

# A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének stratégiája

tekintettel arra a tényre, hogy a fogyasztóvédelemért felelős tárca által a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek részére kiírt pályázati feltételek között szerepelteti, hogy a pályázónak jövőképpel, stratégiával kell rendelkeznie 2024-ig, és a pályázatok beadási határideje 2020. szeptember 30.

## I. A fennálló helyzet értékelése

**Nincs könnyű helyzetben az a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezet, mely stratégiát szeretne készíteni, úgy, hogy nincs fogyasztóvédelmi politika, amihez esetleg igazodhat, és ha ráadásul ennek kötelező készítését elő is írják részére.**

### 1. Bevezetés

Szögezzük le: Több, mint egy év elteltével sem alkotta meg az Innovációs és Technológiai Minisztérium - törvényi előírás ellenére – fogyasztóvédelmi politikáját.

Szögezzük le: A Fogyasztóvédelmi Tanács nem került összehívásra ebben az évben még.

Szögezzük le: A fogyasztóvédelmi törvény 2019. szeptember 1-én hatályba lépett változásai a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek ellehetetlenítést szolgálták, különösen a békéltető testületekbe történt jelölési jogok megszüntetésével.

A Stratégiánkat egy mondatban is össze lehetne foglalni: talpon maradni és szolgálni a fogyasztók érdekeit 2024-ig, annak ellenére, hogy az állam mindent megtesz annak érdekében, hogy ez ne így legyen.

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége Magyarország egyetlen, fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületeket tömörítő egyesülete. Már a 2001-es létrehozásakor megfogalmazott célunk is az volt, hogy a lehető leghatékonyabban képviseljük a Szövetség tagszervezeteit és a tagszervezeten keresztül magukat a fogyasztókat a jogalkotói-, érdekvédelmi szervek és hatóságok előtt, mind hazai, mind pedig nemzetközi szinten.

Ez utóbbinak a jelentősége Magyarország Európai Unióhoz történő csatlakozását követően került jelentős mértékben előtérbe. A Szövetség a megalakulásának idején, tekintettel a hazai fogyasztóvédelmi szabályozásra, elsődleges prioritásaként a megfelelő fogyasztókat védő jogszabályi környezet kialakítását tűzte célul. Természetesen az Alapszabályban emellett meghatározásra kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglalt, civil fogyasztóvédelmi szervezeti feladatok is.

Az Alapszabály, valamint a jogszabályi környezet folyamatos fejlődésével és a mindennapi életben felmerülő aktuális fogyasztóvédelmi kérdésekre tekintettel a megalakulását követően a Szövetség több olyan kihívással is szembesült, amelyek több esetben megoldatlan helyzet elé állították a Szövetséget és a tagszervezeteit is.

A civil szervezetek, mint a fogyasztóvédelem területén működő, alulról építkező jogi személyek szembesültek és szembesülnek ma is az anyagi függőség kérdésével. Ez a probléma azonban nem volt új keletű a Szövetség számára, hiszen az Unió csatlakozást megelőzően a Szövetség kiépítette európai szinten azokat a kapcsolatokat, amelyek többek

között arra is segítségül szolgáltak, hogy tanuljunk és a tanulási folyamat eredményeként a lehető legjobb gyakorlatokat vegyük át az Európában már régóta működő fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetektől.

A születését követően ugyanis az Unióban, illetőleg Európában is minden fogyasztóvédelmi társadalmi szervezet szembesült az előbb említett anyagi függőséggel. Az elsődleges célkitűzésünk minden esetben a hazai fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületek képviselője és a fogyasztók érdekeinek érvényesítése, ezek azonban csak akkor valósulhatnak meg folyamatos jelleggel, ha biztosítva van a működéshez szükséges anyagi forrás.

Akkor, amikor a pályázat kiírója előírta azt, hogy a Szövetség határozza meg stratégiáját, szembesülnie kell a pályázat kiírójának is azzal a ténnyel, hogy stratégiát legfőképp akkor lehet kialakítani, ha a folyamatos működéshez biztosítottak a feltételek. Ezt viszont az elmúlt évek során nem minden esetben tartotta be és biztosította az állam. Amikor e sorok íródnak, minden fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületnek számot kell vetnie arról, hogy egyáltalán lehet-e hosszú távú, középtávú célja vagy prioritása akkor, amikor az tapasztalható – az elmúlt néhány év ezt bizonyítja -, hogy sorra szűnnek meg vagy már csak papíron működnek a fogyasztóvédelmi civil szervezetek.

