

A FOGYASZTÓVÉDELEM INTÉZMÉNY-, ÉS SZABÁLYOZÁSI RENDSZERE

PETRIK SÁNDOR igazgató

*Csongrád Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

2014. március 10.

A FOGYASZTÓVÉDELEM INTÉZMÉNY RENDSZERE

- Az országgyűlés fogyasztóvédelmi bizottsága
- A fogyasztóvédelemért felelős miniszter
 - Fogyasztóvédelmi Tanács
 - Középtávú fogyasztóvédelmi politika
- Fogyasztóvédelmi hatóság
 - Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
 - Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek a kormányhivatalok szervezetében
- Európai Fogyasztói Központ

A FOGYASZTÓVÉDELEM INTÉZMÉNY RENDSZERE

Fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező további hatóságok

- Gazdasági Versenyhivatal - GVH
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Osztály
- Nemzeti Élelmiszer-lánc Biztonsági Hivatal - NÉBIH
- Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat - ÁNTSZ
- Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal
- ÉMI Felvonó és Mozdólépcső Felügyelet
- Gyógyszerészeti és Egészségügyi Intézet
- Magyar Földtani és Bányászati Hivatal
- Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal
- Nemzeti Közlekedési Hatóság
- Nemzeti Munkaügyi Hivatal Munkavédelmi és Munkaügyi Igazgatóság
- Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság - NMHH
- BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság
- Rendőrség
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal

A FOGYASZTÓVÉDELEM INTÉZMÉNY RENDSZERE

A helyi önkormányzatok fogyasztóvédelmi szerepe

- fogyasztóvédelmi önszerveződések támogatása
- képviselőtestület – ármegállapító feladat
- jegyző – kereskedelmi hatóság – bejelentés, engedélyezés, nyilvántartás

Példa: Hódmezővásárhely Mj. Város Önkormányzata

- 2013-ban „Fogyasztóbarát Város”
- Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Iroda

A FOGYASZTÓVÉDELEM INTÉZMÉNY RENDSZERE

A fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek

- Értékfeltáró munka
- Általános szerződési feltételek figyelemmel kísérése
- Fogyasztók képviselői érdekegyeztető fórumokon, testületekben
- Közérdekű keresetek indítása
- Jogszabály véleményezés
- Közreműködés a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában
- Tanácsadó irodák, tájékoztató rendszerek működtetése
- Oktatások, tájékoztató előadások szervezése
- Nyilvánosságra hozatal
- Nemzetközi szervezetekben való részvétel
- Közreműködés a nemzeti szabványosításban

A FOGYASZTÓVÉDELEM SZABÁLYOZÁSI RENDSZERE

Magyarország Alaptörvénye

„Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait.”

Fogyasztói jogok:

- a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz,
- a vagyoni érdekek védelméhez,
- a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz,
- a hatékony jogorvoslatához,
- az egyesületeken keresztül történő fogyasztói érdekképviselethez

A FOGYASZTÓVÉDELEM SZABÁLYOZÁSI RENDSZERE

- Törvényszintű szabályok
- Kormányrendeletek
- Miniszteri rendeletek

Ezek a jogszabályok több mint 140 hatáskört telepítettek a fogyasztóvédelmi hatósághoz és felügyelőségekhez.

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG ELJÁRÁSÁNAK SZABÁLYAI

Döntően a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) és a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. (Ket.) törvény határozzák meg.

Speciális viszony: elsődlegesen az Fgytv. eljárásjogi szabályai érvényesülnek, és a Ket. előírásait csak az Fgytv. eltérő rendelkezése hiányában kell alkalmazni

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG ELJÁRÁSÁNAK SZABÁLYAI

Az Fgytv. hatálya a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti, vagy érintheti.

Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában 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, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG ELJÁRÁSÁNAK SZABÁLYAI

Joghatóság, hatáskör, illetékesség

Joghatóság: Magyarország területén a magyar hatóság jár el

Hatáskör: rendelkezik-e eljárási és döntési jogkörrel

Iletékesség: azonos hatáskörű hatóságok országos és közigazgatási területegység szerinti illetékessége

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG ELJÁRÁSÁNAK SZABÁLYAI

A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre és illetékessége

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi az Fgytv.-ben – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalkorúak védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozás válaszirat küldésére vonatkozó – békéltető testületi eljárásban fennálló – kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG ELJÁRÁSÁNAK SZABÁLYAI

Ezen túlmenően a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG ELJÁRÁSÁNAK SZABÁLYAI

Az előzőeken túl a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult ellenőrizni:

- az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
 - a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
 - a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
 - a fogyasztói panaszok intézésére,
 - a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
 - a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
 - a fogyasztók tájékoztatására
- vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG ELJÁRÁSÁNAK SZABÁLYAI

Mindezek mellett ellenőrzi:

- az általános szerződési feltételeket – fogyasztóra hátrányos feltétel,
- a termék biztonságát és megfelelőségét – általában non-food,

továbbá

- jótállás szavatosság
- általános kereskedelmi feltételek
- gazdasági reklámok,
- hírközlési szolgáltatók,
- elektronikus kereskedelem,
- árubemutatók,
- közüzemi szolgáltatók

Fogyasztóvédelmi Hatóság – Szigorú szankciók, gyorsan változó jogi szabályozás, és a hadműveletek, kommandók kora - „Csillagszóró hadművelet”

ALTERNATÍV ESZKÖZÖK, KEZDEMÉNYEZÉSEK

2010 a szemléletváltás éve

- Ügyfélszolgálatból - **Hatósági Tájékoztató Irodák**
- Utólagos, szigorú szankciók helyett a jogsértések megelőzése – **Együttműködés**
- A vállalkozásokra csak akkor rójunk ki anyagi szankciót, ha az első esetben alkalmazott kötelezés, vagy figyelmeztetés nem vezetett eredményre.

POZITÍV MEGKÜLÖNBÖZTETÉS

Segítő jellegű hatósági ellenőrzés

Pozitív Lista – 2011. március

Mára több mint **2.181** vállalkozás szerepel az adatbázisban (23 vállalkozás került törlésre)

Csongrád megye 139 vállalkozása található meg a listában

www.nfh.hu

POZITÍV MEGKÜLÖNBÖZTETÉS

Nemzeti Fogyasztói Termékkosár - 2011. november

Biztonságos, minőségi, fogyasztóvédelmi szempontból megfelelő termék
Hónap terméke (2014. február hónapban - súrolószerek)

Minőségi termékek – díjazott termékek (Magyar Termék Nagydíj; Kiváló Magyar Élelmiszer...)

www.termekkosar.hu

MEGERŐSÍTÉS

Fogyasztóvédelmi konzultáció – 2012. július

Pozitív kiemelés – a fogyasztók **80 %-a „vevő”** az alternatív ösztönző eszközökre

Magyar termékek – a válaszadók **2/3-a** szükségesnek ítéli befolyásolni az üzletek kínálatát

A szabályozás szigorítása, a hatóság lehetőségeinek bővítése – a választ adó fogyasztók **3/4-e** a szavatossági és jótállási ügyekben, a szolgáltatások területén és a termékbemutatóval egybekötött kirándulások tekintetében.

A KONZULTÁCIÓ FONTOS TANÚSÁGA:

A fogyasztók 80 %-a véli úgy, hogy

- Magyarországon még nem tart ott a vállalkozói kultúra, hogy csökkenteni lehetne a szabályok mennyiségén,
- a hatóságoknak azonban az ellenőrzések során azokra a vállalkozásokra kell koncentrálniuk, ahol szándékosan megtevéstik és megkárosítják az embereket.

