

## FOGYASZTÓVÉDELEM

*A Képviselői Információs Szolgálat Infojegyzete a fogyasztóvédelem főbb területeit, magyar és európai uniós intézményrendszerét és aktuális kérdéseit tekinti át.*

### A fogyasztók alapvető jogai:

- a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz;
- a vagyoni-gazdasági érdekei védelméhez;
- az érdekképviselethez;
- a megfelelő tájékoztatáshoz, oktatáshoz;
- a hatékony jogorvoslat-hoz.

### A fogyasztóvédelem témái:

- szavatosság, jótállás;
- termékbiztonság, piac-felügyelet;
- megtévesztés, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok;
- a fogyasztók tájékoztatása (árfeltüntetés, termékösszetétel)
- a fogyasztói jog-érvényesítés eszközei.

A veszélyes termékek európai uniós riasztási rendszerébe (RAPEX) 2012-ben és 2013-ban is Magyarország küldte a legtöbb bejelentést.

A technikai fejlődés és a társadalom változásai folyamatosan új fogyasztói helyzeteket, problémákat teremtenek. Az e-kereskedelem és az online fogyasztás megjelenése a legjobb példa erre.

### A védelemre szoruló fogyasztó

Mindenki fogyasztó, amikor magánemberként árut vagy szolgáltatást rendel, vásárol, fizet elő vagy használ; s akkor is, ha egy áruval, szolgáltatással kapcsolatos reklám, tájékoztatás, ajánlat címzettje.

Az ember fogyasztóvá válásának gyökereit a társadalmi munkamegosztás kezdeteinél kell keresnünk, amikor a termékfelesleg megjelenése lehetővé tette, hogy az élelmet piacról is be lehessen szerezni. A fogyasztó kezdetől hátrányos helyzetben volt az eladóval szemben, mert híján volt az áruval kapcsolatos összes információnak.

Kiszolgáltatott helyzete csak fokozódott a piacgazdaság keretei között, a hatalmas árubőség és a piaci szereplők közötti verseny közepe. Márpedig az elégedett fogyasztó nélkülözhetetlen szereplője a jól működő piacgazdaságnak, védelme ezért állami feladattá vált.

### JOGI KERETEK

A fogyasztóvédelmi jog gyökerei a 20. század második felére nyúlnak vissza, mára már számos ország alkotmánya is tartalmazza a fogyasztóvédelem alapvetéseit. [Magyarország Alaptörvénye](#) is leszögezi, hogy Magyarország védi a fogyasztók jogait (Alapvetés, M cikk).

A fogyasztóvédelem átfogó és máig hatályos szabályozását az [1997. évi CVL. törvény](#) végezte el, amelynek szövegét azóta 43 alkalommal igazították a folyamatosan változó viszonyokhoz.

27 további törvény és 38 rendelet tartalmaz egy-egy meghatározott területen – például a gyógyszerellátásban, a hitelnyújtásnál, a kozmetikai termékeknél, a lakásépítésnél – érvényesítendő fogyasztóvédelmi vonatkozású szabályokat.

A gyakran aprólékos részletszabályok – akár a közüzemi számlák pontos megjelenítésére, akár a termékek üzletekben feltüntetett árának betűméretére, akár az üveg visszaváltásra vonatkozóan – minden esetben a fogyasztók kiszolgáltatottságát hivatottak csökkenteni.

A 2010-2014 közötti parlamenti ciklusban benyújtott 1462 törvényjavaslat mintegy 8 százalékának, 124 törvényjavaslatnak volt fogyasztó-

védelmi vonatkozása, s került ilyenként a Fogyasztóvédelmi bizottság 144. ülése valamelyikének napirendjére.

Az Európai Unió összes szakpolitikájában szintúgy prioritásként szerepel a fogyasztók biztonságának és jogainak védelme. Az uniós [Alapjogi Charta](#) leszögezi, hogy „*az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét*”.

A fogyasztóvédelem közösségi szintű szabályozásai, a minden tagország számára kötelezően alkalmazandó irányelvek is a fogyasztói alapjogok védelmét szolgálják.

