak ellenére, hogy a fogyasztói és vállalkozói tájékozottságot tekintve nagy szükség lenne rá. A fogyasztóvédelem történeti fejlődését vizsgálva a szakirodalom kutatás arra mutatott rá, hogy az állami szerepvállalás jelentősen csökkent ezen a területen az elmúlt 20 évben. Mivel Magyarországon a fogyasztóvédelemnek, a fogyasztói kultúrának nincsenek olyan mély gyökerei, mint a fejlett piacgazdaságokban, ezért az állami szerepvállalás mértéke napjainkban is meghatározó

jelentőségű. A szabályérvényesítést támogató tevékenységek szakirodalmi feldolgozását és a nemzetközi felmérések eredményeit alapul véve fogalmaztam meg a H6 hipotézist.

H6 hipotézis

Magyarországon a panaszkezelés az elsődleges fogyasztói jogérvényesítési lehetőség. Az alternatív vitarendezés növekvő súlya mellett a bírósági eljárás elenyésző szerephez jut a jogérvényesítésben. A fogyasztóvédelmi rendszer működését támogató tevékenységek súlya hazánkban messze elmarad a fejlett országokétól.

A hipotézist az Európai Uniós felmérések feldolgozása, kérdőíves megkérdezés, és teljesen strukturált mélyinterjú eredményei által igazoltam. A kérdőíves megkérdezés esetében a tevékenységeket az 5. fejezet végén felállított modell alrendszeri szintjén vizsgáltam. A vezetők elsősorban az eredményes fogyasztóvédelemhez való hozzájárulásuk szempontjából értékelték (1-5-ig terjedő skálán) az egyes tevékenységeket (18. táblázat). A válaszadók megítélése szerint az országos átlagok rangsorában elsődlegesen a panaszkezelés, azt követően a hatósági ellenőrzés, és az állami szerepvállalás járul leginkább hozzá az eredményességhez. Ezzel szemben a bírósági eljárás, és az alternatív vitarendezés, valamint a civil szervezetek érdekképviseleti tevékenysége a legkevésbé. Utóbbi eredmény érvényességét az is alátámasztja, hogy az intézményrendszerben ezeket a szervezeteket tartották a leggyengébbnek (23. táblázat). Az alrendszeri tevékenység kategória szerint a rangsorban az első helyen mind a hatósági, mind a jogérvényesítési és a támogató tevékenységek közül megjelenik egy-egy elem. Ebből részben arra is lehet következtetni, hogy a fogyasztóvédelmi rendszer valóban a három alrendszer együttese által tud csak hatékonyan működni.

18. táblázat: A fogyasztóvédelmi tevékenységek jelentőségének megítélése

Megnevezés	Alrendszeri tevékenység kategória	Országos átlag	Szórás
Panaszkezelés	Jogérvényesítési	4,33	0,57
Hatósági ellenőrzés	Hatósági	4,28	0,79
Állami szerepvállalás	Támogató	4,22	0,70
Hatósági jogalkalmazás	Hatósági	4,17	0,89
Laboratóriumi vizsgálat	Hatósági	4,11	0,81
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Támogató	4,06	0,79
Fogyasztóvédelmi tanácsadás	Támogató	4,00	0,83
Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása	Támogató	3,89	0,91
Bírósági eljárás	Jogérvényesítési	3,67	0,75
Alternatív vitarendezés	Jogérvényesítési	3,28	0,77
Civil érdekképviseleti tevékenység	Támogató	3,00	0,92

Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján; Értékelési szempont: 1= jelentéktelen, 5= nagyon jelentős

A további elemzésnél azt vizsgáltam, hogy mely tevékenységek erősítésére lenne szükség. A válaszadók több tevékenységet is megjelölhettek, melynek eredményét mutatja a 19. táblázat. Míg az egyes tevékenységek eredményességhez való hozzájárulása esetében a jogérvényesítési és a hatósági kategória került az első helyre, itt a támogató tevékenységek, azon belül is a válaszadók 60 százaléka szerint leginkább a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatását kellene növelni, másodsorban az állami szerepvállalást (50 százalék). A jogérvényesítési tevékenységeknél az alternatív vitarendezést úgy ítélték meg, hogy jelenleg nem járul hozzá jelentős mértékben a fogyasztóvédelem eredményességéhez, azonban indokoltnak tartják annak erősítését, míg a bírósági eljárást kevésbé. Utóbbihoz hasonló a helyzet a civil érdekképviseleti tevékenységet illetően is, melyet nemcsak nem tartanak jelentősnek (utolsó helyen szerepelt a tevékenységek között), de annak erősítésének szükségességét sem érzik. Az ebből levonható konklúziót azonban az mindenképpen árnyalja,

hogy ez a nézet az állami szervezetek oldalát mutatja, és azon belül is látható, hogy az egyik olyan terület (a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása mellett), ahol a legnagyobb szórás figyelhető meg a válaszadások között.

19. táblázat: A fogyasztóvédelmi tevékenységek erősítésének szükségessége

Tevékenység	Alrendszeri tevékenység kategória	Országos megoszlás
Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása	Támogató	60%
Állami szerepvállalás	Támogató	50%
Alternatív vitarendezés	Jogérvényesítési	50%
Panaszkezelés	Jogérvényesítési	50%
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Támogató	45%
Hatósági ellenőrzés	Hatósági	40%
Fogyasztóvédelmi tanácsadás	Támogató	35%
Bírósági eljárás	Jogérvényesítési	25%
Civil érdekképviseleti tevékenység	Támogató	25%
Hatósági jogalkalmazás, intézkedés, döntés	Hatósági	20%
Laboratóriumi vizsgálat	Hatósági	15%

Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

A teljesen strukturált mélyinterjúk alapján Magyarországon a fogyasztóvédelmi tevékenységek közül legnagyobb prioritást a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése kapja, amelyet a vállalkozások önkéntes jogkövető magatartása alapvetően indokol is. Ezt támasztja alá a korábban ismertetett uniós felmérési eredmény is (11. ábra). A vélemények szerint ez javult az elmúlt években, amelyet a kifogásolási arány csökkenése igazol. Az értekezésben vizsgált és ehhez kötődő 42. ábra alapján ez az állítás nem igazolt, mivel a kifogásolási arányok csökkenő tendenciája nem egyenletes. Saját megítélésem szerint sem lehet elegendő önmagában ez az adat, hiszen a változás akár abból is adódhat, hogy változott az ellenőrzés területe, módszere, azok száma és így tovább. Ezek együttes figyelembevétele lenne szükséges ahhoz, hogy megállapítható legyen, hogy a gyakorlatban a vállalkozások valóban nagyobb mértékben tartják tiszteletben a fogyasztók jogait, mint korábban. Az ellenőrzési tevékenység mellett a válaszadók a fogyasztói oktatást és tájékoztatást emelték ki fontos feladatként. A megkérdezettek szerint a tapasztalatok azt mutatják, hogy a fogyasztók széles köre azzal tisztában van, hogy vannak jogai, azonban a többségük ismeretei rendkívül hiányosak, vagy nem is tudják, hogy melyek azok, így fel sem tudnak lépni annak érvényesítése érdekében. Az oktatás esetében felmerült, hogy a versenyszféra szereplőinek fogyasztóvédelmi irányú oktatásokat, képzéseket kellene tartani, amely hosszú távon a fogyasztót előtérbe helyező versenyhelyzetet hozhatna magával. Az interjúk alapján a tudatos fogyasztói magatartás növelése (minden korosztályt érintően) teremthetné meg leginkább az alapot arra, hogy a fogyasztók megfontoltan és ne elhamarkodottan döntsenek az adott élethelyzetben. Ez a későbbi reklamációk, panaszok és kérelmek számának markáns csökkenését is eredményezné, egyúttal a fogyasztóvédelem hatékonyságának növekedését is. A tevékenységrendszeri változtatásokat illetően az állami szerepvállalás növelését emelték ki.

A T6 tézis felállításához az empirikus eredmények mellett felhasználtam a korábbi elméleti kutatáshoz kötődő ismereteket is, úgymint a 7.2. alfejezetben bemutatott hazai jogérvényesítési tevékenységek lakossági megítélését (45. ábra - 47. ábra), valamint a 7.3. alfejezetben a szabályérvényesítést támogató tevékenységek feldolgozását. A T6 tézis a) részét a fogyasztói jogérvényesítési, míg a b) részét a támogatási tevékenységrendszert illetően határoztam meg.

T6 tézis

T6/a

Magyarországon a fogyasztói jogérvényesítési lehetőségek közül a panaszkezelés van előtérben. Az alternatív vitarendezés szerepe növekvő súlyú, viszont a bírósági eljárás igénybevétele és jelentősége elenyésző.

T6/b

Magyarországon a fogyasztóvédelmi rendszer működését támogató tevékenységek súlya jelentőségük ellenére relatíve alacsony. Jelenleg a rendszer eredményes működéséhez főként a fogyasztóvédelmi tájékoztatás és tanácsadás járul hozzá. A fogyasztóvédelmi oktatás és a civil érdekképviselet fontossága ellenére nem tölti be a funkcióját. A terület radikális átalakítására lenne szükség.

8.2.3. A hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer vizsgálata

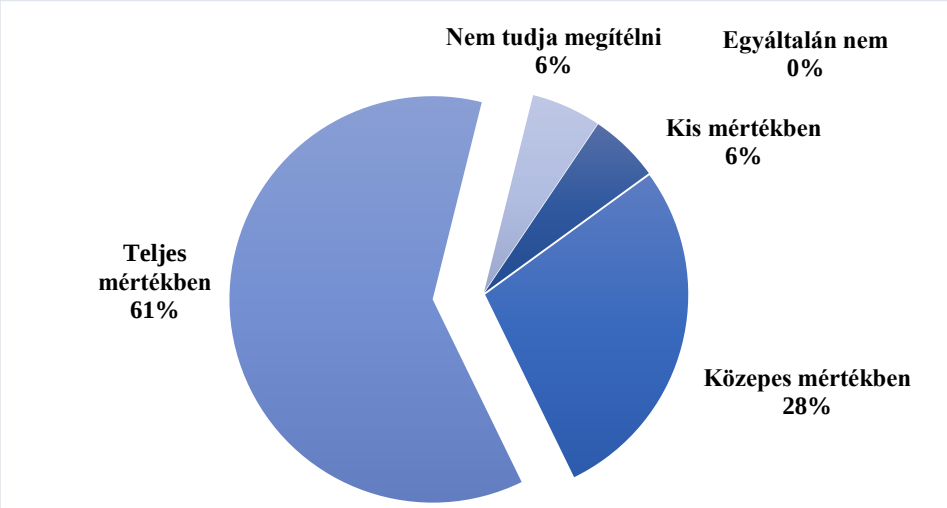
Az empirikus felmérés második kutatási területe a hazai intézményrendszer problémás területeinek és az intézményi struktúra fejlesztési irányainak a vizsgálata volt. Magyarországon a fogyasztóvédelmi intézményrendszer felépítése egy folyamatosan változó képet mutat. A hazai fogyasztóvédelmi szervezeti struktúra átalakulásait (4.2. alfejezet) és jelenlegi felépítését (5. fejezet) vizsgálva megállapítható, hogy az intézményrendszer nemcsak bonyolult és szerteágazó, de az elmúlt években számtalan átalakuláson ment keresztül. Ez a változás napjainkban, 2015-ben is zajlik. Jelenleg a kormányhivatalokon belül történtek összevonások, amely megítélésem szerint nem feltétlenül könnyíti a fogyasztóvédelem területének végleges elhelyeződését a közigazgatási intézményi struktúrában. Az állami szintű irányítás tekintetében jelentős előrelépésnek tekinthető, hogy a fogyasztóvédelem államtitkári és helyettes államtitkári szintre emelkedett 2014-ben, miután a terület irányítását a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz (Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársághoz) helyezték át. Az intézményi átszervezések hatásait vizsgálva fogalmaztam meg a H7 hipotézist, amelyre a félig strukturált interjús beszélgetés során is kiemelt problémaként tettek említést a vezetők.

H7 hipotézis

Magyarország fogyasztóvédelmi intézményrendszere folyamatos átalakulásokon ment keresztül az elmúlt évtizedben, ennek ellenére a jelenlegi intézményi felépítése nem tekinthető letisztult rendszernek. A közigazgatási szervezeti struktúra gyakori átalakítása komoly problémát okoz a fogyasztóvédelmi központi hivatal és területi szervek működésében.

A kérdőíves megkérdezés során részben szűrő kérdésként tettem fel, hogy a vezetők szükségesnek tartják-e az intézményrendszer további fejlesztését. Ennek eredményét szemlélteti a 60. ábra, amely szerint a válaszadók jelentős többsége szükségesnek tartja a

fejlesztést (61 százalék teljes mértékben, 28 százalék közepes mértékben). A megkérdezés során nem volt olyan válaszadó, aki az egyáltalán nem válaszalternatívát jelölte volna meg.



60. ábra: Az intézményrendszer fejlesztésének szükségszerűsége

Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

Az intézményrendszer problémás területeinek behatárolásánál a szakirodalmi kutatás során levont következtetéseimet és a félig strukturált mélyinterjúk során elhangzott véleményeket alapul véve állítottam össze azokat a tényezőket, amelyeket a válaszadóknak értékelniük kellett egy 1-5-ig terjedő skálán. A kapott pontszámok átlagait országos eredmények szerint rangsorolva szemlélteti a 20. táblázat, jelölve, hogy az országos szinthez viszonyítva az egyes tényezők területenként milyen mértékű nehézséget okoznak. A legalacsonyabb és legmagasabb országos átlageredményt figyelembe véve három kategóriát határoztam meg. Azon tényezők, amelyek értéke 2,7 alatt (piros körben x) van, nem jelentős, amelyek 2,7 és 3,1 között van (sárga körben !), közepes mértékű, míg 3,1 fölött (zöld körben ✓), értékkel rendelkezők jelentős mértékű nehézséget jeleznek a szervezeti működésben.

20. táblázat: A szervezeti működésben nehézséget okozó tényezők országos rangsora és azok területi szintű megítélése

Tényezők	Észak és Alföld	Közép-Magyarország	Dunántúl	Országos átlag
Szervezeti átalakulások	4,00	3,14	3,67	3,58
Informatikai eszközök elavultsága	3,67	3,00	3,83	3,45
Alacsony finanszírozottság	3,17	3,57	3,17	3,32
Jogszabályok magas száma	3,33	3,00	3,50	3,25
Pénzügyi gazdálkodás terén lévő függőség	3,67	2,60	3,20	3,19
Eszközellátottság alacsony szintje	3,33	3,00	3,00	3,10
A szervezeti irányítás megosztottsága	3,17	2,86	3,17	3,05
Kiszámíthatóság hiánya	3,33	2,50	3,17	3,00
Joghézagok előfordulása	2,50	3,00	2,83	2,80
Nem megfelelő információáramlás	2,83	2,67	2,83	2,78
Lobbi érdekek hatása	3,00	2,17	2,75	2,63
Politikai hatás	2,33	2,50	3,00	2,53
Szakképzett munkaerő hiánya	1,83	2,86	2,33	2,37
Teljesítménymérési mutatóknak való megfelelés	2,83	2,00	2,17	2,35

Válaszadási szempont	Jelmagyarázat - Értékhatár	
1= Egyáltalán nem okoz nehézséget	2,7 alatt	nem jelentős
5= Nagy mértékben nehézséget okoz	2,7 - 3,1	közepesen jelentős
	3,1 fölött	jelentős

Forrás: saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

Az eredmények azt mutatják, hogy a legfőbb problémát területtől függetlenül a szervezeti átalakulások és a pénzügyi ellátottság alacsony szintje jelentik. Észak és Alföld, valamint a Dunántúl esetében további nehézséget jelent az informatikai eszközök elavultsága,

a jogszabályok magas száma, valamint a kormányhivatalokon belüli működés következményeként a pénzügyi gazdálkodás terén lévő függőség, a szervezeti irányítás megosztottsága és a kiszámíthatóság hiánya. A válaszadók egyéb tényezőként a vezetői fluktuációt is megjelölték. A teljesen strukturált mélyinterjúk alkalmával azt a kérdést tettem fel, hogy mely tényezők okozzák a legnagyobb nehézséget. A legtöbb interjúalany egyrészt a létszám- és a pénzügyi ellátottság alacsony szintjét, másrészt pedig az irányításból adódó nehézségeket jelölték meg. A fogyasztóvédelmi területi szervek esetében komoly problémát okoz az eltérő irányítói elvárás. A gazdasági irányítás (kormányhivatal) felől a költséghatékony működés, míg a szakmai irányítás (központi hivatal) részéről a magas színvonalú, eredményes szakmai munka elvárása jelenik meg. A költséghatékony működés esetében olyan gondot okozó tényezőket soroltak fel, mint a gépjárművek kilométer futásának, vagy a hatósági minták megvételének esetleges korlátozása. A nehézségek között említették az eljárásokból és szervezeti felépítésből adódó felesleges és túlzó adminisztrációs terheket, amelyek jelentős mértékben elveszik az érdemi és szakmai munkától az időt és az energiát.

A kérdőíves megkérdezés során vizsgáltam az intézményi felépítés megítélését, azon belül a széttagoltságát, az állami intézmények más szervezetekkel való együttműködését, hatásköri, illetékességi viták előfordulását, a szervezeti tevékenység jellegét és körét (21. táblázat). A válaszadók itt is egy 1-5-ig terjedő skálán jelölték meg, hogy mennyire értenek egyet az alábbi állításokkal. Az eredményeket átlagolva és csökkenő sorrendbe rendezve megállapítható, hogy a válaszadók leginkább azzal értettek egyet, hogy megfelelő az állami szervek közötti együttműködés, széttagolt a hazai intézményrendszer. Megoszlanak a vélemények, hogy az egyes szervezetek tevékenységi körét szűkíteni kellene-e, illetve hogy az állami szervezetek és a békéltető testületek közötti együttműködés megfelelő-e, mivel a válaszok között itt volt a legnagyobb szórás.

21. táblázat: A hazai intézményrendszer megítélése

Állítások	Országos átlag	Szórás
Megfelelő az állami fogyasztóvédelmi szervezetek közötti együttműködés.	3,5	0,88
A fogyasztóvédelmi intézményrendszer felépítése széttagolt.	3,3	1,31
Az állami fogyasztóvédelmi szervezetek között nem jellemzőek az illetékességi viták.	3,3	1,35
Megfelelő az állami fogyasztóvédelmi szervezetek és a békéltető testületek közötti együttműködés.	3,2	1,52
Megfelelő az állami és a civil fogyasztóvédelmi szervezetek közötti együttműködés.	3,0	1,35
Az állami fogyasztóvédelmi szervezetek tevékenysége preventív jellegű.	3	1,05
Az állami fogyasztóvédelmi szervezetek hatáskörei teljesen elkülönülnek egymástól.	2,9	0,86
Az egyes szervezetek tevékenységi körét szűkíteni kellene.	2,7	1,79
A fogyasztóvédelmi szervezetek száma túl sok.	2,6	1,43
Kielégítő az állami szervezetek finanszírozottsága.	2,2	1,53

Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

Értékelési szempont: 1= egyáltalán nem ért egyet, 5= teljes mértékben egyetért

A H7 hipotézis igazolása kapcsán bemutatott empirikus eredmények mellett a 4.2. alfejezetben ismertetett intézményi átalakulások áttekintését is figyelembe véve állítottam fel a T7 tézist.

T7 tézis

Magyarországon a 2010-es évek közepére még nem alakult ki a fogyasztóvédelem intézményrendszerének letisztult modellje. Ennek a fő oka az intézményi háttér alapját adó közigazgatási szervezeti struktúra nagy gyakorisággal véghezvitt gyökeres átalakítása. Valójában ez vezetett a fogyasztóvédelmi intézményrendszer irányításának megosztottságához és részben a rendszer széttagoltságához is.

Az intézményrendszer problematikus területeinek vizsgálata során a fejlesztés jövőbeli irányainak a meghatározása is a kutatás egyik célkitűzéseként fogalmazódott meg. Az I. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Konferencián és a félig strukturált mélyinterjún elhangzottak alapján a rendszer legnagyobb problémái a jogi szabályozás átláthatatlansága, a fogyasztóvédelmi tevékenységet végző szervezetek magas száma és a folyamatos változás, melynek eredménye a kiszámíthatatlanság. A teljes fogyasztóvédelmi rendszert tekintve pedig a fogyasztók és a vállalkozók attitűdje a fogyasztóvédelemhez alapvetően meghatározza annak fejlődési tendenciáját. Erre vonatkozóan a kutatási kérdések között számos tényezőt meghatároztam és az alábbi H8 hipotézist állítottam fel. Ennek igazolása a kérdőíves megkérdezés, és a teljesen strukturált mélyinterjú alapján történt.

H8 hipotézis

Magyarországon a fogyasztóvédelem konkrét feladatait és a tevékenység eredményességét a fogyasztói és a vállalkozói kultúra sajátosságai alapvetően meghatározzák. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer hatékonyabb működéséhez elsődlegesen ezeknek a fejlődése lenne szükséges. Szervezeti oldalról a hatékonyabb működéshez elsősorban az állami szerepvállalás növelése, a centralizálás, az állami intézményrendszer megerősítése, és a jogszabályi környezet változtatása járulhatna hozzá.

A fogyasztóvédelem három intézményi pillére közötti együttműködéseket (21. táblázat) tekintve az állami szervek erősebb kapcsolatot mutatnak a békéltető testületekkel, mint a civil szervezetekkel. Vizsgálva a szervezetek rendszerben betöltött szerepét a válaszadók 45 százaléka szerint a békéltető testületeket kellene erősíteni, míg csak 25 százalék szerint a civil szervezeteket (22. táblázat).

22. táblázat: A fogyasztóvédelmi intézménytípusok erősítésének megítélése

Állítások	Országos eredmény
Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek	94%
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	83%
Békéltető testületek	45%
Fogyasztóvédelmi tevékenységet is ellátó hatóságok	28%
Civil fogyasztóvédelmi szervezetek	25%
Állami szabályozó, irányító szervek	11%
Önkormányzatok	11%
Állampolgári jogok biztosa (ombudsman)	11%
Bíróságok	6%

Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján

Ezt tovább árnyalja annak megítélése, hogy a központi és a területi fogyasztóvédelmi állami szervek milyen erősnek ítélik meg a többi szervezettípust (23. táblázat). Összességében az állami hatóságokat erősnek tartják, viszont a területi szervek (akkor még felügyelőségek) saját megítélésük szerint sem olyan erősek, mint a többi állami szerv. A fenti rangsorral összevetve (22. táblázat) megbízható eredménynek tekinthető, mivel a területi szervek az NFH-t, a fogyasztóvédelmi tevékenységet is ellátó állami szerveket, és az irányító szerveket is erősebbnek ítélték meg saját maguknál. A rendszerben a leggyengébbnek a civil szervezeti tevékenységet tekintik, ezt követően az önkormányzatokat, illetve az állampolgári jogok biztosának intézményét. Ebben a tekintetben azonban meglehetősen megoszlanak a

vélemények, mert bármelyik három intézményt nézve magas a szórás (1,68 és 1,87 közötti), emellett még a bíróságok tekintetében mutatható ki hasonló véleménykülönbség.

23. táblázat: A fogyasztóvédelmi intézménytípusok erősségének megítélése

Megnevezés	Országos átlag	Szórás
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	4,1	0,72
Fogyasztóvédelmi tevékenységet is ellátó hatóságok	3,9	1,07
Állami szabályozó, irányító szervek	3,8	0,99
Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek	3,7	0,88
Bíróságok	3,2	1,61
Békéltető testületek	2,6	1,17
Állampolgári jogok biztosa (ombudsman)	2,4	1,87
Önkormányzatok	2,1	1,68
Civil fogyasztóvédelmi szervezetek	2,1	1,71

Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján
Értékelési szempont: 1= nagyon gyenge, 5= nagyon erős

A fogyasztóvédelmi intézményrendszer fejlesztési irányait tovább vizsgálva a korábbi szakirodalom kutatásra, uniós felmérések eredményeire, az I. Nemzeti Fogyasztóvédelmi konferencián és a félig strukturált mélyinterjún elhangzottakra támaszkodva határoztam meg azokat a tényezőket, amelyek hatással lehetnek a fogyasztóvédelem hatékonyságának növelésére. Elsődleges feltételezésem az volt, hogy a fő problémát a fogyasztói tájékozottság és tudatosság, valamint a vállalkozói tájékozottság és az önkéntes jogkövetés alacsony szintje jelenti. Ennek következtében határoztam meg, hogy a hatékonyságukat elsősorban ezek növelése idézhetné elő. Alapvető fontosságú továbbá az állam fogyasztóvédelem területén betöltött szerepének növelése és a jogi környezet változtatása is. A szervezetek működését nagymértékben segítené, ha a fogyasztóvédelem magasabb politikai szintre kerülne, növekednének az állami támogatások, alaposan átgondolt és kidolgozott Fogyasztóvédelmi Stratégia alapján működnének, valamint javulna a fogyasztóvédelem jogi szabályozásának átláthatósága. A 24. táblázat az ez alapján meghatározott tényezőket a kapott válaszok átlagos eredménye alapján rangsorolva mutatja, továbbá a válaszok közötti szórást is szemlélteti.

24. táblázat: A hazai fogyasztóvédelmi szervezetek működési hatékonyságát növelő tényezők megítélése

Megnevezés	Országos átlag	Szórás
A fogyasztói tudatosság növekedése	4,22	0,72
A fogyasztói tájékozottság növekedése	4,11	0,75
A jogi szabályozás átláthatóságának növekedése	4,06	0,91
A vállalkozói tájékozottság növekedése	4,06	0,81
A vállalkozások tisztességes piaci magatartásának javulása	4,00	0,72
A fogyasztóvédelem magasabb szintre emelkedése a politikában	3,94	0,89
Az állami támogatás mértékének növekedése	3,94	0,95
Az igazságszolgáltatási rendszer javulása a fogyasztóvédelem területén	3,93	1,01
A közigazgatási szervezeti struktúra átszervezéseinek megszűnése	3,93	1,36
A fogyasztóvédelmi tevékenységek egy szervezethez történő integrálása	3,81	1,45
A fogyasztóvédelmi tevékenységek koncentrálódása	3,71	1,09
A Fogyasztóvédelmi Stratégia alaposabb kidolgozása	3,65	1,02
A lobbi érdekeltségek csökkenése	3,62	1,47
A bürokrácia csökkenése	3,44	1,42
A dereguláció	3,35	1,15
Az Európai Uniós jogharmonizációs kötelezettségek csökkenése	2,75	1,62
A korrupció csökkenése	2,55	1,85

Forrás: Saját kutatás a kérdőíves megkérdezés alapján
Értékelési szempont: 1= egyáltalán nem növelné, 5= jelentősen növelné

A kutatási eredmények alapján a szervezetek működésének hatékonyságát valóban a fogyasztói és a vállalkozói oldalhoz kötődő változások (tudatosság, tájékozottság növekedése) segítenék. Második kiemelt területként a jogi szabályozás javítását jelölték meg. Ezekben alapvetően egyöntetűek voltak a válaszadások, míg a legnagyobb szórás a korrupció, az uniós kötelezettségek, a bürokrácia és a lobbi érdekeltség csökkentésének vonatkozásában adódott. A tevékenységek egy szervezethez történő integrálása tekintetében sem tapasztalható egységes véleménynyilvánítás.

Az interjúalanyok ehhez kapcsolódóan az intézményi átalakítás megszűnését és a létszám, illetve pénzügyi kapacitás növelését jelölték meg. Az akkor zajló struktúra átalakítás kapcsán félőnek tartották a megyei integrációt, és az NFH szakmai irányításának elvesztését, melynek révén veszélybe kerülhetne a fogyasztóvédelmi stratégiai célok megvalósítása és csak tovább mélyülne a szervezeti struktúra régóta fennálló irányítási problémája. A fogyasztóvédelmi tevékenység-ellátás eredményes és hatékony formáját abban látnák, ha visszakerülne a megyei szervezetek közvetlen irányítása az NFH-hoz és az látná el az országos fogyasztóvédelmi stratégia megvalósítása során az egyes fogyasztóvédelmi tevékenységet ellátó szervezetek közötti koordinációt is. Az interjúalanyok véleménye szerint csak kiszámítható, hosszú távú, azonos struktúrájú működés fennállása esetén lehetne megfogalmazni előremutató, jobbító célokat. A humánerőforrást illetően nagyobb létszámkapacitással több ellenőrzést tudnának végezni, a fogyasztóvédelem szélesebb területein is. A pénzügyi-ellátottság esetében az illetménykiegészítés 50%-ra történő emelését jelölték meg, amelynek hatására a nagyobb szaktudással rendelkező kollégák is a szervezeteknél maradnának hosszabb távon. Továbbá egyes vélemények szerint szélesíteni kellene a szervezetek hatásköreit, így például a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzései terjedhessenek ki az élelmiszer-biztonság és a minőség területére is. A H8 hipotézis igazolása ezen empirikus kutatási eredmények és a nemzetközi felmérések felhasználása és összevetése által történt, amelynek kapcsán fogalmazódott meg a T8 tézis.

