

ZOLTÁN ÖDÖN

Fogyasztóvédelem és fogyasztói magatartás

Az elmúlt évtizedekben a fogyasztóvédelemről sok szó esett: teljesen vagy részben ezt a célt szolgáló jogszabályok tömege látott már napvilágot, s még több azoknak az írásoknak (könyveknek, tanulmányoknak, cikkeknek és más irodalmi termékeknek) a száma, amelyeknek a témája a fogyasztók védelme volt. Erről azonban — minthogy mindannyiunkat közélről érintő kérdéssről van szó — nem lehet eleget beszélni. A téma fontossága és nap mint nap jelentkezése ugyanis az állandó napirenden tartást igényli. Valamennyiünk érdekében. S ez a folyamat nem szakad — de nem is szakadhat — meg. Ide sorolnak az alábbi gondolatok is.

I. A fogyasztóvédelemről általában

Végző soron a fogyasztás a célja a termékek termelésének. J. M. *Keynes* szélesebben fogalmaz. Miként az egyik munkájában¹ írta: "A fogyasztás a célja és a tárgya minden gazdasági tevékenységnek." A gazdaságnak és ezen belül a termelésnek ez a magasztos célja azonban egymagában korántsem emel védőpajzsot a fogyasztók megkárosítása elé. Még az sem, hogy az egész termelés végző soron általában a fogyasztók szükségleteihez igazodik.

A termelésnek a fogyasztáshoz igazodása, e két jelenség összhangjának a biztosítása a maga egészében dicsérendő és elismerésre méltó általános kívánalom. Sajnálatos módon azonban a kép mégsem ilyen gyönyörű, különösen ha a dolog mélyére kívánunk hatolni. Persze, általánosságban igaz, hogy a termelés célja a fogyasztás, hiszen bármit is azért termelnek, hogy a terméket így vagy úgy fogyasszák, valamilyen szükséglet céljára felhasználják. Ez az általános igazság azonban a fogyasztókat nem teszi boldoggá. A termelőknek nem az a közvetlen céljuk, hogy az egyes fogyasztók vagy fogyasztórétegek adott szükségleteit emberbaráti meggyőződésből kielégítsék, hanem az, hogy megkapják szolgálataik ellenértékét, s ezzel a további termelési lehetőségüket, jövedelmük folyamatosságát biztosítsák. E törekvésük mellett még számos fogyasztási szükséglet kielégítetlen maradhat, a termelőket altruista szempontok aligha vezérlik, még ha egyes alkalmakkor nem is mulasztják el ennek

¹ J. M. *Keynes*: *Théorie générale*. Paris, 1971.

hangoztatását. Magatartásukat piaci viszonyok között — eltekintve az olykor elkerülhetetlenül szükségessé váló állami beavatkozástól — általában a piac, a verseny törvényei vezérlik.

A szabad piacnak — számos előnye mellett — nagy hátrányai is vannak. Ezek közül különösen említést érdemel a fogyasztó kiszolgáltatottsága. Ahhoz, hogy a fogyasztó szilárdan álljon — mint fogyasztó — a lábán, jól tájékozottnak kell lennie. A jól tájékozottsággal való felvértezéséről azonban aligha lehet szó. A "jó üzlet"-hez szükséges információval rendszerint csak a termék előállítója vagy a kereskedő rendelkezik, a fogyasztó informáltsága általában nagyon is hiányos. Az eladó tetszésétől függ, hogy információit közli-e a vevővel mint fogyasztóval, vagy általában a közönséggel. Rendszerint csak olyan információkat tesz közhírré, amelyek nem csökkentik az áru kelendőségét. Az eladó és a fogyasztó egyenlősége már e téren is súlyos csorbát szenved, s a fogyasztás folyamatában a gyártó és az eladó érdeke kerül előtérbe.

A felek egyenlőtlensége csak fokozódik annak folytán, hogy a fogyasztó számos nehézséggel találja magát szemben, ha a termék hibája miatt jogos igényét kívánja érvényesíteni. Az informáltság már említett fogyatékoságán túlmenően a technikai tájékozatlanság, a reklámozás hamisságai, a nemegyszer költséges bizonyítás, a termékek értékesítési folyamatában a termelői oldalon jelentkező különféle előnyök és a vevőket érő hátrányok csak növelik a fogyasztói pozíció gyengébb voltát. A szabad piac viszonyai között a fogyasztók helyzete igazán nem irigylésre méltó.

A felek pozícióinak egyensúlyba hozatala, a jobb egyensúly feltételeinek megteremtése, nem kis feladat. Különösen nem, ha a termelés egyre növekvő koncentrációjára, s a fogyasztóknak a termelési folyamatától való egyre függetlenebbé válására gondolunk. Meg arra is, hogy a termék hibája esetén, ha a fogyasztó valamilyen igényt kíván érvényesíteni, rendszerint egy gyártó vagy kereskedelmi szervezettel — nem pedig magánszeméllyel — áll szemben. A fogyasztónak a termelővel és a kereskedővel szembeni előnytelen helyzete nem lehet kétséges. Már csak azért sem, mert a gyártó és a kereskedő jól ismeri a terméket, s előre fel lehet készülve az esetleges reklamációk jogi visszaverésére. A fogyasztó pedig egyre intenzívebb jogi támogatásra szorul. S e támogatás elmaradása nagyban hozzájárul ahhoz, hogy a gyártók és a kereskedők mentesülnek a fogyasztó igények érvényesítésétől akkor is, amikor pedig ezek az igények jogilag teljesen megalapozottak. A fogyasztói nemtörődömség és tétlenség nagy kárt okoz nemcsak maguknak a fogyasztóknak, hanem általában a minőségvédelem ügyének.