Napjainkra azonban az Európai Unióban már tágabb horizontról szemlélik a kérdést: nem fogyasztóvédelemről, hanem **fogyasztói ügyekről** beszélnek jelezve, hogy a fogyasztói jogok védelme mellett kiemelt fontosságú a megbízható, kiszámítható piaci környezet biztosítása is a fogyasztók számára.

A fogyasztóügyre vonatkozó terjedelmes joganyag egyszerűsítésére, egységesítésére és korszerűsítésére az utóbbi években került sor. A 2013-2014-ben hatályba lépő, [fogyasztói jogokról szóló új irányelv](#) nyolc korábbi jogszabályt vált fel.

#### INTÉZMÉNYEK ÉS MŰKÖDÉSÜK

Az állami szerepvállalás nem merül ki a fogyasztóvédelem jogi kereteinek meghatározásában. Szükséges a lakosság ezirányú tájékoztatása, gondoskodni kell a jogszabályok betartásáról, s adott esetben lehetőséget kell biztosítani a jogorvoslatra.

#### Magyarország

A fogyasztóvédelemért és piacfelügyeletért felelős Nemzetgazdasági Minisztérium keretében működő Gazdaság szabályozásért Felelős Államtitkársághoz tartozik a 24 fős [Fogyasztóvédelmi Tanács](#), melynek feladata a kormányzati fogyasztóvédelmi politika összehangolása, a fogyasztóvédelmi szempontok beépítése a kormányzati munkába.

A tájékoztató-ellenőrző tevékenységet elsősorban a [Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság](#) (NFH) végzi. A különböző jogszabályok több mint 140 hatáskört telepítettek e hatósághoz és a kormányhivatalok keretein belül működő megyei fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez.

Több **hatóság** is ellát emellett fogyasztóvédelmi feladatokat egy-egy szűkebb, hatáskörének megfelelő területen.

A **helyi önkormányzat** képviselőtestülete a törvényeknél is szigorúbban szabályozhatja az üzletek, piaci árusok működését, a köztéri reklámok használatát. A **jegyző** felelős az üzletek, árusok, piacok működésének ellenőrzéséért és engedélyek kiadásáért.

Ha a fogyasztó a szolgáltatóval, eladóval, gyártóval keletkezett panaszát nem tudta rendezni, a **békéltető testülethez** fordulhat (minden megyében és a fővárosban is működik ilyen). Az ingyenesen igénybe vehető testület egyezségeit kíván elérni a felek között, s ha ez nem sikerül, maga hoz döntést, amely azonban nem kötelező érvényű a szolgáltatóra nézve. Amennyiben a vitát nem tudják rendezni, a felek természetesen bírósághoz is fordulhatnak.

#### *Megerősített fogyasztói jogok az Európai Unióban:*

*14 napos indoklás nélküli elállási jog pénzvisszafizetéssel;*

*rejtett költségek tilalma;*

*interneten, telefonon, postai úton kötött szerződések egységessé válása;*

*internetes vásárláskor „előre kipipált négyzetek” tilalma.*



A [Budapesti Békéltető Testülethez](#) 2013-ban 3239 ügy érkezett (3,3 százalékkal több az egy évvel korábinál). Leggyakoribbak

- a szavatossági, jótállási panaszok;
- a termékbemutatók, ahol eredeti szándékuk ellenére sok kiszolgáltatót fogyasztót vesznek rá vásárlásra;
- a tömegközlekedésben keletkező késések miatti kártalanítás körüli viták.

A fogyasztóvédelmi **civil szervezetek**, mint például az [Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület](#) a fogyasztók érdekeit szem előtt tartva kezdeményeznek eljárásokat, vizsgálatokat, véleményezik a fogyasztóvédelmi politika döntéseit, emellett tájékoztatási, tanácsadási, illetve oktatási tevékenységet végeznek.

### Európai Unió

A Bizottság fogyasztóügyi **biztosa** felel a közösségi jogszabály-tervezetek kidolgozásáért és végrehajtásáért.