Természetesnek tűnhet az, hogy az anyagi függőség vagy függetlenség kérdése minden esetben az adott szervezet gondja-problémája csak, de ez nem így van.

A vállalkozásokkal ellentétben ugyanis a fogyasztók kiszolgáltatott és nem egyenrangú partneri voltak miatt mindig is olyan helyzetben lesznek, hogy sokkal nehezebben tudják a problémáikat megoldani azokkal a vállalkozásokkal, amelyek mögött tőke, szakértelem, tudás van jelen. A fogyasztó egyedül áll ebben a harcban a vállalkozásokkal szemben azért - ha azt egyáltalán harcnak lehet mondani -, hogy megfelelően képviselje érdekeit mások előtt. Mellette pedig nagyon ritkán áll szakértői csapat, szakértelem, tudás, ezt pedig leginkább azon szervezetektől kaphatja meg, akiknek a birtokában állnak ezen kompetenciák.

A kérdés az, hogy ezt a szakértelmet-tudást kinek a kezébe akarja vagy tudja az állam adni, és szükségesnek tartja-e a fogyasztóvédelmi civil szervezetek működését vagy másként gondolja ezek létét.

A fentiekől függetlenül viszont mindig napirenden lesz az a kérdés, hogy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületek vajon állandóan az állam köldökzsinórján fognak-e lógni. Az Európai Unióban működő civil szervezetek példája azt mutatja, hogy több évtizednek kell eltelnie ahhoz, hogy ezek a szervezetek önállóan, az államtól függetlenül is létezni tudjanak. Több ország példája mutatja, hogy a fogyasztóvédelmi magazinok megjelenítése megfelelő forrásokat tud biztosítani a szervezetek számára.

Az előzőek kapcsán: sokkal könnyebb helyzetben vannak azok az európai uniós fogyasztói szervezetek, amelyek fogyasztóvédelmi újságuk révén azok eladása által már üzleti tervet is tudnak készíteni és emiatt meghatározhatják prioritásaikat. Azonban ezek száma csekély.

A fogyasztóvédelmi civil szervezetek esetében szükséges megvizsgálni azt, hogy az előbb említettekén kívül még milyen források állhatnak rendelkezésre a működésük biztosítására. Ilyen egyéb források lehetnének például a tagdíjbevételei források, lehetőségek, propagandából adódó bevételek, kiadványok, azonban, ha ezeket megvizsgáljuk, úgy a gyakorlatban azt találjuk, hogy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületek rossz anyagi helyzetük miatt eleve propaganda-tevékenységet meg sem tudnak valósítani, továbbá nyomtatott

kiadványok megjelentetésére is csak pályázati erőforrások állnak javarészt rendelkezésükre. A tagdíjbevételi források vonatkozásában ugyanez a helyzet érvényesül: a civilek nincsenek abban a helyzetben, hogy tagjaiktól, önkénteseiktől még tagdíjat is kérjenek, így ez csak ismét elméletben létező lehetőség a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek számára.

Mindezekből az következhet, hogy Magyarországon is még egy jó darabig az államnak kell biztosítani a fogyasztóvédelmi civil szervezetek működéséhez szükséges anyagi forrásokat.

Ezeknek a kérdéseknek a körülírása azért is szükséges, mert amikor meghatározzuk a Szövetség céljait, prioritásait, vagy akár üzleti terv alapján gondolkodunk annak akciótervéről, el kell mondani és szükséges leírni, hogy Magyarországon a fogyasztóvédelmi civil szervezetek egyértelműen az államtól függenek. Itt kell megjegyezni ugyanakkor annak tényét is, amely kicsit hasonlíthat a vállalkozásokkal kapcsolatos függőséghez, miszerint a fogyasztóvédelmi civil szervezetek egyik feladata a hatékonyabb, fogyasztót védő jogszabályi környezet kialakítása. Ez ugyanis - hogyha ellentétes az állam akaratával, vagy az állam bármely okból kifolyólag más szempontok alapján határozza meg jogalkotási prioritásait -, felvetheti a civil szervezetek és az állam közötti konfliktus kérdését. A fogyasztóvédelmi civil szervezetek egyik fő ereje ugyanis épp a közvélemény, azaz a problémák asztalra terítése mellett a nyilvánosság megfelelő tájékoztatása. Könnyen összeütközésbe kerülhetnek azonban az egyesületek az állammal különösen akkor, ha annak akaratával-véleményével ellentétben álló hírt kívánnak a közvélemény elé tárni, ennek következtében pedig csorbulhat a hiteles és független tájékoztatáshoz fűződő közérdek.

