



FVB-7/2011.  
(FVB-29/2010-2014.)

## **J e g y z ő k ö n y v \***

az Országgyűlés **Fogyasztóvédelmi bizottságának**  
2011. április 19-én, kedden, 9 óra 30 perckor  
a Képviselői Irodaház V. emelet 562. számú tanácstermében  
megtartott üléséről

---

*\*A jegyzőkönyv eredeti hitelesített példánya az Országgyűlés Levéltárában megtalálható.*

## Tartalomjegyzék

<b>Napirendi javaslat</b>	<b>3</b>
<b>Az ülés résztvevői</b>	<b>4</b>
<b>Elnöki bevezető, a napirend elfogadása</b>	<b>6</b>
<b>Az e-kereskedelemmel összefüggő fogyasztóvédelmi tapasztalatok áttekintése</b>	<b>6</b>
<i>Konzultáció</i>	7
<i>Kérdések, vélemények</i>	15
<i>Reflexiók</i>	20
<i>Elnöki összefoglaló</i>	23
<b>Döntés albizottságok létrehozásáról</b>	<b>24</b>
<i>Szavazás</i>	25
<b>Egyebek</b>	<b>25</b>

## **Napirendi javaslat**

1. Az e-kereskedelemmel összefüggő fogyasztóvédelmi tapasztalatok áttekintése
2. Döntés albizottságok létrehozásáról
3. Egyebek

## Az ülés résztvevői

### A bizottság részéről

#### Megjelent

Elnököl: **Simon Gábor** (MSZP), a bizottság elnöke

Szabó Zsolt (Fidesz), a bizottság alelnöke  
Zsigó Róbert (Fidesz), a bizottság alelnöke  
Boldog István (Fidesz)  
Fejér Andor (Fidesz)  
Mágori Józsefé (Fidesz)  
Örvendi László (Fidesz)  
Dr. Selmeczi Gabriella (Fidesz)  
Varga Gábor (Fidesz)  
Spaller Endre (KDNP)  
Tóth Csaba (MSZP)  
Z. Kárpát Dániel (Jobbik)  
Ertsey Katalin (LMP)

#### Helyettesítési megbízást adott

Dr. Horváth Zsolt (Fidesz) Zsigó Róbertnek (Fidesz)  
Földesi Gyula (Fidesz) Szabó Zsoltnak (Fidesz)  
Simonka Gábor (Fidesz) Boldog Istvánnak (Fidesz)  
Varga Gábor (Fidesz) Mágori Józsefnének (Fidesz)  
Szabó Imre (MSZP) Tóth Csabának (MSZP)

## **Meghívottak részéről**

### **Hozzászólók**

Dr. Horváth Endre helyettes államtitkár, Nemzetgazdasági Minisztérium  
Kis Ervin Egon elnök, Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért  
Közhasznú Egyesület  
Dr. Kriesch Attila igazgató, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Európai  
Fogyasztói Központ  
Dr. Fehér Mónika ügyintéző, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Dr. Morvai Gábor jogász, Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete  
Dr. Krajcsik Szilvia jogi vezető, Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

### **Megjelentek**

Boldizs József szakmai főtanácsadó, Nemzetgazdasági Minisztérium  
Németh László elnök, Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület  
Tokaji-Nagy Orsolya kommunikációs vezető, Országos Fogyasztóvédelmi  
Egyesület  
Balog Sándor közigazgatási bizottsági tag, Nyugdíjasok Országos  
Képviselőlete  
Dr. Baran Alexandra ügyvezető elnök, Fogyasztói és Betegjogi  
Érdekvédelmi Szövetség  
Gipert Beáta lapigazgató, Teszt Plusz Magazin, Fogyasztói és Betegjogi  
Érdekvédelmi Szövetség  
Dr. Barczy Veronika tanácsos, Külügyminisztérium  
Dr. Horváth György elnök, Fogyasztóvédők Országos Egyesülete  
Dr. Kispál Edit szóvivő, Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos  
Szövetsége  
Benkő Livia főtitkár, Direkt Marketing Szövetség  
Vámos György főtitkár, Országos Kereskedelmi Szövetség  
Kriskovics Rita, Gazdasági Kabinet  
Dr. Orczán Zsolt László, MetPress  
Wieszt Edina Aurélia, Nemzetgazdasági Minisztérium

(Az ülés kezdetének időpontja: 9 óra 37 perc)

### **Elnöki bevezető, a napirend elfogadása**

SIMON GÁBOR (MSZP), a bizottság elnöke, a továbbiakban ELNÖK: Jó reggelt kívánok! Tisztelettel köszöntöm a Fogyasztóvédelmi bizottság tagjait, a bizottsági ülésre érkezett előadókat, illetve a bizottság munkája iránt érdeklődő civil szakmai szervezeteket és a média képviselőit. Mai bizottsági ülésünk határozatképes, mind a kormányzati, mind pedig az ellenzéki oldalon a frakciók képviseltetik magukat, nincs akadálya annak, hogy mai bizottsági ülésünket megkezdjük.

A bizottsági ülést az eredetileg kiküldött napirend alapján fogjuk megtartani, erre teszek javaslatot, és ebben kérek majd döntést. Első napirendi pontunk az e-kereskedelemmel összefüggő fogyasztóvédelmi tapasztalatok áttekintése, második napirendi pontunk döntés albizottságok létrehozásáról, a harmadik napirendi pontunk pedig az Egyebek. Amennyiben a bizottság tagjai egyetértenek a napirenddel, kérem, szavazatukkal erősítsék meg. Aki egyetért, kérem, most szavazzon! *(Szavazás. – Mindenki jelez.)* Köszönöm szépen a képviselőknek az egyetértést, a bizottság egyhangúlag elfogadta a mai napirendjét, hozzákezdhetünk a munkánkhöz.

### **Az e-kereskedelemmel összefüggő fogyasztóvédelmi tapasztalatok áttekintése**

Az első napirendi pont keretében, ahogyan ezt a munkatervünkben jeleztük, és ahogyan azt több szakmai civil szervezet felől jelzéseként az elmúlt időszakban megkaptuk, az e-kereskedelemmel összefüggő fogyasztóvédelmi tapasztalatok áttekintésére kerül sor. Ennek jegyében konzultációt folytatunk előadók bevonásával, a kormányzati képviselők bevonásával, majd a konzultációt követően a bizottság néhány kérdésben ajánlást tud tenni, elsősorban olyanokat, amelyek a bizottság tagjainak az egyetértését bírják.

A napirendi pont keretében módunk van arra, hogy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ellenőrzési tevékenységére támaszkodva megismerjük azt, hogy a webáruházak tevékenységével kapcsolatban milyen fogyasztóvédelmi problémák, tapasztalatok vetődtek fel, illetve utalnék arra, hogy korábban, még 2010 decemberében, december 8-án napirendünkön volt az utazással egybekötött termékbemutatókkal kapcsolatos napirendi pont, ahol egy ehhez közelálló területet és az ahhoz kapcsolódó szabályozási kérdéseket a bizottság már megtárgyalt, áttekintett. Soron van az európai uniós irányelvek harmonizációja. Biztosak vagyunk abban, hogy ez változást fog hozni a szabályozásban, éppen ezért a bizottság úgy tartja jónak, hogy most rátekint a jelenlegi tapasztalatokra, és ha a szabályozás véghezvitele megtörténik, akkor nyilvánvalóan igény és szándék van a bizottság részéről arra, hogy ezt a kérdést akár újra napirendre is tűzze.

A bizottság tagjai természetesen több anyagot kaptak, megkapták a Nemzetgazdasági Minisztérium összefoglaló anyagát, megkapták a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság háttéranyagait, az utolsó két vizsgálati jelentését, és több fogyasztóvédelmi civil szervezet is megtszított bennünket, többek közt anyagot kaptunk a OFE-től és a FOME-től, és természetesen az Európai Fogyasztói Központ javaslatait is megismerhették a bizottság tagjai. Éppen ezen anyagok alapján úgy vélem, hogy a bizottság tagjai kellően felkészülten tudnak a vitában, konzultációban részt venni.

Mindezen bevezetőt követően tisztelettel köszöntöm dr. Horváth Endre helyettes államtitkár urat a Nemzetgazdasági Minisztérium képviseletében, és elsőként őt fogom megkérni, hogy bevezető gondolatait, a konzultációhoz hozzájáruló felvetéseit mondja el, majd azt követően a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot fogom kérni, azt követően pedig

az Európai Fogyasztói Központ magyarországi igazgatóját. Ezt követően mód lesz arra, hogy a civil szervezetek előre jelzett hozzászólásainak is helyt adjunk.

Mindezek figyelembevételével megkérem az államtitkár urat, hogy kormányzati oldalról indítsa el a konzultációt. Parancsoljon, államtitkár úr, öné a szó.

### **Konzultáció**

DR. HORVÁTH ENDRE helyettes államtitkár (Nemzetgazdasági Minisztérium):  
Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Hölgyeim és Uraim! Horváth Endre vagyok, a Nemzetgazdasági Minisztérium turizmusért és kereskedelemért felelős helyettes államtitkára, és nagy örömmel adok rövid bevezető összefoglalót a korábban már átadott dokumentumok kapcsán a Fogyasztóvédelmi bizottság számára az elektronikus kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos fogyasztóvédelmi tapasztalatokról.

A hatályos jogszabályok alapján az előzetes tájékoztatási kötelezettség teljesítése körében az NFH a próbavásárlások során néhány pontot kiemelten, részletekbe menően vizsgál. A világhálóval kapcsolatban természetesen nem kell mondanom, hogy egyre növekvő teret hódít a kereskedelemben, és ezért is fontos a mai ülésünk. Az első ilyen pont, hogy az előzetes tájékoztatási kötelezettség teljesítésének megtörténtét a szolgáltató személyére vonatkozóan vizsgálja az NFH. A második az előzetes tájékoztatási kötelezettség teljesítése az elektronikus szerződés megkötésére vonatkozóan, tehát itt a folyamat az ajánlattól, az ajánlati kötöttségtől a szerződés megkötéséig, illetve az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szerződés tartalmára és teljesítésére vonatkozóan.

Ebben az összefoglalóban elmondom azt, hogy az éves témavizsgálatok keretében milyen tendenciát mutatott a vizsgálat 2004-től, tehát az NFH által vizsgált klasszikus webáruházak megvizsgálása során hogyan történt, mint történt egy virtuális bevásárlás, s az milyen tapasztalatokkal járt. Az elmúlt 7 évben több mint 1300 ilyen webáruház ellenőrzése történt meg, ennek a tendenciáiról néhány szóban beszámolok, tehát 2004-től 2010-ig adok egy rövid áttekintést. 2004-ben 100 webáruház vizsgálata történt meg, ez folyamatosan növekedett, míg 2010-ben 298 webáruház vizsgálatára került sor. A vizsgálati időszakok az éven belül változó időszakban következtek be, 2004-ben például novemberben, de volt téli, illetve tavaszi és korányári időszak is.

A hatóság tapasztalatai a kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatban ismereteim szerint meglehetősen negatívak voltak. Volt olyan év, amikor 97 százalékos kifogásolási arányt mutatott a vizsgált webáruházak eredménye, azonban azt is el kell mondani, hogy az ezek után következő másodlagos vizsgálatok eredménye az volt, hogy 67 százalékra esett vissza a kifogásolások aránya. Ez azt jelenti, hogyha a hatóság visszamegy, és akár évekkal később vizsgálja ezeket a webáruházakat, akkor sokkal jobb arányt tud felmutatni.