Mindez arra mutat, hogy a fogyasztók érdekeinek védelme elsőrendű fontosságú. Ennek hazánkban való kibontakozásához szükséges a fogyasztók jobb általános informáltságáról való gondoskodás, az igények érvényesítéséhez a szaktanácsadás megteremtése, valamint konkrét segítség a perek indításához. Ezek az igények és feladatok fokozott jelentőséget kapnak a szabad piac viszonyai között. Szükségszerűen alakult ki ezért a fejlett demokráciákban a "fogyasztás joga" a fogyasztók érdekvédelmének teljesebbé tétele érdekében, ami természetesen maga után vonta a társadalom és a bíróságok nagyobb aktivitását,

sőt az igényt arra, hogy a közhatóságok is magukénak érezzék a fogyasztók érdekeinek védelmét, az adminisztráció ennek megfelelő politikát dolgozzon ki, s gondoskodjék annak maradéktalan végrehajtásáról. Mindez annak a szemléletnek a gyümölcse, amelyet Th. Bourgoignie "a fogyasztás problémái és megoldásuk kollektivizálásának" nevez², s amely — egyebek mellett — a fogyasztással kapcsolatos kockázatok szocializálásának a tendenciáját is maga után vonta. Egyre inkább teret nyer a modern társadalmakban a fogyasztóvédelem ún. szociális modellje. A fogyasztóvédelem valójában akkor igazán hatékony, ha a védelemnek a társadalomban indokoltnak mutakozó garanciái beépülnek az ország jogrendjébe.

Mindezek alapján egészen természetes az annak keresésére való törekvés, hogy miként lehetne a fogyasztók érdekeinek védelmét jogi eszközökkel is szilárdabb alapra helyezni, s az ennek érdekében kialakított jogi eszköztárat a védelem céljára valóban igénybe venni, illetőleg igénybe vehetővé tenni. Ez a hatályos jog reformját is szükségessé teheti. Annyi bizonyos, hogy a piacgazdaságra való áttérésnek nem lehet a fogyasztók érdekeit védő rendelkezéseket, valamint ezek érvényesülését gyengítő hatása.

II. Fogyasztóvédelmi törekvések Európában

Az európai politika kezdetben lassan, majd később egyre gyorsabban haladt az egyre intenzívebb fogyasztóvédelem megvalósítása felé. Az Európai Gazdasági Közösséget (EGK) létrehozó 1957. március 25-i Római Szerződés még alig foglalkozik a fogyasztók érdekeinek védelmével. Említés történik ugyan a közös agrárpolitika céljai között a fogyasztók részére történő szállításokkal kapcsolatban az ésszerű árak biztosításáról (39. cikk), valamint az uralkodó helyzettel a fogyasztók hátrányára való visszaélés különféle megnyilvánulásairól (86. cikk), ez azonban a fogyasztóvédelem rendkívüli fontosságára tekintettel korántsem tekinthető kielégítőnek.

Hosszú ideig nem volt a fogyasztók védelmét előtérbe helyező olyan program, amely a védelem hatékonyságát és eredményességét illetően alapos reményt kelthetett volna az emberekben. Ebben az irányban komoly lépés az EGK államfőinek 1972. évi párizsi csúcskonferenciája volt, amelyen megállapították egy akcióprogram elengedhetetlen szükségességét a fogyasztók érdekében. Ezt a programot a Közösség Bizottsága el is készítette, majd 1957-ben a Tanács határozatot hozott a fogyasztók védelmének és informálásának politikájáról.

Az öt fejezetből álló program a következőket tűzte ki célul:

- a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme;
- a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme;
- tanácsadás, segítségnyújtás és a károk megtérítése;
- a fogyasztók felvilágosítása és nevelése;
- a fogyasztókkal való tanácskozás és a fogyasztók képvisellete.

² Th. Bourgoignie: L'aide juridique au consommateur. Paris, 1981.

Ezek a célkitűzések — éppen általánosságuknál fogva — sok mindent takarnak, illetőleg takarhatnak. A fogyasztókat természetesen elsősorban az érdekli, hogy a célkitűzések megvalósulása terén ténylegesen hatékonyabbá váls-e, vagy fog-e válni a fogyasztóvédelem. Mindenesetre azonban a célkitűzések pusztá megfogalmazása is jelzi, hogy a figyelem a fogyasztóvédelem komplexusára terelődött, valami tehát elindult ezen az úton, s — a dolgok logikája szerint — visszalépni már aligha lehetséges.

Határozatok, direktívák születtek, valamint javaslatok újabb direktívákra. A tervezett rendelkezésekre az Európa Parlament is megtette a maga észrevételeit. A tervezetek feletti viták folyamán meghánytak-vetettek számos elgondolást, fogalmak sorozata tisztázódott, s mindez nagymértékben előrelendítette az EGK keretében a fogyasztóvédelem egyre teljesebb kibontakozását.

Az Európai Közösségnek a *hibás termékekért való felelősségről szóló 1985. július 25-i Irányelve* újabb lökést adott a fogyasztóvédelem tökéletesebbé tételének. A Direktíva hatása nemcsak a Közösséghez tartozó államokban érvényesül, hanem — éppen tartalmi súlyánál fogva — ennél jóval szélesebb területen is. Nyilvánvaló konfliktusok forrása az érdekek ütközése, s az egész terület általában nem mentes a gazdasági és politikai szempontoktól. A fogyasztóvédelmi érdek feltétlen érvényesülése elé gátat emelhet a gazdasági és politikai érdek. A termékfelelősség és ezen belül különösen a kártérítési felelősség terjedelmének kérdése elsősorban adhat széles körben alapot különféle vitákra.