Igazolja ezt, hogy az államelmélet szakértői szerint is minden esetben konfliktus merülhet fel az állam és bármely olyan szerv között, amely nem ért egyet az állam működésének elveivel. Ez a kérdés rendezésre kerülhet azzal, hogy ha a függőség (azaz az állam és a civil szervezetek közötti függőség) tekintetében jól körülhatárolt, egyértelmű, feladatorientált pályázati kiírások jelennek meg. Ilyen például a fogyasztóvédelmi online magazinok fejlesztésének, továbbá célzott kampányok indításának, valamint a fiatalok oktatásának és képzésének konkrét feladata.

Ehhez a kérdéskörhöz kapcsolódóan feltétlenül érdemes végezetül megjegyezni, hogy Magyarországon nem érvényesül a vállalatok részéről a fogyasztóvédelmi civil szervezetek támogatása. A vállalatok társadalmi felelősségvállalásának keretén belül pedig sajnálatos módon nem élvez prioritást a fogyasztók mellett álló szervezetek segítése. Ezért minden esetben a fogyasztói kiszolgáltatottság mellett felvetődik és fel is vetődött a fogyasztóvédelmi civil szervezetek kiszolgáltatottsága.

Az elmúlt évek sokszor tapasztalt szélmalomharcaival szemben így csak akkor érezhette a Szövetség azt, hogy van értelme a munkájának-működésének, amikor a fogyasztók elégedett és pozitív visszajelzéseiből kiderült, hogy tevékenységünknek köszönhetően megoldásra került a fogyasztói jogvita, akár annak révén, hogy a békéltető testületek igénybe vételét javasoltuk a fogyasztók számára, vagy arra is található számos példa, hogy a Szövetség hasznos információkat tartalmazó sajtóközleménye révén került feloldásra a fogyasztó és a kereskedő között feszülő ellentét.

Az említett holtpontra így sokszor át kellett lendülnünk. A fentiekén kívül többek közt még olyan eredmények segítettek ehhez hozzá bennünket, mint például amikor 2008-ban a Szövetségünk gyerekeknek kiírt rajzpályázata nyerte el a legjobb fiataloknak szóló kampány díját (Best Children's Prize) az Európai Unióban. A díj épp 2008-ban került először kiosztásra

Brüsszelben, a fogyasztók felvilágosítását szolgáló európai kezdeményezések méltó elismerését jelenti. A fogyasztók tájékoztatását elősegítő verseny mottója „Ismerje meg jogait! Éljen jogaival!” volt. A benevezésre került pályaművek között szerepelt a légiutas jogokról, az internetes csalásokról, a megtévesztő reklámokról, és az élelmiszerekről való tájékoztatásról szóló kampány is.

## **I.2. A Szövetség víziója**

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének víziója, azaz annak meghatározása, hogy hova szeretne eljutni és milyen környezet lenne ideális fogyasztók érdekében végzett tevékenysége ellátásához az elkövetkezendő egy-három, illetve öt év során, következik egyben az előző pontban részletesen kifejtésre került helyzetértékelésből, missziójából. Jövőképünket az alábbiakban fejtjük ki, amelyek kapcsán megjegyezzük, hogy nem lehet különbséget tenni a tekintetben, hogy azok megvalósítása milyen időtartamra datálódik, mivel azoknak mindig és mindenkor érvényesülniük kell, időtartamtól függetlenül.

Reméljük nem csak vízió: de vissza kell állítani a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek tényleges jogait a fogyasztóvédelemben.

