

Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság hírlevele 40/2015

Kedves Kolléga!

Kérem engedje meg, hogy tájékoztassuk Önt arról, hogy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság a Nemzeti Fejlesztési Minisztériummal konzorciumban az Állam Reform Operatív Program 2007-2013-as időszak forrásaiból, összesen **350 millió Ft uniós támogatással fejleszti a fogyasztóvédelmi rendszert**. A projekt indító sajtótájékoztatóján **Koszorús László fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár, Dr. Sente István mb. főigazgató és Kiss Anita sajtószóvivő** tájékoztatást adtak a projekt részleteiről, amelyet az alábbi összefoglalóban olvashat.

Ezt követően röviden tájékoztatjuk az **ÁROP-1.2.24** keretében a „**Fogyasztóvédelmi intézményrendszer szervezeti működésének fejlesztése**” című projekt keretében létrehozásra kerülő egységes, harmonizált panasz-osztályozási platformról. A panaszstatisztika egyszerűsítéséhez előkészítő megbeszélésre került sor a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumban a fogyasztói panaszkezeléssel érintett szervezetekkel, azaz piacfelügyeleti hatóságokkal, kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeivel, békéltető testületekkel, valamint fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.



Uniós támogatással fejleszti a fogyasztóvédelmi rendszert

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) a Nemzeti Fejlesztési Minisztériummal (NFM) konzorciumban 350 millió forint uniós támogatással fejleszti a fogyasztóvédelmi rendszert a 2007-2013-as időszak forrásaiból az Állam Reform Operatív Program (ÁROP) keretében.



A projekt indítását bejelentő szerdai sajtótájékoztatón Koszorus László, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM) fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkára hangsúlyozta, hogy Magyarországon a fogyasztóvédelem megújult, a különböző törvényi szabályozásokkal pedig folyamatosan erősödik a fogyasztók védelme.

Szente István, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság főigazgatója elmondta, hogy az idén szeptember 30-án záruló projekt négy fő területet, a stratégiai irányítás fejlesztését, a folyamatok felülvizsgálatát, a humán erőforrás-gazdálkodás erősítését és a szervezeti együttműködést érinti.

Koszorus László hangsúlyozta, hogy a fogyasztóvédelem területére az idén - az 1,2 milliárd forint uniós forrásokat is figyelembe véve - 2,4 milliárd forint állami forrás jut, ez duplája az előző évi lehetőségeknek.



A jogszabályi változásokra utalva a helyettes államtitkár elmondta, hogy erősítik a fogyasztóvédelmi alternatív vitarendezési fórum, a békéltető testületek munkáját, illetve szigorúbb lesz a termékbemutatók szabályozása.

Szente István hangsúlyozta, hogy a projekt célja a Jó Állam koncepcióba illeszkedve, erősíteni az állam eszközeivel a fogyasztók bizalmát, továbbá elősegíteni a tisztességes piaci szereplők termékeinek, szolgáltatásainak tudatos fogyasztói választását, hozzájárulva ezzel a gazdasági növekedéshez, a társadalmi jóléthez.

A projekt részleteit ismertetve Szente István elmondta, hogy a stratégiai irányítás fejlesztése keretében háttéranyagokkal, szakmai fórumokkal, közvélemény-kutatással támogatják a készülő, 2018-ig szóló ötödik fogyasztóvédelmi stratégia kidolgozását.

A fogyasztói tudatosság erősítésére öt hatósági és öt nem hatósági folyamatot vizsgálnak át, továbbá létrehozzák az online kereskedelmet segítő és ellenőrző internetes kutató labor szoftver rendszert, és a mintaként szolgáló webáruház felületet - mutatott rá a főigazgató.

A humánerőforrás-gazdálkodás fejlesztése keretében szakember képzéseket tartanak, átfogó kompetencia-felmérést végeznek, a fogyasztóvédelemmel is foglalkozó társszervezetekkel szorosabb együttműködést alakítanak ki - mondta a főigazgató.

forrás: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Egyszerűsödik a fogyasztói panaszok rendezése

Az ÁROP-1.2.24 keretében a „Fogyasztóvédelmi intézményrendszer szervezeti működésének fejlesztése” című projekt keretében létrehozásra kerülő egységes, harmonizált panasz-osztályozási platformról. A panaszstatisztika egyszerűsítéséhez előkészítő megbeszélésre került sor a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumban a fogyasztói panaszkezeléssel érintett szervezetekkel, azaz piacfelügyeleti hatóságokkal, kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeivel, békéltető testületekkel, valamint fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.