Az érdekösszeütközések egyik — nem utolsósorban említendő — kiváltója a kereskedelmi szféra szembenállása a kereskedelmet ténylegesen vagy potenciálisan akadályozó mindenféle rendelkezéssel szemben. Különösen a reklámtevékenység korlátozása háborít fel egyes kereskedői kedélyeket. Az e téren fennálló nézeteltérések jó talajra találnak a versenybeállítottságú világgazdaságban. A szesz italok, dohánytermékek és gyógyszerek reklámozása terén keletkezett viták közismertek, s ennek természetesen megvan a gyakorlati következménye is: egyes országokban korlátozzák, sőt tiltják (pl. Franciaországban) az ilyen termékek reklámozását, másokban nem. A Bruxelles-i közösségi álláspont érvényesülésének az egyes tagországok belső szabályozását illetően még komoly szembenállással kell szembenéznie. Ezt persze érthetővé teszik a Közösséget létrehozó szerződés egyes cikkeinek értelmezése körül keletkezett zavarok is.

A szóban levő Direktíva számos kérdésben ad eligazítást a hibás termékekért való felelősségnek a fogyasztóvédelem szempontjából rendkívül fontos kérdésében. Jelentősége nyilvánvalóan következik abból, hogy az EGK tagállamai ehhez igazítják a saját belső törvényhozásukat. Így pl. 1990. január 1-én lépett hatályba a *német Produkthaftungsgesetz*, amelynek a harmonizációs hatását illetően egyébként kétségek is merültek fel. Megállapítják, hogy a Direktíva gyakorlatilag csak kevés módosítást tesz szükségessé a német termékfelelősségi jogban (pl. a felelős személyek körének kiterjesztése). Olyan német törvény született azonban, amely a más államokkal való viszonylatban

értelmezési eltérések keletkezésére ad alkalmat. A jövőben a Közösségen belül egy termékfelelősségi eset megoldása — írja *Schwenzer* — mem lesz ugyan többé "sötétségbe való ugrás", de a "ködbe való ugrásként" mégis megmarad.³

Az említett Direktíva alkalmazását illetően nem mentes a kétségektől az olasz jogirodalom sem. Az alkalmazás tárgyában kiadott *1988. évi olasz rendelet* számos észrevételre adott okot. Így *G. Alpa* megemlíti, hogy az új normák speciális felelősséget vezetnek be, amely valóban speciális ugyan, mégsem hagyható figyelmen kívül az a tény, hogy a rendszer orvosolhatatlanul elvesztette azt az összekötő kapcsot, amit a hiba kritériuma jelentett. Több rendszerre bomlott, amelyeknek a legtöbbször a kockázathoz vagy — ha úgy tetszik — a vétlen felelősség kritériumához alkalmazkodik. A termelő felelőssége teljesen különös "laboratórium" a polgári jogi felelősség szektorában, ahol jelenségek, elemzési szintek, igen különböző érdekközpontok konvergálnak: széles területen gyártott, mind a belső piacon, mind pedig a külső — különösen az európai — piacokon bevezetett termékek forgalma; a termelés követelményei, a szigorúan nem a termelési ciklushoz kötött balesetek, amelyek mégis "társadalmi költség" előidézői; érdekek, ellenőrzési formák, megelőzési és kártérítési technikák intézményi szervezete.⁴

A Direktíva hatása és az ehhez való igazodás szándéka világosan kifejezésre jut az *1991. szeptember 1-én hatályba lépett finn termékszavatossági törvényben* is, amelybe a törvényhozó beépítette az Irányelv számos tételét.

Mindenesetre aligha lehet kétséges, hogy a Direktíva 1. §-a, amely szerint "a termelő felelős a terméke hibáival okozott károkért", olyan általános jellegű tétel, amely az ellenvetések, problémák, konfliktusok lehetőségeinek tömegét takarja, s amely valójában a vétlen felelősség hipotézisét vezeti be. Annyi bizonyos azonban, hogy a fogyasztók védelméhez szilárd alapot ad. Mindez persze nagymértékben szükségessé teszi az elmélet és a gyakorlat erőfeszítéseit, amelyek elő kívánják segíteni az új európai jogi helyzetben való helytállást a termékfelelősség s végső soron a fogyasztóvédelem különböző területein.

Fogyasztóvédelmi törekvések Magyarországon

1. Nyilvánvaló, hogy a szabad piac világában a fogyasztók védelméről való gondoskodás elsőrendű fontosságú. S ebbe a világba ma már hazánk is beletartozik. A fogyasztónak nálunk is fontos érdeke fűződik ahhoz, hogy az

³ Ingeborg *Schwenzer*: L'adaptation de la directive communautaire du 25 juillet 1985 sur la responsabilité du fait des produits défectueux en Allemagne fédérale. *Revue internationale de droit comparé*, No 1/1991., 57–74. p.

⁴ Guido *Alpa*: Un nouveau régime juridique de la responsabilité du producteur en Italie et l'adaptation de la directive communautaire. *Revue internationale de droit comparé*, No 1/1991. 75–86. p.

általára fizetett összegért a szabad piaci viszonyok között is hibátlan terméket kapjon: valóban hozzájuthasson ahhoz, amire a szükségletei fedezése céljából szüksége van. A helyzete — mint tudjuk és tapasztaljuk — nehéz, jórészt kiszolgáltatott, ki van téve a termelői tevékenység hiányosságainak és különféle praktikáinak. Feltétlenül védelemre szorul, s ezért a magyar jog segítségével is védeni kell.

