

## Miről is szól az új fogyasztóvédelmi stratégia?

Bővülő hatósági jogkörök a fogyasztóvédelemben, egyszerűbb ügyintézés a vásárlói panaszok intézésekor, öntudatosabb, felkészültebb állampolgárok – többek között erről is szól az új fogyasztóvédelmi stratégia.

Átláthatatlan közüzemi számla, külföldön hagyott csoport, kihagyhatatlan alkalom több éves elkötelezettséggel, veszélyes gyermekjáték, meglepetés felvágott, csapda az interneten, óriási akció kétszer annyira – társadalmi vitán a kormány új fogyasztóvédelmi stratégiája.

Ennek megalkotását dr. Kathi Attila, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság stratégiai kabinetjének vezetője szerint többek között az indokolja, hogy jobban rá lehessen irányítani a figyelmet a fogyasztóvédelem területén meglévő információhiányra. Nemcsak a hatóságnak kell ugyanis ismerni azokat a jogszabályokat, amelyeket a kereskedőknek be kell tartani. Ezeket az információkat egyrészt el kell juttatni az érintett vállalkozásokhoz, illetve számos olyan ismeret van, amellyel a fogyasztónak kellene tisztában lennie, hogy – egyebek közt – egy vita rendezés folyamatában eredményesen tudjon fellépni.

Például szavatossági, jótállási vita esetén – valami elromlott, és visszaviszi a vásárló – a tapasztalat az, hogy két helyen van információ hiány. Egyrészt a kereskedőnél - aki előfordul, hogy 2003-as szabályokra hivatkozva utasítja vissza az egyébként jogos panaszt –, valamint a fogyasztónál, aki nem tudja milyen jogai vannak. Kathi Attila szerint ha valaki nincs birtokában azoknak az ismereteknek, amivel érdemi vitapartnerévé válik a vállalkozásnak, akkor reklamációjának elutasításakor lehet, hogy úgy véli, biztosan a kereskedőnek van igaza. Itt nem csupán egy egyszerű cipőcseréről lehet szó, hanem nagy összegű közüzemi számlatartozásokról, amelyek komoly kiadást jelenthet a fogyasztónak.

Szép Gábor, a Teszt és Piac Fogyasztóvédelmi Egyesület elnöke szerint a fogyasztóvédelmi stratégia indoka, hogy az kijelölheti azokat az irányokat és célokat, amely alapján a fogyasztókat az említett kétes helyzetekben meg lehet védeni, illetve segíteni lehet abban, hogy ő is tisztában legyen a jogaival és lehetőségeivel. Például a stratégia tartalmazza, hogy a fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása kiemelten fontos, ami hozzájárul ahhoz, hogy gyakorlati lépések történjenek az állampolgárok felkészültségének elősegítésére.

A stratégia vitaanyagában szerepel az is, hogy a fogyasztót a jogi szabályozás középpontjába kell helyezni. Erre lehet azt mondani, hogy egy idea, de ez a gyakorlatban megvalósul, s valóban olyan jogszabályok születnek, amelyek a fogyasztókat védik, akkor ez egy nagyon fontos lépés – mondta Szép Gábor. A egyesületi elnök szerint ugyanis jelenleg vannak olyan jogszabályok, amelyek eléggé megengedőek a vállalkozásokkal szemben, illetve nem egyértelműek.

Az egyesületi elnök a stratégiával kapcsolatban kritikaként fogalmazta meg: nagyon sokat lehet olvasni a tervezetben arról, hogy a hatóságnak miként kellene kiszélesíteni a jogkörét, miközben arról nincs szó, hogy jogszabályokat kellene megváltoztatni ahhoz, hogy a fogyasztók jobban védve legyenek bizonyos vállalkozások ellen, amelyek megpróbálnak a jog eszközével visszaélni, és nem eleget tenni a vásárlók jogos igényeinek.

Kathi Attila szerint lehet, hogy a hiányolt részek el vannak rejtve a vitaanyagban, de a hatóság számára teljesen egyértelmű, hogy a stratégia elfogadásával egyidejűleg, illetve azt követően sor kerül több olyan jogszabályi változtatására, amely ténylegesen jobban tudja védeni az eddigieknél a fogyasztók érdekeit. Például nem biztos, hogy jó az a szabályozás, amely szerint csak természetes személy lehet fogyasztó egy jogvitában. Ez alapján ugyanis sem egy mikro-vállalkozás, sem egy társasház nem szállhat vitába a szolgáltatóval - mondta Kathi Attila.

Több olyan változtatás is indokolt, amely a jogérvényesítést segíti. Jelenleg például nincs olyan szabály, amely határidőt szabnak a hibás áru kijavítására, nem elég egyértelmű, hogy mit jelent a feltűnő értékaránytalanság egy javítás és csere esetén. Ezek mellett biztos, hogy a szavatossági, jótállási szabályokhoz is hozzá kell nyúlni. Kathi Attila elmondta még, ha a stratégia tervezetének megfelelően a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jogosítványai bővülnek, és a szervezet általános fogyasztóvédelmi hatáskört kap, az abba az irányba visz, hogy a segítségre szoruló állampolgárnak panaszos ügyével ne kelljen sok helyre mennie.

forrás: <http://promenad.hu/>

[http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/jogi\\_kalauz/fogyved\\_starteg/strategia110527.html](http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/jogi_kalauz/fogyved_starteg/strategia110527.html)