T8 tézis

Magyarországon a fogyasztóvédelmi rendszer hatékonyabb működését főként a fogyasztói tudatosság növelése, valamint a vállalkozói szabálykövetés szigorúbb számonkérése segíthetné elő. Ehhez az állami fogyasztóvédelmi rendszer intézményeinek erősítésére, nagyobb centralizáltságára, továbbá az állami szerepvállalás növelésére és a jogszabályi környezet átláthatóságának javítására lenne szükség.

9. ÖSSZEFOGLALÁS

A fogyasztóvédelem XX. századi felértékelődése a globalizáció, a tömegtermelés, és a fogyasztói társadalom megjelenésének egyik terméke. A piaci szereplők magatartása átalakult a megváltozott versenyhelyzet hatására, megnőtt a fogyasztó és a termelő között a távolság, a szabályozás és az ellenőrzés szerepe hangsúlyosabbá vált. Létrejött a fogyasztói jogok deklarációja. Megnőtt az állam által szervezett fogyasztóvédelem iránti igény. A fogyasztóvédelem alapvető célkitűzése a fogyasztói jogok biztosítása, szabályozása, és a fogyasztó és a termelő között megbomlott kapcsolat helyreállítása lett. Az értekezés ennek függvényében vizsgálta, hogy Magyarországon a XXI. század elején a fogyasztóvédelem céljainak elérése milyen tevékenységrendszeren és intézményrendszeren keresztül valósul meg.

9.1. A kutatás megállapításai, következtetései

Az értekezés a fogyasztóvédelmet tevékenységként értelmezi. Ennek megfelelően adja meg a fogyasztóvédelem szűkebb és tágabb értelmezésének definícióját, amely valójában a tevékenységi rendszer szakaszolásán alapul. A tevékenységi rendszer két szakasza a fogyasztóvédelem két alrendszere. Az első alrendszerhez tartozó tevékenységek alapvetően jogalkotási tevékenységek, a második alrendszerhez (ami a fogyasztóvédelem szűkebb értelmezése) a hatósági-, a fogyasztói jogérvényesítési- és a támogató tevékenységek tartoznak.

Magyarországon a fogyasztói kultúrának nincsenek olyan mély gyökerei, mint a fejlett piacgazdaságokban. Jelentősen csökkent az állami szerepvállalás is az elmúlt 20 évben. Jelenleg a fogyasztóvédelmi intézményrendszer felépítése összetett és gyakran változó, és még mindig nem sikerült tisztázni az irányítás helyét, illetve a szervezetek végleges elhelyezését a közigazgatás struktúrájában. Ma hazánk fogyasztóvédelmi intézményrendszere elsősorban állami, kisebb részben pedig civil szervezetekből tevődik össze. A fogyasztóvédelmi szervezetek működésében jelentős nehézséget okoz a munkaerőhiány, másrészt az informatikai eszközök korszerűtlensége. A tevékenységi struktúrában dominál a hatósági jogalkalmazás és a hatósági ellenőrzés. A fogyasztóvédelmi tevékenység sajátos, a hatékonysága közvetlenül nehezen mérhető. A mai működési rendszer szerint az intézmények tevékenységének összehasonlítása azért is problematikus, mivel azok a saját teljesítményük mérésére eltérő mutatókat és módszereket alkalmaznak. Értékalapú mutató nincs közöttük, és alapvetően a tevékenységek naturális számbavételén alapulnak. A módszerek szintén sokfélék, a szervezetek között olyanok is találhatóak, amelyek nem számszerűsítik a saját teljesítményüket. Ezen a területen egységes értékelő rendszer létrehozása számos nehézségbe ütközik, mindezen túl a kutatás során kidolgozott tevékenységrendszeri modell és a szervezetek számára összeállított adattáblák felhasználása és alkalmazása szolgálhatna egyfajta iránymutatásként. Ami tovább finomítható lenne az egyes tevékenységek időigénye, munkaigénye és egyéb viszonyítási alapok szerint. Az átfogó értékelési rendszer hiánya miatt a szervezetek nem kapnak visszacsatolást a fogyasztóvédelmi rendszer működésének általános jellemzőiről, pedig az jelentősen hozzájárulhatna informáltságuk javításához. A szűken értelmezett fogyasztóvédelmi tevékenységrendszerben legnagyobb súlyt a hatósági tevékenységek képviselik, azon belül pedig a hatósági ellenőrzés. A fogyasztói jogérvényesítés hazánkban elsősorban a panaszkezelést takarja. Az alternatív vitarendezés szerepe szintén növekszik, melyre a fogyasztóvédelmi politika is nagyobb hangsúlyt helyez. A bírósági eljárás a hazai jogérvényesítési rendszerben csak kis súllyal van jelen. A fogyasztóvédelmi szabályérvényesítést támogató tevékenységek esetében több területen is időszerű és szükségszerű változtatásokra lenne szükség. Az egyik kiemelt terület a fogyasztóvédelmi oktatás, amelynek jelentősége már az első fogyasztóvédelmi stratégiában is megfogalmazódott és folyamatosan hangsúlyozásra került, azonban napjainkig még nem történt jelentős előrelépés

ezen a területen. A fogyasztóvédelmi tájékoztatás és tanácsadás ezzel szemben egyre több formában van jelen, a kiemelkedő fogyasztóvédelmi ügyek nyilvánosságot is kapnak, pozitív, „negatív" listák jelennek meg a vállalkozások tisztességes piaci magatartásához kapcsolódóan. Megfigyelhető az elektronikus tájékoztatási formák erőteljesebb terjedése is online fórumok, oldalak, mobil applikációk megjelenése által. Ezzel szemben az írott sajtónak hazánkban még nem alakult ki olyan kultúrája, mint más országokban, amelynek fő oka a civil szervezetek rendelkezésére álló pénzügyi ellátottság szűkösségére és a fogyasztóvédelem mindössze néhány évtizedes múltjára vezethető vissza. Magyarországon a jelenlegi fogyasztóvédelmi intézményrendszer széttagolt felépítést mutat. A központi és a területi fogyasztóvédelmi szervezetek hatáskör csökkenést tapasztalnak, és célszerűnek ítélnék meg a tevékenységüket – a fogyasztóvédelmi jogszabályok mellett – a minőség és az élelmiszerek területére is kiterjeszteni. A fogyasztóvédelmi szervezetek körében centralizációra lenne szükség, ezáltal a szervezeti hatáskörök is szélesedhetnének. A fogyasztóvédelmi rendszer eredményességének növekedését és az intézményrendszer működésének javulását elsősorban a fogyasztói és a vállalkozói tájékozottság növelése, a tudatosabb fogyasztói magatartás és a vállalkozások tisztességesebb piaci magatartása idézhetné elő.

Összefoglalóan megállapítható, hogy a fogyasztóvédelmi rendszer és intézményrendszer további fejlesztése mindenképpen indokolt. Az átfogó javulásához erősebb állami intézkedésekre és kontrollra, míg a fogyasztóvédelmi szervezetek számára nagyobb mozgástérre és koncentráltabb fellépésre lenne szükség a hatósági szabályérvényesítés biztosításának területén. A hatósági tevékenységek mellett a jogérvényesítés további fejlesztése, míg a támogató tevékenységek területén új koncepciók kidolgozása lenne indokolt, különösen a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatásának területén.

9.2. A kutatás eredményei

A kutatás jelentős része a fogyasztóvédelmi tevékenységek feltárására és rendszerezésére irányult. A kutatás eredményeként fogalmazódott meg, hogy a fogyasztóvédelem, tevékenységek folyamata és annak részei egymással összefüggésben, kölcsönhatásban vannak és együtt egy rendszert alkotnak. A tevékenység folyamata két szakaszra bontható, első a fogyasztók érdekeinek védelmére, kiszolgáltatottságának csökkentésére irányuló szabályozás, második a szabályok érvényesítésének biztosítása és segítése. Az elméleti kutatás következtetése, hogy a második szakasz a fogyasztóvédelem egyféle szűk értelmezése. A szakirodalomban a fogyasztóvédelem több vetületével és megközelítésével találkozhatunk, ezért vált indokolttá a fogalom tág és szűk értelmezés szerinti meghatározása. A fogyasztóvédelem tevékenységei önmagában sokrétűek és összetettek, amelynek átláthatóságát segítette ez a munka. A fogyasztóvédelmi tevékenységek feltárásának főbb eredménye, hogy a második szakasz, hatósági-, jogérvényesítési- és a szabályérvényesítést támogató részekre bontható, melyekhez kapcsolódó tevékenységek együttese a fogyasztóvédelem szabályérvényesítést biztosító és segítő részrendszerének tekinthető.

A fogyasztóvédelem intézményrendszere gyakran átalakul, korábban 2007-ben és 2011-ben történtek jelentős változások, mindamellett hogy az értekezés lezárása alatt, azaz 2014-2015-ben is újabb átszervezés zajlott. Az empirikus kutatás rámutatott, hogy ezek a közigazgatási intézményi átalakítások nagymértékben nehezítik a fogyasztóvédelmi szervezetek működését. A fogyasztóvédelem állami szintű irányításában előrelépésnek tekinthető, hogy a terület 2014-ben helyettes államtitkári szintre emelkedett. Jelenleg a fogyasztóvédelem irányítását a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium végzi, amelyet az elmúlt években kapcsolták szociális és gazdasági területekhez is. A nemzetközi kitekintés arra mutatott rá, hogy Magyarországon kívül számos országban a fogyasztóvédelmi tevékenységek egy-egy szervezeten belül koncentrálódása mutatható ki, amelynek eredményeként a fogyasztóvédelmi

intézményeknek is egyre szerteágazóbb a tevékenységi struktúrája. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer hazai és részben nemzetközi vizsgálata eredményeként a kutatás a jog, a szociológia és a közgazdaságtudományi ág mellett a gazdálkodás- és szervezéstudomány területét is érintette.

Az értekezés tudományos értékét elsősorban a fogyasztóvédelmi tevékenység átfogó feltárása és annak rendszertani megközelítésű vizsgálata adja, amely a társadalomtudomány területén hiánypótló kutatásnak tekinthető. Jelen munka egy átfogó helyzetképet nyújt a fogyasztóvédelmi tevékenységek és intézmények hazai rendszeréről, új kontextusba rendezve a fogyasztóvédelem terminológiáját is. A rendszerszemléletű vizsgálat fő eredménye a fogyasztóvédelmi tevékenységrendszer modelljének kidolgozása. A 25. táblázat a kutatási tevékenységet foglalja össze. Az értekezésben nyolc hipotézist és tézist állítottam fel, melyből három az elméleti, öt az empirikus kutatáshoz kapcsolódott. A kutatás tárgya szerint három a tevékenység-, míg öt az intézményrendszerhez kötődött különböző vizsgálati szempontok mentén. A fogyasztóvédelem jelentősége vitathatatlan. Interdiszciplináris jellege és komplexitása miatt átfogó elemzése nem jelenik meg a szakirodalomban, amelyet pótolni kívánt ez a kutatás. A fogyasztóvédelmi tevékenységrendszer modelljének kidolgozásával átláthatóbbá vált a fogyasztóvédelem bonyolult rendszere.

25. táblázat: A kutatási tevékenységet összefoglaló táblázat

Hipotézis	Vizsgálati mód	Kutatási tárgy	Vizsgálati szempont	Tézis
H1	Elméleti kutatás	Tevékenységrendszer	Rendszertani modell	T1
H2		Tevékenységrendszer	Rendszertani modell	T2
H3		Intézményrendszer	Intézményi felépítés	T3/a T3/b
H4	Empirikus kutatás	Intézményrendszer	Erőforrás-ellátottság	T4
H5		Intézményrendszer	Szervezeti teljesítménymérés	T5
H6		Tevékenységrendszer	Rendszerben betöltött szerep	T6/a T6/b
H7		Intézményrendszer	Intézményi felépítés	T7
H8		Intézményrendszer	Fejlesztési irányok	T8

Forrás: Saját összeállítás

9.3. A kutatás eredményeinek hasznosíthatósága és a fejlesztés irányai

Az eredmények hasznosíthatósága gyakorlati szinten elsősorban a fogyasztóvédelmi szakemberek és vezetők körében jelentős, amelyet az is bizonyít, hogy a kidolgozott tevékenységi struktúrákat egyes szervezetek már hasznosításba is vettek. Az eredmények felhasználásának másik célcsoportjához a fogyasztóvédelmi terület kutatóit és döntéshozóit sorolnám, akik számára a rendszerszemléletű megközelítés nagy segítséget nyújthat majd a munkájuk során. A hasznosíthatóság kiemelt területe az oktatás. A kutatási eredmények is alátámasztották, mennyire alapvető fontosságú a fogyasztóvédelmi ismeretek beépítése az oktatási rendszerbe. Tekintettel arra, hogy a fogyasztóvédelem egyfajta közszolgáltatás, tananyagként beilleszthető lenne például az intézményi gazdálkodás területére. A kutatás egyik fejlesztési iránya ennek megfelelően fogyasztóvédelmi tananyag kidolgozása lenne elsősorban a gazdaságtudományi terület hallgatói számára, akik ilyen irányú ismertekkel egyáltalán nem találkoznak a tanulmányi éveik alatt. Már viszonylag rövidtávon célszerűnek látszik egy olyan – az itt elért eredményekre alapozott – kutatás, mely a fogyasztók, illetőleg a vállalatok fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos magatartását tárja fel. A szervezetek vezetőivel készített mélyinterjúk alkalmával több ízben felmerült, hogy az ilyen irányú kutatásokba maguk is szívesen bekapcsolódnának. Mindemellett az értekezésben elemzett területek más állami szervek, békéltető testületek és a civil fogyasztóvédelmi szervezetek körében végzett vizsgálata, a kutatás szélesebb kiterjesztése, nemzetközi szintre való emelése is szerepel a jövőbeli terveim között.

9.4. A kutatás új és újszerű megállapításai

A kutatás során felállított nyolc hipotézist részben, illetve teljes mértékben sikerült igazolni és a menet közben felmerült kérdéseket megválaszolni. Az értekezés új és újszerű megállapításait a 26. táblázat foglalja össze.

26. táblázat: Az értekezés új és újszerű megállapításai

Sor-szám	Tézis
T1	A fogyasztóvédelmi tevékenység folyamata két szakaszra bontható. Az első szakaszhoz azok a szabályozási tevékenységek tartoznak, amelyek a fogyasztók érdekeinek védelme céljából születnek. A második szakasz azon tevékenységek összességét jelenti, amelyek biztosítják, illetőleg segítik az első szakaszban megalkotott szabályok és a fogyasztói érdekek érvényre jutását. Az első szakaszban a jogi tevékenység dominál. A szabályok érvényre juttatásának biztosítása és segítése főként az állami és a civil fogyasztóvédelmi intézmények tevékenységén alapul.
T2	A fogyasztóvédelem második részrendszerét a fogyasztóvédelmi szabályok érvényre jutását biztosító és segítő tevékenységek alkotják. Ez Magyarországon a következő alrendszerekből áll: hatósági alrendszer (a jogszabályok betartásának ellenőrzése), fogyasztói jogérvényesítési alrendszer (a felvetődő fogyasztói jogsérelmek kezelése), valamint az érvényre jutást segítő és támogató alrendszer (általános fogyasztói érdekvédelem és a vásárlói tudatosság fejlesztése). A szűken értelmezett fogyasztóvédelmi rendszer modellt ezen alrendszerek elemi tevékenységeinek együttese alkotja.
T3	A fogyasztóvédelem intézményrendszere a különböző európai országokban jelentős eltéréseket mutat, melynek fő oka, hogy az alapintézményi rendszer (a közigazgatás és az igazságszolgáltatás), amire ráépül a fogyasztóvédelem ország-specifikusan alakult ki. A szűken értelmezett fogyasztóvédelmi tevékenységek igazgatását és ellátását az európai országok az államigazgatási szervezetrendszerük különböző szintjeire integrálják be. A fogyasztóvédelmi feladatok ellátásában az állami szervek mellett országonként eltérő súllyal civil szervezetek is részt vesznek. A magyarországi rendszer ezzel összhangban van: a feladatokat alapvetően a központi és területi állami fogyasztóvédelmi szervek látják el, és lényegesen kisebb súllyal a civil szervezetek is végeznek fogyasztóvédelmi tevékenységet.
T4	Az általános hatáskörű fogyasztóvédelmi szervek humán erőforrás és informatikai eszköz ellátottsága hazánkban a 2010-es évek közepén alacsony szintű. A létszámhiány általános jellegű, mindegyik tevékenységi területet érint. Az informatikai eszközök korszerűtlensége a területi szerveket jobban sújtja.
T5	A fogyasztóvédelmi hatóságok feladatellátásában ma domináns súlyt képvisel az ellenőrzés. A szervezetek saját teljesítményük és működésük mérését különböző mutatók szerint végzik el. Értékalapú mutatókat nem alkalmaznak, a használatos mutatók alapvetően a tevékenységek naturális számbavételén alapulnak, és a tényleges tevékenység súlyához igazítottan ellenőrzés központúak.
T6/a	Magyarországon a fogyasztói jogérvényesítési lehetőségek közül a panaszkezelés van előtérben. Az alternatív vitarendezés szerepe növekvő súlyú, viszont a bírósági eljárás igénybevétele és jelentősége elenyésző.
T6/b	Magyarországon a fogyasztóvédelmi rendszer működését támogató tevékenységek súlya jelentőségük ellenére relatíve alacsony. Jelenleg a rendszer eredményes működéséhez főként a fogyasztóvédelmi tájékoztatás és tanácsadás járul hozzá. A fogyasztóvédelmi oktatás és a civil érdekképviselet fontossága ellenére nem tölti be a funkcióját. A terület radikális átalakítására lenne szükség.
T7	Magyarországon a 2010-es évek közepére még nem alakult ki a fogyasztóvédelem intézményrendszerének letisztult modellje. Ennek a fő oka az intézményi háttér alapját adó közigazgatási szervezeti struktúra nagy gyakorisággal véghezvitt gyökeres átalakítása. Valójában ez vezetett a fogyasztóvédelmi intézményrendszer irányításának megosztottságához és részben a rendszer széttagoltságához is.
T8	Magyarországon a fogyasztóvédelmi rendszer hatékonyabb működését főként a fogyasztói tudatosság növelése, valamint a vállalkozói szabálykövetés szigorúbb számonkérése segíthetné elő. Ehhez az állami fogyasztóvédelmi rendszer intézményeinek erősítésére, nagyobb centralizáltságára, továbbá az állami szerepvállalás növelésére és a jogszabályi környezet átláthatóságának javítására lenne szükség.

Forrás: Saját szerkesztés

SUMMARY

The significance of comsumer protection is indisputable in modern societies, its fundamental aim is to ensure and regulate consumer rights together with balancing the asymmetric relationship between consumers and producers. The dissertation examined what systems of activities and institutions were used to achieve the aims of consumer protection in Hungary at the beginning of the 21st century. Among others, the research synthesized the findings available in the fields of law, sociology as well as economics, analyzing the issues of consumer protection both from economic and organizational approaches. Due to its interdisciplinary nature and complexity, it is difficult to find a comprehensive analysis on consumer protection in the literature. One of the goals of the research was to fill this gap.

The fundamental aim of the dissertation was to put consumer protection into a taxonomical framework and examine the institutional system. The primary objective was to explore the entire process of activities, breaking them down into further parts and elements. Building upon the revealed results, the secondary aim of the research was to carry out a taxonomical analysis on the national institutions for consumer protection.

The main result of the taxonomical analysis was to elaborate the model of the system of consumer protection activities. As another result of the research, it was established that the process of consumer protection activities and its parts were in correlation and interaction with one another, making up a single system together. The process of activities can be divided into two stages, the first one deals with the regulation directed at protecting consumer interests, while the second one involves the activities aiming to ensure and support the enforcement of regulations. It was the conclusion of the theoretical research that the second stage provided a kind of narrow interpretation for consumer protection. Consumer protection activities are diverse and complex, the theoretical part of the research made an attempt to improve their transparency. A major result of the exploration of activities was that the second stage could be divided into further parts of administration activities, consumer law enforcement and activities supporting consumer law enforcement, the group of activities related to them can be regarded as a subsystem of facilitating regulation enforcement.

The examination of the institutional system of consumer protection pointed out that an established model of the institutional system of consumer protection still had not evolved in Hungary until the middle of the 2010s. The current structure is fragmented, the management of organizations with a general scope of authority is divided. One of the factors causing serious difficulties in the operation of consumer protection organizations is the frequent transformation in the structure of administrative institutions. The empirical research pointed out that the supply of human resources and information technology devices for consumer protection organizations with a general scope of authority was at a very low level. Among the tasks performed by consumer protection institutions, the task of regulatory supervision seems to have a dominant role. It was also found that the organizations carried out the assessment of their own performance and operation by applying different indicators.

As an opportunity to enforce consumer rights, complaint handling is in the foreground in Hungary. The role of alternative dispute resolution is increasing, however, the use and significance of judicial proceedings are minimal. It was found that all elements of the system needed some sort of reinforcement.

Despite their significance, the weight of the activities supporting the system of consumer protection is relatively small. Currently, mainly the activities of providing information and consultancy can contribute to the efficient operation of the system. Training on consumer protection and the representation of civil interests do not fulfil their functions, a radical transformation would be needed in these areas. It was also concluded that a more efficient operation of the system of consumer protection in Hungary could be fostered by raising

consumer awareness as well as imposing stricter supervision on enterprises so as to comply with regulations. For achieving this, strengthening the institutions for consumer protection, a greater extent of centralization, an increase in public intervention and an improvement in the transparency of the legal environment would be necessary.

The final conclusion is that the further improvement of the system of consumer protection is inevitable, there are still numerous duties in this regard to which this dissertation wished to make a contribution.

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

Sok ember van, akik nélkül ma nem tarthatnék itt, de legnagyobb köszönettel a szüleimnek tartozom. Hálás vagyok mindazért a támogatásért és önfeláldozásért, amellyel lehetőséget adtak számomra, hogy a tudományos pályán elindulhassak. Emberségük, erkölcsi tartásuk mindig példa lesz a számomra.

Nagy köszönettel tartozom témavezetőmnek, aki megalapozott támpontokat adott a közel egy évtizede tartó kutatásomhoz. Szakmai meglátásaival folyamatosan irányította munkámat és észrevételeivel, érveivel nem egy esetben a téma újbóli átgondolására ösztönzött. Egyéni gondolataim, megállapításaim ennek alapján nyertek megfogalmazást.

Köszönöm vezetőimnek, kollégáimnak és opponenseimnek a szakmai javaslataikat, támogatásukat. Segítségük nagyban hozzájárult az értekezés végső formájának kialakításához és a doktori folyamat lezárásához.

Nagy hálával tartozom barátaimnak, akik ezen az úton végig mellettem álltak és a néha fellépő holtpontokon átsegítettek. Bátorításuk és biztatásuk mindig nagy lelki erőforrást jelentett a számomra.

Végezetül, köszönettel gondolok mindazokra, akik eddigi pályafutásom alatt formálták szemléletem és hozzájárultak ahhoz, hogy idáig eljuthattam.

Doktori értekezésemet Szüleim emlékének ajánlom.

IRODALOMJEGYZÉK

Könyv, könyvrészlet

Adam, S. (1776 [1904]): *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations* (5th edition). (E. Cannan, szerk.) London: Methuen & Co., Ltd.
Letöltés dátuma:2015.07.25. Forrás: http://www.econlib.org/library/Smith/smWN.html

Andorka, R. (2006): *Bevezetés a szociológiába.* Budapest: Osiris Kiadó.

Balázs, I. (2012): A közigazgatás intézményrendszere. In Árva Z., Balázs I., Barta A., Veszprémi B., & Balázs I. (szerk.), *Közigazgatás-elmélet* (Második átdolgozott kiad., 90-123.old.). Debrecen: Debreceni Egyetemi Kiadó.

Balázs, I., Bordás, M., Boros, A., Gajduschek, G., Halász, I., Imre, M., Temesi, I. (2011): *Az Európai Unió tagállamainak közigazgatása.* (Szamel K., Balázs I., Gajduschek G., & Koi G., szerk.) Budapest: CompLex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft.

Balogh, V., Kaszainé, K. M., Pázmándi, K., & Zavodnyik, J. (2010). *Magyar fogyasztóvédelmi és reklámjog.* Budapest: HVG- Orac Lap- és Könyvkiadó Kft.

Bara, Z., & Szabó, K. (2006): *Gazdasági rendszerek, országok, intézmények. Bevezetés az összehasonlító gazdaságtanba* (4. kiad.). Budapest: Aula Kiadó.

Barta, A. (2012): Közigazgatás és a közigazgatási jog. In Árva Z., Balázs I., Barta A., Veszprémi B., & Balázs I. (szerk.), *Közigazgatás-elmélet* (Második átdolgozott kiad., 124-146 old.). Debrecen: Debreceni Egyetemi Kiadó.

Barta, J., Fazekas, J., Harsányi, G., Kovács, I., Miskolci, P. B., & Ujváriné, E. A. (2005): *Üzleti szerződések.* (Miskolczi P. B., szerk.) Budapest: UNIO Kiadó.

Bartal, M. A. (2005): *Nonprofit elméletek, modellek, trendek.* Budapest: Századvég Kiadó.

Bekényi, J., Berényi, L., Dienes, O. E., Gilyán, G., Mikó, Z., Nagy, M., & Zsigó, F. (2014). *Gazdasági igazgatás.* Budapest: FÁMA Zrt. - Nemzeti Közszolgálati és Tankönyv Kiadó Zrt.

Berényi, S. (1997): *A közigazgatás hatósági jogalkalmazói tevékenysége, a közigazgatási aktus.* Kiegészítő jegyzet. (Ficzere L., szerk.) Budapest: Rejtjel Kiadó.

Berényi, S. (2004): A közigazgatás rendeltetése. In Fazekas M., & Ficzere L., *Magyar közigazgatási jog* (44-50. old.). Budapest: Osiris.

Biblia (1992): Az 1975. évi újfordítású Biblia javított kiadása. Budapest: A Magyarországi Református Egyház Kálvin János Kiadója.

Bíró, G., Csákó, Gy., Csécsy, Gy., Gaál, Z., Kovács,K., Kovács, Z., Veress, G. (1999): *A minőségügy alapjai.* (Veress, G. szerk.) Budapest: Műszaki Könyvkiadó és a Magyar Minőség Társaság.

Blauberg, I.,V. (1970): *Системные исследования Ежегодник.* Moszkva

Bouchoux, D. E. (2015): *e-Study Guide for: Business Organizations for Paralegals* (6th. edition). Cram101 Textbook Reviews.

Bodnár, J. (2001a): A fogyasztóvédelem szervezeti felépítése, tagozódása, feladatai. In. Bodnár J, Mitev H., & Szűcs A. (szerk.), *Fogyasztóvédelem I.* (53-57. old). Budapest: Kereskedelmi Sajtóügynökség Kft.

Bodnár, J. (2001b): A fogyasztóvédelmet biztosító jogszabályok a magyar jogrendszerben. In Bodnár J, Mitev H., & Szűcs A. (szerk.), *Fogyasztóvédelem I.* (41-51. old). Budapest: Kereskedelmi Sajtóügynökség Kft.

Bodnár, J. (2001c): Az ellenőrzés. In Bodnár J., Mitev H., & Szűcs A. (szerk.), *Fogyasztóvédelem I.* (11-16.old). Budapest: Kereskedelmi Sajtóügynökség Kft.

Boldizs, J. (1998): *Fogyasztóvédelmi Kézikönyv.* Budapest: Aula Kiadó.

Boros, A., Bordás, M., Imre, M., Mikó, Z., Papp, Z., & Szamel, K. (2007): *Közigazgatás és gazdaság.* (M. Imre, szerk.) Budapest: HVG -ORAC Lap-és Könyvkiadó Kft.

Buzás, G. (2009): *Általános áruismeret* (Második. kiad.). Budapest: Képzőművészeti Kiadó.