A fogyasztóvédelem körében — a dolog természete szerint — különös jelentőségűek a szavatosságra vonatkozó rendelkezések, valamint általában a polgári jogi helytállási kötelezettség szabályai, no meg természetesen a gyakorlati érvényesülésük minden eszközzel való elősegítése.

A fogyasztóvédelem elsősorban a termékek minőségének védelme, s ezzel szoros összefüggésben a hibás teljesítésre vonatkozó polgári jogi szabályok megfelelő kialakítása és következetes végrehajtásukról való gondoskodás útján valósul meg. Jól érzékeltette ezt *Kemenes István*, aki a közelmúltban tanulmányt írt a Magyar Jog számára (1991/1. sz.) a szavatosság, a jótállás és a kártérítés egyes kérdéseinek újraszabályozásáról. Ennek — mint írja — különös aktualitást kölcsönöz az, hogy az Alkotmánybíróság lényegében a jogi rendezés összhangjának a hiánya miatt a 4/1969. (III. 30.) BkM—KGM—Kip.M—KKM—NIM együttes rendeletet megsemmisítette, illetve a Kormány a tartós használatra rendelt termékek kötelező jótállásáról új rendeletet alkotott [117/1991. (IX. 10.) Korm. r.]. A szerző sürgeti a jogalkotót, hogy elvi koncepciók igényével alakítsa ki álláspontját az érintett alapvető jogintézmények (minőségvédelem és szavatosság, jótállás, kártérítés) egymáshoz való viszonyáról és harmonikus kapcsolódásuk lehetőségeiről. A téma súlya feltétlenül indokolja a szerzőnek azt a célját, hogy a tanulmány ehhez az átgondolási folyamathoz kíván hozzájárulni azzal a nem titkolt szándékkal, hogy a közeljövő kodifikációs elképzeléseire is megkíséreljen hatást gyakorolni".

Nem felelne meg a realitásoknak az az állítás, hogy a fogyasztók védelméről való gondoskodás hazánkban a törvényhozói látókörön kívül esett. Már maga a *Polgári Törvénykönyv* is bőségesen tartalmaz a fogyasztók védelmét szolgáló — természetesen a polgári jog körébe tartozó — rendelkezéseket, de számos más jogszabályban, illetőleg jogszabályi rendelkezésben is ugyanez a cél ismerhető fel, sőt egyes jogszabályok, illetőleg jogszabályrészek kifejezetten a fogyasztóvédelmi érdekek védelmét kívánják hatékonyabbá tenni. E jogszabályok részletesebb ismertetése azért mutatkozik szükségesnek, mert azokat a fogyasztók nagyrészt vagy nem is ismerik, vagy már elfelejtették, márpedig a fogyasztói társadalom minél teljesebb informálása nyilvánvalóan szükségesnek mutatkozik.

2. A fogyasztói érdekek védelme nap mint nap tömegesen kerül előtérbe a kereskedelem területén. Ezt érzékeli a *belkereskedelemtől szóló 1978. évi I. törvény*, amely külön fejezetet szentel a "*Fogyasztói érdekvédelem*"-nek (29—35. §-ok).

Ez a jogszabály rendelkezik — egyebek mellett — arról, hogy a kereskedők feladata a fogyasztók érdekeinek megfelelő eljárás az áruforgalmi folyamat minden szakaszában. A kereskedők és a termelők a fogyasztók

érdekeinek védelmében kötelesek együttműködni. A kereskedők az árubeszerzésre irányuló szerződésekben a szállítandó áruk minőségét, a minőségellenőrzés és a tanúsítás módját pontosan, egyértelműen és szakszzerűen, a vásárlók érdekeit szem előtt tartva kötelesek meghatározni. Az áruátvételnél kötelesek gondoskodni arról, hogy csak jó, az előírt és a kikötött minőségnek megfelelő áru kerüljön forgalomba. A raktárakban és az üzletekben levő áruk minőségét rendszeresen vizsgálni kell, különösen a hosszabb ideje tárolt árukat, valamint azokat a termékeket, amelyekkel kapcsolatban minőségi kifogások merültek fel. Nem hozható forgalomba az olyan áru, amely rendeltetészerű használatra alkalmatlan, illetve forgalomba hozatala a vásárlók életét, egészségét vagy a közérdeket más módon veszélyezteti, továbbá amelyre nézve a kötelező előzetes minőségvizsgálatot nem végezték el.

Kimondja a szóban lévő jogszabály azt is, hogy a vásárlók megkárosítása esetén a vásárlók kárát – külön igénybejelentés nélkül is – meg kell téríteni, ha pedig erre nincs lehetőség, a meg nem engedett bevételt – jogszabály eltérő rendelkezésének hiányában – az állam javára kell elvonni. A kereskedők és a termelők felelősek a forgalomba hozott áruk (szolgáltatások) minőségéért. A vásárlók minőségi kifogásainak intézésére vonatkozó rendelkezéseket minden üzletben jól látható helyen ki kell függeszteni. A vásárlónak az áru hibája miatt bejelentett kifogásait az üzletben gondosan meg kell vizsgálni és a jogszabályokban meghatározott módon intézkedni kell. A vásárlót megillető jogoktól a vásárló terhére sem egyoldalúan, sem szerződésben nem szabad eltérni.

Rendkívül fontosak azok a rendelkezések is, amelyek szerint az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen vásárlók könyvét kell elhelyezni. A vásárlók abba jegyezhetik be az üzlet munkájával kapcsolatos panaszukat, közérdekű bejelentéseiket és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos. A bejegyzést érdemben meg kell vizsgálni, és az intézkedésről a vásárlót tájékoztatni kell.