MAGYARORSZÁG IV. KÖZÉPTÁVÚ FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKÁJA

Többek között:

A fogyasztóvédelem állami intézményrendszerének fejlesztése

Fogyasztóbarát embléma feltételrendszerének kidolgozása – 2012. március

Pozitív lista fejlesztése

Kiszámítható és átlátható jogalkalmazás, arányos és következetes szankcionálási gyakorlat alkalmazása – Fogyasztóvédelmi törvény módosítása - 2012. július

FOGYASZTÓBARÁTTANÚSÍTÁSI RENDSZER

Célja:

- a vállalkozások közül kiemelje és a fogyasztók figyelmébe ajánlja a jogkövető magatartáson túli eszközökkel a fogyasztók bizalmát és elégedettségét növelő és fenntartó cégeket
- a megfogalmazott kritériumok nyilvánosságra hozatalán és az eredmények kihirdetésén keresztül növelje a fogyasztói tudatosságot és a fogyasztói kultúrát
- ösztönözze a vállalkozásokat a fogyasztók bizalmát és elégedettségét fokozó tevékenység végzésére, innovatív ötletek és megoldások kidolgozására, a fogyasztói kultúra és tájékozottság növelésére.

FOGYASZTÓBARÁTTANÚSÍTÁSI RENDSZER

A minősítés odaítélése **pályázati rendszerben** működik

A sikeresnek minősített vállalkozás jogosultságot szerez a „**Fogyasztóbarát**” védjegy viselésére.

Az odaítélés **minimumfeltétele** a jogszabályi kötelezettségek maradéktalan betartása és az, hogy a vállalkozás korábbi tevékenysége során sem sértett jogszabályi rendelkezéseket.

FOGYASZTÓBARÁTTANÚSÍTÁSI RENDSZER

Pályázni az alábbi fő témakörökben lehet:

- fogyasztóbarát ügyfélszolgálat
- fogyasztói tudatosságot ösztönző tájékoztató rendszer
- hazai elkötelezettségű vállalkozás
- kiemelt figyelmet igénylő fogyasztók védelmét és segítségét szolgáló rendszerek
- fenntartható fogyasztás, társadalmi felelősségvállalás

www.nfh.hu

FOGYASZTÓBARÁTTANÚSÍTÁSI RENDSZER

Csongrád megyében három vállalkozás nyújtott be sikeres pályázatot.

Az országban hatodikként, de a fürdők közül elsőként kapott Fogyasztóbarát Tanúsítványt a **Ligetfürdő Kft.** Által üzemeltetett **Napfényfürdő Aquapolis Szeged.**

Határon átnyúló panaszkezelési gyakorlat kialakítása – Együttműködés a Zentai Fogyasztóvédelmi Központtal

FOGYASZTÓBARÁTTANÚSÍTÁSI RENDSZER

Az utazási irodák közül szintén elsőként kapott Fogyasztóbarát Tanúsítványt a **PROKO Kft.** általa üzemeltetett **ProkoTravel utazási iroda**

A pályázatában kidolgozott és üzemeltetett tájékoztatási rendszer a fogyasztói jogok, reklamációs és jogorvoslati lehetőségek világos ismertetésére, az árak hatékony kommunikációjára és a fogyasztói visszacsatolások ösztönzésére alapul.

ANGOL NYELVŰ FOGYASZTÓBARÁT TANÚSÍTÁSI RENDSZER

A tanúsítvány elnyerésének **alapfeltétele** a magyar „Fogyasztóbarát Vállalkozás” védjegy megszerzése, továbbá a pályázó vállalkozásnak a **határon átnyúló fogyasztóvédelem** és az Európai Fogyasztói Központ vonatkozásában – elsősorban a tájékoztatás és a panaszkezelés területén – további vállalásokat, többletszolgáltatásokat kell nyújtania.

ANGOL NYELVŰ FOGYASZTÓBARÁT TANÚSÍTÁSI RENDSZER

A külföldi fogyasztók bizalmának erősítése céljából.

Az angol nyelvű Fogyasztóbarát Tanúsítványt a **Ligetfürdő Kft.** által üzemeltetett **Napfényfürdő Aquapolis Szeged.**

Határon átnyúló panaszkezelési gyakorlat kialakítása az EFK-val

www.nfh.hu; www.magyarefk@nfh.hu

KÖSZÖNÖM A MEGTISZTELŐ FIGYELMŰKET.

További információk:

www.nfh.hu; www.csmkh.hu