

Erősödik a fogyasztóvédelem

Egyre nagyobb szerep hárul a területen ténykedő civil szervezetekre · A békéltetőtestületek feladata lesz a viták rendezése

Nemcsak a fiatalok és az idősek, hanem a fizikai vagy szellemi fogyatékoságuk miatt különösen kiszolgáltatott vásárlók védelmét is kiemelt feladatként kezeli a 2016-os fogyasztóvédelmi politika. A kormányhatározatként kihirdetett ütemterv célként nevesíti a vállalkozások felkészítését, emellett növekedhet a civil szervezetek prevencióban betöltött feladata is. A jövőben a bíróságok helyett a békéltetőtestületek lehet a főszerep a vitás helyzetek rendezésében.

■ BODACZ PÉTER

Néhány nappal a tavalyi év vége előtt közzétette a kormány a 2016-ra vonatkozó fogyasztóvédelmi politikáját. A szakhatóságok és a területen ténykedő civil szervezetek munkáját segítő és összehangoló iránymutatás egy átfogó, uniós szintű stratégia része, amelynek megvalósítása négy évvel ezelőtt kezdődött és 2018-ig tart. A Magyar Közlönyben megjelent V. közpártúv fogyasztóvédelmi politika címet viselő kormányhatározat kiemelten szól a fogyasztóknak a digitális piac jelentette kihívásokra való felkészítéséről, valamint az egészségudatos fogyasztási szokások kialakításáról. A jogszabály értelmében a kabinet vizsgálni fogja, milyen intézkedések szükségesek a gyermek-, illetve tanköteles kortúak körében a tudatos fogyasztóvá válás elősegítése érdekében. A megkülönböztetett figyelem az ütemterv szerint jövő év végéig biztosan tart, a tapasztalatokat várhatóan ekkor értékeli ki.

A fiatalok mellett kiemelt csoportot képeznek a koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatékosságuk miatt különösen kiszolgáltatott fogyasztók is. Az ő vé-



A vállalkozókat és a vásárlókat is segítik a 2016-os fogyasztóvédelmi politika célkitűzései

FOTÓ: BÉRES ATTILA

delmüket szolgáló jogszabályok – különös tekintettel az árubemutatóval egybekötött termékértékesítést korlátozó törvény – érvényesítésének fokozott hatósági vizsgálata, továbbá az e célkitűzés érdekében szükséges jogszabályok kidolgozása szintén kiemelt terület lesz a minisztériumok számára. Az említett törvény egyébiránt igen szigorú feltételeket szab a korábbi tapasztalatok alapján a hiszékeny emberek, nyugdíjasok lehúzására szakosodott árubemutató-szervezőkkel szemben: talán a legfontosabb változás, hogy a jövőben a cé-

gek kötelesek lesznek a megyeszékhelyeken és a rendezvények helyszínén ügyfélszolgálatot üzemeltetni. Ezáltal csökken a lehetőség annak, hogy a termékértékesítők a társaságok.

Lényegesen javulhat a szabályokkal, előírásokkal kapcsolatos tájékoztatás is: a határozat a fejlesztési tárcának előírja a fogyasztóvédelmi ábécé létrehozását és terjesztését. Ez egy olyan egységes ismeretár, amely minden, a fogyasztók érdekeit védő ismeretanyagot tematikus, áttekinthető,

könnyen érthető és értelmezhető formában tartalmaz. Emellett a csapból is a témával kapcsolatos ismeretek, információk fognak folyni: szintén a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM) dolga lesz gondoskodni a fogyasztóvédelmi témakörök médiában való megjelenéséről.

Segítségére számíthatnak a vállalkozások is, az őket érintő fogyasztóvédelmi információk különböző tájékoztató anyagokban lesznek elérhetők számukra. Ezek összeállításánál kiemelt figyelmet kell fordítani azok könnyen értel-

mezhetőségére, kezelhetőségére. Az anyagok közvetítésében fontos szerepet lesz a szakmai kamaráknak is.