Egy másik tendencia a vizsgált webáruházak számának növekedése, ugyanakkor az is látszik, hogy a 2009-2010. években igen magas volt a kifogásolási arány, 2009-ben volt a legmagasabb, 97 százalékos volt. Egyébként egyik évben sem esett vissza 86 százalékra, tehát a 86-97 százalékos sávban mozog a kifogásolási arány. Tipikus jogsértés, ami megtörténik ezekben a webáruházakban, elsősorban az áru vagy szolgáltatás árának a nem megfelelő feltüntetése. Itt ezt komplexen kell nézni, tehát nem közvetlenül csak a termék árát, hanem a szállítási költség, illetve az áfa-tartalom feltüntetésével kapcsolatos jogsértésekre is ki kell térnünk. Fontos a fizetés és a házhoz szállítás költségeinek és egyéb feltételeinek nem megfelelő feltüntetése, mint jogsértés, tehát ez is gyakran megjelenik.

A leginkább kiemelt terület, amire leginkább oda kell figyelnünk, az elállási jogra vonatkozó jogsértő állítások feltüntetése és ezek alkalmazása, például csak akkor veszik vissza a terméket, ha bontatlan a csomagolás. Most azt el tudjuk képzelni, ha mondjuk ruhát vagy cipőt rendelünk az interneten, anélkül, hogy kibontanám, nem tudom felpróbálni, így nem is tud kiderülni, hogy az elállási joggal élni szeretnék. A fogyasztó elállása esetén

előfordulnak olyan feltételek, hogy például a vállalkozás nem fizeti vissza a termék teljes vételárát, csak mondjuk a 80 százalékát, vagy visszafizeti ugyan a termék vételárát, de a szállítási költséget nem, illetve az elállást ilyen feltételhez köti, tehát nem biztosítja a jogszabályban biztosított 8 napos elállási lehetőséget.

Végezetül a negyedik fontos terület, amelyre oda kell figyelni, a jótállási jeggyel kapcsolatos jogsértések területe. A jótállási jeggyel kapcsolatosan előfordul, hogy nem történik meg az átadása, vagy szintén megtévesztő állításokat tartalmaz. A jövőre vonatkozóan, 2011-ben annyi változást mindenképpen látunk és bevezetünk, hogy nemcsak egy szűk időszakban, tehát nem néhány hétben, néhány hónapban történik meg a vizsgálat, hanem az előző néhány évhez hasonlóan már március közepétől egészen december közepéig tart az elektronikus kereskedelmi tevékenység vizsgálata, illetve még tovább növekszik a vizsgálatba bevont webáruházak száma. 320 az a vizsgálandó webáruházszám, amely 2011-ben az NFH vizsgálata alá esik. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen, államtitkár úr, a felvezetést. Szeretném megkérni a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól dr. Fehér Mónikát és Ütő Kristófot, akik operatív módon részt vettek ezen felmérések elvégzésében, hogy ezzel kapcsolatban tájékoztassanak bennünket, adjanak további információkat. Ha jól látom, Fehér Mónika fogja kezdeni. Parancsoljon!

DR. FEHÉR MÓNIKA ügyintéző (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság): Jó napot kívánok! Dr. Fehér Mónika vagyok a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól. Kollégám nem vesz részt a bizottsági ülésen, így én képviselem a hatóságot.

A helyettes államtitkár úr előadását kiegészítve annyit mondanék, hogy sajnos, a tapasztalataink alapján a webáruházat üzemeltető szolgáltatók azt hiszik, az internet egy jogmentes tér, tehát ott bármit megtehetnek, bármit feltüntethetnek jogkövetkezmények nélkül. Számunkra ez érthetetlen, hiszen sok szolgáltató még fel is tünteti a honlapján azokat a jogszabályokat, amelyek kiterjednek a tevékenységére, amelyek tehát az internetes kereskedelmet szabályozzák. Egyik ilyen fontos jogszabályunk a 2001. évi CVIII. törvény, a másik pedig a 17/1999. évi kormányrendelet, melyek uniós irányelvet átültető jogszabályok, az elektronikus kereskedelem kereteit nagyrészt meghatározzák, és be is kell tartani őket. Mint fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok, minden esetben érvényes rájuk az az állítás, hogy a fogyasztó hátrányára nem lehet eltérni a rendelkezésektől, de sajnos, ezt nagyon sokszor megszegik a vállalkozások.

Elhangzott a magas kifogásolási arány, olykor akár majdnem a 100 százalékot is eléri, ez eszméletlen. A hatóság tapasztalatai más területeken nem ezt mutatják, de ez a magas kifogásolási arány továbbra is indokolja a hatósági jelenlétet ezen a területen. Ahogyan az államtitkár úr is mondta, egész éves vizsgálatok folynak, ez évek óta kiemelt vizsgálati területként szerepel a hatóságunk ellenőrzési és vizsgálati programjában, tehát ez egy igen kiemelt terület. Amit viszont pozitív tapasztalatként említenék meg, az, hogy egyre több megkeresés ér minket, állásfoglalás-kérést kapunk a webáruházak üzemeltetőitől arra vonatkozóan, hogy mi is a helyes, hogyan járhatnak el jogkövető állampolgárként, vagyis vállalkozásként, s ezekre mi, attól függetlenül, hogy fogyasztóvédelmi hatóság vagyunk, természetesen ez egy prevenció-s megoldás, hogy a vállalkozásokat széles körűen tájékoztatjuk a kötelezettségeikről. Ez tehát egyfajta pozitívumként értékelendő, hogy azért megpróbálnak utánajárni a jogszabályok helyes értelmezésének, illetve az alkalmazás során felvetendő kérdéseknek, de ez még mindig nem elég ahhoz, hogy teljesen jogszabályszerűen folyjon ez a kereskedelmi tevékenység.

Amit még nagyon röviden kiemelnék: ahogyan az államtitkár úr is mondta, az elállási joggal kapcsolatban vannak a legkirívóbb szabálysértések, ami pontosan azért fontos, mert ez



adja a fogyasztónak azt a fajta bizalmát, hogy rendeljen egy webáruházból. Tehát ez az elállási jog úgymond feltétel nélküli meggondolást jelent a fogyasztó részéről, és pont az a lényege, hogy a fogyasztó a megrendelt terméket kibontsa, kipróbálja, és amennyiben nem nyeri el a tetszését, mert a webáruház honlapján keresztül nem tudott megbizonyosodni mindenről, úgy visszaküldhesse azt. Ez tehát egy sarkalatos jogosultsága a fogyasztónak, amit mindenképpen meg kell tartaniuk a webáruházak üzemeltetőinek, persze ezt is rendületlenül ellenőrizzük. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Az Európai Fogyasztói Központ magyarországi igazgatója, Kriesch Attila úr, őt arra szeretném kérni, hogy a megkezdett gondolatsort folytassa, majd továbbadom a szót. Parancsoljon!

DR. KRIESCH ATTILA igazgató (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Európai Fogyasztói Központ): Köszönöm szépen.

Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Hölgyeim és Uraim! Ami már elhangzott az előző két előadásban, azokat nem ismételném meg, inkább az Európai Fogyasztói Központ tapasztalataira szeretném helyezni a hangsúlyt. Az Európai Fogyasztói Központ január 1-je óta működik a hatóság szervezetében, és az egyedi, határon átnyúló fogyasztói panaszokkal, a jogviták rendezésével foglalkozik.

Az internet határon átnyúló jellege miatt 2010-ben az összes beérkezett, nagyjából 32 ezer fogyasztói panaszból 18 ezer volt olyan, ami az elektronikus kereskedelem területét érintette az Európai Unióban, tehát ez nem a magyar központhoz érkezett, hanem az összes, a 29 központhoz érkezett panasz. Ez is mutatja, hogy az internet, a virtuális valóság lassan a fogyasztói magatartás elsődleges területévé kezd válni. A szervezetünkhöz érkező panaszok jellemzően az egyedi szerződés teljesítésével, a hibás teljesítéssel, a nem teljesítéssel kapcsolatosak, s amint a korábbi előadásokban is elhangzott, sarkalatos kérdés az elállási jog gyakorlása, annak a feltételei. Én különösen a vállalkozásokra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség és a fogyasztók elállási joga gyakorlásának feltételei tekintetében tartanám szükségesnek a közös gondolkodást, a közös szakmai párbeszédet, annak érdekében, hogy a vonatkozó szabályok pontosabbak és egyértelműbbek legyenek.

Engedjék meg, hogy megemlítssem: 2011-et írunk, és jelenleg egy 1999. évi kormányrendeletet alkalmazunk a virtuális valóságra, amely egy szót sem szól az elektronikus piacterről, hiszen 1999-ben még a katalógusos kereskedelemre, a telefonos ügyletkötésekre készült. Nyilván alkalmazni kell az elektronikus kereskedelemre is, de az irányelv 1997-es. Azt gondolom, megérett az idő a változtatásra. Tudjuk, hogy az új irányelv az Európai Unióban előkészületek alatt áll, de a saját szakmai véleményem szerint egy kicsit szkeptikus vagyok annak a hatályba lépése tekintetében. Azt gondolom, ha az új irányelv akár csak 2-3 év múlva lép hatályba, ettől függetlenül a magyar jogalkotó léphetne az ügyben, hogy a fogyasztók egyértelmű tájékoztatása, így a vállalkozások jogkövetőbb magatartása is megvalósuljon.

Én röviden csak három kérdést szeretnék kiemelni, ahol véleményem szerint indokolt és szükséges a jogszabály-módosítás. A jelenlegi uniós szabályozás lehetővé teszi a szabályozást, tehát nem ütközünk EU-jogba, ha pluszfeltételeket határozzunk meg, nem lépünk túl az irányelv által biztosított kereteket, az irányelv amúgy is lehetővé teszi a fogyasztó javára való eltérést. Azt gondolom, ezek a javaslatok a fogyasztó védelmét szolgálnák.

Az egyik ilyen javaslat szerint a jogszabály kifejezetten kimondja, hogy az elállási joggyakorlás esetén a vállalkozásnak nemcsak a vételár, hanem a kiszállítás költségét is vissza kell térítenie a fogyasztó részére. A fogyasztó által kifizetett összegről az Európai Közösségek Bírósága kimondta, ezt úgy kell értelmezni, hogy a vételár is és a szállítási költség is beletartozik, de a vállalkozások sajnos még mindig nem ismerik ezt az ítéletet, nem

tudják elfogadni ezt a szabályt, ezért lenne jó magában a jogszabályban rögzíteni ezt az előírást.

A második ilyen pont, hogy legkésőbb a teljesítésnél a vállalkozásnak át kell adnia egy úgynevezett írásbeli megerősítést. Ez azt a célt szolgálja, hogy a fogyasztó fizikailag is rendelkezzen egy olyan dokumentummal, ami a vásárlásának a feltételeit rögzíti, mert egyébként a honlapot általában nem menti le a fogyasztó, utólag azon lehet változtatni, tehát ha utóbb jogvita van a felek között, a fogyasztó adott esetben nem tudja bizonyítani, hogy milyen tartalommal kötötte a szerződést. Fontos lenne, ha ezt az írásbeli megerősítést – sajnos, a vállalkozások nem nagyon tesznek ennek a kötelezettségüknek eleget – úgy szabályoznánk a jogszabály, hogy ezt egy külön, önálló dokumentumban kellene a vállalkozásoknak a fogyasztó részére átadniuk. Jelenleg ez úgy történik, hogy kicsit a jótállási jegyen, kicsit a számlán, kicsit a használati, kezelési útmutatóban teljesítik azokat a tartalmi elemeket, amelyeket a jogszabály az írásbeli megerősítésnél előír. Vállalkozási szempontból az nem lenne nagy kihívás, ha e-mailt küldenének a fogyasztónak, máris papír és költségek nélkül tudnák teljesíteni ezt az előírást.