Fontos szabályokat tartalmaz a jogszabály a modern viszonyok között egyre nagyobb jelentőségű reklámozás tekintetében. Pozitív irányban megállapítja, hogy a reklámozás és hirdetés feladata a vásárlók tájékoztatása, a korszerű fogyasztási szokások elterjedésének, valamint az áruk és szolgáltatások értékesítésének elősegítése. Negatív irányban pedig tiltja minden olyan reklám és hirdetés közzétételét, amely jogszabályba ütközik, túlzó, megtévesztésre alkalmas, sérti a közérkölcset, indokolatlan összehasonlítást tesz, az egészségre vagy a környezetre ártalmas cikk fogyasztására ösztönöz, illetőleg nem kellő mennyiségben rendelkezésre álló árut reklámoz. Ugyancsak tiltja – némi jogszabályi kivétellel – szeszes italok és dohányipari termékek fogyasztására ösztönző reklám vagy hirdetés közzétételét.

3. A fogyasztóvédelem illetőleg ennek tényleges megvalósulása szempontjából igen lényeges rendelkezéseket tartalmaz a helyi önkormányzatok és szerveik, a köztársasági megbízottak, valamint egyes centrális alárendeltségű szervek feladat- és hatásköréről rendelkező 1991. évi XX. tv. 71. és 72. §-a. A jogszabály megállapítja, hogy a *Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség* a fogyasztói

érdekvédelem és a minőségvédelem biztosítása érdekében *ellenőrzi* a kereskedelmi tevékenység és a fogyasztási szolgáltatások gyakorlására vonatkozó, a minőségi előírások érvényesítését szolgáló jogszabályok, hatósági előírások megtartását, továbbá *tájékoztatja* a fogyasztókat megállapításairól – különösen az áruösszehasonlító vizsgálat eredményeiről – és *elősegíti jogaik érvényesítését*, valamint alkalmazza a külön jogszabályban megállapított jogkövetkezményeket.

Mindennek érdekében a törvény arról is rendelkezik, hogy a főfelügyelőség, illetve felügyelőségek *együttműködnek* az önkormányzati szervekkel, ellenőrzésük tapasztalatairól tájékoztatják az érdekelt önkormányzatokat, és felkérésükre vizsgálatot folytatnak.

A főfelügyelőség természetesen nem egyedül látja el a reá ruházott említett feladatokat, hanem *területi szervei*: a megyei (fővárosi) fogyasztóvédelmi felügyelőségek segítségével.

E törvényi rendelkezéseket a *Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségről* rendelkező 95/1991. (VII. 23.) Korm. rendelet tölti meg közelebbi tartalommal. Ez a jogszabály azonban – a címétől eltérően – nemcsak a Főfelügyelőségről rendelkezik, hanem a felügyelőségekről is. Nyolc [a)-tól h)-ig terjedő] pontban meghatározza, hogy a Főfelügyelőség és a felügyelőségek ellenőrző tevékenységének milyen területekre kell kiterjednie (2. §). De meghatározza azt is, hogy feladataik ellátása érdekében a *Főfelügyelőség* és a *felügyelőségek* intézkedési jogosultsága milyen körre terjed ki. Ennek megemlítése nagy gyakorlati jelentőségére, valamint a társadalom széles rétegei által való megismertségére tekintettel bizonyára nem mutatkozik szükségtelennek.

Az említett szervek *jogosultak*:

– mennyiségi, minőségi kifogás alá eső termék (szolgáltatás) értékesítését megtiltani vagy feltételhez kötni;

– a kötelező előzetes minőségvizsgálat nélkül forgalomba hozott termék, áru forgalmazását megtiltani, amíg a felelős személy a minőségvizsgálatot elvégezteti;

– a nem hitelesített vagy a lejárt hitelességű vagy a hamis mérőeszköz használatát megtiltani, s a használatból kivonni;

– a vizsgálat során észlelt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezni az azért felelős személyt, aki tizenöt napon belül kötelezés a főfelügyelőséget, felügyelőséget értesíteni intézkedéséről;

– a fogyasztók életét, egészségét veszélyeztető értékesítési körülmények esetén az üzlet bezárását – a szabálytalanság megszüntetéséig – elrendelni, valamint a fogyasztók életét, egészségét veszélyeztető áru, termék megsemmisítéséről intézkedni;

– jegyzőkönyv ellenében minta és ellenminta vételére, ha az áru minősége, összetétele csak vegyi vagy műszaki vizsgálattal állapítható meg;

– próbavásárlásra [4. § (1) bek.];

– pert indítani a Főfelügyelőség által a törvény megszegői ellen a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló törvényben foglaltak szerint [4. (2) bek.].

Az említett jogszabály a *Főfelügyelőséget* — amely az ország egész területén jogosult eljárni [8. § (1) bek.] — egyéb feladatokkal is felruházta:

— javaslatot tesz a hatósági ár megállapítójánál a szükséges intézkedésekre, ha ellenőrzései során a hatósági árakra vonatkozó rendelkezések megsértését észleli [4. § (3) bek.];

— intézi a hatáskörébe tartozó fogyasztói panaszokat [4. § (4) bek.];

— összehangolja a felügyelőségek vizsgálatait, valamint országos vizsgálatokat szervez [7. § (1) bek.];

— ellátja a felügyelőségek szakmai irányítását, továbbképzését, a társadalmi ellenőrök képzését, véleményezi a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket [7. § (2) bek.];

— a fogyasztók tájékoztatása érdekében termékösszehasonlító vizsgálatokat végeztet, s ennek eredményét közlést teszi, előadásokat szervez, ismerteti az ellenőrzések gyakorlati tapasztalatait, a tömegkommunikációs eszközök útján és kiadványokkal is segíti a fogyasztók részére hasznos ismeretek elterjedését [7. § (3) bek.].