Folytatva a korábbi években eredményesnek bizonyult gyakorlatot, a kormány a szakhatóságok közreműködésével a prevenciót, a pozitív ösztönzést, valamint a vitás helyzetek lehetőség szerint bíróságon kívüli rendezését igyekszik ösztönözni. Ennek szellemében az online kereskedelemmel kapcsolatos jogkövetés előmozdítása érdekében folyamatosan frissítik a Mintawebáruház honlapját. A vál-

lalkozások jogkövető magatartásának elősegítése érdekében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) fejlesztheti a már korábban létrehozott preventív és alternatív ösztönző eszközöket, a pozitív listát, illetve a fogyasztóbarát tanúsítási rendszert. A kormányrendelet értelmében javulhat a fogyasztóvédelmi civil szervezetek, az NFH, valamint a békéltetőtestületek együttműködése is. Utóbbiak feladatai tovább bővíülhetnek az uniós irányelvek hazai jogrendbe való átültetésével, amelyek szabályozzák egyebek között az online vita rendezést. Ezen a téren egyébiránt már tavaly is jelentős változások mentek végbe, a vitába keveredett vállalkozásnak ugyanis kötelessége képviseltni magát a békéltető testületi tárgyaláson. Mindennek eredményeként a vitás ügyek jó része nem is kerül a bíróságok elé. A békéltetőtestületek növekvő szerepét mutatja továbbá az is, hogy a szervezet kínálta lehetőségek ismertetésére médiakampány indul. A kormányhatározat előírja továbbá, hogy a területen érintett minisztériumok – az NFM mellett a vidékfejlesztési, a nemzetgazdasági, az emberierőforrás-tárca, valamint a Miniszterelnökség – folyamatosan vizsgálják a meglévő jogszabályok összehangoltságát és teljesülését, illetve szükség esetén javasolják azok módosítását.

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) támogatja a fogyasztóvédelmi politika célkitűzéseit. A szervezet honlapján közzétett összefoglaló megjegyzi ugyanakkor, hogy az új feladatok hatékony ellátása érdekében szükség van a megfelelő anyagi források biztosítására. A FEOSZ üdvözölte, hogy a fiatalok mellett a kiszolgáltatott fogyasztók védelme is kiemelten szerepel a kormányhatározatban.

Máig kell visszavinni a tűzijátékot

■ MUNKATÁRSUNKTÓL

Január 5-ig, azaz máig kötelesek visszaszolgáltatni a vásárlók a szilveszterkor fel nem használt pirotechnikai eszközöket. Mint arra a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság a két ünnep között kiadott közleményében felhívta a figyelmet, a tűzijátékok és egyéb, az év végi, év eleji ünneplés fényét emelni hivatott eszközöket a vásárlás helyére kell visszavinni, a kereskedőnek pedig kötelessége azokat külön díj felszámolása nélkül átvenni, és a termékek árát visszafizetni.

A tapasztalatok szerint egyébiránt a pirotechnikai eszközök használatának időszakos legalizációja óta lényegesen csökkent a visszaélések száma, az értékesítési és felhasználási szabályokat a legtöbben betartják. A legfontosabb szabály, hogy ilyen termékeket csak szaküzletben szabad vásárolni december 28-a és 31-e között, mint ahogy a visszavétel is csak ezekben a boltokban oldható meg. A terméket be kell sorolni különböző pirotechnikai osztályokba: az 1-es és a 2-es kategóriába azok a termékek tartoznak, amelyeket egész évben megvásárolhatunk, mint például a tortagyertya vagy csillagszóró. Külön szabályozás a 3-as kategóriájú, veszélyesebb termékekre vonatkozik.

Autóbérlés kisebb rizikóval

A legnagyobb cégek önkéntes vállalásai révén kevesebb kellemetlen meglepetéstől kell tartani

Az autókölcsönző cégek önkéntes – Brüsszel által ösztönzött – önkorlátozó lépései révén idén már lényegesen áttekinthetőbb feltételekkel bérelhetünk gépkocsit, mint ezt megelőzően. Átláthatóbb szabályokat vezettek be az üzemanyag-használatot, valamint a szolgáltatáshoz kapcsolódó biztosításokat és a kauciót illetően, s javult az internetes foglalásokkor nyújtott tájékoztatás is.