Caffaggi, F., & Micklitz, H.-W. (2009): *New Frontiers of Consumer Protection. The Interplay Between Private and Public Enforcement.* Antwerp-Oxford-Portland: Intersentia.

Cambridge. (2015): *Cambridge Advanced Learner's Dictionary & Thesaurus* . Cambridge: Cambridge University Press.

Churchman, C. W. (1974): *Rendszerszemlélet.* Budapest: Statisztikai Kiadó Vállalat.

Czike, K., & Bartal, M. A. (2005): *Önkéntesek és nonfprofit szervezetek - az önkéntes tevékenységet végzők motivációi és szervezeti típusok az önkéntesek fogalkoztatásában.* Budapest: Civitalis Egyesület.

Cseres, K. (2013): Együtt vagy külön? Intézményi megoldások a fogyasztóvédelem és a versenyjog területén. In Valentiny P., Kiss L. F., & Nagy I. C. (szerk.), *Verseny és szabályozás 2012* (64-96. old.). Budapest: MTA KRTK Közgazdaság-tudományi Intézet.

Fábián, A. (2013): Közigazgatás és szakigazgatás (A szakigazgatás fogalma, jelentősége). In A. Lapsánszky (szerk.), *Közigazgatási jog* (17-58. old.). Budapest: CompLex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft.

Farkas, Z. (2005): *A kultúra, a szabályok és az intézmények.* Miskolc: Miskolci Egyetem.

Fazekas, J. (2007): *Fogyasztóvédelmi jog.* Budapest: CompLex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft.

Fézer, T., & Joó, I. (2010): Termékbiztonság, termékfelelősség, szolgáltatások nyújtásának különös követelményei. In Szikora V. (szerk.), *Magyar Fogyasztóvédelmi magánjog- Európai kitekintéssel* (217-250. old.). Debrecen: Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete.

Garai, I., & Ritter, T. (1998): A társadalmi szervezetek helye és szerepe a fogyasztóvédelmben. In *Fogyasztóvédelmi Kódex* (57-77. old.). Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.

Garai, L. (2004): *Kontraszelektáló piac vagy identitásgazdálkodás? - A szociális identitás gazdaságpszichológiájához*. (Czagány L., & Garai L. szerk.) (13-27. old.). SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei. Szeged: JATEPress.

Gyergyák, F., & Bende-Szabó, G. (2014): *Általános közigazgatási ismeretek II. modul: Jogalkotási és jogalkalmazási ismeretek.* Budapest: Nemzeti Közszolgálati és Tankönyv Kiadó Zrt.

Hajnal, Z. (2010a): A fogyasztóvédelem alapjai. In Szikora V. (szerk.), *Magyar fogyasztóvédelmi magánjog- Európai kitekintéssel* (15-17. old.). Debrecen: Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete.

Hajnal, Z. (2010b): A fogyasztóvédelem alanya: a fogyasztó. In Szikora V. (szerk.), *Magyar Fogyasztóvédelmi magánjog - Európai kitekintéssel* (39-52. old.). Debrecen: Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete.

Hámori, A. (2008): A fogyasztóvédelem közigazgatási „útvesztői" (a „fogyasztó" fogalom „dilemmái"). *Tudományos évkönyv 2008. Kultúraközi párbeszéd az üzleti világban* (150-166. old.). Budapesti Gazdasági Főiskola.

Illés, M. (2000): *A közszolgáltató vállalatok gazdasági szabályozása.* Budapest: Aula.

Jávor, I. (1993): *A szervezetszociológia gondolati rendszerei.* Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó.

Jon, S., & Diane, C. (1996): *Consumer Protection.* London: Hodder Headline Plc.

Kalas, T., & Torma, A. (2008): *Közigazgatás-elmélet.* Miskolc: Miskolci Egyetem.

Kalas, T., ifj. Kalas, T., Paulovics, A., & Torma, A. (2012): *Közigazgatási hatósági eljárás.* Miskolc: Miskolci Egyetemi Kiadó.

Káldyné, M. E., Kruppa, É., Ferkelt Balázs, B., & Takács, G. (2010): *Integrálódó Európa II.* (M. E. Káldyné , szerk.) Budapest: Perfekt Kiadó.

Kalocsay , K., & Korcsog, T. (2009): *10 éves a Békéltető Testület.* Budapest: MIKIK Szolgáltató Nonprofit Kft.

Kiss, F. L. (2007): Bevezetés a szabályozás gazdaságtanába. In Valentiny P., &. Kiss F. L (szerk.), *Verseny és szabályozás.* (12-95. old.) Budapest: MTA Közgazdaságtudományi Intézet.

Kiss, J., & Mitev, H. (2001): A fogyasztói érdekvédelem kialakulásának történeti áttekintése. In Bodnár J., Mitev H., & Szűcs A. (szerk.), *Fogyasztóvédelem I.* (17-33. old). Budapest: Kereskedelmi Sajtóügynökség Kft.

Kmoskó, M. (1911): *Hammurabi törvényei.* Kolozsvár: Erdélyi Múzeum-Egyesület Jog-és társadalomtudományi Szakosztálya.

Kőhalmi, D. (2009): Fogyasztóvédelmi Charta, fogyasztóbarát védjegy. *Értünk való fogyasztóvédelem IV. Csak a tájékozatlan fogyasztó védtelen. Cikkgyűjtemény a KONTROLL országos fogyasztóvédelmi újság megjelent számából, IV.* 21-24. old.

Lentner, Cs. (2013): *Bankmenedzsment - Bankszabályozás pénzügyi fogyasztóvédelem.* (Lentner Cs., szerk.) Budapest: Nemzeti Közszolgálati és Tankönyv Kiadó.

Lőrinc, L. (2010): *A közigazgatás alapintézményei* (Harmadik, átdolgozott. kiad.). Budapest: HVG-ORAC Lap és Könyvkiadó Kft.

Madarász, T. (1971): *Városigazgatás és urbanizáció.* Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.

Miller, C. J., Harvey, B. W., & Parry, D. L. (1998): *Consumer and Trading Law- Text, Cases and Materials* (First edition). Oxford, Great Britain: Oxford University Press.

Morris, D. (1980): *Economics of Consumer Protection.* London: Heinemann Educational Books Ltd.

Muraközy, P., & Valentiny, P. (2012): Az állami szabályozás alternatívái – Az ön- és együttszabályozás. In Valentiny P., Kiss L. F., & Nagy I. C. (szerk.), *Verseny és szabályozás* (97-140. old.). Budapest: MTA KRTK Közgazdaság-tudományi Intézet.

Nádori, A., Bogdanov, E., Kéri, A., & Medgyesy Zsófia [szerk.] (2012): *Britanncia Hungarica Nagylexikon* (8. kötet). Gyula: Kossuth Kiadó Zrt.

Németh, A. (1998): Vitarendezés a fogyasztóvédelemben. In Fazekas J., Köncse T., Dányi I., Garai I., Németh A., & Frücht P., *Fogyasztóvédelmi Kódex* (79-103. old.). Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.

NFH (2014): *Fogyasztóvédelmi alapismeretek - A fogyasztóvédelem intézmény- és szabályozási rendszere.* Budapest: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Letöltés dátuma: 2014.04.30. Online elérhetőség: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/vall_szep_fiatal/vallalkozas/fogyasztovedelmi_referens/segedlet_fogyasztovedelmi_referens_kepzes.html?query=fogyasztóvédelmi%20alapismeretek

North, D. C. (1995): The New Institutional Economics and Third World Development. In J. Harris, J. Hunter, & C. M. Lewis (szerk.), *The New Institutional Economics and Third World Development* (17-26. old.). London: Routledge.

Palmer, M., & Roberts, S. (2005): *Dispute Processes ADR and the Primary Forms of Decision-Making* (Second edition). London: Cambridge University Press.

Patyi, A., & Varga, A. Z. (2010): *Általános közigazgatási jog.* (Varga A. Z., szerk.) Budapest-Pécs: Dialóg Campus Kiadó.

Pearce, D. (1993): *A modern közgazdaságtan ismerettára.* Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.

Scisly, L. (2008): *Verbraucherschutz und Verbraucherschutzorganisationen in Deutschland und in Europe.* Nordersedt, Germany: Demand GmbH.

Srinivasan, T. (2011): *Consumer Cooperatives ans Consumer Protection - Consumer Cooperatives and PDS Grievances of the Consumers.* Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH & Co. KG.

Stigler, G. J. (1989): *Piac és állami szabályozás.* Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.

Stiglitz, J. E. (2000): *A kormányzati szektor gazdaságtana.* Budapest: KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft.

Szadovszkij, V. N. (1974): *Az általános rendszerelmélet alapjai.* Budapest: Statisztikai Kiadó Vállalat.

Szikora, V. (2010): A fogyasztóvédelmi jog történeti kialakulása Európában, különös tekintettel a magánjog-egységesítési folyamatokra. In Szikora V. (szerk.), *Magyar Fogyasztóvédelmi magánjog-Európai kitekintéssel* 6. kiad. Debrecen: Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete.

Thorelli, H., & Thorelli, S. (1977): *Consumer Information Systems and Consumer Policy.* Cambridge, Massachusetts: Ballinger Publishing Company.

Tóth, I. Z. (1973): *Szervezés- és vezetéselmélet (A szociális rendszerek irányításelmélete).* Budapest: Nemzetközi Számítástechnikai Oktató Központ. Statisztikai Kiadó Vállalat

Vörös, L. (2002): *Az ellenőrzés rendszere és módszertana.* (Csuka T., szerk.) Budapest: Perfekt Gazdasági Tanácsadó, Oktató és Kiadó Részvénytársaság.

Warde, A., Winward, J., Lury, A., Abercrombie, N., Heelas, P., & Keat, R. (1994): *The Authority of the Consumer.* (Russel K., Nigel W., & Nicholas A., szerk.) London, Great Britain:Routledge

Westsik, Gy.(1989): *Közlekedési informatika.* Budapest:Tankönyvkiadó

Zvikli, S. (2009): *Rendszerelemzés I.* Győr: Széchenyi István Egyetem. Online elérhetőség: http://rs1.sze.hu/~zvikli/Elektronikus jegyzetek, segédletek/Rendszerelemzés/

Folyóiratcikk

Akerlof, G. A. (1970): The market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *Quarterly Journal of Economics, Volume:84, Issue:3.* 488–500. old.

Czeglédi, P. (2006): A gazdasági szabadság mint az intézményi környezet indexe - A fejlődés-gazdaságtan új eredményei. *Külgazdaság, L. évfolyam* 54-75. old.

Dézsi, A. (2009): A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az Európai Unióban Debreceni Jogi Műhely VI. évfolyam 1. szám. Letöltés dátuma: 2014.07.25. Online elérhetőség: http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztoi_vitarendezes_alternativ_megoldasai_az_europai_unioban/

Hoffmann, I. (2004): A fogyasztói érdekvédelem fejlődéstörténete. *Fogyasztóvédelmi Szemle. 1. évfolyam 1. szám.* 5-14. old.

Horváth, S. (2009): Eredmények és feladatok a kormány 2007-2010 közötti időszakra szóló fogyasztóvédelmi cselekvési programjának tükrében. *Fogyasztóvédelmi Szemle. III. évfolyam 2. szám.* 85-90. old.

Horváth, S. (2009): Tárcák közti együttműködés a fogyasztóvédelemért. A fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása. *Kontroll, VI. évfolyam 5. szám*. 1. és 7. old.

Kathi, A. (2011): 20 esztendő a fogyasztók védelmében - a jogszabályi háttér tükrében. *Fogyasztóvédelmi Tükör, II. évfolyam 2. szám*. 4-9. old.

Kozák, T. (2004): A kormány fogyasztóvédelmi politikája. *Fogyasztóvédelmi Szemle. 1. évfolyam 1. szám.* 73-78. old.

Köncse, T. (2004): Mire figyeljen a fogyasztó 2004. május elseje után? EU melléklet. *Fogyasztóvédelem 6. évfolyam 59. szám* 5. old.

Köncse, T. (2011): A hazai fogyasztóvédelem két évtizede. *Fogyasztóvédelmi Szemle V. évfolyam, 2. szám*. 5-12. old.

Prado, M., & Trebilcock, M. (2009): Path Dependence, Development, and the Dynamics of Institutional Reform. *Law Journal Vol. 59. No. 3. 341–379. old.* Toronto: University of Toronto. Letöltés dátuma: 2013.11.05. Online elérhetőség: University of Toronto Law Journal: http://www.law.utoronto.ca/utfl_file/count/documents/trebilcock/Prado-Trebilcock%20-%20Path%20-%20UTLJ.pdf

Spence, M. (1973): Job Market Signaling. *Quarterly Journal of Economics, Vol 87. No. 3.* 355-374. old. Online elérhetőség: http://www.jstor.org/stable/1882010?seq=1#page_scan_tab_contents

Stiglitz, J., & Weiss, A. (1981): Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. *American Economic Review, Vol. 71. No. 3.* 393–410. old.

Vigvári, A. (2002): Az ellenőrzési funkció felértékelődése és a modern gazdálkodás kihívásai. *Vezetéstudomány, XXXIII. évfolyam 10. szám.* 45-57. old.

Vincze, J. (2010): Miért és mitől védjük a fogyasztókat? *Közgazdasági Szemle, LVII. évfolyam.* 725–752. old.

Szép, G. (2010): Jelentős változások a Kosár magazin életében. *Kosár Magazin, 7. évfolyam 10. szám*. 3. old.

Vargo, Stephen L. & Lusch, Robert F. (2004): Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing, Vol. 68. No. 1,* 1-17.old.

Vékás, L. (2002): Az európai közösségi magánjog sajátos alanyáról:a „fogyasztó" fogalmáról. *Európai Jog 2. évfolyam 5.szám* 3-13. old.

Jelentés, beszámoló

Beernaerts, S., Chomicka, A., Colova, Z., & Csajbok, S. (2013): *EU Budget 2012.* European Commission. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
Letöltés dátuma: 2014.03.09.
Forrás: http://ec.europa.eu/budget/financialreport/pdf/financialreport-2012_en.pdf

BEUC (2012): *Annual Report.*
Letöltés dátuma: 2014.03.30. Forrás: The European Consumer Organisation: http://www.beuc.eu/publication/annual-reports

Bíró, P. (2015): *Ilyen volt a NÉBIH 2014-es éve*. Letöltés dátuma: 2015. Elérhetőség: Élelmiszeronline: http://www.elelmiszer.hu/cikk/ilyen_volt_a_nebih_2014_es_eve,

BIS (2011): *Department for Business, Innovation and Skills: Empowering and Protecting Consumers - Consultation on institutional changes for provision of Consumer Information, Advice, Education, Advocacy and Enforcement.*
Letöltés dátuma: 2012.08.20. Forrás: http://www.bis.gov.uk/assets/biscore/consumer-issues/docs/e/11-970-empowering

BMELV (2011): *Haushalt 2012 des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.* Letöltés dátuma: 2013.07.30.
Forrás: http://www.bmelv.de/SharedDocs/Downloads/Ministerium/Haushalt-

Citizens Advice (2013): *Citizens Advice Annual Report 2012/2013.*
Letöltés dátuma: 2014.08.18.
Elérhetőség:http://www.citizensadvice.org.uk/index/aboutus/publications/annualreports/annual_report_2013.htm

Collins (2014): *Collins English Dictionary* (12. edition). Glasgow: HarperCollins Publishers Ltd.

Consumer Policy (1990): *Three Year Action Plan of Consumer Policy in the ECC 1990-1992.* Letöltés dátuma: 2013.1013. Elérhetőség: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1990:0098:FIN:EN:PDF

Consumer Policy (1993): *Second Commission Three-year Action Plan - Placing the Single Market at the Service of European Consumers.* Letöltés dátuma: 2013.10.15. Elérhetőség: Archive of European Integration (AEI): http://aei.pitt.edu/4759/1/4759.pdf

Consumer Policy (1995): *Priorities for Consumer Policy 1996-1998. Communication from the Commission.* Letöltés dátuma: 2013.10.15. Elérhetőség: Archive of European Integration (AEI): http://aei.pitt.edu/5307/

Consumer Policy (1999): *Consumer Policy Action Plan 1999-2001.*
Letöltés dátuma: 2013.10.15. Elérhetőség: European Commission: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/serv_gen/links/action_plan/ap01_en.pdf

Consumer Policy (2002): *Consumer Policy Strategy 2002-2006.*
Letöltés dátuma: 2013.10.15. Forrás: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0208:FIN:EN:PDF

Consumer Policy (2006): *Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the Implementation of Community Actions in Support of Consumer Policy 2004-2005 as established by Decision 20/2004//EC.*
Letöltés dátuma: 2013.10.20. Elérhetőség: EUR-LEX: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/2004_2006%20Financial%20programme%20mid%20term%20report_en.pdf

Consumer Policy (2007-2013): *Annual Work Programme in the Area of Consumer Policy.* Letöltés dátuma: 2013.10.20. Elérhetőség: European Commission - Health and Consumers: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/programmes_en.htm

Consumer Policy (2011): *Javaslat - az Európai Parlament és a Tanács Rendelete a 2014-2020 közötti időszakra vonatkozó fogyasztóvédelmi programról.* Letöltés dátuma: 2013.08.18. Elérhetőség: European Commission: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/proposal_consumer_programme_2014-2020_hu.pdf

Consumers International (1975): *Consumer rights*. Letöltés dátuma: 2013. 12. 10. Elérhetőség: http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights/

ECC-NET (2012): *The European Consumer Centres Network 2012 Annual Report.* Letöltés dátuma: 2014.04.22. Online elérhetőség: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2012_en.pdf

EFSA (2013): *Annual Report 2013.* Letöltés dátuma: 2014. 08. 16. Elérhetőség: http://www.efsa.europa.eu/en/corporate/doc/ar13.pdf

EU (1975): *Preliminary programme of the European Economic Community for a Consumer Protection and Information Policy*. Letöltés dátuma: 2012.01.20. Elérhetőség: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31975Y0425(02):EN:HTML

EU költségvetés (2007): Fogyasztóvédelem. *Az Európai Unió Hivatalos Lapja, 50.* II/879-882 old. Online elérhetőség: Az Európai Unió Hivatalos Lapja: http://new.eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:76d731f3-d531-4286-a131-58e406c8387a.0011.01/DOC_226&format=PDF

EU költségvetés (2008): Fogyasztóvédelem. *Az Európai unió Hivatalos Lapja, 51*. 655-657 old. Online elérhetőség: http://new.eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:468261c2-b7c2-4779-aee0-7c8a919f9f85.0011.01/DOC_223&format=PDF

EU költségvetés (2009): Fogyasztóvédelem. *Az Európai Unió Hivatalos Lapja, 52*. 660-661 old. Online elérhetőség: http://new.eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:b933dbf9-09aa-4e9d-82d8-4df17e6fea53.0011.01/DOC_228&format=PDF

EU költségvetés (2010): Fogyasztóvédelem. *Az Európai Unió Hivatalos Lapja, 53*. 981-983 old. Online elérhetőség: http://new.eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010B0117&qid=1384095150043&from=HU

EU költségvetés (2011): Fogyasztóvédelem. *Az Európai Unió Hivatalos Lapja*, 54. 668-670 old. Online elérhetőség: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/budget/data/D2011/HU/SEC03.pdf

EU költségvetés (2012): Fogyasztóvédelem. (Bizottság, szerk.) *Az Európai Unió Hivatalos Lapja*, 55. 710-712. old. Online elérhetőség: http://eur-lex.europa.eu/budget/data/D2012/HU/SEC03.pdf

EU költségvetés (2013): Fogyasztóvédelem. *Az Európai Unió Hivatalos Lapja, 56*. 713-717. old. Online elérhetőség: http://new.eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013B0102&qid=1384095150043&from=HU

EU költségvetés (2014): Fogyasztóvédelem. *Az Európai Unió Hivatalos Lapja*, *57*. 772. old. Online elérhetőség: http://new.eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2014:051:FULL&from=HU

EURÓPA 2020 (2010): *EURÓPA 2020 - Az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés stratégiája.* Brüsszel: Európai Bizottság.

Európai Bizottság (1985): *A new impetus for consumer protection policy.* COM(85) 314 final. Brüsszel.

Európai Bizottság (2001): *Green Paper: Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility.* Brussel: 366 final.

Európai Bizottság (2004): Decision No 20/2004/EC of the European Parliament and the Council of 8 December 2003 establishing a general framework for financing Community actions in support of consumer policy for the years 2004 to 2007. *Official Journal of the European Union*, 1-7. old. Letöltés dátuma: 2013. 11. 16. Online elérhetőség: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:005:0001:0007:EN:PDF

Európai Bizottság (2007): *A Bizottság közleménye a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak- Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia 2007-2013.* Letöltés dátuma: 2013. 08.18. Online elérhetőség: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0099:FIN:HU:PDF

Európai Bizottság (2011): *A vállalati társadalmi felelősségvállalásra vonatkozó megújult uniós stratégia (2011-2014).* Brüsszel: 681 végleges.

Európai Bizottság (2012): A Bizottság közleménye a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló jogsértés elleni fellépésre feljogosított szervezetekről (2012/C 97/01). *Az Európai Unió Hivatalos Lapja*.

Európai Bizottság (2013): *A fogyasztói piacok eredménytáblája. Otthon az egységes piacon.* Bizottsági szolgálati munkadokumentum. *SWD (2013) 291.* Brüsszel.

Európai Bizottság (2014a): *Bizottság jelentése a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) alkalmazásáról.* Brüsszel: COM(2014) 439 final. Online elérhetőség: http://www.ipex.eu/IPEXL-WEB/dossier/files/download/082dbcc54653729e0147346d1d8a747e.do.

Európai Bizottság (2014b): Bizottsági közlemény a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet a hatáskörrel rendelkező hatóságokra és összekötő hivatalokra vonatkozóan. *Az Európai Unió Hivatalos Lapja*, 2014/C 139/01) Online elérhetőség: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2014:139:FULL&from=HU

Európai Bizottság (2014c): *Empowering Consumers: A record year for the European Consumer Centres.* Letöltés dátuma: 2014.03.20. Online elérhetőség: European Consumer Center Network: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/news_en.htm

Európai Bizottság (2014d): *EU expenditure and revenue 2000-2012.* Letöltés dátuma: 2014.02.10. Online elérhetőség: Financial Programming and Budget: http://ec.europa.eu/budget/figures/interactive/index_en.cfm

Európai Bizottság (2011): *Health and Consumer - Consumer associations & Networks.* Letöltés dátuma: 2012.02.02. Online elérhetőség: Organisations of Consumer Policy: http://ec.europa.eu/consumers/archive/empowerment/cons_networks_en.htm

Európai Ombudsman (2013): *Éves jelentés.* Letöltés dátuma: 2014.03.20. Online elérhetőség: http://www.ombudsman.europa.eu

Európai Parlament, Tanács, & Európai Bizottság (2003): Interinstitutional Agreement on better law-making. *Official Journal*, C 321/1.

European Communities (2013): *Help and Advice on your Purchases Abroad.* Luxembourg: Publications Office of the European Union. Online elérhetőség: http://ec.europa.eu/ecc-net

Eurostat (2012): *Real adjusted gross disposable income of households per capita.* Letöltés dátuma: 2014.10.20. Online elérhetőség: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&plugin=0&language=en&pcode=tec00113

Fazekas, S. (2014): *B/806. számú beszámoló az élelmiszerlánc-biztonságról.* Budapest: Magyarország Kormánya Országgyűlési Hivatala.
Finland (2010): *Consumer associations & Networks – Country Report.* Letöltés dátuma: 2012.03.01. Online elérhetőség: http://ec.europa.eu/consumers/archive/overview/country_profile/FI_web_country_profile.pdf
Flash EB 282 (2010): *Attitudes towards crossborder sales and consumer protection.* Belgium: European Commission.
Flash EB 299 (2011): *Consumer Attitudes towards cross-border Trade and Consumer Protection.* Belgium: European Commission.
Flash EB 332 (2012): *Consumer Attitudes towards Cross-border Trade And Consumer Protection.* Belgium: European Commission.
Flash EB 358 (2013): *Consumer Attitudes towards Cross-border Trade And Consumer Protection.* Directorate-General for Health and Consumers. Belgium: European Commission. Forrás: http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/facts_eurobar_en.htm
Flash EB 359 (2013): *Retailers' Attitudes towards Cross-border Trade and Consumer Protection.* Belgium: European Commission.
Flash EB 397 (2015): *Consumer Attitudes towards Cross-border Trade And Consumer Protection.* Belgium: European Commission.
Green Paper (1993): *Access of Consumers to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Single Market.* Letöltés dátuma: 2013.08.18. Online elérhetőség: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1993:0576:FIN:EN:PDF
Hungary (2011): *Consumer Associations & Network – Country Report.* Letöltés dátuma: 2012.03.01. Online elérhetőség: http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/HU_web_country_profile.pdf
Korcsog, T. (2012): *Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2011. évi tevékenységéről.* Budapest: Magyar Kereskedelmi és Iparkamara.
Korcsog, T. (2013): *Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2012. évi tevékenységéről.* Budapest: Magyar Kereskedelmi és Iparkamara.
Market monitoring (2013): *Monitoring Consumer Markets in the European Union 2013 – Part III.* Brüsszel: European Commission.
Markets Scoreboard (2014): *Consumer Markets Scoreboard.* 10th edition. Belgium: Luxembourg:Publications Office of the European Union.
Molony Committee (1962): Final Report of the Committe on Consumer Protection. 2. fejezet 21. paragrafus. Cmnd.1981, London: HMSO.
Nardo, M., Loi, M., Rosati , R., & Manca, A. (2011): *Consumer Empowerment Index.* Joint Research Center – European Commission, Institute for the Protection and Security of the Citizen. Luxembourg, European Union,: Publications Office of the European Union.
NÉBIH (2012): *Élelmiszerlánc-felügyeleti összefoglaló jelentés 2012.* Budapest: Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal.
NFH (2013): *Beszámoló a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság piacfelügyeleti tevékenysége működésének felülvizsgáltáról és értékeléséről (2010-2013).* Budapest: NFH. Letöltés dátuma: 2014.10.10 Online elérhetőség: http://www.nfh.hu/data/cms132142/NFH_Piacfelugyeleti_beszamolo_2010_2013.pdf
OECD (2010): *Consumer Policy Toolkit.* France: OECD Publishing. Online elérhetőség: http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/130419tool-eng.pdf
RAPEX (2008): *2007 Annual Report on the operation of the Rapid Alert System for non-food dangerous products RAPEX.* Luxembourg: Publications Office of the European Union.