4. A *tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló 1990. évi LXXXVI. törvény* preambuluma rámutat arra, hogy a gazdasági hatékonyságot kikényszerítő piaci verseny alapvető feltétele a gazdasági verseny szabadsága és tisztasága. Ezek védelme érdekében tiltani kell a tisztességes piaci magatartással ellentétes viselkedésformákat, és be kell vezetni a vállalkozók szervezeti egységének ellenőrzését, megteremtve az ehhez szükséges szervezeti formákat is. Ennek megfelelően a törvény védi a gazdasági versenyhez fűződő közérdeket, a versenytársak érdekeit, és — a tisztességes piaci magatartáshoz kapcsolódóan — a fogyasztók érdekeit.

A törvénynek tehát kifejezett célja a *fogyasztók védelme* is. Ebből a szempontból különösen "*a fogyasztók megtévesztésének tilalma*" című 11. § érdemel figyelmet.

Eszerint tilos a fogyasztókat az áru kelendőségének fokozása érdekében megtéveszteni. A fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha

— az áru lényeges tulajdonsága — így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja — tekintetében valótlan tényt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon állítanak, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas vagy hiányos tájékoztatást adnak;

— megtévesztésre alkalmas áruösszehasonlítást alkalmaznak, s azt reklámként vagy más tájékoztatásként nyilvánosságra hozzák;

— elhallgatják azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak, az állami szabványnak vagy az áruval szemben támasztott szokványos követelményeknek, továbbá hogy annak felhasználása a szokásosnál lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli;

— az árut — felhasználhatóságát vagy más lényeges tulajdonságát, eredetét, származási helyét, a beszerzés forrását vagy módját illetően — megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el;

– olyan árut reklámoznak, amely nem vagy nem kellő mennyiségben, választékban áll a fogyasztók rendelkezésére, kivéve, ha – új áru bevezető reklámozása vagy nehezen eladható árukészletek felszámoló jellegű reklámozása esetén – ezt a körülményt a fogyasztókkal közlik.

Az említett rendelkezések megsértése esetében a versenyfelügyeletet ellátó szerv az ügy érdemében határozatot hoz, s ebben bírságot szabhat ki [42. § (1) bek. b) pont, 47. § (1) bek.]. Az ügy érdemében hozott határozat kézbesítésétől számított harminc napon belül az érdekelt fél keresettel kérheti a bíróságtól a határozat felülvizsgálatát. A keresetet a versenyfelügyeletet-ellátó szervnél kell benyújtani [41. § (2) bek.].

A fogyasztók védelmét szolgáló legfontosabb jogszabályokról az 1–4. pontokban foglalt – a nagyközönség tájékoztatását, valamint egyben figyelmének felhívását is szolgáló – felmérés bizonyos *következtetések* levonására ad alkalmat. Erről lesz a következőkben szó.

Aktívabb fogyasztói magatartás igénylése

A legfontosabb kérdés: hogyan lehetne hazánkban a fogyasztók védelmét *hatékonyabbá* tenni? A válasz keresésénél – különféle üres szövegek hangoztatása helyett – a tényeken alapuló, reális szemléletre van szükség. Ez pedig megkívánja, hogy különbséget tegyünk a jogszabályalkotói és a fogyasztói oldal között.

a) Ami a *jogszabályalkotói* oldalt illeti, tárgyilagosan meg kell állapítani, hogy törvényhozásunk a fogyasztókat széles körű védelemben részesíti. Ez megfelel a fogyasztói érdek sokoldalúságának. Természetesen lehetséges, hogy a fogyasztóvédelmet szolgáló jogszabályokat csiszolni kell, az egyes rendelkezéseket tartalmilag jobbá, védelmi eszközként való felhasználásukat könnyebbé kell tenni, sőt új jogszabályok alkotására is sor kerülhet. A rendelkezésre álló jogszabály-komplexum azonban a maga egészében alkalmas arra, hogy valójában igen hatékony fogyasztóvédelmet valósítson meg. Megadja ugyanis ehhez a szükségesnek mutakozó jogszabályi kereteket.

A hiba inkább az illetékes szervek tevékenységében, illetőleg az ilyen tevékenység hiányában vagy elégtelenségében jelentkezik. A jogszabályok az említett szervek számára a fogyasztói érdekek védelmében való fellépésre bőséges lehetőséget és alkalmat adnak, a fellépés azonban gyakorta elmarad. Szerte az országban az ellenőrzés, a fogyasztói érdeksérelmek felfedése, a jogsértők elleni eljárások megindítása, a jogsértések megfelelő – a prevenciót is jól szolgáló – szankcionálása még korántsem tekinthető kielégítőnek. Ez persze a szóban levő szervek létszámával és más anyagi kérdésekkel is szorosan összefügg, e szervek gyakoribb és hatékonyabb fellépésére azonban lehetőség volna. No meg persze a legteljesebb szigorral való fellépésre azokkal szemben, akik a jó minőségű áruk előállítására vagy forgalmazására helyett lekenyerezéssel, a megvesztegetés különféle módjaival kívánják megakadályozni a fogyasztók védelmét szolgáló eljárásokat, s végső soron a fogyasztói érdek érvényesülését.