A harmadik javaslatunk egyébként szerepel az európai uniós keretirányelvben is, és megkönnyítené a vállalkozások számára azt, hogy hogyan teljesítsék az elállási jogról való tájékoztatást. Ez egy úgynevezett mintadokumentum lehetne, konkrétan jogszabályban rögzítve, hogy pontosan milyen tájékoztatást kell adnia a vállalkozásnak. Ez egyrészt kiszámítható a vállalkozás részére is, hatósági szempontból is könnyebb ellenőrizni, és talán a jogviták és a fogyasztói panaszok számának a csökkenéséhez is hozzájárulhat.

Röviden ennyit gondoltam. Azt gondolom, hogy várhatunk az új irányelv megszületésére, de addig is jó lenne már 12 év után a szabályokat aktualizálni és a valós élet tapasztalataihoz igazítani. Köszönöm szépen a figyelmet.

ELNÖK: Köszönöm szépen, igazgató úr. Ezek szívünkben szülő mondatok voltak, de nyilvánvalóan azért ebben helye van a szakmai polémiának a bizottságon belül is. Kísérletet teszünk arra, hogy az egyetértés lehetőségét megteremtjük.

Most szeretném kérni a Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért szakmai szervezet képviselőjét, Kis Ervin Egon elnök urat, hogy kapcsolódjon bele ebbe a közös konzultációba, és a saját álláspontját fejtse ki. Parancsoljon!

KIS ERVIN EGON elnök (Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért Közhasznú Egyesület): Köszönöm szépen. Jó reggelt kívánok! Kis Ervin Egon vagyok, a Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért Közhasznú Egyesület elnöke. Nagyon röviden mondanék pár szót az egyesületről, egyébként a SZEK.org címen találhatnak rólunk mindenféle információkat.

Az egyesület 2005-ben alakult, tehát most már hatodik éve létezőnk, több mint 150 tagunk van, és a tagságunk elég intenzíven bővül. Szeretném hangsúlyozni: mi nem érdekvédelmi egyesület vagyunk, tehát nem az a célunk, hogy a webkereskedők érdekeit védjük, hanem az a célunk, hogy az elektronikus kereskedelmi piac fejlődjön, ahogyan az alapszabályunkban is megfogalmaztuk, többek között az e-kereskedelmi tevékenységek korszerű, gazdaságos és megbízható formáinak elterjesztése a célunk, illetve egy etikus, innovatív és tartósan fejlődni képes vállalkozói kör kialakulásának az elősegítése. Ezeket a törekvéseinket a tagságunk összetétele is mutatja. A 150 tag mintegy egyharmada webkereskedő, egyébként a tagságban ugyanúgy megtalálhatók szállítócégek, bankok, médiavállalatok, webfejlesztő cégek, oktatási intézmények, amelyeknek valamilyen oknál fogva fontos az, hogy az e-kereskedelmi piacot fejlesszék.

Amikor a tagság felől, különösen a webshopok irányából olyan nyomás nehezedett az egyesület vezetésére, hogy bizonyos érdekképviseleti tevékenységet is lássunk el, például lépünk fel a 8 napos elállással szemben, ami egyes tagok szerint hátrányosan érinti a

webkereskedők érdekeit, akkor ezeket a törekvéseket határozottan elutasítottuk, és azt kommunikáltuk a webkereskedő tagság felé, hogy egyrészt ehhez ki kellene lépünk az Európai Unióból, mivel ez egy európai uniós irányelv, másrészt messzemenően egyetértünk ezzel az elállási joggal, sőt, a különböző fórumainkon azt is kommunikáljuk, hogy ezt az elállási jogot nem eldugdosni kell a weboldalon, hanem kiemelten kell kommunikálni, hiszen Nyugat-Európában jól látszik, hogy a fejlett webáruházak azon versenyeznek, hogy a törvényben meghatározott elállási jognál ki ad hosszabb időre elállási jogot a termékeire, nemhogy eldugdossák ezt az információt.

A szövetség tevékenysége egyébként elég széles körű. Alapvetően az a célunk, hogy itt a több anyagban is olvasható tájékoztatásán javítsunk, tehát nagyon komoly ismeretterjesztő tevékenységet folytatunk, ami egyrészt a szakmai konferenciák szervezésében valósul meg. Mi magunk két saját konferenciát szervezünk egy évben, de több szakmát érintő konferenciát is támogatunk szakmailag programmal, szakértéssel, ezenkívül oktatási projektekhez készítünk szakmai anyagokat, illetve a tagjaink közül sokan tartanak különböző oktatási intézményekben képzéseken, tréningeken előadásokat. Mi magunk is szervezünk szakmai vitákat, illetve ismeretterjesztést, egyrészt havonta egy alkalommal tartunk egy klubestet, ahol a tagjaink különböző témákat vitathatnak meg. Egyébként éppen egy évvel ezelőtt dr. Kriesch Attila úr volt a vendégünk egy ilyen klubesten, ahol pont az e-kereskedelem fogyasztóvédelmi kérdéseit beszéltük meg. Tevékenységünk tehát alapvetően azt a célt szolgálja, hogy a pozitív gondolkodás, a jogkövető magatartás terjedjen a webáruházak között, és a webáruházak tisztában legyenek azzal, milyen kötelezettségeik vannak.

Az itt elhangzottakhoz szeretnék hozzáfűzni pár dolgot. Egyrészt egyetértünk azzal, hogy az államtitkár úr által említett 97 százalékos kifogásolási arány, amit a kolléganő is nagyon magasnak tartott, valóban nagyon magas, de figyelembe kell venni azt, hogy az elektronikus kereskedelmi piac egy hihetetlenül dinamikusan fejlődő, nagyon új piac, hatalmas vonzerővel rendelkezik a gyors és könnyű meggazdagodást vágyó vállalkozók számára, ezért ez a 97 százalékos tökéletesen lefedi azt az arányt, miszerint a GKIeNET kutatásai szerint – ők 2001 óta mérik az elektronikus kereskedelmi piac fejlődését – a magyarországi e-kereskedelem most már több mint 100 milliárdos forgalmát a webáruházak 3 százaléka, azaz 80 webáruház végzi. Ez a 80 webáruház alapvetően különbözik attól a másik 97 százaléktól, amelyek nem éppen az élvonalba tartoznak. Egyébként a szakadéknak van egy szélső fele is: a webáruházak 76 százaléka évi 5 millió forint forgalmat sem csinál, ami azt jelenti, hogy ezek gyakorlatilag csak a piac összképét rontják, hiszen évi 5 millió forintos forgalom mellett senki sem főállásban dolgozik, és az a webáruház nem igazán tekinthető működőnek.

Egyébként a tapasztalatokat abszolút vissza tudom igazolni, ami a mennyiséget illeti. Tehát valóban kétségbeejtő a helyzet, valóban rengeteg sok olyan vállalkozó van, aki minden alaptudás, minden felkészültség nélkül vág bele az e-kereskedelembé, mert egész egyszerűen azt hiszi, hogy ez valamilyen egyszerű dolog. Mi folyamatosan azt kommunikáljuk, hogy ez nem így van, ez egy külön szakma, komoly szakmai felkészültséget igényel és így tovább.

Azzal, hogy jogmentes térnek tekintik, valóban így van, nagyon sok a kalandor. Ezzel kapcsolatban csak azt szeretném megjegyezni, hogy nem feltétlenül a szigorítás és ennek a vállalkozási lehetőségnek a megnehezítése lenne a megfelelő irány. Nagyon komoly problémának érezzük azt, hogy igen erős a negatív kommunikáció, ami a fogyasztóknak az elektronikus kereskedelemmel szembeni bizalmát rendíti meg. Tehát amellet, hogy a webáruházak számára vetített 97 százalékos probléma fennáll, ennek ellenére Magyarországon évente most már több mint 1 millióan vásárolnak az interneten, 100 milliárd forintnál nagyobb összeget költenek el csak a webes vásárlásra, és körülbelül ugyanekkora az az összeg, amit az internetes szolgáltatások igénybevételére költenek el. Ezek sikeres

vásárlások, tehát ezek mögött elégedett vevők, pozitív tapasztalatok vannak, hiszen nem tudna ez a piac egyébként évente 50 százalékot bővülni, tehát önmagában a kínálat bővülése és önmagában az, hogy egyre többen kínálják a termékeiket és szolgáltatásaikat az interneten, nem tenné lehetővé azt, hogy 50 százalék feletti legyen most már 10 éve a növekedés. 2001-ben 5 milliárd forint volt az e-kereskedelem forgalma, 2009-ben 99 milliárd, és a 2010. évi várakozás – a végleges adatok csak májusban lesznek meg – 135 milliárd forint. A tavalyi bővülés egyébként a válság ellenére 57 százalék volt, tehát nagyon jól látszik, hogy ez egy dinamikusan bővülő piac. Csak zárójelben jegyzem meg, hogy az elektronikus kereskedelem legálisan zajló, látható területén gyakorlatilag nincs szürkegazdaság, hiszen minden tranzakció vagy a postán, vagy a bankon keresztül zajlik, egyszerűen a feketegazdaságnak nincs tere ezen a területen, a bevételek kizárólag látható módon tudnak megjelenni.

Végül Kriesch Attila konkrét javaslataihoz szeretnék hozzászólni. A szállítási költség visszatérítésének törvényben való megfogalmazásával egyetértünk, támogatjuk. Mi magunk is mindig kiemeljük a kommunikációkban, hogy erre európai uniós döntés van, a saját tagjainknak önellenőrzést folytattunk, felkértünk egy ügyvédi irodát, amelyik az összes webkereskedő tagunk weboldalát átnézte, a hiányosságokra felhívta a figyelmüket és így tovább. Egyébként zárójelben megjegyzem, hogy a magas kifogásolási arányba azért azt is bele kell érteni, hogy van néhány egzotikus szabály is a fogyasztóvédelmi szabályok között. Például kifogást emel a fogyasztóvédelem akkor is, amikor az általános szerződési feltételekben nem szerepel az, hogy a szerződés nyelve magyar, vagy nem szerepel az üzemeltető cégbejegyző hatóságának, a cégbejegyző bíróságnak a neve, csak a cégjegyzék száma. Tény és való, ha a jogszabályban valami le van írva, azt be kell tartani. Mi felhívjuk a tagjaink figyelmét, írják oda, hogy a szerződés nyelve magyar, mert ez van a törvényben, de azt gondolom, azért ez nem ugyanolyan súlyos esik latba, mint az, ha valaki nem tünteti fel, hogy a feltüntetett ár nettó vagy bruttó, bár ez a nettó-bruttó trükközés jóval kevesebb.

Kriesch Attila másik javaslata a fizikai dokumentum. Ezzel kapcsolatban azt jegyezném meg, nem világos számunkra, hogy pontosan mit kell ez alatt érteni, és mi lenne ennek a dokumentumnak a tartalma. Azt gondolom, ebben mindenképpen nyitottak lennének egy konzultációra, és szeretnék felajánlani dr. Kriesch Attilának az ezzel kapcsolatos együttműködésünket, mert nem szeretnénk, hogy olyan szabály szülessen, ami akadályozza az e-kereskedelem fejlődését.