RAPEX (2012): *2011 Annual Report on the operation of the Rapid Alert System for non-food dangerous products RAPEX.* Luxembourg: Publications Office of the European Union.
RAPEX (2013): *RAPEX Facts and Figures 2013 Complete Statistics.*
Letöltés dátuma: 2014.04.08. Forrás: European Commission: http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/reports/docs/rapex_activity_2013_en.pdf
RAPEX (2014): *Keeping European Consumers safe - Rapid Alert System for dangerous non-food products.* Brussel: European Commission.
RASFF (2013): *Preliminary Annual Report 2013.*
Letöltés dátuma: 2014. 04. 08. Forrás: European Commission - Food and Feed Safety: http://ec.europa.eu/food/food/rapidalert/docs/preliminary_report_2013_en.pdf
RASFF (2015): *RASFF for safer food - The Rapid Alert System for Food and Feed - 2014 Annual Report.* Belgium: European Commission - Health and Food Safety.
Special EB 252 (2006): *Consumer Protection in the Internal Market.* Belgium: European Commission.
Special EB 298 (2008): *Consumer Protection in the Internal Market.* Belgium: European Commission.
Special EB 342 (2011): *Consumer empowerment.* Brüsszel: TNS Opinion & Social.
White Paper (1985): *Completing the Internal Market-White Paper from the Commission to the European Council.*
Letöltés dátuma: 2013.08.18. Online elérhetőség: European Commission: http://europa.eu/documents/comm/white_papers/pdf/com1985_0310_f_en.pdf
Zöld Könyv (2007): *Zöld Könyv a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágításáról.*
Letöltés dátuma: 2013.08.18. Online elérhetőség: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0744:FIN:HU:PDF

Internetes forrás

Ajánlások (2015a): *Budapesti Békéltető Testület*.
Forrás: http://www.bekeltet.bkik.hu/ajanlasok
Ajánlások (2015b): *Budapesti Békéltető Testület*.
Forrás: http://www.bekeltet.bkik.hu/15-Teljesitett-ajanlasok
Európai Bizottság (2005): *Fogyasztóvédelem az Európai Unióban. Tíz alapelv.*
Letöltés dátuma: 2011.02.01.
Forrás: http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_info/10principles/hu.pdf
Európai Bizottság (2015): *Mennyire digitális országban él Ön? A legfrissebb adatok szerint Európának van még mit fejlődnie.* Sajtóközlemény. Letöltés dátuma: 2015.09.26.
Forrás: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4475_hu.htm
Consumer Affairs honlap. (2011): *Consumer associations & network.*
Letöltés dátuma: 2014.
Forrás: http://ec.europa.eu/consumers/archive/empowerment/cons_networks_en.htm
Dékány, S. (2009): *Fogyasztóvédelmi Szemle*.
Letöltés dátuma: 2014.06.20. Forrás: http://www.fvszemle.hu/bemutatkozas/
ENSZ (2003): *Consumers International.* Letöltés dátuma: 2013. 04. 28.
Forrás: http://www.consumersinternational.org/media/33866/consumption_en.pdf
EUMSZ (2010): *Az Európai Unió Működéséről szóló Szerződés egységes szerkezetbe foglalt változata.* Letöltés dátuma: 2013. 01.12. Forrás: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0047:0200:hu:PDF
FJSZ (2005): *Fogyasztói Jogérvényesítő Szervezet*.
Letöltés dátuma: 2014.11.04. Forrás: http://www.fjsz.hu/page.php?4

FOE (2009): *Fogyasztóvédők Országos Egyesülete*.
Letöltés dátuma: 2014.11.04. Forrás: http://www.foved.hu/foved/nyilvanossag
FOME (2014): *Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat*.
Letöltés dátuma: 2014.11.04. Forrás: http://www.penzugyifogyaszto.hu/rolunk/
GVH (2014): *Gazdasági Versenyügyi Tanácsadó Iroda*.
Letöltés dátuma: 2014.11.04. Forrás: http://www.versenyugyi-tanacsadoiroda.hu/
Fogyasztóvédelmi Politika (2007): *III. középtávú fogyasztóvédelmi politika (2007-2013).* Budapest:Kormány
Fogyasztóvédelmi Politika (2012): *Magyarország 2014-ig szóló IV. középtávú Fogyasztóvédelmi Politikája.* Budapest: Kormány.
Kennedy, J. F. (1962): *93 - Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest*. Letöltés dátuma: 2013.04.28. Forrás: American Presidency Project: http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108
Kormányhivatal honlap (2015): *Kormányhivatalok - Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*.
Letöltés dátuma: 2015.07.15.
Forrás: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/szakigazgatasi-szervek/fogyasztovedelmi-felugyeloseg
Kormányportál (2013): *Kormányzat*.
Letöltés dátuma: 2013.11.08. Forrás: http://www.kormany.hu/hu/nemzetgazdasagi-miniszterium/belgazdasagert-felelos-allamtitkarsag/felelossegi-teruletek/fogyasztovedelem
Kormányportál (2014): *Kormányzat*. Letöltés dátuma: 2014. 02. 02 Forrás: http://2010-2014.kormany.hu/hu/videkfejlesztesi-miniszterium/elelmiszerlanc-felugyeletert-es-agrar-szakigazgatasert-felelos-allamtitkarsag/felelossegi-teruletek
NFH portál (2012): *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság - Civil fogyasztóvédelmi szervezetek*.
Letöltés dátuma: 2014.11.04.
Forrás: http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/linkek/civil/civil_list.html
NFH portál (2014b): *Pozitív lista.*
Letöltés dátuma: 2014. 07. Forrás: http://www.nfh.hu/data/cms54834/pozitiv_lista.pdf
NFH portál (2015a): *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság - Fogyasztóbarát vállalkozások listája*. Letöltés dátuma: 2015. 05.
Forrás: http://www.nfh.hu/fogyasztobarat-vallalkozasok
NFH portál (2015b): *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság - Fogyasztóbarát Települések listája.*
Letöltés dátuma: 2015.05.08.
Forrás: http://www.nfh.hu/fogyasztobarat_telepulesek_lista
NFH portál (2015c): *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság fóruma*.
Letöltés dátuma: 2015.04.20. Forrás: http://nfhforum.hu/informaciok_bemutatkozas-hu
NFH portál (2015d): *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.*
Letöltés dátuma: 2015.09.20. Forrás: http://www.nfh.hu/node/146
OFE (2014): *Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület - Linkgyűjtemény*.
Letöltés dátuma: 2014. 11. 04. Forrás: http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/link01.html
Országgyűlés portál (2015): *Tóth Csaba felszólalása*.
Letöltés dátuma: 2015.09.01.
Forrás: http://www.parlament.hu/naplo40/084/n084_0084.htm
Samu, D. N. (2014): *Fogyasztóvédelem.* Budapest: Országgyűlés Hivatala KKI. Forrás: http://www.parlament.hu/documents/10181/73472/Infojegyzet_2014_12_fogyasztovedelem.pdf/602d03ee-4964-463a-8e2d-99eb780d3acd

SZMM portál (2008): *Megalakult a Fogyasztóvédelmi Tanács*.
Letöltés dátuma: 2013.11.08. Forrás: Szociális és Munkaügyi Minisztérium: http://www.szmm.gov.hu/main.php?folderID=21147&articleID=40262&ctag=articlelist&iid=1

SZMM portál (2010): *Fogyasztóvédelem*.
Letöltés dátuma: 2011.02.05. Forrás: Szociális és Munkaügyi Minisztérium http://szmm.gov.hu/main.php?folderID=1139&articleID=32432&ctag=articlelist&iid=1

Treaty of Amsterdam (1997): *Treaty of Amsterdam Amending the Treaty on European Union, the Treaties Establishing the European Communities and Related Acts.*
Letöltés dátuma: 2013.08.18. Forrás: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11997D/htm/11997D.html#0137040051

United Nations (1985): *Consumer protection.*
Letöltés dátuma: 2013.08.18.
Forrás: United Nations: http://www.un.org/documents/ga/res/39/a39r248.htm

Vickers, J. (2003): *Office of Fair Trading.*
Letöltés dátuma: 2013.04.27.
Forrás: http://www.oft.gov.uk/shared_oft/speeches/spe0403.pdf

VZVB (2015): *Voice of the Consumer -Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.*
Letöltés dátuma: 2015.02.02. Forrás: http://en.vzbv.de/

Doktori disszertáció, konferencia előadás

Aranyi, P. (2011): *Merre tart a hazai fogyasztóvédelem? Változások és irányok – 2010-2011*. Előadás. BME-konferencia „A fogyasztóvédelem helye a hazai felsőoktatásban" 2011. május 31. Budapest.

Bencsik, A. (2012): *A fogyasztói jogok tartalmának és érvényesülésének közjogi keretei Magyarországon.* Pécsi Tudományegyetem, Állam és Jogtudományi Kar. Pécs: PhD értekezés.

Boros, A. (2014): *A fogyasztóvédelmi hatósági eljárás jellemzői.* Előadás. I. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Konferencia. 2014. december. 4. Budapest.

Fekete, O. (2010): *A felügyeleti szervek tevékenysége Magyarországon a fogyasztóvédelem egyes területein – kitekintéssel a rendszerszintű problémák megoldási lehetőségeire.* Pécs: PhD értekezés.

Kathi, A. (2006): *A fogyasztóvédelem jogi alapjai. Az alapvető fogyasztóvédelmi jogszabályok és az intézményrendszer bemutatása.* Előadás. Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem. Budapest. Letöltés dátuma: 2006. június. 22. Forrás: http://erg.bme.hu/oktatas/tleir/GT521324/03_maj/jogialapok.pdf

Mozolai, M. (2013): *Magyarország fogyasztóvédelmi politikájának értékelése, a fogyasztóvédelmi törvény fontosabb módosításai.* Előadás. Országos Fogyasztóvédelmi konferencia. Budapest.

Petrik, S. (2014): *A fogyasztóvédelem intézmény- és szabályozási rendszere.* Előadásvázlat. Szegedi Tudományegyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, 2014. március 10. Szeged. Letöltés dátuma: 2014. 08. 20.
Forrás: www.juris.u-szeged.hu/download.php?docID=28723

HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK

Törvények

Alaptörvény (2011): Magyarország Alaptörvénye. Magyar Közlöny, 43. szám, 10656-10682.

1959. évi IV. törvény a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről

1991. évi XX. törvény a helyi önkormányzatok és szerveik, a köztársasági megbízottak,1 valamint egyes centrális alárendeltségű szervek feladat- és hatásköreiről

1991. évi XLV. törvény a mérésügyről

1995. évi XXVIII. törvény a nemzeti szabványosításról

1996. évi LVII. törvény tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról

1997.évi CLV.törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

2007. évi CLXIX. törvény a Magyar Köztársaság 2008. évi költségvetéséről

2008. évi XLII. törvény a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításáról

2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól

2008. évi XLVI. törvény az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2008. évi CII. törvény a Magyar Köztársaság 2009. évi költségvetéséről

2009. évi CXXX. törvény a Magyar Köztársaság 2010. évi költségvetéséről

2009. évi CXXXIII. törvény a megfelelőség-értékelő szervezetek tevékenységéről

2010. évi XLIII. törvény a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról

2010. évi CLXIX. törvény a Magyar Köztársaság 2011. évi költségvetéséről

2011. évi CXI. törvény az alapvető jogok biztosáról

2011. évi CLXXV. törvény az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról

2011. évi CLXXXVIII. törvény Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről

2012. évi LXXXVIII. törvény a termékek piacfelügyeletéről

2012. évi CCIV. törvény Magyarország 2013. évi központi költségvetéséről

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2013. évi CXXXIII. törvény a vallási közösségek jogállásával és működésével kapcsolatos törvényeknek az Alaptörvény negyedik módosításával összefüggő módosításáról

2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról

2013. évi CCXXX. törvény Magyarország 2014. évi központi költségvetéséről

2014. évi C. törvény Magyarország 2015. évi központi költségvetéséről

Rendeletek

263/2006. (XII. 20.) Korm. rendelet a Nemzeti Közlekedési Hatóságról
225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról
336/2007. (XII. 13.) Korm. rendelet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által kiszabott egyes bírságok felhasználásról
152/2014. (VI. 6.) Korm. rendelet a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről
323/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálatról, a népegészségügyi szakigazgatási feladatok ellátásáról, valamint a gyógyszerészeti államigazgatási szerv kijelöléséről
6/2013. (I. 18.) Korm. rendelet a piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól

Határozatok

1036/1999. (IV. 21.) Korm. határozat a fogyasztóvédelmi politika koncepciójáról
1012/2003. (II. 25.) Korm. határozat a II. középtávú, 2003-2006-ig szóló fogyasztóvédelmi politikáról
1033/2007. (V. 23.) Korm. határozat a III. középtávú fogyasztóvédelmi politika megvalósítására irányuló, 2007–2010 közötti időszakra szóló cselekvési program végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről
1011/2012. (I.23.) Kormány határozat Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről
1/2014. (I. 3.) OGY határozat Magyarország Nemzeti Fejlesztési Terv 2030 - Országos Fejlesztési és Területfejlesztési Koncepció

EU irányelvek

93/13/EGK Irányelv a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről
1999/44/EK Irányelv fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló
2001/95/EK irányelve az általános termékbiztonságról
2009/22/EK Irányelv a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról

EU rendeletek

Európai Parlament (2006): Az Európai Parlament álláspontja a fogyasztóvédelem területén közösségi cselekvési program (2007—2013) létrehozásáról szóló …./2006/EK európai parlamenti és tanácsi határozat elfogadására tekintettel. Letöltés dátuma: 2013.10.20. Forrás: EP: http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+TC+P6-TC1-COD-2005-0042B+0+DOC+PDF+V0//HU

Európai Parlament (2011): A fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslatról (COM(2010)0791 – C7-0012/2011 – 2011/0001(COD)): Brüsszel: Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság. Online elérhetőség: http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A7-2011-0201+0+DOC+PDF+V0//HU

Európai Parlament, & Tanács (2006): Decision No 1926/2006/EC of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 establishing a programme of Community action in the field of consumer policy (2007-2013): Letöltés dátuma: 2013.10.23. Forrás: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:404:0039:0045:EN:PDF

Európai Parlament, & Tanács (2006): Decision No 1926/2006/EC of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 establishing a programme of Community action in the field of consumer policy (2007-2013). Letöltés dátuma: 2013.10.23. Forrás: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:404:0039:0045:EN:PDF

Európai Parlament, & Tanács (2014): Az Európai Parlament és a Tanács 254/2014/EU rendelete. Letöltés dátuma: 2014.04.01. Forrás: EUR-Lex http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0254&from=HU

178/2002/EK rendelet az élelmiszerjog általános elveiről és követelményeiről, az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság létrehozásáról és az élelmiszerbiztonságra vonatkozó eljárások megállapításáról

2006/2004 EK rendelet (fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet)

765/2008/EK rendelet a termékek forgalmazása tekintetében az akkreditálás és piacfelügyelet előírásainak megállapításáról és a 339/93/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről

16/2011/EU rendelet az élelmiszer- és takarmánybiztonsági riasztási rendszerre vonatkozó végrehajtási intézkedések megállapításáról

EU határozatok

Council (1975): Council resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy. Letöltés dátuma: 2013.08.18. Forrás: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1975:092:0001:0001:EN:PDF

Council (1981): Council Resouliton of 19 May 1981 on a second programme of the European Economic Community for a Consumer Protection and Information Policy. Letöltés dátuma: 2013.10.15. Forrás: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1981:133:0001:0012:EN:PDF

Council (1986): Council Resolution of 23 June 1986 concerning the future orientation of the policy of the European Economic Community for the protection and promotion of consumer interests. Letöltés dátuma: 2013.10.15. Forrás: EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1986:167:0001:0002:EN:PDF

Utasítások

14/2011. (III. 1.) KIM utasítás a Budapest Főváros Kormányhivatala Szervezeti és Működési Szabályzatáról

15/2011. (III. 2.) KIM utasítás a Baranya Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

16/2011. (III. 2.) KIM utasítás a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

18/2011. (III. 3.) KIM utasítás a Békés Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

19/2011. (III. 3.) KIM utasítás a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

21/2011. (III. 4.) KIM utasítás a Csongrád Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

22/2011. (III. 4.) KIM utasítás a Fejér Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

23/2011. (III. 4.) KIM utasítás a Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

24/2011. (III. 7.) KIM utasítás a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

25/2011. (III. 7.) KIM utasítás a Heves Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

26/2011. (III. 7.) KIM utasítás a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

27/2011. (III. 8.) KIM utasítás a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

28/2011. (III. 8.) KIM utasítás a Nógrád Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

29/2011. (III. 8.) KIM utasítás a Pest Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

32/2011. (III. 9.) KIM utasítás a Somogy Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

33/2011. (III. 9.) KIM utasítás a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

34/2011. (III. 9.) KIM utasítás a Tolna Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

35/2011. (III. 10.) KIM utasítás a Vas Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

36/2011. (III. 10.) KIM utasítás a Veszprém Megyei Kormányhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

26/2012. (VIII. 24.) KIM utasítás a Megyei Kormányhivatalok Szervezeti és Működési Szabályzatáról

36/2012. (X. 31.) KIM utasítás Budapest Főváros Kormányhivatala Szervezeti és Működési Szabályzatáról

3/2013. (I. 18.) KIM utasítás a Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok Szervezeti és Működési Szabályzatáról

A Miniszterelnökséget vezető miniszter 11/2014. (XII. 23.) MvM utasítása a Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok Szervezeti és Működési Szabályzatáról

PUBLIKÁCIÓS JEGYZÉK

Hazai folyóiratcikk:

Csiszár, Cs. M. (2012): *Fogyasztóvédelmi intézményrendszerek és lakossági megítélésük Európában.* VEZETÉSTUDOMÁNY 43. évfolyam:(különszám) 108-116. old.

Hazai idegen nyelvű folyóiratcikk:

Csiszár, Cs. M. (2012): *Factors affecting the Public Judgement of Consumer Protection Authorities.* THEORY METHODOLOGY PRACTICE: CLUB OF ECONOMICS IN MISKOLC Vol 8.:(Nr.2) 5-10. old

Külföldi folyóiratcikk:

Csiszár, Cs. M. (2012): *Institutional Systems of Consumer Protection in the European Union*. INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF RESEARCH IN BUSINESS Vol. 2.:(Issue 4.) 31-38. old.

Csiszár, Cs. M. (2012): *Examination of Institutional Structures of Consumer Protection in the European Union Countries*. INTERNATIONAL JOURNAL OF ADVANCED RESEARCH IN COMPUTER SCIENCE AND SOFTWARE ENGINEERING Vol.2.:(Issue 12.) 261-267. old.

Csiszár, Cs. M. (2012): *Analysis of Consumer Organisations in Europe.* INTERNATIONAL JOURNAL OF ADVANCES IN MANAGEMENT AND ECONOMICS Vol.1.:(Issue 6) 124-132. old.

Hazai konferenciaközlemény:

Csiszár, Cs. M. (2015): *Mérlegen a fogyasztóvédelem.* In: Veresné S. M., Lipták K.(szerk.) „Mérleg és Kihívások" IX. Nemzetközi Tudományos Konferencia. „Balance and Challenges" IX. International Scientific Conference: A Gazdaságtudományi Kar megalapításának 25. évfordulója alkalmából: Konferencia Kiadvány. Proceedings. 948 p. Konferencia helye, ideje: Miskolc-Lillafüred, Magyarország, 2015.10.15-2015.10.16. Miskolc: Miskolci Egyetem Gazdaságtudományi Kar, 2015. 795-808. old. (ISBN:978-963-358-098-1)

Csiszár, Cs. M. (2014): *A fogyasztóvédelem rendszertani megközelítése nemzetközi kitekintéssel.* In: Svéhlik Cs. (szerk.) Szervezetek és vállalatok aktuális kérdései: IX. KHEOPS Tudományos Konferencia: Fiatal kutatók tudományos fóruma: Előadáskötet. Konferencia helye, ideje: Mór, Magyarország, 2014.08.26 Mór: KHEOPS Automobil-Kutató Intézet, 2014. pp. 244-257. (ISBN:978-963-89779-2-2)

Csiszár, Cs. M. (2013): *Magyarország fogyasztóvédelmi intézményeinek vizsgálata uniós kitekintéssel.* In: Karlovitz J. T. (szerk.) Ekonomické štúdie - teória a prax: Gazdasági tanulmányok - elmélet és gyakorlat. 566 p. Konferencia helye, ideje: Komárno, Szlovákia, 2013.01.22-2013.01.23. Komárno: International Research Institute, 2013. 538-547.old. (ISBN:978-80-971251-2-7)

Csiszár, Cs. M. (2013): *Fogyasztóvédelmi feladatot ellátó hatóságok lakossági megítélésére ható tényezőinek feltárása.* In: Karlovitz, J. T. (szerk.) Társadalomtudományi gondolatok a harmadik évezred elején. 317 p. Konferencia helye, ideje: Komárno, Szlovákia, 2013.04.29-2013.04.30. Komárno: International Research Institute, 2013. 25-35. old. (ISBN:978-80-971251-4-1)

Csiszár, Cs. M. (2012): *A magyar fogyasztóvédelmi intézményrendszer sajátosságai*. In: Szakály D. (szerk.) Doktoranduszok Fóruma. Miskolc, 2012. november 8.: Gazdaságtudományi Kar szekciókiadványa. Konferencia helye, ideje: Miskolc, Magyarország, 2012.11.08 Miskolc: Miskolci Egyetem Tudományszervezési és Nemzetközi Osztály, 13-19. old

Csiszár, Cs. M. (2010): *Fogyasztóvédelmi civil szervezetek tevékenységének sajátosságai napjainkban.* IX. Regionális Tanácsadási Konferencia: „Gazdálkodás a lehetőségekkel - az önkéntesség jegyében". Konferencia helye, ideje: Miskolc, Magyarország, 2010.11.04-2010.11.06. Miskolc: Miskolci Egyetem, Gazdálkodástani Intézet, 2010. Paper 4. (ISBN:978-963-661-947-3)

Csiszár, Cs. M. (2008): *Az élelmiszer-biztonsági rendszer jelentősége napjainkban Magyarországon*. In: Lehoczky L. (szerk.) microCAD 2008, A szekció: International Scientific Conference: A szekció - Hulladékfeldolgozás, hulladékhasznosítás. 114 p. Konferencia helye, ideje: Miskolc, Magyarország, 2008.03.20-2008.03.21. Miskolc: Miskolci Egyetem, 2008. 17-22.old. Hulladékfeldolgozás, hulladékhasznosítás. Waste processing, recycling (ISBN:978-963-661-813-1)

Csiszár, Cs. M. (2008): *A globalizáció hatása a hazai élelmiszer-biztonsági rendszerre*. In: Bagó E, Balaton K, Barakonyi K, Bélyácz I, Botos B, Czakó E, Lengyel I, Mészáros T, Pakucs J, Papanek G, Rechnitzer J, Román Z, Szintay I, Török Á (szerk.) A gazdasági környezet és a vállalati stratégiák: A IX. Ipar- és Vállalatgazdasági Konferencia Előadásai. 727 p. Konferencia helye, ideje: Szeged, Magyarország, 2008.10.30-2008.10.31. Budapest: MTA IX. Osztály Ipar- és Vállalatgazdasági Bizottsága, 2008. 619-627. old. (ISBN:978 963 508 566 8)

Csiszár, Cs. M. (2007): *A fogyasztóvédelem működtetése az Európai Unió néhány tagállamában*. In: Doktoranduszok fóruma 2007: Miskolc, 2007. november 13. : Gazdaságtudományi Kar Szekciókiadványa. Konferencia helye, ideje: Miskolc, Magyarország, 2007.11.13 Miskolc: ME ITTC, 13-19.old

Csiszár, Cs. M. (2007): *Az élelmiszer-biztonság problematikája Magyarországon.* Miskolci Egyetem Doktori Iskola, XXVIII: OTDK, Doktorandusz Konferencia. Konferencia helye, ideje: Miskolc, Magyarország, 2007.04.25-2007.04.27. Miskolc: Miskolci Egyetem Gazdaságtudományi Kar, 2007. p. 40.(Miskolci Egyetem Doktori Iskola, XXVIII: OTDK, Doktorandusz Konferencia) (ISBN:978-963-661-768-4)

Csiszár, Cs. M. (2007): *Állami szerepvállalás alakulása és a fogyasztóvédelmi szervezetek működése az állami támogatások tükrében Magyarországon*. In: VII. Regionális Tanácsadási Konferencia. Konferencia helye, ideje: Miskolc, Magyarország, 2007.09.27 Paper 18.

Csiszár, Cs. M. (2007): *Fogyasztóvédelmi szankcionálás Magyarországon*. In: Ferencz Á. (szerk.) Erdei Ferenc IV. Tudományos Konferencia [Erdei Ferenc IVth Scientific Conference]: 2007. augusztus 27-28., Kecskemét. 538 p. Konferencia helye, ideje: Kecskemét, Magyarország, 2007.08.27-2007.08.28. Kecskemét: Kecskeméti Főiskola Kertészeti Főiskolai Kar, 2007. 741-744. old. 1. kötet. (ISBN:978 963 7294 64 8)

Csiszár, Cs. M. (2006): *A fogyasztóvédelem fejlődése a rendszerváltás utáni Magyarországon.* In: Doktoranduszok fóruma 2006: Miskolc, 2006. november 9. : Gazdaságtudományi Kar szekciókiadványa. Konferencia helye, ideje: Miskolc, Magyarország, 2006.11.09 Miskolc: ME ITTC, 26-31. old.

Csiszár, Cs. M. (2006): *Fogyasztóvédelmi szervezetek Magyarországon*. In: Lehoczky L., Kalmár L. (szerk.) microCAD 2006 International Scientific Conference: Vállalati versenyképesség a XXI. században szekció. Konferencia helye, ideje: Miskolc, Magyarország, 2006.03.16-2006.03.17. Miskolc: Miskolci Egyetem, 2006. 23-30. old. (ISBN:963-661-717-1)

Csiszár, Cs. M. (2005): *A fogyasztói érdekvédelem magyarországi fejlődési útja*. In: Lukács E. (szerk.) Ünnepi tanulmányok Czabán János professzor 70. születésnapjára. 165 p. Miskolc: Miskolci Egyetem Gazdaságtudományi Kar, 2005. 121-127. old. (ISBN:963 661 690 6)

Csiszár, Cs. M. (2005): *A hazai fogyasztóvédelem kritikus kérdései*. In: Szűcsné Szaniszló Zs. (szerk.) Nyertesek és vesztesek – az EU-csatlakozás 1,5 éves tapasztalatai.: V. Regionális Tanácsadási Konferencia. Konferencia helye, ideje: Miskolc, Magyarország, 2005.10.13 (Miskolci Egyetem Gazdaságtudományi Kar) Miskolc: Miskolci Egyetem Gazdaságtudományi Kar, 2005. Paper 15. (ISBN:963-661-694-9)

Külföldi konferenciaközlemény:

Csiszár, Cs. M. (2013): *Consumer Protection – Institutionalization and Public Judgement.* In: Ladislav Chmela (szerk.) International Interdisciplinary, Conference, Conference proceedings. Konferencia helye, ideje: Velence, Olaszország, 2013.05.12-2013.05.15. Prague: International Institute of Social and Economic Sciences (IISES), 2013. 175-193. old. (ISBN:978-80-905241-5-6)

Csiszár, Cs. M. (2006): *Market surveillance in Hungary and consumer information exchange in the European Union.* In: [Harkovskij Politechnicheskij Institut] (szerk.) Informacijni tehnologii: Nauka, tehnika, tehnologiâ, osvita, zdorov'â [Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров' я [Текст] : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. присвяч. 100-річчю з дня народження М.Ф.Семка]: XIV. mižnarodna naukovo-praktična konferenciâ Harkiv, 18-19 travnâ 2006. Konferencia helye, ideje: Harkìv, Ukrajna, 2006.05.18-2006.05.19. Harkìv: Harkovskij Politechniceskij Institut, 2006. 268-273. old. (ISBN:966-8944-04-6)

ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ábra: A kutatás célkitűzései 4
2. ábra: A kutatás folyamata 6
3. ábra: A fogyasztóvédelemhez társított fogalmak halmaza 9
4. ábra: A közegészségügyi és fogyasztóvédelmi programok uniós szintű kiadásai 26
5. ábra: A fogyasztóvédelmi programok kötelezettségvállalási előirányzatai 26
6. ábra: Fogyasztók helyzetét értékelő mutató, 2012 30
7. ábra: A fogyasztók helyzetét értékelő mutató, és a háztartások egy főre jutó bruttó korrigált rendelkezésre álló jövedelme (vásárlóerő-egység), 2012 31
8. ábra: Termékpiacok teljesítménymutatója (MPI) EU-28, 2013 32
9. ábra: Szolgáltatási piacok teljesítménymutatója (MPI) EU-28, 2013 33
10. ábra: Piaci teljesítménymutató (MPI) Európában- összes piac, 2013 34
11. ábra: A tisztességes vállalkozói magatartás lakossági megítélése, 2012 40
12. ábra: Alternatív vitarendezési módok vállalkozói igénybevétele Európában, 2012 42
13. ábra: A fogyasztói tudatosság mérőszáma 43
14. ábra: A fogyasztóvédelmi intézkedések lakossági megítélése 43
15. ábra: A fogyasztóvédelem intézményi felépítése Magyarországon 46
16. ábra: A szervezetekbe vetett lakossági bizalom alakulása Magyarországon 2006-2014 ... 47
17. ábra: A fogyasztóvédelmi tevékenység folyamata 48
18. ábra: A fogyasztóvédelmi rendszer koncepcionális modellje 50
19. ábra: A fogyasztóvédelem jogi szabályozásának tevékenységi struktúrája 52
20. ábra: A nemzeti minőségügyi szabályozó rendszer tevékenységi struktúrája 55
21. ábra: A nemzeti minőségügyi végrehajtás tevékenység struktúrája 56
22. ábra: A fogyasztóvédelmi szabályérvényesítési tevékenységek felépítése 58
23. ábra: A hatósági fogyasztóvédelmi tevékenységek szerkezete 59
24. ábra: Az ellenőrzés főbb típusai 61
25. ábra: A fogyasztói jogérvényesítés tevékenységi felépítése 65
26. ábra: Az érvényesítést támogató tevékenységek felépítése 67
27. ábra: A szűken értelmezett fogyasztóvédelem tevékenységrendszerének modellje 68
28. ábra: Jogsértés elleni fellépésre feljogosított szervezetek száma, 2012 72
29. ábra: Intézményi modellek a versenyjogi és a fogyasztóvédelmi jogérvényesítésben 73
30. ábra: Az Európai Fogyasztói Központokat működtető intézménytípusok, 2012 74
31. ábra: A jogérvényesítés főbb intézményei és hálózatai Európában 76
32. ábra: RAPEX és RASFF rendszereken leadott értesítések száma 2002-2014 78
33. ábra: Fogyasztóvédelmi összekötő hivatalok intézményi besorolása Európában, 2014 81
34. ábra: Hatáskörrel rendelkező hatóságok száma Európa országaiban, 2014 81
35. ábra: A fogyasztóvédelmet támogató főbb intézmények és hálózatok 82
36. ábra: A fogyasztóvédelmi állami intézmények felépítése 85
37. ábra: A békéltető testületek felépítése 87
38. ábra: A fogyasztóvédelmi civil szervezetek felépítése 87
39. ábra: Fogyasztóvédelmi feladatot ellátó hatóságok besorolása a közigazgatásban 88
40. ábra: A szűken értelmezett fogyasztóvédelmi tevékenységet végző hatóságok Magyarországon 92
41. ábra: A hatósági ellenőrzések vállalkozói megítélése, 2012 93
42. ábra: A területi fogyasztóvédelmi hatóságok által végzett ellenőrzések 2006-2013 94
43. ábra: A területi fogyasztóvédelmi hatóságok által végzett helyi kezdeményezésű ellenőrzések 2009-2013 95
44. ábra: Élelmiszerlánc felügyeleti ellenőrzések 2009-2014 96
45. ábra: A határon átnyúló panaszkezelések lakossági elégedettsége Európában, 2012 98