### **1. Folyamatos, kiszámítható, állandó jelleggel biztosított pályázati feltételek - anyagi függetlenség a civil fogyasztóvédelmi szakma számára**

Mint arra korábban is utaltunk, a fogyasztóvédelmi civil szervezetek működése szempontjából neuralgikus pontnak számít a megfelelő anyagi erőforrások rendelkezésre bocsátásának kérdésköre. A civil fogyasztóvédelmi szakma szerepének növeléséhez egyértelműen szükség van a kellő pályázati feltételekre, egyik következik a másikból: a hatékony tevékenység igenis kiszámítható, folyamatosan biztosított erőforrások meglétét követeli.

### **2. A fogyasztót valóban védő, hatékony jogszabályi környezet**

Egyik legfontosabb vízióink az, hogy a fogyasztót valóban védő, és középpontba helyező jogszabályi környezet szülessen Magyarországon.

### **3. Tudatos fogyasztói attitűd**

A magabiztos és tudatos fogyasztói attitűd elérésére – amely harmadik vízióink - irányuló tevékenységünk eredményességéhez nyilvánvalóan az előző pontban ecsetelt vízió beteljesülése szükségeltetik, azaz az, hogy mi magunk is olyan fogyasztóvédelmi jogszabályi rendelkezésekről adhassunk felvilágosítást az érdeklődőknek, amelyek egyértelmű megfogalmazással, hatékonyan és vállalkozások által kihasználható kiskapuk mellőzésével garantálják a fogyasztói jogokat.

### **4. Naprakész fogyasztóvédelmi ismeretekkel rendelkező vállalkozások**

Mit sem ér azonban a tudatos fogyasztó és a megfelelő jogszabályi környezet, ha a vállalkozások munkatársai részéről mégis „fogyasztóvédelmi tudatlanság” figyelhető meg és azok nem ismerik pontosan az alapvető fogyasztóvédelmi területeket, mint például a panaszkezelés, ügyfélszolgálat, szavatosság-jótállás.

Jövőképünk negyedik elemét tehát egy olyan vállalkozói környezet képezi, amely maradéktalanul tisztában van fogyasztóvédelmi kötelezettségeivel, a vele szerződést kötő fogyasztók jogaival, és ezeknek következetesen és maximálisan eleget tesz – természetesen fogyasztói jogvita esetén is, annak tudatában, hogy ez saját maga önnön érdeke is a piaci verseny növekedése miatt.

## **5. Országszerte ismert békéltető testületek**

Jövőképünk nem lehet teljes a hazai alternatív vitarendezési fórumokra, azaz a békéltető testületekre és szerepükre kitérés nélkül. A békéltető testületekkel kapcsolatos ismertséget ugyanis egyértelműen növelni szükséges: a Szövetség olyan szintű fogyasztói tudatosságot és környezetet képzel el az elkövetkezendő évek során, ahol a fogyasztó egyedi jogvitája esetén – minden egyes helyzetben - már automatikusan a békéltető testülethez fordul a vita megoldása iránt: hiszen tisztában van azzal, hogy az számára az ingyenes, gyors eljárás lehetőségét kínálja.

### **I.3. A Szövetség által elérendő célok és az ehhez szükséges eszközrendszer**

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége által elérendő célok és az azok megvalósításához szükséges tevékenységek, mint eszközrendszer, logikailag levezethetők a Szövetség víziójából.

**Elsődleges és legfontosabb céljaink** épp ezért a következők szerint:

- 1. A fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek fogyasztóvédelemben betöltött szerepének növelése**
- 2. A fogyasztót valóban védő jogszabályi környezet megteremtése-kialakítása**
- 3. A tudatos és magabiztos fogyasztói attitűd elterjesztése**
- 4. A vállalkozói oldal fogyasztóvédelmi ismereteinek javítása**
- 5. A békéltető testületek ismertségének növelése**

A bemutatásra került célok eléréséhez a Szövetség az alábbi, fogyasztók érdekében kifejtett tevékenységeket, mint eszközrendszert rendeli:

#### **1. Tagszervezetek tevékenységének segítése**

A korábbiakban kifejtett gondolatok, illetőleg stratégia részét képező bevezetést követően vizsgálni érdemes és kell is a Szövetségben működő tagszervezetek feladatait, munkáját és tevékenységét részletesen, hiszen a hatékonyság egyik fokmérője az is a Szövetség tekintetében, hogy mennyire hatékonyak a tagszervezetek az általuk vállalt feladatok és célkitűzések vonatkozásában.