Végül, de nem utolsósorban azt szeretném megemlíteni, amit nagyon fontos dolognak tartunk, és már régóta próbálunk ez ügyben a közigazgatással kapcsolatot teremteni, illetve felhívni a figyelmet erre a problémára, ez pedig az, hogy az anyagban olvasható: „Az internetes és csomagküldő kereskedelem során megkötött szerződés is távolsági ügyletnek tekintendő. A különbség a két értékesítési mód között a felhasznált kommunikációs eszközben és a teljesítés helyében rejlik. E megkülönböztetés azonban ma már nem bír gyakorlati jelentőséggel, mivel az online áruházak tevékenysége többnyire lefedi a csomagküldő kereskedelem fogalmát.” Szeretném hangsúlyozni, hogy ezzel nem értünk egyet, nagyon sok problémát okoz az, hogy az elektronikus kereskedelem, ennek formái és az elektronikus üzlet fogalma nincs a kereskedelmi törvényben megfogalmazva, és a csomagküldő kereskedelem analógiáit próbáljuk ráhúzni. Egyáltalán nem húzható rá, csak egy 2009. évi esetet szeretnék említeni, amikor egyébként a Fogyasztóvédelmi Hatóság nagyon együttműködő volt velünk.

Itt az eset lényege az volt, hogy több webáruházat egyszerűen reklámnak minősített a Fogyasztóvédelmi Hatóság, miután a reklámtörvényben az áll, hogy bizonyos termékeket – például a dohánytermékek, az alkohol és a szexuális termékek – kizárólag az értékesítés helyén, az üzletben lehet reklámozni, és itt hivatkozik a kereskedelmi törvényre a reklámtörvény, a kereskedelmi törvényben pedig háromféle kereskedelmi forma van meghatározva: az üzleten belüli kereskedelem, ami egy fizikailag körülhatárolható üzletet

jelent, az üzleten kívüli kereskedelem, amely a mozgóárusokra, az aluljáróban asztról árusítókra és a többi vonatkozik, valamint a csomagküldő kereskedelem, amelybe az e-kereskedelmet is bele kellene érteni. Most például ez az anomália, hogy a webáruház valójában reklám, e jogszabály alapján nem volt feloldható, egész egyszerűen bizonyos áruházaknak be kellett volna szüntetniük a tevékenységüket, mert ahhoz, hogy a termékeiket egyáltalán megjelenítsék, illetve vásárolhatóvá tegyék, fel kellett tenniük a weboldalra, ezen az alapon pedig büntették őket. A hatóság belátta, hogy a betű szerinti vagy a szigorú jogértelmezés ebben az esetben nem működőképes, az ezzel kapcsolatos ügyet egy NFGM-állásfoglalás alapján másodfokon megszüntette, és megoldódtak ezek a problémák. Ezzel együtt úgy gondoljuk, ez csak felhívta a problémára a figyelmet, tehát mindenképpen fontosnak tartanánk, hogy kerüljön be az elektronikus üzlet fogalma a jogszabályba, legyen pontosan meghatározva, legyen körülírva, ezzel megszüntetve az anomáliákat, és ehhez felajánljuk a támogatásunkat és a segítségünket. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm, elnök úr, a konstruktivitását és az együttműködési készségük jelzését.

A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete előzetesen jelezte, hogy szólni kívánnak. Menet közben kaptunk egy anyagot az OFE részéről. Kérdezem, hogy az anyag átadása párosul-e szólagi igénnyel is az ülésen, és amennyiben igen, akkor ebben is szeretném kérni a jelzést. *(Nincs jelzés.)*

Először a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete képviselőjének adom meg a szót, és kérem, néhány gondolattal egészítse ki az elhangzottakat.

DR. MORVAI GÁBOR jogász (Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete): Köszönöm a szót. Tisztelt Bizottság! Én dr. Morvai Gábor vagyok, a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének a jogásza.

A mi egyesületünk egyrészt tudományos tevékenységén keresztül is, másrészt pedig a fogyasztói tanácsadás tevékenységén keresztül is ezzel a területtel kapcsolatos rengeteg panasszal találkozunk. Mondhatjuk, hogy egy olyan területről van szó, ami nagyon dinamikusan fejlődik, emiatt a jogalkotás elég nehezen tud lépést tartani az újabb és újabb szolgáltatásokkal. Csak néhány jellegzetes problémát, példát szeretnék felvetni, mert az előttem elhangzottakban rengeteg olyan dolog volt, amit magam is fontosnak tartottam volna elmondani. Az egyik az internetes aukciós oldalak problematikája. Bizonyosan mindenki tudja, hogy kiváló alkalmat ad az üzletszerű tevékenységet folytatók számára az, hogy az internetes aukciók leple alatt tulajdonképpen üzletszerű tevékenységet folytatva kijátsszák a vonatkozó fogyasztóvédelmi szabályokat – gondolok itt elsősorban az említett 8 munkanapos elállási jogra –, de ugyanúgy elmondhatjuk, hogy a tájékoztatási kötelezettséggel kapcsolatban is rengeteg hiányosság van. Amikor valaki egy ilyen internetes aukciós oldalon vásárol, akkor az őt megillető jogosultságok maximum a polgári törvénykönyvben és annak a szerződésekre vonatkozó szabályain fognak alapulni, illetve az éppen használt aukciós oldal általános szerződési feltételein. Ezzel kapcsolatban érdekes kérdés, hogyan lehet bebizonyítani azt, hogy egy vállalkozással köt szerződést a fogyasztó, és akkor tényleg fogyasztó, vagy magánszemélyek között jön létre a szerződés; ez egy problematikus terület.

A másik nagyon fontos terület, bár elektronikus kereskedelmi szolgáltatásról van szó, azért nagyon fontosnak tartanám megemlíteni, hiszen a materiális áruk és a szolgáltatás jellegű javak nagyjából kezdenek összemosódni az elektronikus kereskedelem területén, és szerintem ma nincs Magyarországon olyan fogyasztóvédelmi jogkörökét gyakorló hatóság vagy olyan civil szervezet, amelyik ne hallott volna arról az internetes oldalról, ahol ingatlanokat lehet hirdetni, és korábban itt 30 napos ingyenességgel lehetett hirdetéseket elhelyezni. Szerintem jól rámutat a szabályozás hiányosságaira az az eset, amikor egy

vállalkozás csak azért szeretne internetes kereskedelmet vagy elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtani, hogy a fogyasztók megkárosításán keresztül jusson haszonhoz, kvázi állatorvosi lóként fogható fel az eset, amikor is rendkívül nehéz utolérni egy céget, amelyik nemhogy nem Magyarországon, nem is az Európai Unióban, de mondjuk teszem azt a Seychelle-szigeteken van bejegyezve, és amikor vele szemben egy elmarasztaló bírósági ítélet vagy egy elmarasztaló hatósági határozat születik, abban a pillanatban gazdát cserél a domain-név, és az internetes oldal tovább tudja folytatni a működését. Tehát a határon átnyúló jellegnek van egy ilyen problematikája, hogy ezek a cégek előszeretettel kihúzzák magukat a Róma I. rendelet hatálya alól, és megpróbálják a fogyasztóvédelmi rendelkezéseket is ezáltal úgymond kiiktatni.

A másik probléma, amit még szeretnék elmondani, az elállási jog különböző módokon való korlátozása szerződési rendelkezések beiktatásával. Itt elsősorban a kötbérre, a bánatpénzre vagy a foglalóra gondolok, amelyeknek értelemszerűen a 8 munkanapos elállási jog gyakorlására vonatkozóan nem lehet következménye. Ezek általában olyan szerződési feltételekben jelennek meg, amelyeket a közérdekű kereset eszközével lehet akár az ügyészségnek, akár a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak vagy a civil szervezeteknek megtámadniuk.

Még egy nagyon nehéz kérdés a tárhelyszolgáltatók, illetve a domain-név tulajdonosainak a problematikája. Ugyanis azt vettük észre, hogy a tárhelyszolgáltatók megpróbálják kizárni a felelősségüket, erre az EK-törvény alapján meg is van a lehetőségük, hiszen ők csak akkor kötelesek eltávolítani egy tartalmat, ha számukra is nyilvánvalóan jogellenes tevékenység folyik egy adott oldalon, a másik pedig a domain-név tulajdonosa és a használója közötti ellentmondás. Itt ilyenkor szintén rendkívül nehéz a felelősségre vonás.

A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének egyébként volt közérdekű keresete folyamatban webáruházzal szemben is. Pozitív volt a tapasztalat, ugyanis a webáruház még a kereset folyamán beleegyezett abba, hogy megváltoztatja az általános szerződési feltételeit, és ezáltal jogkövető magatartást folytatott a továbbiakban.

Szeretném még pozitívumként elmondani, hogy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak az utóbbi időben tapasztalható vállalkozásbarát hozzáállása mindenképpen pozitívnak tekintendő, mert mi is nagyon sokszor szembesülünk azzal, hogy a vállalkozás szeretne vagy próbálna jogkövető magatartást folytatni, viszont nehéz joganyagról van szó, komoly jogi ismereteket igényel az, hogy valaki mondjuk egy általános szerződési feltételrendszert elkészítsen. Egy induló vállalkozásnak elsősorban anyagi okokból nem mindig van lehetősége arra, hogy megpróbálkozzon vagy meg tudjon felelni ezeknek az elvárásoknak, és az mindenképpen pozitív dolog, hogy a hatóság részéről megkapják a tájékoztatást.

Ennyit szerettem volna elmondani, és köszönöm a szót.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Van-e valaki az OFE képviselőjében, aki hozzá kíván szólni? *(Jelzésre:)* Parancsoljon!

DR. KRAJCSIK SZILVIA jogi vezető (Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület): Nem szeretném megismételni azokat, amelyeket írásban már megkaptunk, illetve előttem már elhangzottak... *(Nem érthető, hangosítás nélküli hozzászólás.)*

ELNÖK: Elnézést, a jegyzőkönyv kedvéért rögzíteni fogjuk, hogy ön most hozzászólt, de azt, hogy mit mondott, nem tudjuk rögzíteni, mert nem beszélt bele a mikrofonba, ebből következően a jegyzőkönyvvezető nem tudta nyomon követni, úgyhogy közmeggyezéssel azt javasolom, miután jelezte, hogy az írásban kiosztott anyagot most szóban nem fogja

elmondani, ráirányította az európai uniós jogharmonizációra a figyelmet. Ha jól értettem, akkor ez volt a lényeg. Köszönöm szépen.

A továbbiakban szeretném kérni, hogy aki hozzá akar szólni, fáradjon a mikrofonhoz, mert nem tudjuk a jegyzőkönyvezési feladatot elvégezni.

Hölgyeim és Uraim! Köszönöm szépen a felvezetésben a gondolatokat. Most a bizottság tagjainak fogom megadni a lehetőséget, hogy a saját álláspontjuk rögzítésével kérdésekkel vagy a véleményükkel formálják a beszélgetést.

Látjuk azt, hogy vannak tisztázatlan kérdések. Szerintem azzal a bizottság vezetése teljes mértékben egyetért, hogy a bizottság szerepéből adódóan ezeket a problémákat segíti asztalra tenni, viszont nem végezhetjük el azt a feladatot, már csak a szerepünkben adódóan sem, hogy minden egyes most felvetődő tisztázatlan kérdésnek a bizottsági ülés keretében való végigtárgyalása, egyeztetése és azt követően valamilyen megnyugtató megoldása megtörténjen.