46. ábra: Az alternatív vitarendezés lakossági megítélése 2012 99
47. ábra: Bírósági eljárás megítélése Európában, 2012 100
48. ábra: Fogyasztói jogérvényesítést végző szervezetek Magyarországon 101
49. ábra: RASFF bejelentések megoszlása 2006-2014 102
50. ábra: RAPEX bejelentések megoszlása 2006-2014 103
51. ábra: Állami támogatások a fogyasztóvédelem hatósági intézményrendszerében 107
52. ábra: A békéltető testületek ügyszámarányos támogatása 2000-2014 108
53. ábra: A békéltető testületek és a civil szervezetek állami támogatása 2000-2015 109
54. ábra: A kérdőíves kutatás válaszadóinak területi megoszlása 112
55. ábra: A pénzügyi ellátottság megítélése 114
56. ábra: A szervezeti infrastruktúra megítélése területi bontásban 114
57. ábra: A tevékenységek súlya a szervezeti működésben 115
58. ábra: A munkaerőhiány megítélése az egyes tevékenységtípusokon belül 115
59. ábra: A fogyasztóvédelmi tevékenység-ellátáshoz rendelt szervezeti létszámarány 116
60. ábra: Az intézményrendszer fejlesztésének szükségszerűsége 122
61. ábra: A műszaki minőségügyi szabályozás főbb intézményei 179

TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. táblázat: A fogyasztóvédelem fellelhető tudományos megközelítésű definíciói 10
2. táblázat: A fogyasztó fogalmának módosulása 13
3. táblázat: Fogyasztóvédelmi politika az Európai Unióban 1975-2020 25
4. táblázat: A 2007-2020-as fogyasztóvédelmi programok előirányzatai 27
5. táblázat: A 2014-2020-as fogyasztóvédelmi programok célkitűzéseinek indikátorai 29
6. táblázat: A szűken értelmezett fogyasztóvédelem kapacitási mutatói 35
7. táblázat: Fogyasztóvédelmi politika Magyarországon 1999-2014 44
8. táblázat: A fogyasztóvédelem igazgatásának szervei 1990-2014 86
9. táblázat: A fogyasztóvédelmi hatóságok statisztikai adatai Magyarországon 93
10. táblázat: A termékbiztonságért felelős nemzeti hatóságok statisztikai adatai Magyarországon 2008-2011 94
11. táblázat: A piacfelügyeleti hatóságok tevékenységeinek főbb adatai Magyarországon 96
12. táblázat: Panaszkezelési statisztikák a fogyasztóvédelmi hatóságoknál 2008-2013 97
13. táblázat: Panaszkezelési statisztikák az Európai Fogyasztói Központoknál 2011-2013 97
14. táblázat: Információcsere főbb adatai a KPIR rendszerben 103
15. táblázat: Az empirikus kutatás területei és vizsgálati szempontjai 110
16. táblázat: A hipotézisek igazolására választott kutatási módszerek 110
17. táblázat: A szervezetek teljesítménymérésére alkalmazott mutatók alrendszeri tevékenység kategória szerinti megoszlása 117
18. táblázat: A fogyasztóvédelmi tevékenységek jelentőségének megítélése 119
19. táblázat: A fogyasztóvédelmi tevékenységek erősítésének szükségessége 120
20. táblázat: A szervezeti működésben nehézséget okozó tényezők országos rangsora és azok területi szintű megítélése 122
21. táblázat: A hazai intézményrendszer megítélése 123
22. táblázat: A fogyasztóvédelmi intézménytípusok erősítésének megítélése 124
23. táblázat: A fogyasztóvédelmi intézménytípusok erősségének megítélése 125
24. táblázat: A hazai fogyasztóvédelmi szervezetek működési hatékonyságát növelő tényezők megítélése 125
25. táblázat: A kutatási tevékenységet összefoglaló táblázat 129
26. táblázat: Az értekezés új és újszerű megállapításai 130
27. táblázat: A fogyasztók helyzetét értékelő mutató, 2012 162
28. táblázat: A fogyasztók helyzetét értékelő mutató értékei 2008-2012 Magyarországon 163
29. táblázat: MPI mutató változása Magyarországon 2010-2013 165
30. táblázat: A minőségügyi rendszer fogalmi hálója 177
31. táblázat: Minőségvizsgáló szervezetek termékcsoportok szerint 180
32. táblázat: Fogyasztóvédelmi kiadványok 182
33. táblázat: Civil fogyasztóvédelmi szervezetek Magyarországon 184

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

Rövidítés idegen nyelven	Rövidítés magyarul	Idegen nyelven	Magyarul
	1011/2012. Korm. hat.		Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről szóló 1011/2012. (I. 23.) Korm. határozat
ACCCP		ASEAN Coordinating Committee on Consumer Protection	
ADR	**AVR**	Alternative Dispute Resolution	Alternatív vitarendezés
ANEC		European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation	Európai Szövetség a Fogyasztók Képviseletének Összehangolására a Szabványosításban
	ÁNTSZ	National Public Health and Medical Officer Service	Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat
APLAC		Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation	Ázsia-Csendes-óceáni Laboratórium Akkreditálási Együttműködés
ARSO		African Organisation for Standardisation	
ASMO		Arabic Standards and Metrology Organization	
ASTM		American Society for Testing and Materials	Amerikai Anyagvizsgáló Szervezet
AT		Austria	Ausztria
BE		Belgium	Belgium
BEUC		Bureau Européen des Unions de Consommateurs	Európai Fogyasztók Szövetsége
BfR		Bundesinstitut für Risikobewertung	Kockázatértékelő Intézet
BG		Bulgaria	Bulgária
BIPM		Bureau International des Poids et Mesuers	Nemzetközi Súly- és Mértékügyi Hivatal
BIS		Department for Business, Innovation and Skills	
BMELV		Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz	
BVL		Bundesamt für Verbraucherschutz	
CE		conformité européenne	európai megfelelőség
CEN		Comité Européen de Normalisation	Európai Szabványügyi Bizottság
CENELEC		Comité Européen de Normalisation Electrotechnique	Európai Elektrotechnikai Szabványügyi Bizottság
CHAFEA		Consumers, Health and Food Executive Agency	Fogyasztó-, Egészség- és Élelmiszerügyi Végrehajtó Ügynökség
CI		Consumer International	Nemzetközi fogyasztóvédelmi szervezetek szövetsége
CIPM		Comité International des Poids et Mesuers	Nemzetközi Súly- és Mértékügyi Bizottság

Rövidítés idegen nyelven	Rövidítés magyarul	Idegen nyelven	Magyarul
	Civil tv.		2011. évi CLXXV. törvény az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról
CONCADE-CO		Central American Council of Consumer Protection	
COPANT		Pan American Standards Commission	
CoR	**RB**	Committee of the Regions	Régiók Bizottsága
CPCS		Consumer Protection Cooperation System	Fogyasztóvédelmi Együttműködési Rendszer
CY		Cyprus	Ciprus
CZ		Czech Republic	Csehország
DE		Germany	Németország
DESI		Digital Economy and Society Index	Digitális gazdaság és társadalom fejlettségi mutató
DG SANCO		Directorate General for Health and Consumers	Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság
DK		Denmark	Dánia
EA			Európai Akkreditálási Együttműködés
EAHC		Executive Agency for Health and Consumers	Egészség- és Fogyasztóügyi Végrehajtó Ügynökség
EC	**EB**	European Commission,	Európai Bizottság
EC	**EK**	European Community	Európai Közösség
ECAS		European Citizen Action Service	Európai Polgári Akciószolgálat
ECCG		European Consumer Consultative Group	Európai Fogyasztói Konzultatív Csoportot
ECC-Net		European Consumer Centres Network	Európai Fogyasztói Központok Hálózata
ECCRS		European Consumer Complaints Registration System	Fogyasztói panaszok európai nyilvántartási rendszere
ECHR			Emberi Jogok Európai Bírósága
EE		Estonia	Észtország
EEA	**EGT**	European Economic Area	Európai Gazdasági Térség
EEC	**EGK**	European Economic Community	Európai Gazdasági Közösség
EESC	**EGSZB**	European Economic and Social Committee	Európai Gazdasági és Szociális Bizottság
EFK		Európai Fogyasztói Központok	EFK
EFSA		European Food Safety Authority	Európai Élelmiszerbiztonsági Hivatal
EFTA		European Free Trade Association	Európai Szabadkereskedelmi Társulás
	Eht.		2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
EL		Greece	Görögország
EMEA			Európai Gyógyszerügynökség
EOQ		European Organization for Quality	Európai Minőségügyi Szervezet
	EOQMNB		Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottság
EP	**EP**	European Parliament,	Európai Parlament

Rövidítés idegen nyelven	Rövidítés magyarul	Idegen nyelven	Magyarul
EPSCO		Employment, Social Policy, Health and Consumer Affairs	Foglalkoztatási, Szociális, Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Tanács
ES		Spain	Spanyolország
ET		Council of the European Union	Európai Unió Tanácsa
ETSI		European Telecommunications Standards Institute	Európai Távközlési Szabványügyi Intézet
EU		European Union	Európai Unió
EURAMET		European Association of National Metrology Institutes	
EUROLAB		European Federation of Clinical Chemistry & Laboratory Medicine	Európai Vizsgálólaboratóriumi Szervezet
EUROSTAT		Statistical Office of the European Union	EU Statisztikai Hivatala
	Éltv.		2008. évi XLVI. törvény az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről
	FEOSZ		Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
	FÉBÉSZ		Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
	Fgy.tv.		1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
FI		Finland	Finnország
FIAGC		Iberoamerican Forum of Consumer Protection Agencies	
FIN-NET		Financial Dispute Resolution Network Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services	Határon átnyúló pénzügyi viták rendezése
	FJSZ		Fogyasztói Jogérvényesítő Szervezet
Flash EB		Flash Eurobarometer	
FPS		Federal Public Service	
FR		France	Franciaország
	FOE		Fogyasztóvédők Országos Egyesülete
	FOME		Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete
	FOT		Fogyasztók Országos Tanácsa
	Fttv.		2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
	FVF		Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
	GVH		Gazdasági Versenyhivatal
	Grtv.		2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
	GYEMSZI	National Institute for Quality- and Organizational Development in Healthcare and Medicines	Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet

Rövidítés idegen nyelven	Rövidítés magyarul	Idegen nyelven	Magyarul
HACCP		Hazard Analysis and Critical Control Points	Veszélyelemzés és kritikus szabályozási pontok
HACP	**NFH**	Hungarian Authority for Consumer Protection	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
HR		Republika Hrvatska	Horvátország
HU		Hungary	Magyarország
IAAC		InterAmerican Accreditation Cooperation	Amerikaközi Akkreditálási Együttműködés
IAF		International Accreditation Forum	Nemzetközi Akkreditálási Fórum
ICPEN		International Consumer Protection and Enforcement Network	Nemzetközi Fogyasztóvédelmi és Végrehajtó Hálózat
ICSMS		Information and Communication System for Market Surveillance	Piacfelügyeleti információs és kommunikációs rendszer
IE		Ireland	Írország
IEC		International Elekrotechnical Commission	Nemzetközi Elektronikai Bizottság
ILAC		International Laboratory Accreditation Cooperation	Nemzetközi Laboratórium Akkreditálási Együttműködés
IMEKO		International Measurement Confederation	Nemzetközi Mérési Szövetség
INFOSAN		International Food Safety Authorities Network	Nemzetközi Élelmiszer-biztonsági Hatóságok Hálózata
IQNet		International Certification Network	Rendszertanúsító Szervezetek Nemzetközi Hálózata
ISO		International Organization for Standarization	Nemzetközi Szabványügyi Szervezet
	KPIR		Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer
IT		Italy	Olaszország
	KERMI		Kereskedelmi Minőség-ellenőrző Intézetet
	Ket.		2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
	KKV		Kis- és középvállalkozás
	KÖFE		Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület
	KPIR		Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer
LT		Lithuania	Litvánia
LU		Luxemburg	Luxemburg
LV		Latvia	Lettország
	MEKH	Hungarian Energy and Public Utility Regulatory Authority	Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
	MKEH	Hungarian Trade Licensing Office	Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal
	MMT		Magyar Minőség Társaság
	MNB		Magyar Nemzeti Bank
	MNBtv.		2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról szóló
MPI		Market Performance Indicator	Piaci teljesítménymutató
	MSZT	Hungarian Standards Institution	Magyar Szabványügyi Testület

Rövidítés idegen nyelven	Rövidítés magyarul	Idegen nyelven	Magyarul
MT		Malta	Málta
	Mtv.		1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
	NAT		Nemzeti Akkreditáló Testület
	NGM		Nemzetgazdasági Minisztérium
NGO		Non-governmental organization	Nem kormányzati szervezet
NL		Netherlands	Hollandia
	NÉBIH	National Food Chain Safety Office	Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal
	NFH		Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
	NFM		Nemzeti Fejlesztési Minisztérium
	NKH	National Transport Authority	Nemzeti Közlekedési Hatóság
	NMHH	National Media and Infocommunications Authority	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
OECD		Organisation for Economic Co-operation and Development	
	OFE	National Association for Consumer Protection in Hungary	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
	OTH		Országos Tisztifőorvosi Hivatal
OFT		Office of Fair Trading	
OIML		Organization Internationale de Métrologie Légale	Nemzetközi Mérésügyi Szervezet
PASC		Pacific Area Standards Congress	
	PBT		Pénzügyi Békéltető Testület
PL		Poland	Lengyelország
PROSAFE		Product Safety Enforcement Forum of Europe	
	PSZÁF		Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
PT		Portugal	Portugália
	PTK		Polgári Törvénykönyv
RAPEX		Rapid Alert System for Non-food Consumer Products	Veszélyes termékek gyors riasztási rendszere
RASFF		Rapid Alert System for Food and Feed	Élelmiszerek és takarmányok gyors riasztási rendszer
	RB		Régiók Bizottsága
REACH		Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals	Vegyi anyagok regisztrálásáról, értékeléséről, engedélyezéséről és korlátozásáról szóló EU szabályozás
RO		Romania	Románia
SADCA		Southern African Development Community Accreditation	Dél-afrikai SADC Együttműködés az Akkreditálásban
SE		Sweden	Svédország
SI		Slovenia	Szlovénia
SK		Slovakia	Szlovákia
SOLVIT		Solve it	Oldd meg
Special EB		Special Eurobarometer	
	SZMM		Szociális és Munkaügyi Minisztérium
TACD		Transatlantic Consumer Dialogue	Fogyasztói párbeszéd

Rövidítés idegen nyelven	Rövidítés magyarul	Idegen nyelven	Magyarul
TFEU	**EUMSZ**	Treaty on the Functioning of the European Union	Európai Unió Működéséről szóló Szerződés
	Tpvt.		1996. évi LVII. törvény tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
TSI		Trading Standards Institute	
UCP		Unfair Commercial Practices	
UK		United Kingdom	Egyesült Királyság
UN	**ENSZ**	United Nations	Egyesült Nemzetek Szervezete
USA		United States of America	Amerikai Egyesült Államok
VZBV		Verbraucherzentrale Bundesverband	
WELAC		West European Laboratory Accreditation Cooperation	Nyugat-Európai Laboratórium Akkreditáló Együttműködés
WELMEC		Western European Legal Metrology Cooperation	Nyugat- Európai Mérésügyi Együttműködés
WHO		World Health Organisation	Egészségügyi Világszervezet
YEA		Your Europe Advice	Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat

MELLÉKLETEK

1. melléklet: A fogyasztók helyzetét értékelő mutató értékei és számítási metodikája

27. táblázat: A fogyasztók helyzetét értékelő mutató, 2012[257]

Ország	A mutató értékei (Max.100)
Ausztria	67
Belgium	65
Bulgária	50
Ciprus	49
Csehország	53
Dánia	67
Egyesült Királyság	73
Észtország	58
Finnország	73
Franciaország	61
Görögország	47
Hollandia	70
Horvátország	50
Írország	69
Izland	58
Lengyelország	57
Lettország	59
Litvánia	56
Luxemburg	70
Magyarország	60
Málta	60
Németország	64
Norvégia	67
Olaszország	56
Portugália	62
Románia	54
Spanyolország	56
Svédország	66
Szlovákia	57
Szlovénia	56
EU-27	62

Forrás: (Európai Bizottság, 2013)

[257] Számítása a 28. táblázat félkövérrel kiemelt 12 mutatója alapján történik

28. táblázat: A fogyasztók helyzetét értékelő mutató értékei 2008-2012 Magyarországon

Megnevezés	2008	2009	2010	2011	2012	EU-27 (2012)
Azon fogyasztók aránya, akik szerint a meglévő intézkedések megfelelő védelmet nyújtanak számukra	**49%**	**48%**	**51%**	**54%**	**56%**	**55%**
1.VÉGREHAJTÁS						
Azon fogyasztók aránya, akik bíznak abban, hogy a közintézmények védik a fogyasztóként az embereket megillető jogokat	**67%**	**57%**	**69%**	**66%**	**69%**	**59%**
Azon fogyasztók aránya, akik bíznak abban, hogy az eladók/szolgáltatók tiszteletben tartják fogyasztói jogaikat	**57%**	**54%**	**61%**	**59%**	**54%**	**59%**
Azon fogyasztók aránya, akik találkoztak félrevezető vagy megtévesztő reklámmal/ajánlattal	**39%**	**58%**	**45%**	**47%**	**64%**	**44%**
Azon fogyasztók aránya, akik találkoztak csalárd reklámmal/ajánlattal	**27%**	**37%**	**27%**	**30%**	**28%**	**32%**
Azon kiskereskedők aránya, akik versenytársaik részéről félrevezető vagy megtévesztő reklámmal/ajánlattal találkoztak	N/A	43%	45%	44%	47%	34%
Azon kiskereskedők aránya, akik versenytársaik részéről csalárd reklámmal/ajánlattal találkoztak	N/A	28%	35%	35%	22%	15%
Azon kiskereskedők aránya, akik minden esetben vagy a legtöbb esetben megbíznak a versenytársaik által tett, a környezeti hatásra vonatkozó állításokban	N/A	N/A	N/A	N/A	63%	45%
A fogyasztói hiteleket vizsgáló „sweep" ellenőrzés (2. szakasz, 2012. november) – az uniós fogyasztóvédelmi jognak megfelelő weboldalak száma (15 ellenőrzött weboldal közül)	N/A	N/A	N/A	31%	53%	83%
A digitális tartalmat vizsgáló „sweep" ellenőrzés (1. szakasz,2012. június) – a további vizsgálat céljából feljegyzett weboldalak száma (6 ellenőrzött weboldal közül)	N/A	N/A	N/A	N/A	83%	80%
TERMÉKBIZTONSÁG						
A 12. cikk szerinti RAPEX-értesítések – súlyos veszélyre vonatkozó értesítések száma	129	119	191	155	294	72
Azon fogyasztók aránya, akik szerint a nem élelmiszer jellegű termékek jelentős része nem biztonságos	**22%**	**23%**	**18%**	**20%**	**24%**	**27%**
Azon kiskereskedők aránya, akik szerint a nem élelmiszer jellegű termékek jelentős része nem biztonságos	**11%**	**13%**	**10%**	**13%**	**8%**	**19%**
Azon kiskereskedők aránya, akiknek termékeit a hatóságok ellenőrizték	58%	25%	35%	45%	33%	43%
Azon kiskereskedők aránya, akiknek termékeit visszahívták vagy kivonták a piacról[3]	19%	9%	12%	10%	15%	17%
Azon kiskereskedők aránya, akik a termékbiztonság szavatolása érdekében vizsgálatokat végeztek	44%	36%	32%	46%	31%	45%
A FOGYASZTÓVÉDELMI JOGSZABÁLYOK KISKERESKEDŐK ÁLTALI ISMERETE						
Azon kiskereskedők aránya, akik tudják, hogy országukon belül hol kaphatnak tájékoztatást és tanácsot a fogyasztóvédelmi jogszabályokról	N/A	N/A	N/A	N/A	89%	85%
Azon kiskereskedők aránya, akik tudják, hol kaphatnak tájékoztatást és tanácsot más uniós országok fogyasztóvédelmi jogszabályairól	N/A	N/A	N/A	N/A	41%	37%
A kiskereskedők által a tiltott kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos három kérdésre adott helyes válaszok átlagos aránya	N/A	73%	68%	75%	75%	59%
Azon kiskereskedők aránya, akik ismerik a hibás termék kijavítására rendelkezésre álló, jogszabályban előírt időszakot	N/A	5%	8%	10%	10%	29%

Megnevezés	2008	2009	2010	2011	2012	EU-27 (2012)
2.TUDATOS FOGYASZTÓI MAGATARTÁS						
PROBLÉMÁK ÉS PANASZOK						
Azon fogyasztók aránya, akiknek az elmúlt egy évben valamely termék vásárlásakor vagy szolgáltatás igénybevételekor panaszra volt oka	N/A	N/A	N/A	N/A	29%	26%
Azon fogyasztók aránya, akik panasz esetén intézkedtek	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**73%**	**83%**
Azon fogyasztók aránya, akik elégedettek voltak a kiskereskedő/szolgáltató által végzett panaszkezeléssel	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**65%**	**66%**
JOGORVOSLAT						
Azon fogyasztók aránya, akik szerint könnyű az eladóval/szolgáltatóval szembeni jogvita alternatív vitarendezés útján történő megoldása*	**35%**	**40%**	**46%**	**48%**	**44%**	**44%**
Azon fogyasztók aránya, akik szerint könnyű az eladóval/szolgáltatóval szembeni jogvita bírósági úton történő rendezése	**18%**	**15%**	**9%**	**22%**	**29%**	**36%**
Valamely alternatív vitarendezési testületet ismerő kiskereskedők aránya	N/A	N/A	N/A	N/A	66%	53%
Azon kiskereskedők aránya, akik már igénybe vettek alternatív vitarendezési mechanizmusokat	N/A	8%	7%	5%	5%	7%
A FOGYASZTÓK FOGYASZTÓI JOGAIKKAL KAPCSOLATOS ISMERETEI						
Azon fogyasztók aránya, akik ismerik a távértékesítésben alkalmazott elállási időszak fogalmát	N/A	N/A	N/A	70%	65%	69%
Azon fogyasztók aránya, akik ismerik a hibás termék kijavítására vagy cseréjére rendelkezésre álló, jogszabályban előírt időszakot	N/A	N/A	N/A	42%	51%	56%
Azon fogyasztók aránya, akik tisztában vannak a kéretlen értékesítés esetén őket megillető jogokkal	N/A	N/A	N/A	34%	24%	30%
Azon fogyasztók aránya, akik már hallottak az Európai Fogyasztói Központokról	N/A	N/A	N/A	N/A	33%	22%
MÉDIA						
Azon fogyasztók aránya, akik egy médiában megjelent történet hatására változtattak magatartásukon	N/A	30%	24%	35%	41%	48%
FENNTARTHATÓ FOGYASZTÁS						
Azon fogyasztók aránya, akiknek vásárlási döntéseit befolyásolta a termékek környezeti hatása	N/A	N/A	44%	42%	48%	41%
FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEZETEK ÉS A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA						
Azon fogyasztók aránya, akik bíznak abban, hogy a fogyasztóvédelmi szervezetek védik, a fogyasztóként az embereket megillető jogokat	**65%**	**59%**	**66%**	**66%**	**72%**	**75%**
A fogyasztóvédelmi szervezetek részére nyújtott nemzeti források - (EUR/1000 lakos) 2010. évi összes biztosított forrás	N/A	N/A	107	102	28	N/A

Forrás: (Európai Bizottság, 2013, pp. 136-137)

2. melléklet: Piaci teljesítménymutató alakulása Magyarországon

29. táblázat: MPI mutató változása Magyarországon 2010-2013

	Megnevezés	MPI 2013	Változás 2013-2012	Változás 2012-2011	Változás 2011-2010
Termékek	Könyvek, magazinok és újságok	86,6	-3	6,9	0,2
	Alkoholmentes italok	80,9	-2,9	3,7	1,1
	Szemüvegek és kontaktlencsék	80,8	3,3	1,3	2
	Új autók	80,8	-1	1,6	
	Nem vényköteles gyógyszerek	79,5	-4,7	6,2	3,6
	Kenyér, gabonafélék, rizs és tésztafélék	79,5	-2,9	2,5	2,2
	Alkoholtartalmú italok	79,3	-2,4	3,3	4,2
	Elektronikai termékek	79,1	-3,9	5,8	-1,7
	Higiéniai termékek	78,9	-6,2	5,6	3,4
	Kisméretű háztartási berendezések	78,8	-3,5	4,6	0,6
	Nagyméretű háztartási berendezések	78,8	-2,4	3,2	-0,4
	Bútor és lakberendezési cikk	78,3	-3,7	5,6	0,4
	Karbantartási termékek	77,9	-3,3	5,8	-0,5
	Termékpiacok összesen	77,9	-4,7	4,5	3
	Szórakoztatási termékek	77,8	-2,7	3,7	0,8
	IKT-termékek	77,5	-3,4	4,8	-1,9
	Zöldség és gyümölcs	77	-1,5	2,5	0,7
	Tejtermékek	76,3	-2,5	1,5	
	Gépjármű-üzemanyagok	75,5	-2	2,1	0,8
	Hús és húskészítmények	73	-3,1	-0,5	3,3
	Ruházat és lábbeli	70,8	-1,3	4,6	-3,7
	Használt autók	63,9	-1,5	3,2	-4,9
Szolgáltatások	Higiéniai szolgáltatások	84,4	-4,3	4	2,9
	Kulturális és szórakoztatási szolgáltatások	83,3	-0,5	4,3	-0,2
	Offline szerencsejáték szolgáltatások	81,2			
	Postai szolgáltatások	80,3	-3,6	1,8	6
	Kereskedelmi sportszolgáltatások	79,6	-2,6	2,7	0,7
	Nyaralási szálláshelyek	79,2	-2,9	3	-1,7
	Gépjárműbérlési szolgáltatások	78,2	-0,8	0,8	2
	Gépjármű-biztosítások	77,9	-1,8	2,6	3,6
	Légiforgalmi szolgáltatások	77,8	-2,9	-1,6	3,8
	Kávéházi, bár- és éttermi szolgáltatások	77,5	-4,7	5,2	0,1
	Szervezett utazások és körutak	76,9	0,9	4,2	-2,4
	Vezetékes telefonszolgáltatások	76,5	-2,5	0,5	3,2
	Online szerencsejáték szolgáltatások	76,5			
	Mobiltelefon-szolgáltatások	75,2	-5,5	4,6	1,2
	Otthonbiztosítás	74,4	-1,1	6,9	-4,2
	Szolgáltatási piacok összesen	73,3	-2,2	3,7	-0,7
	Internetszolgáltatás	72,4	-2,9	4,2	-0,4
	Vízszolgáltatás	72,1	-1,3	-0,6	5,1
	Gépjármű-karbantartás és -javítás	72	-3,8	4,8	-2,2
	Villamos-, helyi busz- és metrószolgáltatások	71,7	-3,1	3,7	0,7
	Villamosenergia-szolgáltatás	71,5	1,1	-2,4	6,4
	Jogi és könyvviteli szolgáltatások	71	0,1	5,9	
	Televízió-előfizetések	70,8	-5,1	19,2	
	Karbantartási szolgáltatások	70,5	-0,4	5,6	-3,6
	Vasúti szolgáltatások	70	-2,6	5,9	0,3
	Magán-életbiztosítások	69,4	-1,5	5,8	
	Bankszámlák	68,7	-0,8	-0,9	4,6
	Ingatlanszolgáltatások	67,3	1,8	1	2,6
	Gázszolgáltatás	65,9	-4,9	1,8	4,6
	Banki befektetések, magánjáradékok és értékpapírok	64,6	-0,1	4,9	-3,6
	Kölcsönök, hitelek és hitelkártyák	61,5	-6,3	6,4	
	Jelzálogok	52,7	-1,6	4,6	