A panaszstatisztika megvitatásával összefüggésben megrendezésre került találkozó szakmai háttérét az alábbiakban olvashatja.



A fogyasztókat segíti az az uniós jogszabály, amely Magyarországon is általánossá válik, így egy erős fogyasztóvédelmi irány felé mozdul el a jogalkotás. Ennek keretében a fogyasztóknak lehetőségük nyílik a vállalkozásokkal szembeni vitás ügy bírósági eljáráson kívüli egyszerű, gyors és ingyenes rendezésére. Az új szabályozás tehát így a fogyasztók és vásárlók biztonságát erősíti.

Az eljárás során a vállalkozás köteles a fogyasztó által benyújtott panaszra írásbeli választ adni, továbbá a testületi meghallgatáson személyes képviselő részvételét biztosítani.

Amennyiben ezt a vállalkozás nem teszi lehetővé, abban az esetben bírság kiszabására kerül sor.



Magyarországon 16 éve működnek békéltető testületek a fővárosi és megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett. Ezek az országszerte, minden megyében és a fővárosban is elérhető, független szervezetek azért jöttek létre, hogy gyors és ingyenes vitarendezési lehetőséget nyújtsanak a fogyasztók részére. A testületek alapvető célja, hogy az emberek és a cégek közötti reklamációs ügyekben minél hamarabb egyezsége jussanak. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a testület határozatot hoz, amelyet a cégnek a megszabott határidőn belül teljesítenie kell. Ennek elmaradása esetén végrehajtási eljárás kezdeményezhető. Ezzel elkerülhetőek a hosszadalmas bírósági eljárások, és ha az igény jogos, a fogyasztó is könnyen és gyorsan kapja vissza a pénzét, vagy részesül egyéb kompenzációban. A békéltető testületek iránti bizalom folyamatosan nő: míg 2006-ban 3542 ügyel fordult hozzájuk az állampolgárok, 2014-ben már több mint 10 000 reklamációt kezeltek. A tavalyi évben a vállalkozások 75 %-a együttműködött a békéltetőtestület vitarendező eljárásában, remélhetőleg az új szabályozások és az egyszerűsített eljárásrend még több vállalkozás együttműködését segíti elő.

Az állampolgárok és a vállalkozások közötti megegyezésre törekvő vitarendezési fórumok eredményes működését ezért a Kormány még hatékonyabbá teszi, ezzel is erősítve a magyar fogyasztók jogainak védelmét. A törvénymódosítás a panaszosokkal való aktív

kommunikációra kötelezi a cégeket. Előírja, hogy a vállalkozás a fogyasztó által benyújtott panaszra köteles írásbeli választ küldeni, amelyben felhívja a figyelmet a békéltető testületek, mint vitarendező fórumok lehetőségére is. A cégnek emellett a testületi meghallgatáson biztosítani kell az egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét. Ha a vállalkozás megsérti ezt az együttműködési kötelezettséget, a fogyasztóvédelmi törvény alapján bírságot szabnak ki rá. Ugyanakkor a együttműködő vállalkozások számára a békéltető testület általi problémarendezés semmilyen plusz terhet nem jelent, és nem éri őket sérelem. Ez az alternatív vitarendezési fórum jelentősen egyszerűsíti a fogyasztók érdekérvényesítését, amellyel az eljárási idő az ügy jellegétől függően 3-4 hónapra rövidül le. Ez az éveken át tartó bírósági eljárásokhoz képest nagy változást jelent.

A tervezet előírja a békéltető testületek számára, hogy naprakész, az eljárásukat részletesen ismertető és könnyen hozzáférhető információkkal ellátott honlapot működtessenek. Az állampolgárok így a jövőben kérelmeiket online is benyújthatják, továbbá fogyasztói jogaikról könnyebben, átláthatóbban tájékozódhatnak.

A képek a panaszstatisztikai rendezvényen készültek.

forrás: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Kérem engedje meg, hogy felhívjuk a figyelmét **facebook oldalunkra**, ahol megtalálja eddig megjelent híreinket.

Az oldalt az alábbi linkre kattintva érheti el:

facebook.com/kedveskollega

Főszerkesztő:

Keszthelyi Nikoletta

nikoletta.keszthelyi@nfm.gov.hu

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium – a fogyasztók érdekében

www.nfh.hu