Azt szeretném javasolni már előljáróban is, miután itt minden fél rendkívül konstruktívan nyilatkozott arról, hogy szívesen részt vesz azokban az egyeztetésekben, konzultációkban, szakmai véleménycserékben, amelyek egyébként a megoldásokat segíti elő, tehát szívesen vennénk, ha erre a kormányzat reagálna, hogy van-e ebben nyitottság. Nyilvánvalóan majd az európai uniós jogharmonizációs feladat elvégzését követően a bizottság szívesen visszatérne erre a témakörre, hogy megnézzük, mi minden történt.

A kérdések következnek, többen is jelentkeztek, a kormánypárti, ellenzéki oldalon mindenkinek lesz lehetősége szólni. Alelnök úr a szó.

### **Kérdések, vélemények**

ZSIGÓ RÓBERT (Fidesz): Köszönöm szépen, elnök úr. Elsősorban nem kérdést szeretnék feltenni, bár nem szoktuk a kérdések, vélemények körét szétválasztani, ha jól értem, most a kérdéseknek is, a véleményeknek is helyük van.

ELNÖK: Így van.

ZSIGÓ RÓBERT (Fidesz): A rövidséggel most példát szeretnék mutatni a bizottsági ülésen résztvevőknek.

Egyetlen dolgot szeretnék megerősíteni, ami indokolja azt, hogy végül is a munkatervben tett javaslatunk az e-kereskedelemmel foglalkozó napirendi pontra fontos volt, ez egy nagyon érdekes téma. Elsősorban egyébként azt szeretném elmondani, hogy nem minden derült ki azokból az anyagokból, amelyeket megkaptunk, de világosan látszik, nem olyan egyszerű ez a történet, mint ahogyan néhányan gondolták. Ha azt szeretnénk elérni, hogy a majdan előttünk álló fogyasztóvédelemmel kapcsolatos törvénykezés folyamán olyan jogszabályt sikerüljön elfogadni, ami a jövőben is kezelni tudja ezeket a problémákat, akkor mindenképpen szükség van egyeztetésre ez ügyben. A hozzászólásokból kiderült, hogy több szereplőnek többfajta véleménye van, és mindenképpen fontos a fogyasztóvédelem területén, hogy mind a webárusok – ha lehet ilyet mondani –, mind a fogyasztók biztonsággal képesek legyenek használni ezt a módszert, hiszen minden anyagból, amelyeket elolvastam, kiderül, hogy rohamosan emelkedik az internet-előfizetők, illetve az internethasználók aránya Magyarországon. Ha erre nem tudunk gyorsan megfelelő válaszokat adni, illetve megfelelő jogbiztonságban tudni a fogyasztókat és konzultálni a webkereskedőkkel, akkor egyre nagyobbak lesznek azok a problémák, amelyek kétségtelenül már most is megvannak. A bizottsági ülés mindenképpen elérte azt a célját, hogy erre felhívta a figyelmet, és talán arrafelé tudjuk terelni a folyamatokat, hogy történjenek egyeztetések az ügyben, hogy a majdan megszülető jogszabályban – a kormánynak szándékában van ez ügyben pontosítani a

mostani jogszabályokat – olyan pontok legyenek benne, amelyek érdekképesen kezelik ezt az ügyet.

Hozzáteszem utolsó mondatként: akármilyen jó jogszabályt fogunk elfogadni, ha nem leszünk képesek az ügyben, amit többen is mondtak, előrelépni, hogy valóban a weben vásároló fogyasztók tájékozottabbak legyenek abban, hogy milyen jogaik vannak, amelyekkel élhetnek, akkor nem leszünk előrébb, még akkor sem, ha a legjobb európai jogszabályt fogjuk megalkotni. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm, alelnök úr. *(Jelzésre:)* Ertsey Katalin képviselő asszonyé a szó.

ERTSEY KATALIN (LMP): *(Hangosítás nélküli hozzászólás.)* Köszönöm szépen. Az EU-irányelvvel kapcsolatosan vannak kérdéseim, illetve aggodalmaim. A magyarországi fogyasztói jogok igen gyászosak. Olyan új nyelvet, olyan új körülményeket szabadítottak az interneten keresztül az emberekre, amelyek normális földi körülmények között elég sok aggodalomra adnak okot. Itt két olyan terület is van, ami nincs szabályozva, gondolok itt az online fogadásra, játékokra és a pénzügyi szolgáltatásokra. Itt van a legnagyobb aggodalmam, mert a pénzügyi kultúra elképesztően alacsony Magyarországon, és a szerencsejátékok illegálitása nem online körülmények között is megvan.

Tehát ezt hogyan látják? Magyarországon, akár megelőzve az EU-irányelvet, hogyan lehetne ezt szabályozni? Milyen megfigyeléseik vannak? Vannak-e itt speciális panaszok, problémák, amelyek kiviláglanak? Itt az öt pontban összeszedett problémátípusok között biztos vagyok benne, hogy ezen a két speciális területen is vannak megfelelő panasztípusok. Köszönöm szépen.

ELNÖK: *(Jelzésre:)* Selmeczi Gabriella képviselő asszony és Z. Kárpát Dániel képviselő úr jelentkeztek. Selmeczi képviselő asszonyé a szó.

DR. SELMECZI GABRIELLA (Fidesz): Köszönöm szépen, elnök úr. Én ezt a gondolatmenetet szeretném folytatni. Hozzászólásomnak az lenne a mottója, hogy kell-e nekünk várnunk az európai uniós irányelv megszületésére, képesek vagyunk-e akár ezt megelőzően vagy ezzel párhuzamosan már konkrét törvényt, rendeletet, azaz jogszabályt módosítani a cél érdekében.

Engedjék meg, hogy először a célról beszéljek. Ez egyelőre a magánvéleményem, de azt hiszem, itt van a helye, hogy ezt megosszam önökkel. Mi a Fogyasztóvédelmi bizottság vagyunk, nem pedig a Gazdasági bizottság, ezt abból a szempontból mondom, hogy azért a mi fő feladatunk mégis csak az, hogy ezt a folyamatot elsősorban a fogyasztók, az állampolgárok szempontjából nézzük, az e-kereskedelmet művelők oldaláról pedig úgy nézem ezt az egész folyamatot, hogy olyan keretek között tudjanak működni, amelyekben végre lehet hajtani a rájuk vonatkozó jogszabályokat. Tehát elnézést, de ha most az e-kereskedők érdekeit kell néznie, akkor inkább átmennék a Gazdasági bizottságba, ott kellene ezt megvitatni, itt mindenféleképpen a fogyasztóvédelmet kell a prioritási lista élére helyezni, tehát nem kizárom az ő érdekeiket, csak innen szeretném ezt nézni. Ez lenne a stratégiai megjegyzésem.

A másik, ami az e-kereskedelemmel kapcsolatos, és ez szintén a magánvéleményem. Itt valahol olvastam, esetleg cél lehet az, hogy elősegítsük az e-kereskedelem fejlődését. Én – hangsúlyozom, ez a magánvéleményem – ettől óvnék. Nem vagyunk arra felkészülve, a magyar társadalom nincs arra felkészülve, hogy rájuk robbanjon az e-kereskedelem, ez az egyik érvem. Amit Ertsey Katalin képviselőtársam mondott, annak egy részével egyetértek, tehát jelen pillanatban nemcsak azért, mert az emberek pénzügyi, jogi kultúrája esetleg az átlagot nem üti meg ilyen esetben, hanem maga az egész internet is már a természeténél fogva nagyon gyorsan ért el bennünket, ezen belül pedig a kereskedelem egy komoly dolog. Akkor,



amikor fizetünk valamiért, pénzt adunk ki, ez komoly dolog, tehát én inkább a hagyományos kereskedelem érdekeit helyezném előtérbe, főként azért, mert például szintén a fogyasztóvédelem szempontjából úgy látom, hogy az e-kereskedelem a fogyasztók részére nem nyújt akkora biztonságot, könnyen eltűnhetnek, ezt az önök anyagaiban lehet olvasni. Ez például egy megoldandó feladat, hogy megjelenik a piacon, reklámozza a terméket, de mire a jogérvényesítésre kerülne a sor, addigra eltűnt, erről is beszéltek, és erre sem vagyunk felkészülve.

A másik, amit mondjuk a Gazdasági bizottságban kellene elmondanom: a hagyományos kereskedelem az, ami jelen pillanatban kiszámíthatóbb, mint az e-kereskedelem, és munkahelyeket teremt. Az állampolgárok java része mégis csak a hagyományos kereskedelemben dolgozik és él, szerintem sokkal személyesebb a kapcsolat, sokkal inkább visszamegyünk, reklamálni tudunk egy boltban, mintha az interneten vagy a jog egyéb terepein próbálnánk az érdekeinket rendezni. Ez lett volna a második csomag, és személy szerint én inkább a hagyományos kereskedelmet támogatom, semmiféleképpen nem dobnék be különböző eszközöket, hogy felpörgessem az e-kereskedelmet, ha jól látom, pörög az magától is.

A harmadik a konkrét kérdéseim, illetve a javaslatom, visszatérve arra, hogy itt a Fogyasztóvédelmi Hatóság és a kormányzat részéről konkrétan látják, milyen jogszabályokat kellene módosítani. A problémákkal nyilvánvalóan tisztában vannak, de hogyan áll a kormányzati, illetve a hatósági munka? El tudunk-e konkrétan indulni annak érdekében, hogy a fogyasztókat megvédjük azoktól, amiket itt felsoroltak? Tehát az egyik az elállási jog gyakorlása, a másik, hogy tájékoztassuk a fogyasztókat. Én a magam részéről rendkívül fontosnak tartom azt is, hogy magyar nyelven legyen ott a szerződés, magyar nyelven legyen ott a tájékoztató és így tovább, amiket felsoroltak. Tehát a konkrét kérdésem, az hogy milyen állapotban vagyunk, mint kormányzat és hatóság? Tudunk-e minél előbb normaszöveget, végrehajtási rendeleteket alkotni?

Igazából a bizottságnak, tehát a Magyar Országgyűlés parlamenti bizottságának a fő feladata mégis csak az, hogy amilyen törvénytervezeteket a kormány behoz, azokat megtárgyalja, abban dolgozzon, tehát nekünk inkább erre kellene helyeznünk a hangsúlyt. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm a képviselő asszonynak a jó tanácsokat. Z. Kárpát Dániel képviselő úré a szólás lehetősége. A kérdések, vélemények körébe magam is beszállnék, azután majd az elnöki összefoglalóban próbálok a végén még néhány maradandó gondolattal hozzájárulni a bizottsági üléshez.

A kormánypárti oldalon ülő képviselőtársaimat kérdezem, van-e még valaki, aki tervezi, hogy hozzászól? *(Nemleges jelzések.)* Képviselő úr, öné a szó, és lehet, hogy utána az enyém. Parancsoljon!

Z. KÁRPÁT DÁNIEL (Jobbik): Köszönöm szépen a szót, elnök úr. Először is szeretném megköszönni a kiváló szakmai alaposággal megejtett felszólalásokat, összefoglalókat, expozékat. Számomra is meglepő volt az, hogy mennyire konstruktívan láthatóvá vált ez a terület.