Forrás: Saját szerkesztés (Market monitoring, 2013, p. 57) dokumentum adatainak felhasználásával

3. melléklet: Az Európai Unió fogyasztóvédelmet érintő fontosabb jogi aktusai

Uniós rendeletek

1) Az Európai Bizottság 206/2012/EU számú rendelete, a 2009/125/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a légkondicionáló berendezések és a háztartási ventilátorok környezetbarát tervezésére vonatkozó követelmények tekintetében történő végrehajtásáról
2) 207/2012/EU számú rendelet, az orvostechnikai eszközök elektronikus használati utasításáról.
3) 259/2012/EU számú rendelet a 648/2004/EK rendeletnek a fogyasztói mosószerekben és az automata mosogatógépekhez való fogyasztói mosogatószerekben használt foszfátok és más foszforvegyületek tekintetében történő módosításáról.
4) 392/2012/EU rendelet a 2010/30/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a háztartási szárítógépek energiafogyasztásának címkézése tekintetében történő kiegészítéséről.
5) 531/2012/EU rendelet az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming)
6) 1007/2011/EU rendelet a textilszál-elnevezésekről és a textiltermékek szálösszetételének ehhez kapcsolódó címkézéséről és jelöléséről, valamint a 73/44/EGK tanácsi irányelv, és a 96/73/EK és a 2008/121/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
7) 305/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet az építési termékek forgalmazására vonatkozó harmonizált feltételek megállapításáról és a 89/106/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
8) 494/2011/EU Bizottsági rendelet a vegyi anyagok regisztrálásáról, értékeléséről, engedélyezéséről és korlátozásáról (REACH) szóló 1907/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet XVII. mellékletének (kadmium) módosításáról
9) 1177/2010/EU rendelet a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról
10) 1160/2010/EU Bizottsági rendelet a meghatározott textiltermékek harmadik országokból történő behozatalának közös szabályairól szóló 3030/93/EGK tanácsi rendelet I. mellékletének módosításáról
11) 1103/2010/EU Bizottsági rendelet a hordozható másodlagos (újratölthető) elemek és akkumulátorok, valamint a gépjárműelemek és -akkumulátorok töltéskapacitását jelző címkézés szabályainak a 2006/66/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv szerinti megállapításáról
12) 1059/2010/EU Bizottsági rendelet, a 2010/30/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a háztartási mosogatógépek energiafogyasztásának címkézése tekintetében történő kiegészítéséről
13) 1060/2010/EU Bizottsági rendelet, a 2010/30/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a háztartási hűtőkészülékek energiafogyasztásának címkézése tekintetében történő kiegészítéséről
14) 1061/2010/EU Bizottsági rendelet, a 2010/30/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a háztartási mosógépek energiafogyasztásának címkézése tekintetében történő kiegészítéséről
15) 1062/2010/EU Bizottsági rendelete, a 2010/30/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a televíziókészülékek energiafogyasztásának címkézése tekintetében történő kiegészítéséről

16) 1016/2010/EU Bizottsági rendelet a 2009/125/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a háztartási mosogatógépekre vonatkozó környezetbarát tervezési követelmények tekintetében történő végrehajtásáról
17) 1015/2010/EU Bizottsági rendelet, a 2009/125/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a háztartási mosógépekre vonatkozó környezetbarát tervezési követelmények tekintetében történő végrehajtásáról
18) 53/2010/EU Bizottsági rendelet a vegyi anyagok regisztrálásáról, értékeléséről, engedélyezéséről és korlátozásáról (REACH) szóló 1907/2006/EK rendelet módosításáról
19) 1025/2009/EK rendelete az élelmiszerekkel kapcsolatos, nem a betegségek kockázatának csökkentésére, illetve a gyermekek fejlődésére és egészségére vonatkozó állítások engedélyezésének elutasításáról
20) 1005/2009/EK rendelete az ózonréteget lebontó anyagokról
21) 1223/2009/EK rendelet a kozmetikai termékekről
22) 1222/2009/EK rendelet a gumiabroncsok üzemanyag-hatékonyság és más lényeges paraméterek tekintetében történő címkézéséről
23) 244/2009/EK rendelet (2009. március 18.) a 2005/32/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a nem irányított fényű háztartási lámpákra vonatkozó környezetbarát tervezési követelmények tekintetében történő végrehajtásáról
24) 41/2009/EK rendelet a lisztérzékenységben szenvedőknek szánt élelmiszerek összetételéről és címkézéséről
25) 1008/2008 EK rendelet a légi járatok működtetésére vonatkozó közös szabályokról
26) 764/2008/EK rendelet az Európai Parlament és a Tanács (2008. július 9.) az egyes nemzeti műszaki szabályoknak a valamely másik tagállamban jogszerűen forgalmazott termékekre történő alkalmazására vonatkozó eljárások megállapításáról és a 3052/95/EK határozat hatályon kívül helyezéséről (Hivatalos Lap L 218, 13/08/2008 o. 0021 – 0029)
27) 765/2008/EK rendelet az Európai Parlament és a Tanács (2008. július 9.) a termékek forgalmazása tekintetében az akkreditálás és piacfelügyelet előírásainak megállapításáról és a 339/93/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről (Hivatalos Lap L 218, 13/08/2008 o. 0030 – 0047),
28) 353/2008/EK rendelete az 1924/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 15. cikkében előírt, az egészségre vonatkozó állítások engedélyezése iránti kérelmekre vonatkozó végrehajtási szabályok megállapításáról
29) 345/2008/EK rendelet a mezőgazdasági termékek ökológiai termeléséről, valamint a mezőgazdasági termékeken és élelmiszereken erre utaló jelölésekről szóló 2092/91/EGK tanácsi rendeletben a harmadik országokból származó behozatalra előírt szabályozás végrehajtására vonatkozó részletes szabályok megállapításáról
30) 110/2008/EK rendelete a szeszesitalok meghatározásáról, megnevezéséről, kiszereléséről, címkézéséről és földrajzi árujelzőinek oltalmáról, valamint az 1576/89/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
31) 109/2008/EK rendelet az Európai Parlament és a Tanács az élelmiszerekkel kapcsolatos, tápanyag-összetételre és egészségre vonatkozó állításokról szóló 1924/2006/EK rendelet módosításáról
32) 108/2008/EK rendelet az Európai Parlament és a Tanács a vitaminok, ásványi anyagok és bizonyos egyéb anyagok élelmiszerekhez történő hozzáadásáról szóló 1925/2006/EK rendelet módosításáról
33) 107/2008/EK rendelet az Európai Parlament és a Tanács az élelmiszerekkel kapcsolatos, tápanyag-összetételre és egészségre vonatkozó állításokról szóló 1924/2006/EK

rendeletnek a bizottságra ruházott végrehajtási hatáskörök tekintetében történő módosításáról
34) 106/2008/EK rendelet az Európai Parlament és a Tanács az irodai berendezésekre vonatkozó közösségi energiahatékonysági címkézési programról
35) 123/2008/EK bizottsági rendelet a mezőgazdasági termékeken és élelmiszereken erre (ökológiai) utaló jelölés 2092/91/EGK tan. rend. mód
36) 1371/2007 EK rendelet a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről
37) 1216/2007/EK bizottsági rendelet a hagyományos különleges terméknek minősülő mezőgazdasági termékekről
38) 509/2006/EK tanácsi rendelet a hagyományos különleges terméknek minősülő mezőgazdasági termékekről és élelmiszerekről
39) 510/2006/EK tanácsi tendelet a mezőgazdasági termékek és élelmiszerek földrajzi jelzéseinek és eredet megjelöléseinek oltalmáról
40) 842/2006/EK rendelet:az egyes fluortartalmú üvegházhatású gázokról
41) 1924/2006/EK rendelet az élelmiszerekkel kapcsolatos, tápanyag-összetételre és egészségre vonatkozó állításokról
42) 261/2004/EK rendelet: a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról és a 295/91/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
43) 2006/2004/EK rendelet: a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről
44) 1907/2006/EK rendelet a vegyi anyagok regisztrálásáról, értékeléséről, engedélyezéséről és korlátozásáról szóló (REACH).
45) 648/2004/EK rendelet a mosó- és tisztítószerekről
46) 882/2004/EK rendelet a takarmány- és élelmiszerjog, valamint az állat-egészségügyi és az állatok kíméletére vonatkozó szabályok követelményeinek történő megfelelés ellenőrzésének biztosítása céljából végrehajtott hatósági ellenőrzésekről
47) 608/2004/EK rendelet: a hozzáadott fitoszterolokat, fitoszterol-észtereket, fitosztanolokat és/vagy fitosztanol-észtereket tartalmazó élelmiszerek és élelmiszer-összetevők címkézéséről
48) 1830/2003/EK rendelet: a géntechnológiával módosított szervezetek nyomon követhetőségéről és címkézéséről, és a géntechnológiával módosított szervezetekből előállított élelmiszer- és takarmánytermékek nyomon követhetőségéről, valamint a 2001/18/EK irányelv módosításáról
49) 178/2002/EK rendelet az európai élelmiszerjog általános elveinek és követelményeinek megállapításáról, az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság létrehozásáról és élelmiszerbiztonsági ügyekben alkalmazandó eljárások megállapításáról
50) 339/93/EGK Rendelet: A harmadik országokból behozott termékek termékbiztonsági szabályoknak való megfelelősége ellenőrzéséről

Uniós irányelvek

1) 1967/548/EGK tanácsi irányelv a veszélyes anyagok osztályozására, csomagolására és címkézésére vonatkozó törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről
2) 1984/450/EGK tanácsi irányelv a megtévesztő reklámra vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről szóló, 1984. szeptember 10-i (HL L 250., 1984.9.19)
3) 198585/577/EGK tanácsi irányelv az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről

4) 1987/357/EGK tanácsi irányelv a másnak látszó és ezáltal a fogyasztó egészségét vagy biztonságát veszélyeztető termékekre vonatkozó tagállami jogszabályok közelítéséről
5) 1987/250/EGK bizottsági irányelv a végső fogyasztók részére értékesítendő alkoholtartalmú italok címkézésénél az alkoholtartalom térfogat százalékos jelöléséről
6) 1987/102/EGK tanács irányelv a fogyasztói hitelre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről
7) 1990/314/EGK tanácsi irányelv a szervezett utazási formákról
8) 1992/75/EGK Tanácsi irányelv a háztartási készülékek energia- és egyéb erőforrás-fogyasztásának címkézéssel és szabványos termékismertetővel történő feltüntetéséről
9) 1993/13/EGK tanácsi irányelv: A fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről
10) 1994/11/EK EP és Tanács irányelve a fogyasztók részére értékesített lábbelik fő részeihez felhasznált anyagok címkézésére vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről
11) 1994/2/EK bizottsági irányelv a 92/75/EGK tanácsi irányelvnek a háztartási hűtőszekrények, fagyasztók és ezek kombinációi energiafogyasztásának címkézése tekintetében történő végrehajtásáról
12) 1994/47/EK EP és Tanács irányelve az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések egyes szempontjai vonatkozásában
13) 1997/7/EK EP és Tanács irányelve a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló, 1997. május 20-i (HL L 144., 1997.6.4., 19. o.).
14) 1998/6/EK EP és Tanács irányelve a fogyasztóknak kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről (ld: 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM)
15) 1999/44/EK EP és Tanács irányelve a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól
16) 2000/13/EK irányelv az élelmiszerek címkézésére, kiszerelésére és reklámozására vonatkozó tagállami jogszabályok közelítéséről
17) 2000/31/EK EP és Tanács irányelve a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól
18) 2002/65/EK irányelv a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról
19) 2001/83/EK EP és Tanács irányelv az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek közösségi kódexéről (kijelölő: 2006. évi XCVIII. törvény a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászati-segédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól 18.§ (8) bekezdése, és 88.§ (2) bekezdése)
20) 2003/33/EK irányelv: a tagállamok dohánytermékek reklámozására és szponzorálására vonatkozó törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseinek közelítéséről
21) 2004/42/EK EP és Tanács irányelve a szerves oldószerek egyes festékekben, lakkokban és járművek javító fényezésére szolgáló termékekben történő felhasználása során keletkező illékony szerves vegyületek kibocsátásának korlátozásáról
22) 2004/22/EK EP és Tanács irányelve a mérőműszerekről
23) 2005/32/EK irányelv (2005. július 6.) az energia felhasználó termékek környezetbarát tervezésére vonatkozó követelmények megállapításának kereteiről, valamint a 92/42/EGK tanácsi, illetve a 96/57/EK és a 2000/55/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról
24) 2005/29/EK EP és Tanács irányelve a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól
25) 2006/42/EK EP és Tanácsi Irányelv a gépekről (ld. 16/2008. (VIII.30.) NFGM rendelet)

26) 2006/66/EK EP és Tanács irányelve az elemekről és akkumulátorokról, valamint a hulladékelemekről és akkumulátorokról
27) 2008/48/EK irányelv A fogyasztói hitel megállapodásokról
28) 2008/122/EK irányelv a szálláshelyek időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre, ezek viszontértékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződések egyes szempontjai tekintetében a fogyasztók védelméről
29) 2008/121/EK irányelv a textiltermékek elnevezéséről
30) 2009/48/EK irányelv a játékok biztonságáról
31) 2009/125/EK irányelv az energiával kapcsolatos termékek környezetbarát tervezésére vonatkozó követelmények megállapítási kereteinek létrehozásáról (hatályos: 2009.11.10)
32) 2009/134/EK irányelve (2009. október 28.) a kozmetikai termékekről szóló 76/768/EGK irányelv III. mellékletének a műszaki fejlődéshez történő hozzáigazítása céljából történő módosításáról
33) 164/2009/EU irányelve a kozmetikai termékekről szóló 76/768/EGK tanácsi irányelv II. és III. mellékletének a műszaki fejlődéshez történő hozzáigazítása céljából való módosításáról
34) 2009/159/EU irányelve a kozmetikai termékekről szóló 76/768/EGK tanácsi irányelv III. mellékletének a műszaki fejlődéshez való hozzáigazítása céljából történő módosításáról
35) 2010/30/EU irányelve az energiával kapcsolatos termékek energia- és egyéb erőforrás-fogyasztásának címkézéssel és szabványos termékismertetővel történő jelöléséről.
36) 2011/83/EU irányelve a fogyasztók jogairól, valamint a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
37) 2011/91/EU irányelve azon árutételt azonosító jelzésekről és jelölésekről, amelyekhez az adott élelmiszer tartozik
38) 212/2012/EU irányelv a 2001/112/EK tanácsi irányelvnek a gyümölcslevek és egyes hasonló, emberi fogyasztásra szánt termékek tekintetében történő módosításáról

Uniós határozatok

1) 2013/121/EU bizottsági határozat az általános termékbiztonságról szóló 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmében az egyes gyermekszékekre vonatkozó európai szabványok által követendő biztonsági előírásokról.
2) 2010/376/ számú bizottsági határozata a 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmében az újszülöttek és csecsemők alvókörnyezetében található egyes termékekre vonatkozó európai szabványok által követendő biztonsági előírásokról
3) 2008/322/EK bizottsági határozat a kizárólag gyermekbiztos öngyújtók forgalomba hozatalát biztosító és az újszerű öngyújtók forgalomba hozatalát tiltó, tagállamok által meghozandó intézkedések előírásáról szóló 2006/502/EK határozat érvényességének meghosszabbításáról 2009.05.11-ig
4) 2008/329/EK bizottsági határozat a forgalomba hozott vagy a piacon hozzáférhetővé tett mágneses játékok által az egészségre és a biztonságra jelentett veszélyről szóló figyelmeztetés e játékokon való feltüntetésének tagállamok számára való előírásáról
5) 768/2008/EK határozat az Európai Parlament és a Tanács (2008. július 9.), a termékek forgalomba hozatalának közös keretrendszeréről, valamint a 93/465/EGK tanácsi határozat hatályon kívül helyezéséről (Hivatalos Lap L 218 , 13/08/2008 o. 0082 – 0128)

6) 2009/251/EK bizottsági határozat a dimetil-fumerát biocidot tartalmazó termékek forgalomba hozatala vagy piaci hozzáférhetővé tétele megtiltásának a tagállamok számára való előírásairól 2009.03.17-ei
7) 2009/789/EK bizottsági határozat (2009. október 26.) az Amerikai Egyesült Államok kormánya és az Európai Közösség közötti, az irodai berendezések energiahatékonyságára vonatkozó címkézési programok összehangolásáról szóló megállapodás szerinti irányítási szervek által meghozandó, a megállapodás C. melléklete II. részében a számítógép-monitorokra vonatkozóan foglalt előírások felülvizsgálatáról szóló határozattal kapcsolatos közösségi álláspont meghatározásáról
8) 2001/95/EK bizottsági határozat (2010. január 6.) az európai parlamenti és tanácsi irányelvnek megfelelően a csecsemőknek és kisgyermekeknek szánt fürdőkarikákra, fürdetési segédeszközökre, fürdőkádakra és fürdőkádállványokra vonatkozó európai szabványok által követendő biztonsági előírásokról
9) 2001/95/EK bizottsági határozat (2010. január 7.) az európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmében a fogyasztók által felszerelhető, gyermekbiztos ablak- és erkélyajtó-záróeszközökre vonatkozó európai szabványok által követendő biztonsági előírásokról
10) 2010/18/EK bizottsági határozat (2009. november 26.) a fa padlóburkolatok közösségi ökocímkéjének odaítélésére vonatkozó ökológiai kritériumok megállapításáról
11) 2010/376/EU számú bizottsági határozat a 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmében az újszülöttek és csecsemők alvókörnyezetében található egyes termékekre vonatkozó európai szabványok által követendő biztonsági előírásokról

Uniós ajánlások, vélemények

1) 2010/2085(INI) az Európai Parlament állásfoglalása az általános termékbiztonságról szóló irányelv felülvizsgálatáról és a piacfelügyeletről
2) 2009/2137(INI) Európai Parlament állásfoglalása a fogyasztóvédelemről
3) 2010/C. 339/05. Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye „a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszerről" tárgyában
4) 2010/C 255/06. számú véleménye (Gazdasági és Szociális Bizottság) „Javaslat európai parlamenti és tanácsi rendeletre a textiltermékek elnevezéséről és az ehhez kapcsolódó címkézésről"
5) 2010/C 244/01. számú közlemény a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 5. cikkének (2) bekezdése értelmében a hatáskörrel rendelkező hatóságokra és az összekötő hivatalokra vonatkozóan
6) 2010/C 236/04 számú bizottsági közlemény a játékok biztonságára vonatkozó tagállami jogszabályok közelítéséről szóló 88/378/EGK tanácsi irányelv végrehajtása keretében
7) 2010/304/EU bizottsági ajánlás „a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszer alkalmazásáról" témakörében
8) 2010/C 280/02. számú európai adatvédelmi biztos véleménye az elektromos és elektronikus berendezések hulladékairól szóló európai parlament és tanácsi irányelvre irányuló javaslatról
9) 15/2010/EU tanácsi álláspont az építési termékek forgalmazására vonatkozó harmonizált feltételek megállapításáról és a 89/106/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendelet elfogadására tekintettel
10) 2010/C 306/01. számú bizottsági közlemény az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó tagállami jogszabályok közelítéséről ... szóló, 2004/108/EK irányelv végrehajtása keretében

Forrás: http://www.nfh.hu/node/7752#eurendelet

4. melléklet: Fogyasztóvédelmi jogszabályok Magyarországon

Törvények:

1) 1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról
2) 1991. évi XXXIV. törvény a szerencsejáték szervezéséről
3) 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
4) 1995. évi XCVII. törvény a légi közlekedésről
5) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
6) 1999. évi XLII. törvény a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól
7) 2000. évi XXV. törvény a kémiai biztonságról
8) 2001. évi XCVI. törvény a gazdasági reklámok és az üzletfeliratok, továbbá egyes közérdekű közlemények magyar nyelvű közzétételéről
9) 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
10) 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
11) 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
12) 2003. évi CXXXIII. törvény a társasházakról
13) 2004. évi CXV. törvény a lakásszövetkezetekről
14) 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
15) 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
16) 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről
17) 2006. évi XCVIII. törvény a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól
18) 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról
19) 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról
20) 2008. évi XLVI. törvény az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről
21) 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
22) 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
23) 2008. évi LXXIII. törvény a pálinkáról, a törkölypálinkáról és a Pálinka Nemzeti Tanácsról
24) 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól
25) 2011. évi LXXV. törvény a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről
26) 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról
27) 2012. évi XXX. törvény a magyar nemzeti értékekről és a hungarikumokról
28) 2012. évi LXXXVIII. törvény a termékek piacfelügyeletéről
29) 2012. évi XC. törvény a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról
30) 2012. évi CXXXIV. törvény a fiatalkorúak dohányzásának visszaszorításáról és a dohánytermékek kiskereskedelméről
31) 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról
32) 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
33) 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról
34) 2013. évi CXIV. törvény a szippantott szennyvízre vonatkozó rezsicsökkentésről, valamint egyes törvényeknek a további rezsicsökkentéssel összefüggő módosításáról

35) 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről

Kormányrendeletek:

1) 127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény végrehajtásáról
2) 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről
3) 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollévők között kötött szerződésekről
4) 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről
5) 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet a légi személyszállítás szabályairól
6) 140/2001. (VIII. 8.) Korm. rendelet az egyes kültéri berendezések zajkibocsátási követelményeiről és megfelelőségük tanúsításáról
7) 142/2001. (VIII. 8.) Korm. rendelet a háztartási gépek zajkibocsátási értékeinek feltüntetési kötelezettségeiről
8) 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
9) 173/2003. (X. 28.) Korm. rendelet a nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshely-szolgáltatásról
10) 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról
11) 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról
12) 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról
13) 209/2005. (X. 5.) Korm. rendelet a betétdíj alkalmazásának szabályairól
14) 25/2006. (II. 3.) Korm. rendelet az egyes festékek, lakkok és járművek javító fényezésére termékek szerves oldószer tartalmának szabályozásáról
15) 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról
16) 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
17) 181/2008. (VII. 8.) Korm. rendelet az elemek és az akkumulátorok hulladékainak visszavételéről
18) 212/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során felmerülő egyes eljárási költségekről
19) 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről
20) 261/2008. (XI. 3.) Korm. rendelet a vízi személyszállítás feltételeiről
21) 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet az utazási szerződésről
22) 310/2008. (XII.20.) Korm. rendelet az ózonréteget lebontó anyagokkal és egyes fluortartalmú üvegházhatású gázokkal kapcsolatos tevékenységekről
23) 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
24) 55/2009. (III.13.) Korm. rendelet a vásárokról, a piacokról és a bevásárlóközpontokról
25) 158/2009. (VII. 30.) Korm. rendelet a mezőgazdasági termékek és az élelmiszerek, valamint a szeszes italok földrajzi árujelzőinek oltalmára irányuló eljárásról és a termékek ellenőrzéséről
26) 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről
27) 186/2009. (IX. 10.) Korm. rendelet a bejelentésköteles szolgáltatási tevékenységek tekintetében a bejelentés elmulasztása esetén fizetendő bírságról, továbbá a szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóságok általános kijelöléséről

28) 342/2009. (XII. 30.) Korm. rendelet a Belső Piaci Információs Rendszer hazai működésének és az abban való részvételnek a szabályairól
29) 23/2011. (III.08.) Korm. rendelete a zenés, táncos rendezvények működésének biztonságosabbá tételéről
30) 141/2011. (VII. 21.) Korm. rendelet a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről
31) 173/2011. Korm. rendelet a polgári célú pirotechnikai tevékenységről
32) 193/2011. (IX. 22.) Korm. rendelete az energiával kapcsolatos termékek energia- és egyéb erőforrás-fogyasztásának címkézéssel és előírt termékismertetővel történő megadásáról
33) 291/2011. (XII. 22.) Korm. rendelet a dohánytermékek jelöléséről, valamint az egészségvédelmi bírság alkalmazásának részletes szabályairól
34) 329/2012. (XI. 16.) Korm. rendelet a mosó- és tisztítószerek forgalomba hozatalának feltételeiről és az ellenőrzés rendjéről
35) 374/2012. (XII. 18.) Korm. rendelet az egyes veszélyes anyagok elektromos és elektronikus berendezésekben való alkalmazásának korlátozásáról
36) 442/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet a csomagolásról és a csomagolási hulladékkal kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységekről
37) 443/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet az elektromos és elektronikus berendezésekkel kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységekről
38) 445/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet az elem- és akkumulátorhulladékkal kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységekről
39) 6/2013. (I. 18.) Korm. rendelet a piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól
40) 39/2013 (II.14.) Korm. rendelet a dohánytermékek előállításáról, forgalomba hozataláról és ellenőrzéséről, a kombinált figyelmeztetésekről, valamint az egészségvédelmi bírság alkalmazásának részletes szabályairól
41) 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
42) 246/2013. (VII. 2.) Korm. rendelet kozmetikai termékekről
43) 275/2013. (VII. 16.) Korm. rendelet az építési termék építménybe történő betervezésének és beépítésének, ennek során a teljesítmény igazolásának részletes szabályairól
44) 354/2013. (X. 7.) Korm. rendelet a belső piaci információs rendszer hazai működéséről és az abban való részvételnek a szabályairól, valamint a belső piaci szolgáltatásokról szóló 2006/123/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv szerinti bejelentési kötelezettség teljesítéséről
45) 530/2013. (XII.30.) Korm. rendelet fogyasztói csoportokról
46) 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

Miniszteri rendeletek:

1) 79/1997. (XII. 31.) IKIM rendelet az egyes villamossági termékek biztonsági követelményeiről és az azoknak való megfelelőség étékeléséről
2) 20/1998. (IV. 17) IKIM rendelet a gáznemű vagy folyékony tüzelőanyaggal üzemelő melegvíz-kazánok hatásfok-követelményeiről és megfelelőségének tanúsításáról
3) 22/1998. (IV. 17.) IKIM rendelet egyes gázfogyasztó készülékek kialakításáról és megfelelőségének tanúsításáról
4) 51/1999. (IX. 10.) GM rendelet a gépjármű gumiabroncsnyomás-mérők műszaki követelményeire, forgalomba hozatalara és üzembe helyezésére vonatkozó előírásokról