Az [Egészség- és Fogyasztóügyi Főigazgatóság](#) (DG SANCO) ügyel arra, hogy a forgalomba kerülő áruk és szolgáltatások biztonságosak legyenek, s a fogyasztói jogok ne sérüljenek. Itt készülnek a jogszabály-tervezetek, s a Főigazgatóság vizsgálja az elfogadott jogszabályok alkalmazását is.

A [Foglalkoztatás, Szociálpolitika, Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Ügyek Tanácsa](#) (EPSCO) a területen illetékes tagállami miniszterek tanácskozó szerve, mely évente általában négy alkalommal ülésezik. Fogyasztóvédelmi ügyekben előkészítő szerve a fogyasztóvédelmi és információs munkacsoport.

Az Európai Parlament illetékes bizottsága a 41 tagú [Belső piaci és fogyasztóvédelmi bizottság](#) (IMCO).

A legtöbb, [Európai Bíróságra](#) került ügy fogyasztóvédelemmel, munkaüggyel vagy adózással van kapcsolatban. (Az Európai Bírósághoz magánszemélyek nem fordulhatnak,

ügyeiket legfeljebb a nemzeti bíróságok továbbbíthatják Luxemburgba.)

Az egyik legjelentősebb európai fogyasztóvédelmi szervezet az [Európai Fogyasztók szervezete](#) (BEUC).

## FELADATOK

### Magyarországon:

- a kiszolgáltatott helyzetben levő fogyasztók (kiskorúak, időskorúak, fogyatékkal élők) fokozott védelmét szolgáló rendelkezések kidolgozása;
- új fogyasztói csoportok létrehozásának tilalma;
- a termékbemutatókat szervező vállalkozások bejelentési kötelezettsége;
- a vásárló nem csak a vele szerződött eladóval, hanem közvetlenül a gyártóval vagy a kereskedővel szemben is érvényesíthető szavatossági jogainak (termékszavatosság) biztosítása;
- a rezsicsökkentéssel kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatási kötelezettségek, vala-

mint a pénzügyi szolgáltatók fokozott ellenőrzése;

- fogyasztóvédelmi referensek kötelező alkalmazása a legnagyobb kereskedelmi cégeknél;
- a jótállási jegyek időtállóságának biztosítása (ezentúl nem készülhetnek idővel elhalványuló szöveggel hőpapírra).

### Az Európai Unióban:

- a jelenleg érvényben levő [fogyasztóvédelmi program](#) (2014–2020) végrehajtásához a Bizottság 197 millió eurós költségvetést irányozott elő;
- az utasjogok és különösen a légiutas jogok megerősítése;
- a dohánytermékek forgalmazásának szigorítása;
- a mobilalkalmazásokkal (döntően játékokkal) kapcsolatos fogyasztóvédelmi problémák kezelése;
- a mobiltöltők kötelező egységessé tétele.

### Források:

- [1997. évi CLV. törvény](#) a fogyasztóvédelemről
- [Magyarország 2014-ig szóló IV. középtávú Fogyasztóvédelmi Politikája](#)
- Az Európai Parlament és a Tanács [2011/83/EU](#) irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól
- [Fogyasztói ügyek](#). Közérthetően az Európai Unió szakpolitikáiról. Európai Bizottság, Brüsszel, 2013.
- [Petrik Sándor: A fogyasztóvédelem intézmény- és szabályozási rendszere](#). Előadásvázlat. Szegedi Tudományegyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, 2014. március 10.

Készítette: Dr. Samu Nagy Dániel  
Képviselői Információs Szolgálat  
E-mail: [infoszolg@parlament.hu](mailto:infoszolg@parlament.hu)



ORSZÁGGYŰLÉS HIVATALA KKI

Internet: [www.parlament.hu/infoszolg](http://www.parlament.hu/infoszolg)  
Intranet: [intra.parlament.hu/infoszolg/](http://intra.parlament.hu/infoszolg/)  
Tel.: (1) 441-4529; (1) 441-6486

Az információs jegyzet az országgyűlési képviselők tájékoztatása céljából készült.  
A dokumentum az összeállítás elkészültének időpontjában fennálló aktuális helyzetet mutatja be.  
Az információs jegyzet szerzői jogvédelem alatt áll.