Ugyanakkor, amit rettenetesen hiányolok, az egyrészt a jövőkép, másrészt a szankciók rendszere. A jövőképet a tekintetben hiányolom, hogy megint csak kissé lekövető magatartást érzékelek, miszerint diagnosztizáljuk a problémákat, megpróbálunk terápiákat kidolgozni rá, természetesen az EU-irányelvekkel összhangban, amire nagyon sokat kell várnunk, tehát nem látom azt a nemzeti stratégiát vagy csapásirányt, ami által gyakorlatilag felvázolható lenne az, hogy a klasszikus kereskedelmi formákkal szemben hol, milyen szegmensekben van létjogosultsága az e-kereskedelemnek, akár hosszú távon is. Ennek a legjobb példája

egyébként az e-kereskedelem berkein belül árusított gyógyszernek vagy gyógyhatású készítménynek nevezett kínai és egyéb importszemét árusítása, melyek esetében akadémiai, minisztériumi vizsgálatok során tízből nyolc esetben bizonyosodott be, hogy kimondottan egészségkárosító termékek kerülnek a piacra, lényegében ellenőrizetlenül és lényegében a szankció lehetősége nélkül. A tízből nyolc esetet konkrétan arra értem, hogy ennyiszor derült ki, hogy vagy nincs a feltüntetett hatóanyag az adott termékben, vagy pedig olyan gyógyszermaradványok, illetve –származékok vannak a természetesnek címkézett áruban, amelyeknek nem lenne ott a helyük, sőt, adott esetben életveszélyes állapotot idézhetnek elő.

De visszakanyarodva az alapkérdéshez: egyrészt a jövőkép hiánya mellett a szankciók rendszere az, amit nem látok ebben az egészben. Egy folyamatos cégérfestési modell érzékelhető ezen a területen, és az látható, hogy az adott cég eltűnik, azután újjászületve, átfestett cégérral megjelenik egy hasonló társaság formájában, és gyakorlatilag semmiféle szankció nem fenyegeti, nagyon sok esetben ugyanazok a kereskedelmi körök állnak az újra és újra megjelenő társaságok, az átfestett cégek mögött. Ezeket egész egyszerűen gazdasági versenyhivatali eszközökkel, de hatósági eszközökkel is ki kellene takarítani a magyar piacról, tehát vannak olyan területek, ahol zéró toleranciát kellene tanúsítani. Egy közelmúltbeli példát említek, hogy egy kicsit hazabeszéljek: Óbudán megjelent egy olyan webshop, ami úgynevezett hangulatfokozó és egyéb anyagokat legálisan kezdhett árusítani. Ugye, drogokról van szó. Természetesen a helyi gyors és hatékony fellépésnek köszönhetően sikerült Óbudáról kitakarítani ezt az intézményt, de semmi nem garantálja azt, hogy más cégér alatt nem jelenik meg újra a közeljövőben, akár holnap, holnapután bárhol máshol.

Magam is úgy látom, hogy a netes kultúra sem áll olyan szinten, hogy a hagyományos kereskedelem leváltható lenne, sőt, magát a vásárlói kultúrát is sokkal jobban fejleszti az a hagyományos értelemben vett lokalizációs modell, mely során a lehető legtöbb árut helyben, fizikai kipróbálást, szemrevételezést követően vásárolunk meg. Természetesen teret kell biztosítani minden kereskedelmi formának, de engem sokkal jobban érdekelne az, hogyan lehet szankcionálni ennek a túlkapásait, minthogy hogyan lehet tágítani azon kereteket, ahová behozhatóak ezek a kereskedelmi formák.

Még egyszer mondom, a legnagyobb gond az, hogy az eltűnő és újra megjelenő cégek mögött rendre ugyanazok az üzleti körök lelhetőek fel. Ezen a ponton egyébként a médiatörvény felelőssége és annak a jövőbeni módosítási lehetőségei is felmerülnek, tehát nagyon sok területet kell érintenünk, hiszen egyrészt a fogyasztói kultúra továbbmélyítése során, másrészt az egészségügyi hatások során, mondjuk, ha kínai szemetet hoznak be az európai uniós piacokra, és mi azt gyógyszerként vásároljuk meg, akkor a felvilágosítás kérdésköre nem kerülhető ki, ugyanígy egész egyszerűen oktatási szintre is le kellene szűrődnie annak, hogy meglegyen, kialakulhasson, már akár gyermek- vagy akár fiataloknál az a kultúra, ami el tudja különíteni a megtévesztést a valós kereskedelmi formáktól. Úgy érzem, semmiféle EU-irányelv nem fogja számunkra rendezni ezeket a kérdéseket, ahogyan eddig sem. Vegyük például a „magyar termék” megjelölés esetét, ahol az európai uniós irányelvek több kárt okoztak, mint amennyi hasznot hajtottak, tehát a saját nemzeti csapásirány kimunkálását sokkal fontosabbnak tartanám, mint a folyamatos harmonizációt, melynek fontosságát megértem az önök részéről, hiszen jelen pillanatban európai uniós tagország vagyunk, bár nem biztos, hogy ez örökre így lesz.

Még egyszer mondom: én a kimunkált jövőképet és a szankciórendszert hiányolom nagyon, remélhetőleg ezen a területen előre tudunk lépni a következő hónapokban.

ELNÖK: Köszönöm, képviselő úr. Kíván-e még valaki a bizottság tagjai közül hozzászólni? *(Nincs jelzés.)* Ebben a körben magam is szeretnék néhány megjegyzést tenni, azután átadom a reagálási lehetőséget, és a végén majd néhány mondatban összefoglalom a bizottsági ülés történéseit.

Itt Selmeczi Gabriella képviselő asszonyhoz és ahhoz is kapcsolódnék, amit Z. Kárpát Dániel képviselő úr mondott, hogy vannak olyan elemei ennek a megtárgyalt témának, amelyek a stratégiához kapcsolódnak. Az infokommunikációs technológia magyarországi elterjesztéséhez kapcsolódó tartalomszolgáltatásokat, amelyek biztosan túlmutatnak ennek a bizottsági ülésnek a keretein, nem fogjuk tudni a Fogyasztóvédelmi bizottság keretében megtárgyalni, de úgy látom, felettébb örülnék annak, ha egyébként valahol kompetens módon az ezekben zajló gondolkodás megtörténne. Ha ebben van visszacsatolásuk, azt örömmel vesszük.

Mindannyian látjuk az asztalokon használt eszközökből is, hogy óriásit változott ez a világ az elmúlt évtizedben. Olyan új módon jelentek meg az informatika, az informatika eszközei a mindennapi életünkben, ami, azt gondolom, alapvetően újrendezte a viszonyokat a gazdaságban is, illetve az élet egyéb területein is. Ez a változás, ez a technikai fejlődés, úgy vélem, gyorsabban ment végbe, mint ahogyan ezt a jogszabályi körülmények vagy a jogszabályi környezet kezelni tudta volna, ezért az egyik irány biztosan az – ebben egyetértek a képviselő asszonnyal –, hogy azon kormányrendeletek, jogszabályok felülvizsgálatára sort kell keríteni, amelyek egyébként ezt a világot megfelelő módon szabályozhatóvá teszik, és azokat a bizonytalanságokat kiküszöbölik, amelyek mondjuk a fogyasztó-fogyasztó vagy a kereskedő-fogyasztó közötti viszonyokban, valamint az összes többi ehhez kapcsolódó együttműködésben megjelennek.

A harmadik megjegyzésem még mindig általánosnak tűnik: ez az új eszközrendszer, azt gondolom, az alapvető életminőségben is megjelenik. Ma, amikor arról beszélünk, hogy mondjuk minőségi szolgáltatást nyújtsanak a kormányzati, önkormányzati szervezetek, amikor az elektronikus ügyintézésről beszélünk, amikor a tartalomszolgáltatás nagyon széles spektrumáról beszélünk, akkor picit azt látjuk, hogy ezek az ügyek az állampolgárok alapvető életminőségét tudják-e javítani, és ha igen, akkor hogyan. Nem akarom önöknek mondani, mert aktuális információm nincsen, de mondjuk egy 5-8 évvel ezelőtti adatot tudok mondani: akkor 80 millió munkaóra volt – jól értik – az, amit a magyar állampolgárok ügyintézésrel töltöttek el egy évben. Ezt az irdatlan mennyiségű munkaórát egyébként le lehet faragni, ha ezeket az eszközöket megfelelő minőségben fel tudjuk használni.

Ami konkrétan érdekelne, mivel az Európai Fogyasztói Központnak több kérdése, felvetése is volt, köztük olyan is, amit a SZEK is támogatott: van-e ebben a kormányzatnak most aktuálisan álláspontja, reagálása? Ezekkel egyetért-e vagy nem ért egyet? Milyen véleménye van ezekhez kötődően?

A második kérdésem a szankciókhoz kapcsolódik, amit a képviselő úr is említett. Látjuk azt, hogy irdatlan mennyiségben termelődik újra a szabálytalanság. Van-e arra elképzelés, hogy milyen eszközökkel, hogyan lehetne ennek az arányát, számosságát csökkenteni? Itt nemcsak a retorzív eszközökre gondolok, hanem a preventívra is. Tehát milyen típusú információátadással, milyen típusú tanácsadással, milyen típusú rávezetéssel kellene a vállalkozások egyértelmű magatartását megváltoztatni?

A harmadik kérdés inkább költőinek tűnik: van-e abban az irányban szándék, hogy az egyébként most, a megszólalásban megjelenő önszabályozási szándékot a cégek részéről valamilyen módon támogassuk, akár a magatartás kódexszel, akár olyan önszabályozást erősítő és jogi keretben is képessé tevő szabályozással, ami ezt az irányt erősíti?

Az utolsó megjegyzésem pedig arra vonatkozik – ezt az elején már említettem, csak konkrétan is szeretném megkérdezni –, hogy ezen a téren az európai uniós jogharmonizációt megelőzően van-e szándék arra, hogy a magyarországi jogszabályoknak egyfajta felülvizsgálata megtörténjen?

Most visszaadom önöknek a szót. Szerintem az államtitkár úr kezdheti, és aki szólni kíván, jelezze, és a szólás lehetősége megtörténik, utána pedig zárnánk ezt a napirendi pontot.

Államtitkár úr, parancsoljon!

## Reflexiók

DR. HORVÁTH ENDRE helyettes államtitkár (Nemzetgazdasági Minisztérium): Elnök Úr! Hölgyeim és Uraim! Köszönöm szépen a szót. A megjegyzések, hozzászólások sorrendjében visszafelé haladva reagálnék mindegyikre néhány percben.

A törvényhozással kapcsolatos kérdésre, ahogyan az évszám is mutatja, a kormányrendelet 1999-ben került elfogadásra. Valóban szükség van az eltelt időben történt változások leképezésére. Itt nemcsak az internetre gondolok, hanem akár az egyre terjedő mobiltelefonos vásárlásokra is, ahol gyakorlatilag egy SMS küldésével egy tranzakciót kezdeményezek, ajánlati kötöttséget hozok létre, azután fizetek is, ami később jelenik meg a számlámon, amelyen csak egy hónappal később látom. Tehát mindenképpen szükség van arra, hogy 1999 után végre 2011-ben is ehhez hozzányúljunk.