5) 65/1999. (XII.13.) GM rendelet egyes átlag feletti pontosságú súlyok műszaki és metrológiai követelményeiről, vizsgálatáról és hitelesítéséről
6) 75/1999. (XII. 21.) GM rendelet a kristályüveg termékek címkézéséről
7) 78/1999. (XII. 22.) GM rendelet a háztartási elektromos szárítógépek energiafelhasználásának ismérveiről való tájékoztatásról
8) 6/2000. (II. 25.) GM rendelet egyes közepes pontosságú hasáb és henger alakú súlyok műszaki és metrológiai követelményeiről, vizsgálatáról és hitelesítéséről
9) 44/2000. (XII. 27.) EüM rendelet a veszélyes anyagokkal és a veszélyes készítményekkel kapcsolatos egyes eljárások, illetve tevékenységek részletes szabályairól
10) 6/2001. (III.19) GM rendelet a mérőeszközökről és azok mérésügyi ellenőrzéséről
11) 108/2001. (XII. 23.) FVM–GM együttes rendelet a felvonók biztonsági követelményeiről és megfelelőségének tanúsításáról
12) 4/2002. (II. 15.) GM rendelet a háztartási fényforrások energiafelhasználásának ismérveiről való tájékoztatásról
13) 5/2002. (II. 15.) GM rendelet a háztartási villamos hűtőszekrényekre, fagyasztószekrényekre és ezek kombinációira vonatkozó energiahatásfok-követelményekről és megfelelőségük tanúsításáról
14) 6/2002. (II. 15.) GM rendelet a háztartási kombinált mosó-szárító gépek energiafelhasználásának ismérveiről való tájékoztatásról
15) 9/2002. (X. 17.) ESzCsM rendelet a cumik és cuclik egészségügyi követelményeiről, valamint a forgalmazás feltételeiről
16) 12/2002. (III. 14.) GM–KöViM–KöM együttes rendelet az új személygépkocsik üzemanyag-gazdaságossági és szén-dioxid-kibocsátási adatainak közzétételéről
17) 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről
18) 55/2003. (IX. 4.) GKM rendelet a fénycsőelőtétekre vonatkozó energiahatékonysági követelményekről
19) 78/2003. (XI. 27.) GKM rendelet a játszótéri eszközök biztonságosságáról
20) 87/2003. (XII. 16.) GKM rendelet a háztartási villamos sütők energiafelhasználásának ismérveiről való tájékoztatásról
21) 88/2003. (XII. 16.) GKM rendelet a háztartási Iégkondicionáló berendezések energiafelhasználásának ismérveiről való tájékoztatásról
22) 94/2003. (XII. 18) GKM rendelet a cseppfolyós propán-bután gázok és ezek elegyei tartályban vagy palackban történő forgalmazásának szabályairól
23) 19/2004. (II. 26.) FVM–ESzCsM–GKM rendelet az élelmiszerek jelöléséről
24) 27/2004. (IV. 24.) ESzCsM rendelet a testtömegcsökkentés céljára szolgáló csökkentett energiatartalmú étrendben felhasználásra szánt élelmiszerekről
25) 35/2004. (IV. 26.) ESzCsM rendelet a csecsemők és kisgyermekek számára készült feldolgozott gabonaalapú élelmiszerekről és bébiételekről
26) 36/2004. (IV. 26.) ESzCsM rendelet a különleges táplálkozási célú élelmiszerekről
27) 37/2004. (IV. 26.) ESzCsM rendelet az étrend-kiegészítőkről
28) 62/2004. (IV.24.) GKM rendelet a nem automatikus működésű mérlegek méréstechnikai követelményeiről és megfelelőségének tanúsításáról
29) 65/2004. (IV. 27.) FVM–ESzCsM–GKM rendelet a természetes ásványvíz, a forrásvíz, az ivóvíz, az ásványi anyaggal dúsított ivóvíz és az ízesített víz palackozásának és forgalomba hozatalának szabályairól
30) 71/2005. (IX.27.) GKM rendelet a felszolgálási díj mértékének megállapításáról, valamint a felszolgálási díj alkalmazásának és felhasználásának szabályairól
31) 8/2006. (II.27.) GKM rendelet a mérőeszközökre vonatkozó egyedi előírásokról

32) 62/2006. (VIII. 30.) GKM rendelet az elektromágneses összeférhetőségről
33) 7/2007. (I. 22.) GKM rendelet a mutatványos berendezések biztonságosságáról
34) 28/2007. (III. 7.) GKM rendelet az öngyújtók forgalomba hozatalának egyes követelményeiről
35) 13/2008. (VIII. 8.) NFGM–FVM rendelet az előre csomagolt termékek névleges mennyiségére vonatkozó szabályok megállapításáról és azok ellenőrzési módszereiről
36) 15/2008. (II. 15.) FVM rendelet, mely a hagyományos különleges terméknek minősülő mezőgazdasági termékek és élelmiszerek elismerésének és ellenőrzésének rendjéről
37) 16/2008. (VIII.30.) NFGM rendelet a gépek biztonsági követelményeiről és megfelelőségének tanúsításáról
38) 18/2008. (XII. 3.) SZMM rendelet az egyéni védőeszközök követelményeiről és megfelelőségének tanúsításáról
39) 24/2008. (XI. 18.) NFGM rendelet a lábbelik fogyasztók részére történő forgalmazásának egyes követelményeiről
40) 3/2009. (II. 25.) EüM rendelet az emberi felhasználásra kerülő gyógyszer, illetve gyógyászati segédeszköz ismertetésére, az ismertetési tevékenységet végző személyek nyilvántartására, és a gyógyszerrel, gyógyászati segédeszközzel kapcsolatos, fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó részletes szabályokról
41) 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól
42) 4/2009. (III.17.) EüM rendelet az orvostechnikai eszközökről
43) 1/2010. (I. 8.) NFGM rendelet az aeroszoltermékek és aeroszolcsomagolások forgalmazásának követelményeiről
44) 33/2010. (V. 13.) EüM–FVM együttes rendelet az élelmiszerekkel kapcsolatos tápanyag-összetételre és egészségre vonatkozó állításokkal kapcsolatos egyes szabályokról
45) 30/2011. (VI. 28.) NFM rendelet a motorhajtóanyagok minőségi követelményeiről
46) 38/2011. (X. 5.) NGM rendelet a gyermekjátékok biztonságáról
47) 74/2012. (VII.25.) VM rendelet az egyes megkülönböztető megjelölések élelmiszereken történő használatáról
48) 82/2012. (VIII.2.) VM rendelet a gyártmányalapról
49) 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

Forrás: http://www.nfh.hu/node/4291

5. melléklet: A minőségügyi végrehajtási rendszer tevékenységeinek fogalmi meghatározásai és intézményi rendszere

30. táblázat: A minőségügyi rendszer fogalmi hálója

Fogalom	Meghatározás
Szabványosítás	„Olyan tevékenység, amely általános és ismételten alkalmazható megoldásokat ad fennálló vagy várható problémákra azzal a céllal, hogy a rendező hatás az adott feltételek között a legkedvezőbb legyen.”[258]
Szabvány[259]	„Elismert szervezet által alkotott vagy jóváhagyott, közmegegyezéssel elfogadott olyan műszaki dokumentum, amely tevékenységre vagy azok eredményére vonatkozik, és olyan általános és ismételten alkalmazható szabályokat, útmutatókat vagy jellemzőket tartalmaz, amelyek alkalmazásával a rendező hatás az adott feltételek között a legkedvezőbb.”[260]
Szokvány	Írásba foglalt, egységesített szokás (Buzás, 2009).
Norma	A szabványon kívül többek között mintát, előírást, mennyiségi vagy minőségi követelményként megszabott mértéket, mennyiséget, méretet is jelent, a magyar nyelvben erkölcsi, viselkedési szabály értelmezésben is használatos (Buzás, 2009).
Etalon	minta
Mérésügy	„A mérésekkel kapcsolatos tevékenységkörnek az a része, amelyet a mérések hazai és nemzetközi egységességének és pontosságának biztosítása céljából a jog eszközeivel kell szabályozni, és amelynek ellátásáról az állam gondoskodik.”[261]
Megfelelőség-értékelés	Az az értékelési eljárás, amely bizonyítja, hogy egy termékkel, eljárással, szolgáltatással, rendszerrel, személlyel vagy szervezettel kapcsolatos, meghatározott követelmények teljesültek.”[262]
Megfelelőség-értékelési tanúsítás	Vizsgálat vagy ellenőrzés alapján annak megállapítása és igazolása, hogy a termék terve, a termék, a gyártási folyamat és a termék beszerelése megfelel a termékre vonatkozó forgalmazási követelményeket előíró jogszabálynak, illetve az Európai Unió jogi aktusában előírt követelményeknek.[263]
Akkreditálás	Nemzeti akkreditáló testület tanúsítása arról, hogy egy megfelelőség-értékelő szervezet megfelel a meghatározott megfelelőség-értékelési tevékenységek ellátásához a harmonizált szabványokban megállapított követelményeknek, beleértve a vonatkozó ágazati szabályozásokban meghatározottakat is.[264]

Forrás: Saját összeállítás

A szabványosítást jellemzően a jogtudományban is szabályozzák. Öt egymásra épülő szinten van jelen, úgymint nemzetközi, regionális, nemzeti, szakmai és vállalati szinten. A jogszabályban a szabványosítás céljai között a termelés korszerűsítése, a szolgáltatások színvonalának javítása mellett a fogyasztóvédelemhez kapcsolódva az élet, az egészség, a környezet, a vagyon, a fogyasztói érdekek védelme és a biztonságának elősegítése szerepel. A szabványosítás írásos megjelenítése a szabvány, mely szintén öt szinten jelenhet meg, és vonatkozhatnak a termék előállítására, az áru minőségi követelményeire, csomagolásának módjára, tárolására, biztonság-, és környezetvédelemre, valamint a fogyasztók tájékoztatására.

[258] 1995. évi XXVIII. törvény a nemzeti szabványosításról 1.számú melléklet

[259] A szabvány jele Magyarországon az MSZ, Európában az EN, nemzetközi szinten az ISO. Közismertebb szabványok, illetve ahhoz kapcsolódó minőségügyi rendszerek az ISO 9000, a környezetmenedzsmentet is tartalmazó ISO 14000, az élelmiszeriparban termékbiztonsági célból alkalmazott HACCP, az élelmiszerszabályozás alapjául szolgáló CODEX szabványok, a repülőgépiparban alkalmazott AS 9000, a közoktatásra kialakított Comenius 2000, az egészségügyi ellátórendszerben a kórházak minőségmenedzsment rendszer előírásait tartalmazó KES, vagy az Európai Uniós országok közigazgatási intézményeire kialakított értékelési rendszer a CAF (Kövesi & Topár, 2006).

[260] 1995. évi XXVIII. törvény a nemzeti szabványosításról 4. §

[261] 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről 2.§.

[262] 765/2008/EK rendelet a termékek forgalmazása tekintetében az akkreditálás és piacfelügyelet előírásainak megállapításáról és a 339/93/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről I. fejezet 2. cikk 12. pont

[263] A megfelelőség-értékelési tanúsítás leggyakrabban használt formái: a megfelelőségi tanúsítvány, a megfelelőségi nyilatkozat, a megfelelőségi jel (pl. az Európai Unióban a CE jel).

[264] 765/2008/EK rendelet I. fejezet 2. cikk 10. bekezdés

A nemzetközi szabványosítás három legnagyobb szervezete a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO)[265], az elektrotechnika területén a legnagyobb a Nemzetközi Elektrotechnikai Bizottság (IEC), valamint a nemzetközi szabványok fejlesztésében vezető szerepet betöltő Amerikai Anyagvizsgáló Társaság (ASTM)[266], mely ma már az ASTM International nevet viseli. Regionális szinten is találkozhatunk szabványügyi szervezetekkel, ide sorolhatóak az európai, latin-amerikai, afrikai, óceániai és arab szabványügyi szervezetek. Európai szinten legjelentősebb az EU általános szabványosító szervezete az Európai Szabványügyi Bizottság (CEN), mely minden műszaki területet lefed az elektrotechnika és a távközlés kivételével, amelyre az Európai Elektrotechnikai Szabványügyi Bizottság (CENELEC), és az Európai Távközlési Szabványosítási Intézet (ETSI) jött létre. [267] Magyarországon, azaz nemzeti szinten a szabványügy szervezete a Magyar Szabványügyi Testület (MSZT).

A *szabvány* szinonimái a standard és az előírás szavak, rokon fogalmai többek között a szokvány, a norma és az etalon. A szokványt leggyakrabban nemzetközi kereskedelem, tőzsde ügylet során használnak, ez alapján értékelve a minőséget. Az etalont használják a termékek minőséget meghatározó érzékszervi tulajdonságainak értékelésénél, vagy a méréshez használt eszközök hitelesítésénél is (Buzás, 2009).

A *megfelelőség-értékeléshez* a jogszabály[268] alapvetően három tevékenységet sorol: (1) megfelelőség-értékelési tanúsítás (2) megfelelőség-értékelési ellenőrzés és (3) a megfelelőség-értékelési vizsgálat. A megfelelőség-értékelés főbb intézményei nemzetközi szinten mérésügy területén a Nemzetközi Súly- és Mértékügyi Hivatal (BIPM), a Nemzetközi Súly- és Mértékügyi Bizottság (CIPM), a Nemzetközi Mérésügyi Szervezet (OIML), a Nemzetközi Mérési Szövetség (IMEKO), a műszaki biztonságé a Rendszertanúsító Szervezetek Nemzetközi Hálózata (IQNet). Európai szinten főbb szervezetek az Európai Vizsgálólaboratóriumi Szervezet (EUROLAB), Nemzeti Metrológiai Intézmények Európai Szövetsége (EURAMET) és az Európai Mérésügyi Együttműködés (WELMEC). Nemzeti szinten a mérésügyi és műszaki biztonsági hatósági feladatokat a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) látja el Magyarországon.

Az *akkreditálásnak* is vannak még további altevékenységei, úgymint a laboratóriumi (vizsgáló és kalibráló) tevékenység, a termék-, minőségügyi rendszer és személyzettanúsító tevékenység, valamint az ellenőrzési tevékenység. A minőségügyi akkreditálás annak hivatalos elismerése, hogy egy szervezet, vagy személy alkalmas minőségügyi feladatok (vizsgálat, kalibrálás, mintavétel, tanúsítás, ellenőrzés stb.) elvégzésére. Az akkreditálást végző főbb szervezetek nemzetközi szinten a Nemzetközi Laboratóriumakkreditálási Együttműködés (ILAC), a Nemzetközi Akkreditálási Fórum (IAF) regionális[269], európai szinten az Európai Akkreditálási Együttműködés (EA), Nyugat-Európai Laboratórium Akkreditáló Együttműködés (WELAC), valamint nemzeti szinten ilyen a magyarországi Nemzeti Akkreditáló Testület (NAT). Vannak a minőségügy működését segítő szervezetek is, azonban számuk meglehetősen kevés. Legjelentősebb a nemzetközi Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ), melynek magyarországi szervezete az Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottság (EOQMNB), valamint hazai szinten többek között ide sorolható a Magyar Minőség Társaság (MMT) által végzett munka is.

---

[265] A szervezeten belül 148 ország működik együtt, akik több mint 15000 ISO szabványt dolgoztak ki eddig.

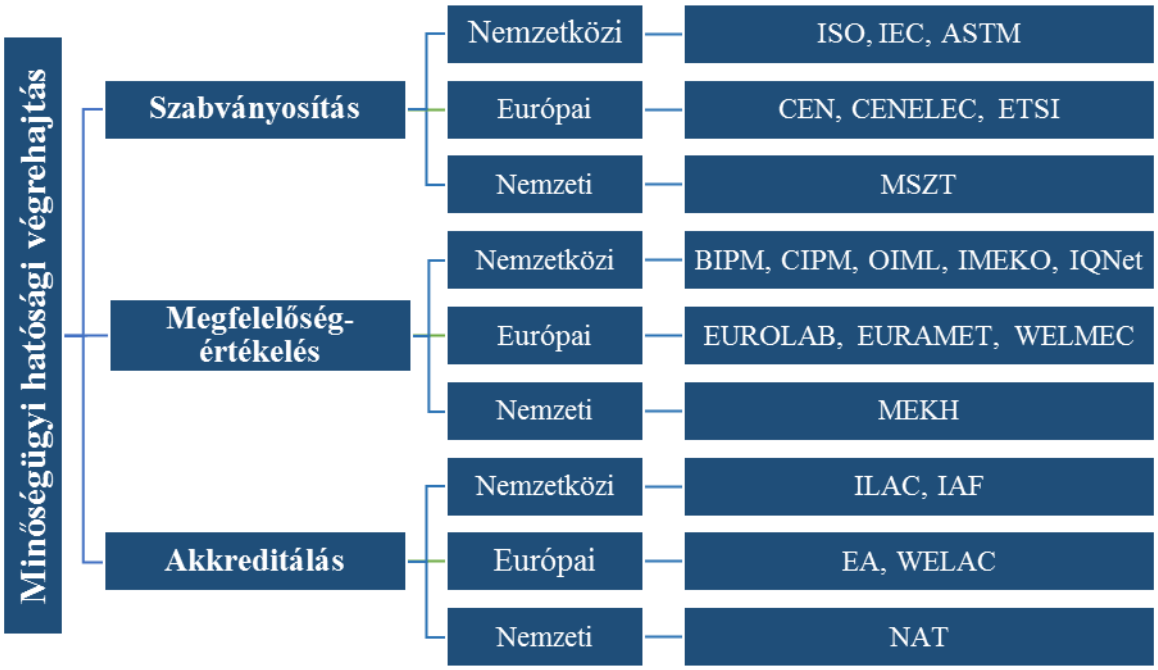
[266] A szervezeten belül 150 ország műszaki szakértői működnek együtt, akik több mint 12000 ASTM szabványt dolgoztak ki eddig.

[267]További regionális szervezetek a latin-amerikai Pan American Standards Commission (COPANT), az afrikai African Organisation for Standardisation (ARSO), az óceániai Pacific Area Standards Congress (PASC) illetve az arab országokban az Arabic Standards and Metrology Organization (ASMO).

[268] 2009. évi CXXXIII. törvény a megfelelőség-értékelő szervezetek tevékenységéről 2.§. h) pont

[269]További jelentősebb szervezet az Amerikaközi Akkreditálási Együttműködés (IAAC), az Ázsia-Csendes-óceáni Laboratórium Akkreditálási Együttműködés (APLAC), a dél-afrikai SADC Együttműködés az Akkreditálásban (SADCA).

A minőségügyi végrehajtó intézményrendszerhez kapcsolható szervezetek összességét, tevékenységcsoportok és szintek szerint bontva mutatja be az alábbi ábra.



61. ábra: A műszaki minőségügyi szabályozás főbb intézményei

Forrás: Saját szerkesztés

6. melléklet: Minőségvizsgáló szervezetek Magyarországon

31. táblázat: Minőségvizsgáló szervezetek termékcsoportok szerint

Termékcsoport	Szervezet megnevezése
Építési célú termékek	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
	Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Kht.
	ÁKMI Kht. Miskolci Minőségvizsgálati Osztály
	VÉMISZ Laboratórium Kft. Minőségügyi Osztály Vizsgáló Laboratórium
	ÉP-MI 2000 Építőipari Minőségvizsgáló Kft.
	METALCONTROL Anyagvizsgáló és Minőségellenőrző Központ Kft.
Kozmetikai termékek	ÁNTSZ Pest Megyei Intézete Laboratóriumi Osztály
	„Fodor József" Országos Közegészségügyi Központ Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet Élelmiszer-mikrobiológiai Főosztály
	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
	TÜV SÜD Kermi Kft.
	Pharmavalid Gyógyszeripari, Méréstechnikai és Szolgáltató Kft. Mikrobiológiai Laboratórium
Háztartási edények és eszközök	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
	TÜV SÜD Kermi Kft.
	METALCONTROL Anyagvizsgáló és Minőségellenőrző Központ Kft.
Mobiltelefon	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
	Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala
	MEEI Kft.
	METALCONTROL Anyagvizsgáló és Minőségellenőrző Központ Kft.
Személygépkocsi	Közlekedéstudományi Intézet Rt.
	TÜV SÜD Kermi Kft.
	Fővárosi Közlekedési Felügyelet
	METALCONTROL Anyagvizsgáló és Minőségellenőrző Központ Kft.
Háztartási gép, hűtőszekrény, mosógép, porszívó, takarítógép, szendvics- és kenyérsütő, gőztisztító, vasaló, egyéb villamos háztartási készülék	TÜV SÜD Kermi Kft.
	MERTCONTROL Rt.
	TÜV Rheinland Hungária Kft.
	MEEI Kft.
Híradástechnikai eszköz televízió, video, kamera, kazetta	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
	Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala
	TÜV SÜD Kermi Kft.
	MERTCONTROL Rt.
	MEEI Kft.
Gázkészülék	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
	MBVTI Műszaki Biztonsági Vizsgáló és Tanúsító Intézet Kft.
Kulturcikk karóra, fényképezőgép, szemüveg, kontaktlencse	TÜV SÜD Kermi Kft.
	Optikai cikkekre a Magyar Optikus Ipartestület (nem akkreditált, de a mestervizsgáztatást végzi)
Ékszer	Magyar Nemesfémvizsgáló Rt.
	TÜV SÜD Kermi Kft.
Mezőgazdasági gép, fűnyíró, láncfűrész, rotációs kapa lombszívó	TÜV SÜD Kermi Kft.
	AGROVÉD Biztonságtechnikai Műszaki Fejlesztő és Minősítő Kft. Gödöllő
	Szent István Egyetem Munkatudományi Intézet, Gödöllő
	MEEI Kft.

Termékcsoport	Szervezet megnevezése
Lábbeli	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
	TÜV SÜD Kermi Kft.
	BIMEO Vizsgáló és Kutató-Fejlesztő Kft.
	HOFFER Minőségügyi Szakértői Betéti Társaság
Textil	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
	TÜV SÜD Kermi Kft.
	INNOVATEXT Textilipari Műszaki Fejlesztő és Vizsgáló Intézet Rt.
Játék	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Sportszer, játék, hangszer	TÜV SÜD Kermi
Bőráru	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
	TÜV SÜD Kermi Kft.
Bútor	TÜV SÜD Kermi Kft.
	FAIMEI Faipari Minőségellenőrző és Tanácsadó Kft.
Egyéb faipari termék	TÜV SÜD Kermi Kft.
	FAIMEI Faipari Minőségellenőrző és Tanácsadó Kft.

Forrás: NFH honlap

7. melléklet: A hazai civil szervezetek által megjelentetett főbb fogyasztóvédelmi kiadványok

32. táblázat: Fogyasztóvédelmi kiadványok

Kiadványok	Kiadó szervezet
A pénzügyi válság hatásait enyhítő pénzügyi kiadvány	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Amit a tojás jelöléséről tudni kell	Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal
Változások szavatosság, jótállás témakörében (2014)	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
100 kérdés 100 válasz fogyasztóbarát vállalkozásoknak	Fogyasztóvédők Országos Egyesülete (FOE)
Amit a CE jelölésről tudni érdemes	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Az áruhitelek (2010)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
EFK tájékoztató kiadványa a határon átnyúló internetes vásárlásokról és a fogyasztóknak szóló hasznos tudnivalókról (2011)	Európai Fogyasztói Központ
EFK tájékoztató kiadványa a légi járatok késése esetén az utasokat megillető jogokról (2011)	Európai Fogyasztói Központ
EFK tájékoztató kiadványa a légi járatok törlése esetén az utasokat megillető jogokról (2011)	Európai Fogyasztói Központ
EFK tájékoztató kiadványa a légi járatra való beszállás visszautasítása esetén az utasokat megillető jogokról (2011)	Európai Fogyasztói Központ
EFK tájékoztató kiadványa a légiközlekedésben résztvevő utasokat megillető jogok gyakorlásának feltételeiről (2011)	Európai Fogyasztói Központ
Bankszámlaváltás egyszerűen (2013)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Békéltető testületi eljárások	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Biztosítási szolgáltatások és a fogyasztóvédelem	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Díjhirdetés és biztosítóváltás a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításoknál (2013)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Értünk való fogyasztóvédelem I-V. kötet	Társadalmi Unió
Fogyasztói tájékoztató a rezsicsökkentésről	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Fogyasztóvédelem Iskolásoknak	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Fogyasztóvédelmi alapismeretek: jótállás, szavatosság	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Fogyasztóvédelmi felmérés	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Fogyasztóvédelmi ismeretek - oktatási segédlet	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Fogyasztóvédelmi kalauz - oktatási segédlet	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Fogyasztóvédelmi tájékoztató	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Fontos tudnivalók a biztonságos befőzéshez	Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal
Hasznos fogyasztóvédelmi tanácsok középiskolásoknak	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Hasznos tudnivalók a fizetési nehézségekről (2011)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Hatóságok	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Hírközlés	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Hírközlési fogyasztóvédelem	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Hogyan legyek ökotudatos fogyasztó? - tájékoztató füzet	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Igényérvényesítés	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Jó, ha tudjuk az Európai Fogyasztói Központról (2011)	Európai Fogyasztói Központ
Jó, ha tudjuk Füzetek	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Jogaink az egészségügyben	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség

Kiadványok	Kiadó szervezet
Kiadvány kínai vállalkozásoknak a magyar fogyasztóvédelmi követelményekről	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Környezet és egészség - a hulladékhasznosítástól a címkékig	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Közműves ivóvízellátás és szennyvízelvezetés	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Közműves ivóvízellátás és szennyvízelvezetés (2011)	NFH és a Magyar Víziközmű Szövetség közös kiadványa
Lakáscélú előtakarékoskodás állami támogatással (2013)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Lényegi változások a KHR-ben (2011)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Megtakarítás a mindennapokban (2012)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Mintalevelek és szerződéstípusok a fogyasztóvédelemben	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Mivel E-tetnek minket	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Otthonteremtési lehetőségek állami támogatással (2013)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Öko Teszt Éléskamra magazin	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Öko Teszt magazin	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Öko Teszt magazin	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Pénzügyi Békéltető Testület	Pénzügyi Békéltető Testület
Pénzügyi Békéltető Testület (2011)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Pénzügyi Navigátor Füzetek	Magyar Nemzeti Bank
Pénzügyi szolgáltatások és a fogyasztóvédelem	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Pénzügyi tanácsadó irodahálózat (2012)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Pénzügyi, biztosítási szolgáltatások	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Reklámtevékenység fogyasztóvédelmi aspektusai - információs anyag kis- és középvállalkozások számára	Fogyasztóvédők Országos Egyesülete (FOE)
Röviden a gépjármű-biztosításról (2011)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Szánjon egy percet a „SEPA”-ra (2009)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Szánjon egy percet a PSZÁF netes alkalmazásaira! (2010)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Szavatosság, jótállás	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Tájékoztató füzet a pénzügyi szolgáltatásokról	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Tájékoztató füzet az üzleten kívüli értékesítésről	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Táplálkozás, élelmiszerbiztonság	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Teendők pénzügyi panaszok esetén (2012)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Tippek a pénzügyi öngondoskodáshoz (2011)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Tudatosabb fogyasztók, felkészültebb szakemberek	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Válasszon hitelt vagy megtakarítást a PSZÁF programjaival! (2011)	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Valóban csapda?	Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
Vásárlás előtt és után – fogyasztóvédelmi tudnivalók és érdekvédelem	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Világháló	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
Villamosenergia-szolgáltatás és a fogyasztóvédelem	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Zsebedben az euró	Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

Forrás: Saját gyűjtés és összeállítás

8. melléklet: Fogyasztóvédelmi civil szervezetek Magyarországon

33. táblázat: Civil fogyasztóvédelmi szervezetek Magyarországon

Szervezetek megnevezése (rövidítése)
1. Banki és Végrehajtási Károsultak Fogyasztóvédelmi Egyesülete
2. Banki Hitel Károsultjainak Egyesülete
3. Barátok Egyesülete a Társadalmi Igazságosságért
4. Betyár Egyesület
5. Civil Fogyasztóvédők Országos Egyesülete
6. Compass Európai Ifjúsági Közösségért Egyesület
7. Csepeli Fogyasztóvédelmi Egyesület
8. Dél-alföldi Regionális Fogyasztóvédelmi Egyesület (DARFE)
9. Dobó Katica Nyugdíjas Szervezet
10. Éléstár Fogyasztóvédelmi- és Jogvédő Egyesület
11. E-misszió Természet- és Környezetvédelmi Egyesület
12. Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete (ÉFE)
13. Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége (ÉTOSZ)
14. Észak-alföldi Regionális Fogyasztóvédelmi és Sportegészségügyi Egyesülettel (EFSE)
15. Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség (FÉBÉSZ)
16. Fogyasztói Jogérvényesítő Szervezet
17. Fogyasztói Ügyekért és Életminőség
18. Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)
19. Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítvány
20. Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME)
21. Fogyasztóvédők Országos Egyesülete (FOE)
22. Hulladék Munkaszövetség (HuMuSz)
23. Indra Biztosítottak Országos Érdekvédő Egyesülete (INDRA)
24. Kisalföld Fogyasztóvédelmi Egyesület
25. Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület (KÖFE)
26. Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége
27. Lisztérzékenyek Érdekképviseletének Országos Egyesülete
28. Magyar Adófizetők Országos Szövetsége
29. Magyar Autóklub
30. Magyar Energiafogyasztók Szövetsége
31. Magyar Nyugdíjasok Egyesületeinek Országos Szövetsége
32. Magyarországi Biztosítottak és Fogyasztók Egyesülete (MOBFE)
33. Mozgássérültek Budapesti Egyesülete
34. Nagycsaládosok Országos Egyesülete
35. Nyugdíjasok Budapesti Szövetsége
36. Nyugdíjasok Országos Képviselete
37. Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
38. Pest Megyei Fogyasztóvédelmi Közhasznú Egyesület
39. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Nyugdíjas Szervezetek Szövetsége
40. Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület
41. Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért Egyesület
42. Társadalmi Egyesülések Szövetsége (TESZKEM)
43. Társadalmi Konföderáció
44. Társadalmi Unió
45. Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület
46. Textilipari Műszaki és Tudományos Egyesület
47. Tolna Megyei Civil Szolgáltató Központ
48. Tudatos Fogyasztók Leszünk
49. Tudatos Vásárlók Egyesülete (TVE)

Forrás: Saját összeállítás a (Hungary, 2011) dokumentum és az (NFH portál, 2012), (OFE, 2014) honlapjain összegyűjtött listák alapján

9. melléklet: Kérdőívet kitöltő szervezetek listája

Szervezetek megnevezése
Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

10. melléklet: A kutatási kérdőív kérdései

BEVEZETŐ KÉRDÉS

1. Ön mennyire tartja szükségesnek a hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer működésének további fejlesztését?