Ki lehet mondani azt, hogy - mint ahogy erre már utaltunk is - nagyon kevés működő és valóban hatékony fogyasztóvédelmi civil szervezet van ma Magyarországon. Az okok vizsgálata nem képezheti tárgyát a Szövetség stratégiája meghatározásának, viszont az előbbi ténymegállapítás alapul szolgál arra, hogy a Szövetség a prioritásainak meghatározásakor

figyelembe vegye a magyarországi tendenciát, és azt, hogy nem az a kérdés, hogy a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége tagszervezeteinek száma növekedjen, hanem az, hogy azok működőképesek és életképesek legyenek.

Épp ezért, a Szövetség stratégiájának prioritásai között szerepel – de ez egy ideig sajnos csak utópia -, hogy ezeket a szervezeteket sokoldalú tevékenysége révén támogassa, amelynek keretében például erősítjük szakmai tudásukat. Emellett a tagszervezetekkel közös pályázatok révén valósítunk meg kampányokat, valamint az egyes pályázatok lebonyolítása során a Szövetség és tagszervezetei tevékenységét összehangoljuk a kellő hatékonyság érdekében.

Ezen kívül folyamatosan tájékoztatjuk és értesítjük tagszervezeteinket (illetve szeretnénk) a tevékenységi körükbe eső jogszabályváltozásokról, felhívjuk figyelmüket a társadalmi egyeztetés keretében történő jogszabály-véleményezések lehetőségére (azonban ez a gyakorlatban jelenleg alig működik), hiszen az évek során egyre inkább csökkent a véleményezhető, fogyasztókat érintő jogszabály-tervezetek száma: ezek véleményezés céljából történő megküldésére egyáltalán nem vagy csak alig kerül sor a jogalkotó részéről. Információt nyernek általunk a fogyasztóvédelem nemzetközi vetületeinek hazai kicsengéssel bíró történeiséről. Emellett jogi tájékoztatással segítjük őket, hírleveleket állítunk össze – azt követően, hogy erre az állam majd elegendő forrást biztosít -, valamint a Szövetségünk által meghirdetett képzéseken-konferenciákon rendszeresen biztosítjuk a részvételi lehetőséget számukra.

## **2. Fogyasztók, békéltető testületi tagok tájékoztatása, képzése**

Továbbra is szembe kell néznie minden civil szervezetnek azzal, összhangban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény korábbi módosításával, hogy koncepcióváltás történt azzal, miszerint a fogyasztói tanácsadásban hangsúlyeltolódás történt a békéltető testületek irányába, illetve, hogy az állam nem számít a fogyasztói civil szervezetekre a békéltető testületek működése, működtetése során.

Ettől függetlenül nagyon fontos és elsődleges cél a békéltető testületi tagok tudásának bővítése, információval történő ellátása, hiszen rajtuk keresztül történik meg a jövőben az egyik legfontosabb fogyasztóvédelmi feladat, a fogyasztói igényérvényesítéshez szükséges jogokról való tájékoztatás.

A békéltető testületi tagok mellett kiemelt célcsoportként került meghatározásra a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége részéről a speciálisan védendő fogyasztók, így a szépkorúak, a fogyatékkal élők és a fiatalok köre, valamint célzott kampányok révén történő elérésük.

Tájékoztatási tevékenységünk további részét képezi az egyedi fogyasztói tájékoztatás a Szövetséghez beérkező megkeresések kapcsán (jóllehet erre a pályázatok nem biztosítanak lehetőséget), valamint a média segítségének igénybe vétele. Sajtóközleményeinket ugyanis a sajtóorgánumok rendszeresen megjelentetik, általuk a fogyasztók széles köre érhető el. Ehhez kapcsolódik többek között a fogyasztók információs médiakampányon, közösségi médiakampányokon keresztül történő elérése a Szövetség részéről.

### **3. Fogyasztóvédelmi oktatás**

Fogyasztóvédelmi oktatási tevékenységet Szövetségünk a jövőben is ellát, különösen a speciálisan védendő fogyasztókra fókuszálunk, adott esetben azt is figyelembe véve, hogy az oktatási tevékenységre akár a fogyasztók közvetlen tartózkodási helyén kerüljön sor a kellő eredményesség érdekében. Ilyen lehet például az oktatott alanyi körtől függően egy adott iskola vagy akár egy nyugdíjas otthon.