A menetrendről: az EU-irányelv, lévén az EU soros elnöksége programjának egyik fontos eleme, hogy ez elfogadásra kerüljön, ez meg fog történni az első félévben. A következő két hónapban tehát nem várható az, hogy a kormányrendelet módosul, de az új EU-irányelv elfogadása után módosul, szándékaink szerint 2011 második félévében. Az EU-irányelv kapcsán, azt kell mondanom, nem az átültetésen gondolkodunk, hanem azon, hogy az EU-irányelvvel összhangban hogyan fejezzük ki a magyar fogyasztói érdekeket, és hogyan jelenítsük meg ezt a szabályozásban. Ebben a nyitottság természetesen megvan. A SZEK részéről még nem érkezett megkeresés, de amint erre lehetőségünk van a következő hetekben, akkor folytatjuk az itt megkezdett beszélgetést személyesen is.

Az NFH-javaslatokkal kapcsolatban nagyon örülök annak, hogy itt, a legszélesebb nyilvánosság előtt megvitatásra kerültek, hiszen teljesen nyilvános az ülés napirendje és a tartalma. Ezzel kapcsolatban mi folytatjuk a munkát, és megvizsgáljuk azt a három felvetést, illetve az egyebeket is, ami az Európai Fogyasztói Központ, illetve az NFH anyagaiban megjelent, annál is inkább, hiszen a belgazdasági államtitkárságon belül megjelenik a kkv.-k felügyelete, a kereskedelempolitika felügyelete, illetve a fogyasztóvédelem is, tehát meg kell próbálnunk megtalálni azt az összhangot, hogy a munkahelyteremtés irányába lépünk előre, előrelépünk a gazdasági növekedés területén, ugyanakkor a tudatos fogyasztói magatartást, de amennyiben nem tudatos a magatartás, akkor a fogyasztók védelmét minden eszközzel erősítsük.

A trendeknél két irányt lehet látni. Az áruk esetében természetesen összkormányzati szándék, és mindannyiunk közös érdeke Magyarországon az, hogy a helyi beszállítókat erősítsük, magyarul a szállítási költség csökkenjen, az árukat helyben be lehessen szerezni, és minél kisebb legyen az ökológiai lábnyom. A szolgáltatások esetében, ahogyan az elnök úr is említette, a közlekedési költségek és idők csökkentése szintén fontos érdek, illetve közérdek, ezeket mind figyelembe kell venni akkor, amikor 2011 folyamán megalkotjuk az új szabályozást, ahogyan már mondtam, kormányrendelet szintjén. Ugyanakkor a fogyasztóvédelmi törvény kapcsán azt is el kell mondanom, hogy szintén a 2011. évben kívánunk ebben is előrelépni, tehát önök elé, a parlament elé hozni az új elvek alapján felépülő fogyasztóvédelmi törvényt. Ezt 2011 második félévében tervezzük. Az internettel, szolgáltatásokkal kapcsolatban tehát ennyit, hiszen a témánk az elektronikus kereskedelmi tevékenység, de ahogyan jeleztem, ez túlmutat ezen, mert itt a közérdeknek, a környezetvédelemnek kell megjelennie, a közlekedési, szállítási területen való idő- és egyéb ráfordítások csökkentésének kell megjelennie. A konzultációt tehát folytatni fogjuk a bizottsági ülés után is, és remélem, ezt akkor vehetjük úgy, hogy ez egy személyes megkeresés, ezért be is ütemezzük a következő megbeszéléseket. Tehát számos olyan új forma van, amelyek még megjelennek. Itt a mobiltelefont említettem, az aukciót, hogy most valóban magánszemélyek-e az értékesítők, egymás között történik-e az értékesítés.

Még egy példát hadd mondjak, a fogyasztói csoportok kérdését. Ez mind-mind olyan kérdés, ami természetesen nemcsak elektronikusan történik, hanem a valós piactéren is megjelenik. A fő problémák között – itt, reagálva a SZEK felvetéseire, még visszatérek az egyéb felvetésekre – mi négyet jelöltünk meg, és itt az elállási jog, ahogyan említettük, az egyik központban lévő kérdés. Tehát nem feltétlenül arról van szó, hogy a 97 százalék valóban darabszám, és nem a forgalom alapján képzett arányszám, nem az elmaradt tájékoztatásról van szó, hanem kifejezetten a megtévesztő üzleti gyakorlat jelenik meg sok esetben, amikor az elállásról tévesen – persze, nem tudhatjuk, hogy ez most szándékos vagy nem szándékos – jelenik meg az elállási joggal kapcsolatos tájékoztatás.

Az irányelvvel kapcsolatban még annyit, hogy a tanács a parlament elé viszi, és európai bizottsági közreműködéssel kerül elfogadásra az irányelv, de ezt a menetrend ismertetése során elmondtam. Fontos kérdés, amire természetesen ki kell térnünk, a tárhely-szolgáltatók, illetve a domain-tulajdonosok felelőssége.

Végezetül még néhány megjegyzés a kvv.-k védelme kapcsán, és ennek mennyire kell megjelennie. Jelenleg az NFH gyakorlatában az jelenik meg, hogy a felhívás a fő ösztönző és visszatartó erő, ez eredményezi azt, hogy 67 százalékra esik vissza második körben a jogellenesség megállapítása, tehát ezek a megállapítások nem a panaszok, nem a panaszszázalékok. Ez éves szinten összesen olyan 12-13 millió forintnyi bírsággal jár, az esetek nagy részében, tehát az ilyen szintű, nagyjából 30 százalékos csökkentésre elég a meglévő szankciórendszer.

Ezt hogyan lehet erősíteni? A következőkben a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal közösen a Nemzetgazdasági Minisztérium természetesen arra törekszik, hogy erősítsük ezeknek a vizsgálatoknak a célzottságát, nemcsak az e-kereskedelem területén, hanem más területeken is, tehát a mintavétel biztosan javítható. Természetesen itt be kívánjuk vonni a szakértőket is. Március óta még szorosabbá vált az együttműködés a Fogyasztóvédelmi Hatósággal, tehát erre lehetőséget ad, de természetesen nem maradhat ki a civilek tapasztalata sem, legyenek azok webáruházak, fogyasztóvédelmi egyesületek, civil szervezetek.

Köszönöm szépen, elnök úr.

ELNÖK: Köszönöm szépen, államtitkár úr. Szerintem adjuk tovább a labdát. Van-e az NFH részéről szólásigény? *(Igen jelzés.)*

DR. FEHÉR MÓNICA (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság): Néhány gondolatot fűznék az elhangzottakhoz.

Igazából nagyon fontos, ezt mindannyian beláthatjuk, hogy ebben az egész viszonylatban a fogyasztók is partnerként viszonyuljanak a kereskedőkhöz, illetve az egész rendszerbe úgy lépjenek be, hogy tényleg tájékozottan, körültekintően járjanak el. Nagyon sok kifogás, probléma elkerülhető lenne, ha elolvasnák akár a webáruházak tájékoztatásait. Tehát a fogyasztói tudatosság növelése is egy fontos feladat, amit egyébként a hatóságunk kiemelten fontos területként kezel, ugyanis hatósági tanácsadó irodák nyíltak, a kollégáim folyamatosan előadásokat tartanak akár a vállalkozások, akár a fogyasztók, akár főiskolai hallgatók részére, illetve beindult az NFH hétvégi ügyeleti telefonszáma, ahová nagyon sok telefonhívást kapunk. Érdekes, hogy a legtöbb esetben szavatossági problémákkal keresnek minket az ügyeleti időben, illetve a webáruházakkal kapcsolatos kifogásaik is felmerülnek az embereknek, ez tényleg egy napi szinten jelenlévő probléma.

A képviselő úr hozzászólásához, úgymond a kínai szemét felkutatásához: igen, a hatóságnál is megjelent a nem biztonságos termékek interneten való felkutatása. Már kezd kialakulni a fejünkben erre egy megoldási módszer, de nagyon nem könnyű, ugyanis a piacfelügyeleti és fogyasztóvédelmi munkának olyan fokú közreműködése és olyan fokú háttéranyag összeállítása szükséges, ami időbe kerül, de igyekszünk ezt megoldani, mert az

interneten tényleg nagyon-nagyon sok a nem biztonságos illegális termék, és ez tényleg nagy problémát jelent.

Az, hogy időről időre új cégek alakulnak, és szinte követhetetlen ez az egész, szerintem ennek sajnos már egy kicsit nyilván a cégalapítás szabadsága is teret enged, de úgy vélem, ez lassanként már büntetőkategóriába illő, tehát nem biztos, hogy a hatósági fellépés elegendő ennek a problémának a megoldására.

Még elhangzott az online árverés, itt főként a Vatera a legismertebb. Szeretném jelezni a bizottságnak, hogy egyeztetés folyik, ugyanis itt a legnagyobb problémát az úgymond fix áras árverés jelenti, tehát az árverésnél, mint a szerencselem megjelenésénél nem tudjuk alkalmazni a távollévők között kötött szerződésekről szóló kormányrendeletet, mert kiveszi a hatálya alól az árveréseket, ugyanúgy, mint a pénzügyi szolgáltatásokat. Ezt is lehetne jogszabály-módosítás folytán erősíteni, illetve most folyik az egyeztetés a Vaterával, ezzel is próbálunk segíteni és fellépni, mert ez valóban komoly probléma. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm. Úgy látom, hogy rövid hozzászólásokra van még lehetőség. *(Jelzésre:)* Képviselő asszony, parancsoljon!

DR. SELMECZI GABRIELLA (Fidesz): Elnézést, egy rövid kérdést szeretnék még feltenni az illetékesek felé.

Ebben az évben intenzív munka folyik a büntető törvénykönyv átalakításáról, illetve új büntető törvénykönyv készítéséről. Szerintem érdemes lenne önöknek is azon gondolkodni, hogyha nem elegendő a szankciórendszer, és már nincs visszatartó ereje a jelenlegi szabályozásnak, esetleg az új Btk.-ban lehetne valamit módosítani, például a tényállást, de nem akarok ötletet adni. Tehát gondolkodni kellene rajta, mert akkor itt az idő, és ha lesz új Btk., akkor esetleg ezt is bele lehetne emelni, hogy erősítsük a szankciókat.

ELNÖK: Erre menet közben lesz lehetőség. Megyünk tovább. *(Jelzésre:)* Parancsoljon, Kriesch Attila úré a szó!

DR. KRIESCH ATTILA igazgató (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Európai Fogyasztói Központ): Köszönöm szépen. Nagyon fontosnak tartom, hogy a vállalkozások részéről az önszabályozási folyamat elinduljon. Jelenleg vannak úgynevezett etikai kódexek, a különböző vállalkozások szövetségei által kidolgozott etikai kódexek, amelyek azonban a jogszabály egy az egyben való átvételén túl többletvállalásokat nem tartalmaznak, a vitás kérdésekre ugyanúgy nem adnak választ.

Azt gondolom, az is a jövő lehet, ha a vállalkozások részéről elindul egy olyan folyamat, amikor a vitás kérdéseket úgy foglalják az etikai kódexükbe, hogy a fogyasztó javára való értelmezést alkalmazzák, amelynek egyébként alapvető alapelvnek kell lennie a fogyasztóvédelemben, tehát a jogszabály-módosítások mellett ez is lehet egy irány.

Az Európai Fogyasztói Központ képviselőjében én is kiemelten fontosnak tartom, hogy a fogyasztói tudatosság és a vállalkozások jogismeretének növelése megtörténjen. Ez ügyben mi elég sokat is teszünk, például a honlapunkon a jogszabály szövegén túl sokkal több hasznos, konkrét információ található mind a vállalkozások, mind a fogyasztók részére, amelyek, bízunk benne, segítik az eligazodást. Az internethasználókat elsődlegesen nyilván online módon lehet tájékoztatni, de próbálunk nyitni valamennyi fogyasztói kör felé is. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Még megadom a szót a SZEK képviselőjének, utána a reagálási kört is zárhatjuk ezzel. Parancsoljon!