Megállapítható, hogy a jogszabályokkal általában nincs baj, az esetleges hibák, hiányosságok könnyen korrigálhatók. Baj inkább a jogszabályok végrehajtása, a jogszabályok adta lehetőségek kihasználatlanul hagyása terén mutatkozik. A bajok orvosolhatók, s az orvoslás kulcsa a fogyasztói érdekek védelmére hivatott ellenőrző és intézkedő szervek kezében van. Jelentős részben rajtuk múlik a hatékonyabb fogyasztóvédelem sorsa.

b) Ami a *fogyasztói* oldalt illeti, itt is abból kell kiindulni, hogy a fogyasztók védelme a gyakorlatban — sajnos — sokszor nem realizálódik. Gyakran azért nem, mert — amint erről korábban már szó esett — a fogyasztóknak a saját jogaikról való ismerete roppant hiányos. De még ha nem is ez a helyzet, a fogyasztói nemtörődömség nagyban hozzájárul a fogyasztóvédelem gyengéséhez. A fogyasztóvédelem a jogszabályok segítségével mintegy közel került a fogyasztókhoz, mégis úgy tűnik, hogy még elég távol van tőlük. A fogyasztók nap mint nap a saját bőrükön érzik, hogy a termelők és a kereskedők így vagy úgy becsapják őket, a fogyasztói érdeket különféle utakon-módokon semmibe veszik, mégis megelégednek legfeljebb egy-két szitok maguk elé mormolásával. Ha nem ez lenne a helyzet, ha minden fogyasztó egyben következetes fogyasztóvédő is lenne, sokkal jobban beszélhetnének valóságos fogyasztóvédelemről. Ez ugyanis nagyban hozzájárulna a termelői és a kereskedelmi tevékenység színvonalának javulásához is, aminek végső soron a fogyasztók látnák hasznát. De még ha lehetne is beszélni ilyen fogyasztói buzgalomról, sérelmeik orvoslására bírósági közreműködést csak azok vesznek általában igénybe, akik rendelkeznek az ehhez szükséges anyagi eszközökkel. Ez természetesen csak növeli a megfelelő anyagi eszközökkel rendelkezők felelősségét, mulasztásaik súlyát.

A tapasztalatok alapján tehát általában megállapítható, hogy a fogyasztóvédelem lanyhasága és elégtelensége igen nagy részben maguknak a fogyasztóknak a lelkén szárad. Más lenne a fogyasztóvédelem helyzete, ha a fogyasztók az érdekeik védelmét következetesen valóban a saját ügyüknek éreznék. Minthogy pedig nem ez a valóságos helyzet, a fogyasztók folyamatos tájékoztatásáról, jogaikra való kioktatásáról és megfelelő aktív fogyasztóvédelmi magatartásra nevelésükről való gondoskodás a feladatok rangsorában igen előkelő helyet foglal el.

A fogyasztói magatartás tehát igen jelentős mértékben elmarasztható. Pedig aktivizálódásának bőséges alapja volna, amiről minden fogyasztó könnyen meggyőződhet. Vegyünk csak egy egészen mindennapi egyszerű példát: az ételmisszer-kereskedelmét. Az árak szinte napról napra, olykor meghökkentő mértékben, sokak szóhasználata szerint szemérmetlenül emelkednek. Az áremeléseknek a piaci verseny viszonyai között bizonyára megvan az alapja. A fogyasztók azonban teljesen tájékozatlanok a tekintetben, hogy az áremelések mértéke valóban indokolt-e, nem ütközik-e a kereskedői tisztességbe. A fogyasztót érdeklí ugyanis, hogy a kereskedelem az áremelések révén mekkora nyereségre tesz szert. Mert e téren a kapuk tágra nyitása sok mindenre lehetőséget ad ugyan, s a kereskedők természetesen igyekeznek minél előbb meggazdagodni, minden szabadság ellenére azonban a kereskedői

tevékenységnek is megvannak a kereskedelmi morál szabta korlátai. A fogyasztókkal sem lehet mindent lenyeletni, legalábbis a végletekig nem. Éppen itt az ideje annak, hogy maguk a fogyasztók is segítsenek feltárni a tisztességtelen kereskedői magatartásokat.

Vagy nézzük a zöldség-gyümölcs kereskedőket. A fogyasztóknak tudniuk és látniuk kell a fogyasztók megtévesztését szolgáló azt a kereskedői gyakorlatot, hogy az árakat is feltüntetett gyümölcskupacnak a fogyasztók felőli oldalán szép, mosolygós, a vásárlási ingert felkeltő gyümölcsdarabok sorakoznak, az árusító azonban nem innen, hanem a kupacnak az őfelőli oldaláról rakja zacskóba a sokkal gyengébb minőségű, nemegyszer félig rohadt árut (nyilván mondván, hogy azt is el kell adnia), s legfeljebb a zacskó tetejére dob egy-két jobb darabot. Aki pedig ezt szóvá tenni merészeli, azt az Isten mentse meg a rázúduló árusítói kioktatástól. Bizonyára más volna a helyzet, ha a fogyasztók tömegesen fellépnének a becsapásukra irányuló kereskedői magatartásokkal szemben, s igénybe vennék az ehhez rendelkezésükre álló eszközöket (megfelelő minőségű áru rendszeres követelése, panaszaiknak a panaszkönyvbe való beírása, az illetékes szervek eljárásának igénylése). Bizonyosra vehető, hogy az ilyen tömeges és rendszeres fogyasztói fellépés előbb-utóbb eredményre vezetne. Ehhez persze fel kell hagyni a mindenbe belenyugvó, tétlen fogyasztói magatartással. A fogyasztóvédelem természetesen nem szorítkozik a szoros értelemben vett áruminőségre, hanem kiterjed a fogyasztókat ebben a minőségükben megillető védelem mindenféle megnyilvánulására. Így pl. arra is, hogy a kereskedő a szükséges árukat eladás céljára folyamatosan a vevők rendelkezésére bocsássa, vagy hogy tájékoztassa a vevőket az e téren jelentkező hiányosságok okairól. A boltokat látogató fogyasztók gyakran tanúi lehetnek az alkalmazottaktól valamilyen felvilágosítás kérésekor az alkalmazott pökhendi magatartásának, ha ugyan egyáltalán kapnak valamilyen választ.