Oktatási tevékenységünkhöz szorosan kapcsolódik a vállalkozások fogyasztóvédelmi képzése (ha az ehhez szükséges feltételek biztosítottak), hatékony fogyasztóvédelem ugyanis nem létezhet vállalkozások nélkül. A fentiekén túlmenően a kellő hatékonyság érdekében a technika folytán rendelkezésünkre álló újabb eszközöket is igénybe veszünk, így például elektronikus fogyasztóvédelmi játék által értük el a fiatal fogyasztókat, amikor arra lehetőségünk nyílt.

### **4. Együttműködés**

Szövetségünk a szükséges hatékonyság érdekében kiemelt együttműködési tevékenységet szeretne folytatni. Ennek keretében minden rendelkezésre álló eszközzel együttműködik többek közt tagszervezeteivel, vállalkozásokkal, kereskedők érdekképviseleti szövetségeivel, a hazai békéltető testületekkel, az illetékes minisztériumokkal és fogyasztóvédelmi hatóságokkal is.

Emellett elengedhetetlennek tartjuk a nemzetközi fogyasztóvédelmi szervezetekkel történő együttműködést is, Szövetségünk épp ezért részt vesz az Európai Fogyasztók Szervezetének (BEUC) munkájában, annak társult tagja. Ugyanakkor immár azt is figyelembe kell vennünk, hogy az FV pályázati kategóriák nem teszik lehetővé a nemzetközi szervezetekben betöltött tagságunk fenntartását, nem számolhatóak el a tagdíjak, így feltehetőleg a jövőben a BEUC-ban lévő tagságunkat is elveszítjük. Ez nem példa nélküli, hiszen korábban teljes jogú tagjai voltunk a Consumers International-nek (Fogyasztók Világszervezete: CI), azonban a tagdíjak elszámolhatóságának megszűnése folytán a CI törölte tagjai közül a Szövetséget a díjfizetés hiányában. A Nemzeti Együttműködési Alap keretében természetesen pályáztunk többek között a nemzetközi fogyasztóvédelmi szervezetekben való részvétel támogatására, és a tagdíjak finanszírozására, azonban pályázatunk nem nyert támogatást.

### **5. Érdekképviselet, segítségnyújtás**

A fogyasztók érdekeinek képviseletére irányuló tevékenységünk ellátását rendkívül fontosnak tartjuk, amelynek révén Szövetségünk a legmagasabb szintű érdekegyeztető fórumokon hallatja a fogyasztók hangját és fellép érdekeik védelmében. Erre módunk és lehetőségünk is adott volt, hiszen a Szövetség az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának (Bizottság) állandó meghívott tagja volt (amíg még működött) és egyben a Bizottság számára szakértői anyagokkal szolgáló fogyasztóvédelmi civil szervezet volt. A Fogyasztóvédelmi Tanácsban pedig jelenleg is képviseljük tagszervezeteink és a fogyasztók érdekeit.

Szerteágazó együttműködési tevékenységünk olyan lehetőséget teremt a széles érdekképviseletre, amellyel igyekszünk élni is: a fogyasztói érdekek védelmében ugyanis jogszabály-módosítást kezdeményezünk a kompetens szervnél, ha az szükséges, valamint a fogyasztók széles körét érintő jogszabály-tervezeteket véleményezünk (amennyiben az ehhez szükséges feltételek biztosítottak). Mindemellett bejelentéssel élünk a hatáskörrel rendelkező

hatóságoknál, ha a fogyasztók széles körét érintő jogsértést tapasztalunk, közérdekű kereseteket indítunk és perbe fogjuk a fogyasztók érdekeivel szembenelő vállalkozásokat, ha az ezekhez szükséges források rendelkezésre állnak.

Az érdekképviselő fenti, közvetett formáján kívül közvetlen érdekképviselőben megnyilvánuló segítségnyújtási tevékenységet is végzünk, ha ez szükségesnek mutatkozik: többek közt képviseljük a fogyasztói érdekeket külön meghatalmazás alapján például a békéltető testületek előtt, ügyüket és jogaik érvényesítését felvállaljuk.

A fenti célok ellátása hiányában nem valósulhat meg az állam által meghatározott azon cél, miszerint a fogyasztókat megfelelő védelemben kell részesíteni. Hiánytalan ellátásuk viszont a fogyasztók pozíciójának erősödését, kiszolgáltatottságuk csökkenését és tudatosságuk javítását eredményezi.