KIS ERVIN EGON elnök (Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért Közhasznú Egyesület): Köszönöm szépen, elnök úr. Igazából nagyon sok mindenre tudnék reagálni, de az idő rövidege miatt inkább az önszabályozást szeretném kiemelni, ami a fő céljaink közé tartozik.

A SZEK.org elnöksége a közelmúltban döntést hozott arról, hogy egy minőségbiztosítási rendszer létrehozásában szeretnénk katalizátorszerepet vállalni. Ennek az lenne a lényege, hogy egyrészt az önszabályozási és etikai elveket megvalósítandó, másrészt a vásárlói visszajelzéseknek teret adandó egy kettős, párhuzamos minősítési rendszert hoznánk létre, amelyben egyrészt a SZEK.org szakemberei minősítenék a rendszerben részt vevő webáruházakat, másrészt a vevők számára létrehoznánk egy visszajelzési felületet, ahol utólag minősíteni tudják a tapasztalataikat, és az ebbe bevont áruházak oldalán elhelyeznénk az erre utaló dolgokat. Ha ebben kormányzati támogatást tudnánk kapni, akkor természetesen ezt nagy örömmel vennénk, és nyitottak vagyunk mindenfajta együttműködésre, mert úgy gondoljuk, itt a kormányzati támogatás sokat segíthet.

Még nagyon röviden egyetlen dologra reagálnék, a szankciókra. Azt gondolom, az elektronikus kereskedelemnek nagyon sok területén a szankciók pont az említett céges trükközések – domain-menekülés és a többi – miatt nagyon korlátozott lehetőségekkel bírnak, ezért érdemesebb nagyobb hangsúlyt fektetni az oktatásra. Nekem három iskoláskorú gyermekem van, tudom, hogy mit tanulnak az iskolában. Példaként azt szoktam hozni, hogy amit az informatika órán tanulnak, az olyan, mintha földrajzból azt tanulnák, hogy a Föld lapos, tehát az informatikaoktatás kétségbeejtő helyzetben van, semmilyen releváns információt nem tanulnak a gyerekek, miközben hazamennek, és nap mint nap találkoznak a különböző kihívásokkal. Tehát nagyon fontos lenne, hogy az oktatásban megjelenjen a fogyasztóvédelem oktatása, a fogyasztói jogok oktatása, és ez ügyben is felajánljuk az együttműködésünket. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Az államtitkár úrnak egy gyors reagálásra megadom szót, utána az elnöki zárszó következik. Parancsoljon, államtitkár úr!

DR. HORVÁTH ENDRE helyettes államtitkár (Nemzetgazdasági Minisztérium): Elnök úr, nagyon gyorsan reagálok. Azt szeretném, ha a tudatos fogyasztóvá válás minden körben minél teljesebb lenne. Februárban javaslatunkra elindult az NFH-nál egy forró drót, ez a 06309/NFH SOS, próbálják ki. Ez egy hétvégén élő forró drót, tehát amikor az ember otthon ül, és az elektronikus kereskedelemről van szó, a hétvégén kutakodik, akkor ezt fel tudja hívni. Ilyen korábban nem volt, tehát hétvégén nem volt ilyen elérhetőség. Ez egy óriási előrelépés. Teszteljük, használjuk, és legközelebb beszélünk róla, hogy mik a tapasztalatok. Köszönöm.

### **Elnöki összefoglaló**

ELNÖK: Köszönöm szépen. Mindannak, ami innovativitás, és előbbre visz bennünket, nagyon örülünk. Engedjék meg, hogy nem összefoglalva, inkább csak visszacsatolva néhány megállapítást hadd tegyek.

Az első: nagyon nagy örömmel fogadjuk, hogy a bizottsági ülés hozzájárult ahhoz, hogy a konzultáció terén a szolgáltatásban és egyébként a kormányzati feltételek, jogszabályi környezetek kijelölésében résztvevők együttműködése meginduljon, ezt szívesen vesszük. Nagyon sok jó javaslat volt. Az európai uniós irányelvek elfogadását követően ezeknek a konzultációknak a figyelembe vételével, figyelembe véve azt, amit az államtitkár úr jelzett, hogy a rendeletmódosítások tervezett időszaka 2011. második félév, és a bizottság vissza fog térni erre a témára, rá szeretnénk tekinteni, hogy ezen a téren az ígért és nagyon kedvezőnek tűnő folyamatok hogyan tudnak előrehaladni.

A második megjegyzésem: az csak apropó, ami információként elhangzott. Ha a fogyasztóvédelmi törvény 2011 második felévére van tervezve, nem kritikus megjegyzést szeretnék tenni, csak jelzem, hogy ezt picit előbbre gondoltuk. A bizottság ezzel nyilvánvalóan foglalkozni fog, tehát jelzem, hogy abban az előzetes egyeztetési körben, ahol a koncepció kialakítására sor kerül, a bizottság akár ad hoc módon egy munkacsoporttal is szívesen részt vesz, mert nemcsak a végtermékkel szeretnék találkozni, hanem az alakulás folyamatában is segítő támogatást szeretnék nyújtani.

Az utolsó két megjegyzésem inkább szemléletbeli. Az egyik: ha a jogszabályi előírásoknak maradéktalan teljesítése megtörténik, már akkor előrébb járunk egy kicsit. Tehát már többször kerültünk olyan helyzetbe, amikor azt mondtuk, ha legalább a létező jogszabályok betartása megtörténik, már akkor a fogyasztó oldaláról kisebb lesz a kiszolgáltatottság, ezt szeretnék elvi alapállásként a szolgáltatók figyelmébe ajánlani. Rendkívül pozitívnak tartom az önszabályozás ügyét, az erre való nyitottságot, ezt szeretném támogatni, akár úgy is, hogyha kell, akkor bizottsági elnökként is. Abban, amit az államtitkár úr is megerősített – a fogyasztói jogok, a tudatos fogyasztói magatartás megjelenése, és amit megjegyeztek, hogy fontos megjelennie a fogyasztóvédelmi információismeretek átadásának az oktatásban –, a bizottság maradéktalanul támogató tud lenni, oldaltól függetlenül, hiszen ez olyan alapkérdés, ami egyébként mindenkit érint.

Mindezek figyelembevételével köszönöm önöknek, hogy megtiszteltek bennünket, és ezt a nagyon jóízű, szakmailag is jó konzultációt lefolytathattuk. A bizottságnak ez is az egyik küldetése, hogy a létező törvénymódosításokon túl egy-egy ilyen témát körbejárjunk.

Megköszönöm a részvételüket és a segítségüket. A bizottságnak még egy újabb napirendi pontot meg kell tárgyalnia, de önöket már nem terheljük ezzel, köszönjük a részvételüket. További jó munkát kívánok önöknek. Ezt a napirendi pontot lezárom.

### **Döntés albizottságok létrehozásáról**

Megnyitom a második napirendi pont tárgyalását, az albizottságok létrehozataláról kell döntenünk. Előzetesen, készülvén a napirendi pont tárgyalására, a frakciók képviselőivel konzultációt folytattam. A konzultáció során világossá vált, nyitottság van a bizottságot alkotó frakciók részéről, hogy két új albizottságot hozzunk létre.

A konzultációk nyomán ennek a két új albizottságnak a létrehozatalára tennék javaslatot. Az egyik albizottság az élelmiszer-biztonsági albizottság, amelynél kormánypartí elnök vezetésére tennék javaslatot – a személyi javaslataimat még hozzá fogom tenni –, a másik pedig a fogyasztói panaszok kezelésének intézményrendszerét áttekintő albizottság, amelynél ellenzéki elnök vezetésére tennék javaslatot.

Visszaigazolást kérek, hogy a bizottság tagjai egyetértenek-e ezzel, vagy van-e valamilyen aggály az albizottságok létrehozatalával kapcsolatban? *(Nincs jelzés.)* Amennyiben nincs ilyen, akkor a végén kérni fogom a személyi javaslatokra is az egyetértést.

Javaslatot tennék a személyi képviselőkre. Az élelmiszerbiztonsági albizottság elnökére Szabó Zsolt képviselő urat javaslom, tagjai sorába az ez idáig jelzett képviselői érdeklődés alapján Boldog István, Fejér Andor, Földesi Gyula, Mágori Józsefné, Örvendi László, dr. Selmeczi Gabriella, Varga Gábor, Tóth Csaba, Z. Kárpát Dániel képviselő urak és Ertsey Katalin képviselő asszony részvételét. Ez majdhogynem egy másik bizottság *(Derültség.)*

A fogyasztói panaszok kezelésének intézményrendszerét áttekintő albizottság elnökére Tóth Csaba képviselő urat javaslom. Eddig az albizottságba jelentkezett képviselők Horváth Zsolt, Spaller Endre és Balla Gergő képviselő urak.

Ezen javaslatokhoz kiegészítésként kérdezem: van-e még a bizottság tagjai közül érdeklődés bármelyik albizottságba? Ha van, akkor kérem, ezt jelezzék. *(Nincs jelzés.)*



### **Szavazás**

Tisztelt Bizottság! Felteszem az első kérdést: a bizottság tagjai egyetértenek-e a jelen albizottságok megalakításával? A második kérdésem: egyetértenek-e az albizottságok személyi összetételével? Kérem, hogy ezekről egyszerre szavazzunk.

Tehát aki egyetért az albizottságok létrehozatalával és azok személyi összetételével, kérem, a szavazatával ezt erősítse meg! *(Szavazás. – Mindenki jelez.)* Tisztelettel köszönöm, a bizottság egyhangúlag elfogadta.

A két albizottsági elnöknek jó munkát kívánok, a bizottság vezetése részéről azt kérem tőlük, hogy záros határidőn belül tegyenek javaslatot az albizottság munkatervére, és azt követően visszacsatolást is kérünk az elvégzett munkához kötődően.

A napirendi pontot lezárom.

### **Egyebek**

Két információt szeretnék mondani a tisztelt bizottságnak.

Az egyik: amennyiben a plenáris ülés előkészítése nem igényli, akkor a következő bizottsági ülésünket a május 9-ei héten tartanánk, a jövő héten nem tartunk bizottsági ülést.

A másik: cserébe Ertsey Katalin képviselő asszony az ellenőrző albizottság elnökeként jelezte, hogy az albizottság május 3-án 9 óra 30 perckor a szokott bizottsági ülés időkeretében megtartja az ellenőrző albizottsági ülést. Tisztelettel kérem, hogy az albizottság tagjai vegyenek részt az ülésen, és amennyiben a képviselő asszony most bármilyen bejelentést akar tenni, akkor azt tegye meg. *(Ertsey Katalin: Nem, de jön a meghívó.)* Tehát az ellenőrző albizottság tagjait várjuk az albizottsági ülésen.

Egyéb bejelentés van-e? *(Jelzésre:)* Alelnök úr a szó.

ZSIGÓ RÓBERT (Fidesz): Én áldott húsvétot kívánok mindenkinek.

ELNÖK: Köszönjük szépen, és minden egyéb, a néphagyományokból eredendő szolgáltatást a hölgyeknek.

Kellemes, szép napot, jó ünnepeket kívánok mindenkinek, mai bizottsági ülésünket berekesztem.

*(Az ülés befejezésének időpontja: 11 óra 7 perc)*

**Simon Gábor**  
a bizottság elnöke

**Jegyzőkönyvvezető:** Gálné Videk Györgyi