Sok egyéb mellett a fogyasztóvédelem körébe tartozik pl. egy saját tapasztalat, melynek a megemlítése talán nem érdektelen. A Déli pályaudvar közvetlen környékén egy nagyáruházban a kenyér árusításáról van szó. A kenyerek a tologatható kenyértartó kocsik polcain sorakoznak úgy, hogy csak a kenyerek vége látszik ki az amúgy is szűk és ferde polcokból. Ennek szükségszerű következménye, hogy a vevők hol valamilyen papír segítségével, hol pedig pusztá kezükkel próbálják kihúzni a kenyeret, ami gyakran nem sikerül. A papír gyakran elszakad a nagy cibálásban, s marad a pusztá kéz. Ehhez járul az is, hogy a bolt különféle gyártmányú kenyereket árul, s a vevők a gusztusuknak legjobban megfelelő kenyeret kívánják megvásárolni. Azt azonban nem tudják, hogy a kenyereskocsikon milyen gyártmányú kenyerek sorakoznak. Ennek pedig szükségszerű következménye, hogy a vevők a keresgélés közben a kenyerek tucatjait fogdossák össze, míg végre a keresettet megtalálják. Nem lehet kétséges a higiéniai követelmények súlyos megsértése, s a fogyasztóknak sokak által összefogdosott kenyerek vásárlására való kényszerítése. Pedig könnyen lehetne segíteni a bajon: más kenyértartókat kellene alkalmazni, s ki kellene írni, hogy melyik kocsin vagy polcon milyen gyártmányú kenyér található. Ez azonban

nem történik meg, s a fogyasztói érdek továbbra is sérelmet szenved. A fogyasztók tömeges fellépésével azonban a sérelem bizonyára orvosolható volna.

Mindezzel kapcsolatban fel kell hívni a figyelmet a *sajtó* felelősségére. Nem hallgatható el, hogy a sajtó – akár újságokról, akár rádióról vagy televízióról legyen is szó – nem nyújt elég segítséget a fogyasztóvédelem jobbá tételéhez. Pedig a sajtó támogatása e téren sokat nyomna a latban. A fogyasztók részéről történő kezdeményezések, a fogyasztók védelme érdekében tett intézkedések, a jogsértésekhez fűzött hátrányos jogkövetkezmények rendszeres "közhírré" tétele, az újságokban külön fogyasztóvédelmi rovat létesítése nagyot lendítene a fogyasztóvédelem hatékonyabbá tételén. Nem is említve a társadalom nevelésére kifejtett hatását. Ez pedig sokkal fontosabb és hasznosabb, mint a sajtóban közölt hírek, tudósítások jelentős része. Kitűnő terep volna ez a médiák közötti vetélkedésre a kereskedelmi morál szintjének emelése, s általában a köz érdekében.

Éppen a közösségi érdek szolgálatában tölthetne be hasznos szerepet a már sok országban működő *ombudsman* intézménye, amely nagymértékben elősegíthetné azt is, hogy a fogyasztók valóban merjék a panaszukat érvényesíteni, s ezzel az egyes országokban "az emberek védelmezője"-nek nevezett intézményt valóban hozzásegítsék az emberek védelmezését szolgáló tevékenységükhöz.

Bizonyára indokolt végül az a megállapítás, hogy csakis a jogszabályalkotók, a jogszabályok végrehajtására hivatottak és a fogyasztók vállvetett munkájától várható a fogyasztóvédelem hatékonyságának kellő növekedése.

VERBRAUCHERSCHUTZ UND VERBRAUCHERVERHALTEN

(Zusammenfassung)

In den letzten Jahrzehnten wurden zum Verbraucherschutz mehrere Rechtsnormen verabschiedet, und beschäftigten sich zahlreiche Bücher, Abhandlungen und Aufsätze mit diesem Problem.

In der Einleitung beschreibt der Verfasser das Verhältnis zwischen den Produzenten und Verbrauchern: Auf dem freien Markt sind die Verbraucher ausgeliefert, weil sie ungenügende Informationen besitzen. Diese ungleiche Position muß vom Gesetzgeber korrigiert werden.

Im zweiten Teil faßt der Verfasser die wichtigsten Ergebnisse der EG auf diesem Gebiet zusammen: Die gemeinsam angenommenen Richtlinien werden sich in den Mitgliedstaaten in einzelnen Kodifikationen widerspiegeln.

Der dritte Teil gibt Einblick in die Entwicklung des Verbraucherschutzes in Ungarn. Nachdem das Verfassungsgericht auf die kaotische Regelung der Pflichtgarantie aufmerksam gemacht hatte, verabschiedete die Regierung eine neue Anordnung: 117/1991. (IX.10.).

Der vierte Teil beschäftigt sich mit dem Problem, wie man den Verbraucherschutz effektiver gestalten könnte: Die Gesetze sind weiter zu differenzieren, und die Verbraucher selbst besser zu informieren.