Egyértelmű az is, hogy a mai Európai Unióban vannak olyan fogyasztóvédelmi területek, szerződések, amelyek megkötésekor a fogyasztók már eleve hátrányos helyzetből indulnak.

Ezért feltétlenül szükséges a szervezetek támogatása mellett egy olyan szakértői gárda kialakítása, amely segíti a fogyasztókat, a fogyasztóvédelmi szervezeteket az érdekérvényesítésben. A fentiek miatt így egyértelműen szükséges olyan ernyőszerület fenntartása, amely a szükséges hatékonysággal, gyorsasággal és professzionális szakmaisággal nyújt segítséget, az előbb említett követelményeknek is megfelelően.

#### **I.4. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének tevékenysége**

Az előző pontokban megvizsgált témakörökben részletesen kifejtésre kerültek azok a feladatellátások, amelyeket a fogyasztók és tagszervezeteink érdekében végzünk. Ehhez kapcsolódva, Szövetségünk tevékenysége az alábbiak szerint került meghatározásra Alapszabályunkban:

*„A FEOSZ képviseli a fogyasztók, valamint a szövetségben résztvevő egyesületek érdekeit, így különösen:*

- a/ közreműködik szükség szerint a tagok megbízásából a hazai fogyasztóvédelmi politika kialakításában,*
- b/ figyelemmel kíséri a hazai fogyasztók érdekeinek képviseletében az Európai Unió és hazai fogyasztóvédelmi jogalkotást és a fogyasztóvédelmi politika érvényesülését,*
- c/ elősegíti a fogyasztók érdekeit figyelembe vevő jogszabályalkotást,*
- d/ a fogyasztói érdekek érvényesítése céljából kapcsolatot épít és tart fenn a hazai és nemzetközi szervezetekkel, intézményekkel,*
- e/ kiállítást, konferenciát, bemutatót szervez és kiadványokat jelentet meg,*
- f/ fogyasztóvédelmi oktatást, -képzést, felnőttképzést, pedagógus-továbbképzést szervez,*
- g/ tájékoztatja a fogyasztókat jogaikról, lehetőségeikről és kötelezettségeikről, ehhez szükség szerint média megjelenést is igénybe vesz,*



*h/ jogi segítségnyújtást végez,*

*i/ fogyasztók széles körét érintő ügyekben bírósági, hatósági eljárást kezdeményez.”*

## **II. Makrokörnyezeti tényezők elemzése**

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége az előzőekben meghatározott tevékenységeket országos hatókörrel végzi, ebből kifolyólag a Szövetség tevékenységét befolyásoló széleskörű makrokörnyezeti tényezőkkel számolunk.

### **1. Társadalmi környezet**

A, Idősödő népesség

Magyarországon egyre inkább növekszik azon fogyasztók száma, akik a koruk folytán speciálisan védendőnek számítanak. Esetükben jellemző, hogy kevésbé tudják a vállalkozásokkal szemben fogyasztói jogukat érvényesíteni, ami abból is fakad, hogy nem tanúsítanak olyan szintű tudatos fogyasztói magatartást, mint az a fiatalabb korosztályt jellemzi.

Bizonyos cégek épp ezt a helyzetet próbálják „kihasználni” és reklámjaikkal, marketingjükkel kifejezetten a fogyasztói réteget célozzák meg, mint az jellemző volt például a termékbemutatók esetében. Az üzlethelyiségen kívüli értékesítés során ugyanis előre felépített kereskedelmi technikák útján úgy történt meg a fogyasztók rábeszélése az adásvételi szerződések megkötésére, hogy eredetileg nem is szándékoztak megvenni semmilyen terméket.

A fentiek különösen igazak voltak például azon rendezvények esetében, amelyek kapcsán eredetileg csak „ingyenes egészségügyi szűrésre” hívták meg a fogyasztókat, azt ígérve, hogy sor kerül az egészségi állapotuk felmérésére díjmentesen. Ugyanakkor a rendszerint „rossz vizsgálati eredményekre” hivatkozva később akár több százezer forintos termékek bemutatása és értékesítésre történő felajánlása történt meg, és a fogyasztók később azzal a helyzettel szembesültek, hogy már nem tudnak kilépni a szerződésből és visszaadni a terméket. A vállalkozások ugyanis korlátozták a fogyasztókat megillető tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetőségét is.