■ BODACZ

A légi közlekedés rohamos bővülésével jelentős növekedést könyvelhetnek el az olyan, jellemzően az ágazathoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások is, mint az autóbérlés. A bérautók használata a cégek weboldala és ár-összehasonlító portálok tanúsága szerint megfizethető és rugalmas megoldást kínál az utazóknak, kellemetlen meglepetések ugyanakkor könnyen adódhatnak. Ezek hátterében nem feltétlenül a szolgáltatók kifogásolható magatartása, hanem a szolgáltatási feltételek összetettsége és ezzel összefüggésben a fogyasztói ismeretek hiánya áll. Ezt a helyzetet elégezte meg néhány hónappal ezelőtt az Európai Bizottság, amely a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságokkal közösen sikerrel bírta rá a



A korábbinál átláthatóbb tájékoztatással számolhatnak az autókölcsönzők ügyfelei

FOTÓ: HEGEDŰS MÁRTA

legnagyobb autókölcsönző társaságokat arra, hogy önként vállalásokat fogalmazzanak meg. A fogyasztók érdekeit szem előtt tartó intézkedések zöme ez évtől érvényes.

Európa öt legnagyobb autókölcsönző társasága – az Avis-Budget, az Enterprise, a Europcar, a Hertz és a Sixt – még a nyár folyamán állapodott meg arról, hogy jelentős mértékben felülvizsgálja a fogyasztókkal szemben tanúsított gyakor-

latát. A társaságok vállalták, hogy elősegítik az ajánlatok nagyobb átláthatóságát az online foglalások során, valamint egyértelmű tájékoztatást ígértek az összes kötelező díjról és az opcionális extrákról, a legfontosabb bérleti feltételekről és követelményekről, ideértve a fogyasztó kártyájára terhelt letétet, azaz a kauciót is. Javult a tájékoztatás a választható felelősségátvétel és biztosítási termékekről,

azok áráról, a kivételekről és az alkalmazandó önrészről is. Legalább ennyire fontos változás, hogy az üzemanyag-használatra vonatkozóan átláthatóbb szabályozást vezettek be, valamint méltányosabbak és világosabbak lettek a járműellenőrzési eljárások.

Az idei évtől javulhat az utólagos díjakkal kapcsolatos gyakorlat is: az ügyfélnek érdemi lehetősége nyílik vitatni bármely káreseményt,

mielőtt fizetnie kell. A cégek vállalása szerint nem vonnak le a kaucióból aránytalanul nagy összeget, ha a gépkocsi megsérülne; azaz nem fordulhat elő olyan eset, hogy egy apróbb, száz euróval javítható sérülés okán a teljes, akár ezereurós letétet elveszíti az ügyfél.

A bizottsági fellépést az tette indokoltá, hogy az elmúlt években sokat romlott a helyzet ezen a területen: az uniós tagállamok hatóságaihoz érkező, autóbérlésekkel kapcsolatos fogyasztói panaszok jelentősen emelkedtek – a 2012-es 1050 esetről 2014-ben több mint 1750-re. – Nagyon egyszerű az interneten lefoglalni egy bérautót, felvenni azt egy országban, és leadni egy másikban. Am az autóbérlési feltételek néha sajnos túl tágran értelmezhetők, vagy nem eléggé világosak. A fogyasztókra így gyakran pótlólagos, nem tervezett költségek hárultak – fogalmozott a vállalkozások tétő alá hozása kapcsán a jogérvényesülésért, a fogyasztópolitikáért és a nemek közötti esélyegyenlőségért felelős uniós biztos. Vera Jourová szavai szerint jó irányba mutat a szolgáltatók kötelezettségvállalása, amivel kapcsolatban méltatta a tagállamok szakhatóságainak munkáját is. A bizottság és a szakhatóságok a jövőben is figyelni fogják a területet, és szükség esetén további vállalásokra ösztönözhetik az autókölcsönző cégeket.