Megnevezés	Jelölés (X)
Egyáltalán nem	
Kis mértékben	
Közepes mértékben	
Teljes mértékben	
Nem tudja megítélni	

I. AZ ADOTT SZERVEZET MŰKÖDÉSÉRE IRÁNYULÓ KÉRDÉSEK

1. Az Önök szervezetének működése során mely tevékenységekre helyeződik a legfőbb hangsúly?

Több válasz is megjelölhető.

Tevékenység megnevezése	Jelölés (X)
1) Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása	
2) Fogyasztóvédelmi tájékoztatás (kommunikáció)	
3) Hatósági jogalkalmazás, intézkedés, döntés	
4) Hatósági ellenőrzés	
5) Hatósági tanácsadás	
6) Laboratóriumi vizsgálat	
7) Panaszkezelés	

2. Mely területen tapasztalható munkaerőhiány?

Több válasz is megjelölhető.

Tevékenység megnevezése	Jelölés (X)
1) Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása	
2) Fogyasztóvédelmi tájékoztatás (kommunikáció)	
3) Hatósági jogalkalmazás, intézkedés, döntés	
4) Hatósági ellenőrzés	
5) Hatósági tanácsadás	
6) Laboratóriumi vizsgálat	
7) Panaszkezelés	

3. Hogyan ítéli meg a szervezet eszközellátottságát?

Jelölés:** 1=**Egyáltalán nem megfelelő,** 5= **Teljes mértékben megfelelő,** NT= **Nem tudja megítélni.

Megnevezés	Jelölés (1-5)
1) A rendelkezésre álló helyiségek területe	
2) A rendelkezésre álló helyiségek elrendezése	
3) Az irodahelyiségek felszereltsége	
4) Az irodahelyiségek informatikai eszközeinek korszerűsége	
5) A rendelkezésre álló közlekedési eszközök száma (pl. ellenőrzéshez)	

4. Tevékenységük során jelenleg melyik területre koncentrálnak leginkább?

Megnevezés	Jelölés (X)
Kereskedelem és forgalmazás	
Közszolgáltatások	
Piacfelügyelet	
Egyéb:	

5. Hogyan ítéli meg a szervezet finanszírozottságát?

Jelölés: 1=Egyáltalán nem megfelelő, 5= Teljes mértékben megfelelő, NT= Nem tudja megítélni.

Megnevezés	Jelölés (1-5)
1) A költségvetési támogatás nagysága	
2) Pályázati forráslehetőségek	
3) Saját bevételi forráslehetőségek	
4) Gazdálkodási mechanizmusok	

6. A szervezeti működésüket milyen teljesítménymérési mutatók által mérik?

Mutató	Cél
Például: Ügyfélforgalom száma?	Növekedés

Kérem, írja be a táblázatba az összes olyan mutatót vagy célszámot, amit figyelembe vesznek!

7. Milyen mértékben okoznak nehézséget az alábbi tényezők?

Jelölés: 1= Egyáltalán nem okoz, 5= Nagy mértékben okoz, NT= Nem tudja megítélni

Megnevezés	Jelölés (1-5)
a) A szervezeti irányítás megosztottsága	
b) Alacsony finanszírozottság	
c) Eszközellátottság alacsony szintje	
d) Informatikai eszközök elavultsága	
e) Joghézagok előfordulása	
f) Jogszabályok magas száma	
g) Kiszámíthatóság hiánya	
h) Lobbi érdekek hatása	
i) Nem megfelelő információáramlás	
j) Pénzügyi gazdálkodás terén lévő függőség	
k) Politikai hatás	
l) Szakképzett munkaerő hiánya	
m) Szervezeti átalakulások	
n) Teljesítménymérési mutatóknak való megfelelés	

Kérem, írja be a táblázatba, ha a felsoroltakon kívül más tényezőket is megemlítene!

II. INTÉZMÉNYRENDSZERRE IRÁNYULÓ KÉRDÉSEK

1. Mennyiben ért egyet az alábbi állításokkal?

Jelölés: 1= Egyáltalán nem ért egyet, 5= Teljes mértékben egyetért, NT= Nem tudja megítélni

Megnevezés		Jelölés (1-5)
a)	A fogyasztóvédelmi intézményrendszer felépítése széttagolt.	
b)	Az egyes szervezetek tevékenységi körét szűkíteni kellene.	
c)	A fogyasztóvédelmi szervezetek száma túl sok.	
d)	Az állami fogyasztóvédelmi szervezetek tevékenysége preventív jellegű.	
e)	Az állami fogyasztóvédelmi szervezetek hatáskörei teljesen elkülönülnek egymástól.	
f)	Az állami fogyasztóvédelmi szervezetek között nem jellemzőek az illetékességi viták.	
g)	Megfelelő az állami fogyasztóvédelmi szervezetek közötti együttműködés.	
h)	Megfelelő az állami és a civil fogyasztóvédelmi szervezetek közötti együttműködés.	
i)	Megfelelő az állami fogyasztóvédelmi szervezetek és a békéltető testületek közötti együttműködés.	
j)	Kielégítő az állami szervezetek finanszírozottsága.	

2. Milyen erősnek ítéli meg az alábbi intézményeknek a fogyasztóvédelem területén betöltött szerepét!

Jelölés: 1=Nagyon gyenge, 5= Nagyon erős, NT= Nem tudja

Intézmények megnevezése		Jelölés (1-5)
1)	Állami szabályozó, irányító szervek	
2)	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	
3)	Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek	
4)	Állami fogyasztóvédelmi tevékenységet is ellátó hatóságok (GVH, MNB, NÉBIH, NMHH, stb.)	
5)	Békéltető testületek	
6)	Civil fogyasztóvédelmi szervezetek	
7)	Önkormányzatok	
8)	Bíróságok	
9)	Állampolgári jogok biztosa (ombudsman)	

3. A fogyasztóvédelem hatékonyságának javítása érdekében, mely intézmény(ek) szerepét lenne célszerű tovább növelni?

Több intézmény is megjelölhető.

Intézmények megnevezése	Jelölés (X)
1) Állami szabályozó, irányító szervek	
2) Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	
3) Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek	
4) Állami fogyasztóvédelmi tevékenységet is ellátó hatóságok (GVH, MNB, NÉBIH, NMHH, stb.)	
5) Békéltető testületek	
6) Civil fogyasztóvédelmi szervezetek	
7) Önkormányzatok	
8) Bíróságok	
9) Állampolgári jogok biztosa (ombudsman)	
10) Egyéb:	

4. Véleménye szerint az alábbi tényezők milyen mértékben növelnék a hazai szervezetek működésének hatékonyságát?

Jelölés: 1= Egyáltalán nem növelné, 5= Jelentősen növelné, NT= Nem tudja megítélni

Megnevezés	Jelölés (1-5)
a) A bürokrácia csökkenése	
b) A dereguláció	
c) A fogyasztói tájékozottság növekedése	
d) A fogyasztói tudatosság növekedése	
e) A fogyasztóvédelem magasabb szintre emelkedése a politikában	
f) A Fogyasztóvédelmi Stratégia alaposabb kidolgozása	
g) A fogyasztóvédelmi tevékenységek koncentrálódása	
h) A jogi szabályozás átláthatóságának növekedése	
i) A korrupció csökkenése	
j) A közigazgatási szervezeti struktúra átszervezéseinek megszűnése	
k) A lobbi érdekeltségek csökkenése	
l) A vállalkozások tisztességes piaci magatartásának javulása	
m) A vállalkozói tájékozottság növekedése	
n) Az állami támogatás mértékének növekedése	
o) Az igazságszolgáltatási rendszer javulása a fogyasztóvédelem területén	
p) Az Uniós jogharmonizációs kötelezettségek csökkenése	
q) Fogyasztóvédelmi tevékenységek egy szervezethez történő integrálása	

Kérem, írja be a táblázatba, ha a felsoroltakon kívül más tényezőket is megemlítene!

III. TEVÉKENYSÉGRENDSZERRE IRÁNYULÓ KÉRDÉSEK

1. Értékelje az alábbi tevékenységek jelentőségét az eredményes hazai fogyasztóvédelemhez való hozzájárulás szempontjából!

Jelmagyarázat: 1=Jelentéktelen, 5= Nagyon jelentős, NT= Nem tudja megítélni.

Tevékenység megnevezése	Jelölés (1-5)
1) Állami szerepvállalás (állami hozzájárulás)	
2) Alternatív vitarendezés (békéltetés, közvetítés)	
3) Bírósági eljárás (fogyasztói jogérvényesítés)	
4) Civil érdekképviseleti tevékenység	
5) Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása	
6) Fogyasztóvédelmi tájékoztatás (kommunikáció)	
7) Fogyasztóvédelmi tanácsadás	
8) Hatósági ellenőrzési tevékenység	
9) Hatósági intézkedés, döntés (szankcionálás)	
10) Laboratóriumi vizsgálat	
11) Panaszkezelés (fogyasztói jogérvényesítés)	

2. Ön szerint mely tevékenységeket kellene leginkább erősíteni a fogyasztóvédelem működésének javításához?

3.

Több tevékenység is megjelölhető!

Tevékenység megnevezése	Jelölés (X)
1) Állami szerepvállalás (állami hozzájárulás)	
2) Alternatív vitarendezés (békéltetés, közvetítés)	
3) Bírósági eljárás (fogyasztói jogérvényesítés)	
4) Civil érdekképviseleti tevékenység	
5) Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása	
6) Fogyasztóvédelmi tájékoztatás (kommunikáció)	
7) Fogyasztóvédelmi tanácsadás	
8) Hatósági ellenőrzési tevékenység	
9) Hatósági intézkedés, döntés (szankcionálás)	
10) Laboratóriumi vizsgálat	
11) Panaszkezelés (fogyasztói jogérvényesítés)	

Személyes kérdések

A szervezet székhelye:	
Osztályának megnevezése	
Beosztásának megnevezése	
A fogyasztóvédelem területén eltöltött éveinek száma	

11. melléklet: A teljesen strukturált mélyinterjú kérdései

1) Miben látja a hazai fogyasztóvédelmi rendszer jelenlegi legnagyobb problémáit, nehézségeit?

2) Hogyan ítéli meg a hazai fogyasztóvédelmi rendszer működését más országokhoz képest?

3) Hogyan ítéli meg a Fogyasztóvédelmi Stratégia eddigi célkitűzéseit és eredményeit?

I. Az adott szervezet működésére irányuló kérdések

4) Az Önök szervezetének működésében milyen tényezők okozzák a legnagyobb nehézségeket?

5) Mérik-e, és ha igen hogyan a szervezetük eredményességét, teljesítményét?

Kapcsolódó kérdések:

1) Mennyire tartja alkalmasnak ezeket a mutatókat a szervezet eredményességének mérése szempontjából?
2) Milyen más szempontokat venne még figyelembe a teljesítményük mérése kapcsán?

6) Hogyan ítéli meg szervezetük finanszírozottságát?

Kapcsolódó kérdések:

1) Tudna új finanszírozási módot javasolni a fogyasztóvédelmi szervezetek működését illetően?

II. Intézményrendszerre irányuló kérdések

7) Hogyan ítéli meg a jelenlegi szervezeti struktúra átalakulásokat? Milyen javaslatokat tenne erre vonatkozóan?

8) Hogyan lehetne növelni az intézmények működésének hatékonyságát? Mely területeken lát jobbítási lehetőséget, és azt hogyan lehetne megoldani?

III. Tevékenységrendszerre irányuló kérdések

9) Magyarországon mely fogyasztóvédelmi tevékenységeknek van a legnagyobb prioritása? Mi ennek a legfőbb oka?

10) Milyen változtatásokat javasolna a fogyasztóvédelmi tevékenységrendszert illetően?

12. melléklet: A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság részére összeállított adatszolgáltatási tábla

Gazdálkodási adatok

Megnevezés	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Költségvetési támogatás								
Intézményi működési bevételek								
Egyéb bevétel								
Ebből:								
Működési bevétel összesen (MFt)								
Személyi juttatások összesen								
Munkaadókat terhelő járulékok összesen								
Dologi kiadások összesen								
Egyéb								
Ebből:								
Beruházások								
Felújítások								
Működési kiadások összesen (MFt)								

	2011	2012	2013	2014
Pályázati források alakulása				
Pályázati támogatások összege (MFt)				
A pályázati fejlesztések főbb területei 1				
A pályázati fejlesztések főbb területei 2				
A pályázati fejlesztések főbb területei 3				
A pályázati fejlesztések főbb területei 4				

	2014
Infrastruktúra	
Számítógépek száma (db)	
Gépjárművek száma (db)	
Irodák száma (db)	
A szervezet által használt épület területe (m^2)	
A szervezet által használt épület tulajdonosa	

Tevékenységre vonatkozó adatok

Tevékenységi csoport	Megnevezés	2011	2012	2013	2014
Hatósági ellenőrzés	Ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Ellenőrzések kifogásolási aránya (%)				
Hatósági ellenőrzés	Ismételt ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Ismételt ellenőrzések kifogásolási aránya (%)				
Hatósági ellenőrzés	Fogyasztóvédelmi ellenőrzés (db)				
Hatósági ellenőrzés	Piacfelügyeleti ellenőrzés (db)				
Hatósági ellenőrzés	Reklámfelügyeleti ellenőrzés (db)				
Hatósági ellenőrzés	Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben foglaltak ellenőrzése (db)				
Hatósági ellenőrzés	Átfogó ellenőrzés (db)				
Hatósági ellenőrzés	Cél ellenőrzés (db)				
Hatósági ellenőrzés	Téma ellenőrzés (db)				
Hatósági ellenőrzés	Utóellenőrzés (db)				
Hatósági ellenőrzés	Ellenőrzési- Vizsgálati Programon alapuló ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Panasz kivizsgálásán alapuló ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Riasztáson alapuló ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Saját kezdeményezésű ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Szakmai irányító általi ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Társhatósági megkeresésen alapuló ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Soron kívüli ellenőrzések száma (db)				
Hatósági döntés	Határozatok száma (db)				
Hatósági döntés	Fellebbezések száma (db)				
Hatósági döntés	Végzések száma (db)				
Hatósági intézkedés	Elsőfokú hatósági intézkedések száma (db)				
Hatósági intézkedés	Másodfokú közigazgatási döntések száma (db)				
Hatósági intézkedés	Kötelezésre irányuló intézkedések száma (db)				
Hatósági intézkedés	Szóbeli intézkedések (db)				
Szankcionálás	Fogyasztóvédelmi bírságok száma (db)				
Szankcionálás	Fogyasztóvédelmi bírságok összege (Ft)				
Szankcionálás	Elkobzások száma (db)				
Szankcionálás	Kitiltások száma (db)				
Szankcionálás	Figyelemfelkeltés száma (db)				
Együttműködés	Hazai állami szervezetekkel kötött együttműködési megállapodások száma (db)				
Együttműködés	Hazai civil szervezetekkel kötött együttműködési megállapodások száma (db)				
Együttműködés	Nemzetközi állami szervezetekkel kötött együttműködési megállapodások száma (db)				
Együttműködés	Nemzetközi civil szervezetekkel kötött együttműködési megállapodások száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Ügyfélforgalom száma (fő)				
Ügyfélkapcsolat	Beérkezett kérelmek száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Kivizsgált kérelmek száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Elutasított kérelmek száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Tájékoztatást igénylő kérelmek száma (db)				

Tevékenységi csoport	Megnevezés	2011	2012	2013	2014
Ügyfélkapcsolat	Más hatósághoz továbbított kérelmek száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Panaszbejelentések száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Elutasított bejelentések száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Kivizsgált bejelentések száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Elutasított kérelmek száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Más hatósághoz továbbított bejelentések száma (db)				
Bírósági eljárás	Indított perek száma (db)				
Bírósági eljárás	Folyamatban lévő perek száma (db)				
Bírósági eljárás	Lezárult perek száma (db)				
Bírósági eljárás	Közérdekű keresetek száma (db)				
Laboratóriumi vizsg. (élelmiszer/vegyipari)	Élelmiszeripari				
Laboratóriumi vizsg. (élelmiszer/vegyipari)	Kozmetikai				
Laboratóriumi vizsg. (élelmiszer/vegyipari)	Vegyipari				
Laboratóriumi vizsg. (élelmiszer/vegyipari)	Építőipari				
Laboratóriumi vizsg. (élelmiszer/vegyipari)	Gyermekjátékok és gyermekápolási cikkek				
Laboratóriumi vizsg. (élelmiszer/vegyipari)	Könnyűipari termékek				
Laboratóriumi vizsg. (élelmiszer/vegyipari)	Dohányipari				
Laboratóriumi vizsg. (mechanikai/villamos)	Játékok és gyermekápolási cikkek				
Laboratóriumi vizsg. (mechanikai/villamos)	Egyéb fogyasztási termékek				
Laboratóriumi vizsg. (mechanikai/villamos)	Egyéb vizsgálatok				
Laboratóriumi vizsg. (mechanikai/villamos)	Nyílt napon végzett				
Laboratóriumi vizsg. (mechanikai/villamos)	Média megjelenés				

Szervezeti felépítésre vonatkozó adatok

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Foglalkoztatottak száma összesen (fő)							

Foglalkoztatás	Megnevezés	2014
Osztályok szerinti bontásban		
Beosztás szerinti bontásban		
Tevékenység szerinti bontásban		

A tevékenység szerinti bontásnál becsülje meg, hogy a szervezeten belül kb. hány fő végez ilyen tevékenységet.
A becslést ne a teljes létszámhoz viszonyítva végezze!

13. melléklet: A megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek részére összeállított adatszolgáltatási tábla

Csoport	Megnevezés	2011	2012	2013	2014
Hatósági ellenőrzés	Ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Ellenőrzések kifogásolási aránya (%)				
Hatósági ellenőrzés	Ismételt ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Ismételt ellenőrzések kifogásolási aránya (%)				
Hatósági ellenőrzés	Fogyasztóvédelmi ellenőrzés (db)				
Hatósági ellenőrzés	Piacfelügyeleti ellenőrzés (db)				
Hatósági ellenőrzés	Reklámfelügyeleti ellenőrzés (db)				
Hatósági ellenőrzés	Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben foglaltak ellenőrzése (db)				
Hatósági ellenőrzés	Ellenőrzési- Vizsgálati Programon alapuló ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Panasz kivizsgálásán alapuló ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Riasztáson alapuló ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Saját kezdeményezésű ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Társhatósági megkeresésen alapuló ellenőrzések száma (db)				
Hatósági ellenőrzés	Soron kívüli ellenőrzések száma (db)				
Hatósági döntés	Határozatok száma (db)				
Hatósági döntés	Fellebbezések száma (db)				
Hatósági döntés	Végzések száma (db)				
Hatósági intézkedés	Elsőfokú hatósági intézkedések száma (db)				
Hatósági intézkedés	Kötelezésre irányuló intézkedések száma (db)				
Szankcionálás	Fogyasztóvédelmi bírságok száma (db)				
Szankcionálás	Fogyasztóvédelmi bírságok összege (Ft)				
Ügyfélkapcsolat	Ügyfélforgalom száma (fő)				
Ügyfélkapcsolat	Beérkezett kérelmek száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Kivizsgált kérelmek száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Elutasított kérelmek száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Tájékoztatást igénylő kérelmek száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Más hatósághoz továbbított kérelmek száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Közérdekű bejelentések száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Elutasított bejelentések száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Kivizsgált bejelentések száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Tájékoztatást igénylő bejelentések száma (db)				
Ügyfélkapcsolat	Más hatósághoz továbbított bejelentések száma (db)				

Csoport	Megnevezés	2014
Együttműködés	Azon állami szervezetek megnevezése, amelyekkel együttműködnek a tevékenységük során.	
Együttműködés	Azon civil szervezetek megnevezése, amelyekkel együttműködnek a tevékenységük során.	
Együttműködés	Azon nemzetközi szervezetek megnevezése, amelyekkel együttműködnek a tevékenységük során.	
Infrastruktúra	Számítógépek száma (db)	
Infrastruktúra	Számítógépek átlagos életkora (év)	
Infrastruktúra	Gépjárművek száma (db)	
Infrastruktúra	Gépjárművek átlagos életkora (év)	
Infrastruktúra	Irodák száma (db)	
Infrastruktúra	A szervezet által használt épület területe (m^2)	

Csoport	Megnevezés	2011	2012	2013	2014
Foglalkoztatás	Összesen (fő)				
Foglalkoztatás-Beosztás szerint	Felügyelőségvezető				
Foglalkoztatás-Beosztás szerint	Felügyelőségvezető-helyettes				
Foglalkoztatás-Beosztás szerint	Fogyasztóvédelmi felügyelő				
Foglalkoztatás-Beosztás szerint	Jogi ügyintéző				
Foglalkoztatás-Beosztás szerint	Munkavállaló				
Foglalkoztatás-Tevékenység szerint	Fogyasztóvédelmi ellenőrzés				
Foglalkoztatás-Tevékenység szerint	Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása				
Foglalkoztatás-Tevékenység szerint	Hatósági jogalkalmazás,intézkedés,döntés				
Foglalkoztatás-Tevékenység szerint	Fogyasztóvédelmi tájékoztatás (kommunikáció)				
Foglalkoztatás-Tevékenység szerint	Hatósági tanácsadás				
Foglalkoztatás-Tevékenység szerint	Panaszkezelés				
Foglalkoztatás-Tevékenység szerint	Piacfelügyeleti ellenőrzés				
Foglalkoztatás-Tevékenység szerint	Ügyfélszolgálat				
A foglalkoztatás tevékenység szerinti bontásnál becsülje meg, hogy a szervezeten belül kb. hány fő végez ilyen tevékenységet. A becslést ne a teljes létszámhoz viszonyítva végezze.					

14. melléklet: A fogyasztóvédelmi hatóságok létszámadatai 2011-2014

Szervezet megnevezése	2011	2012	2013	2014
Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	20	18	18	18
Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	12	12	12	12
Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	9	9	10	10
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	15	12	12	12
Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	46	41	41	41
Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	12	11	11	12
Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	15	13	13	13
Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	18	16	16	16
Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	18	14	14	13
Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	18	13	13	12
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	13	12	12	12
Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	13	11	11	11
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	**155**	**134**	**134**	**134**
Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	10	9	9	11
Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	30	28	28	28
Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	19	15	14	14
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	13	13	13	14
Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	11	9	9	9
Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	11	9	9	9
Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	15	13	13	13
Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	11	10	10	10
Megyei területi szervek összesen (fő)	**329**	**288**	**288**	**290**
Átlag megyei területi létszám (fő)	16	14	14	15
Központi és területi szervek összesen (fő)	**484**	**422**	**422**	**424**

Forrás: Saját összeállítás a 14-36/2011. (III. 1-10.) KIM utasítás, a 26/2012. (VIII. 24.) KIM utasítás a 36/2012. (X. 31.) KIM utasítás, a 3/2013. (I. 18.) KIM utasítás és a 11/2014. (XII. 23.) MvM utasítás alapján

15. melléklet: Szervezeti teljesítménymutatók listája

Tevékenység	Megnevezés (a kérdőívek alapján)	Cél
Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása	Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása (alkalmak, lehetőségek)	Növekedés
Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása	Fogyasztóvédelmi oktatások	Növekedés
Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása	Fogyasztók oktatása	Növekedés
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Sajtómegjelenések száma	Növekedés
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Kommunikáció	Növekedés
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Tájékoztatás-kérések száma	
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Fogyasztóknak átadott tájékoztató anyagok	
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Honlapról letöltött tájékoztató anyagok száma	
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Honlap-látogatások száma	
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Média megjelenések száma	
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Tájékoztató rendezvények és kiadványok száma vállalkozások részére	
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Fogyasztók általános tájékoztatása	A hatóság egyre több fórumon keresztül és módon tájékoztassa a fogyasztókat
Fogyasztóvédelmi tájékoztatás	Tájékoztatás-kérések megválaszolási időtartama	
Hatósági ellenőrzés	Piacfelügyeleti ellenőrzések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Piacfelügyeleti ellenőrzések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Piacfelügyeleti ellenőrzések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Piacfelügyeleti ellenőrzések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Hatósági ellenőrzések száma	Hasonló az előző évihez
Hatósági ellenőrzés	Hatósági ellenőrzések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Hatósági ellenőrzések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Hatósági ellenőrzések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Ellenőrzés szám	Meghatározott szám teljesítése
Hatósági ellenőrzés	Feltárt jogsértések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Kifogásolási arány	Csökkenés
Hatósági ellenőrzés	Jogsértések száma	Csökkenés
Hatósági ellenőrzés	Hatósági ellenőrzések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	A helyszíni ellenőrzések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	A helyszíni ellenőrzések száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Kereskedelmi forgalomban fellelt veszélyes termékek száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Fellelt veszélyes termékek száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Veszélyes termékek felkutatásának száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	RAPEX termékek megtalálásának száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Veszélyes termékek felderítésének száma (RAPEX)	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	Az ellenőrzések során talált, forgalomból kivont, veszélyesnek minősülő termékek száma	Növekedés
Hatósági ellenőrzés	A megtalált veszélyes termékek száma	Növekedés

Tevékenység	Megnevezés (a kérdőívek alapján)	Cél
Hatósági jogalkalmazás	Hatósági döntések száma	Hasonló az előző évihez
Hatósági jogalkalmazás	Határidőn túl meghozott határozatok száma	Csökkenés
Hatósági jogalkalmazás	Határidőn túl meghozott végzések száma	Csökkenés
Hatósági jogalkalmazás	Megsemmisítő/megváltoztató másodfokú döntések száma	Csökkenés
Hatósági jogalkalmazás	Elsőfokú döntések száma	Növekedés
Hatósági jogalkalmazás	Hatósági döntések száma	Jogszerűség
Hatósági jogalkalmazás	Sikertelenként lezárt ügyek aránya	
Hatósági tanácsadás	Hatósági tanácsadások száma	Növekedés
Laboratóriumi vizsgálat	Termékbiztonsági vizsgálatok száma	Növekedés
Laboratóriumi vizsgálat	Laboratórium értékelése az ügyfelek számára kiküldött megelégedettségi kérdőív alapján	Növekedés
Laboratóriumi vizsgálat	Mintavételezett termékek megfelelősége/nem megfelelősége	Nem megfelelők számának növekedése
Panaszkezelés	Személyes és telefonos ügyfélforgalom száma	Növekedés
Panaszkezelés	Ügyfélforgalom száma	Növekedés
Panaszkezelés	Ügyfélmegkeresések száma (személyes, telefonos, internetes)	Növekedés
Panaszkezelés	Határidőn túli ügyintézés	Csökkenés
Panaszkezelés	Ügyfél elégedettség	Növekedés
Panaszkezelés	Határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok száma	
Panaszkezelés	Határon átnyúló fogyasztói panaszok kezelésének időtartama	
Panaszkezelés	Alternatív vitarendező fórumon vagy más fórumhoz továbbított határon átnyúló panaszok száma	
Panaszkezelés	Eredményesen megválaszolt fogyasztói megkeresések száma	Növekedés
Panaszkezelés	Panaszügyintézés	Növekedés
Panaszkezelés	A panaszügyek száma	Növekedés
Panaszkezelés	Írásban beérkezett ügyek száma	Hasonló az előző évihez
Panaszkezelés	Ügyintézési határidő	Csökkenés
Egyéb	Költséghatékony működés	Növekedés
Egyéb	Nincs ilyen	
Egyéb	Fogyasztóbarát vállalkozások pályázóinak száma	Növekedés
Egyéb	Nincs ilyen	
Egyéb	Közigazgatási hatóságokkal folytatott szakmai egyeztetések száma	

Forrás: Saját összeállítás a kérdőíves megkérdezés alapján