B, Társadalmi-fogyasztói kiszolgáltatottság növekedése

A fentiekén túlmenően számolnunk kell azzal, hogy a hatását még mindig éreztető gazdasági válság, és az elnehezülő anyagi körülmények miatt a fogyasztók érzékenyebbek és hiszékenyebbek az átlagnál: oly módon kötnek számukra kedvezőtlen hitel- és más szerződéseket, hogy azokat végig sem olvassák vagy anélkül vásárolnak az interneten, hogy megismernék az általános szerződési feltételeket vagy épp azt, kivel kötik meg valójában az online szerződést.

### **2. Technológiai környezet**

A, Digitális forradalom

A fogyasztók körében az internet használata ma már mindennaposnak számít, ez ismét egy olyan tényező, amellyel a Szövetség számol, számolnia kell a fogyasztói érdekvédelmi, érdekérvényesítési, tájékoztatási és oktatási tevékenysége irányvonalainak meghatározásakor.

#### B, Új technológiák miatti kihívások

A digitális forradalom továbbra is kihívás elé állítja a fogyasztóvédelmi civil szervezeteket, ezzel a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségét: megszűnik ugyanis ezzel a szerződéskötéshez szükséges személyes jelenlét, mint feltétel, kiszélesednek a fogyasztók számára rendelkezésre álló piacok, az eddig gátat jelentő határok lebomlanak.

A digitális kommunikációnak köszönhetően egyúttal könnyűszerrel érhetők el azok a fogyasztók, akik a fővárostól távoli, adott esetben elszigetelt településeken élnek, de ugyanígy sokkal könnyebb megszólítani azokat a vállalkozásokat is, amelyek például csak és kizárólag helyi szinten fejtenek ki gazdasági tevékenységet. Nem szabad elfelejteni azt sem, hogy falvakban, községekben jelentős számú fogyasztó él, azonban esetükben nagyobb a veszélye annak, hogy az információáramlás nem megfelelő és ennek folytán fogyasztói tudatosságuk szenved csorbát. Különösen fontos ez akkor, amikor az internetnek a háztartásokban való elérhetőségével olyan új online piacterek nyílnak meg számukra, amelyeknek a vásárlási feltételeivel és a fogyasztót védő kötelező rendelkezésekkel nincsenek tisztában. Hozzá kell tenni szintén, hogy az ismeretlen lehetőségek kiaknázásától a fogyasztók jobbra még idegenkednek is, és az egyre növekvő e-kereskedelem ellenére még mindig bizalmatlanok a fogyasztók. Ennek eredményeként azonban elesnek többek között a máshol, akár más országokban elérhető olyan előnyöktől, mint például a jobb minőség vagy épp az olcsóbb árak.

### 3. Gazdasági környezet

A gazdasági makrokörnyezet kapcsán releváns tényezők kapcsán több, korábban már említett tényező is hatással van Szövetségünk tevékenységére.

#### A, Gazdasági válság

A fentiek közé sorolandó egyértelműen a Magyarországot korábban sújtó gazdasági válság, amelynek következtében nőtt az anyagi helyzetük miatt kiszolgáltatottnak minősülő, speciálisan védendő fogyasztói körnek számító lakosság köre.

#### B, Határon átnyúló vásárlások – fogyasztói bizalmatlanság

A digitális forradalom és az e-kereskedelem térnyerésének következtében folyamatosan nő a határon átnyúló vásárlások száma, azonban ez még mindig nem kielégítő: a fogyasztói bizalmatlanság okán ugyanis a vásárlók nem használják ki széleskörűen a rendelkezésükre álló lehetőségeket. Sokan ugyanis nem tudják, hogy határon átnyúló jogügyletek esetén milyen speciális jogosultságok illetik meg őket, nincsenek tisztában azzal, hova fordulhatnak jogorvoslatért, továbbá ha tudják is, nem hisznek a rendelkezésükre álló jogorvoslati mechanizmusok erejében.

#### C, Biztonságosság

A termékbiztonság és a fogyasztók azon joga, hogy csak biztonságos termékekhez jussanak hozzá, amelyek nem jelentenek veszélyt életükre-egészségükre, kiemelt makrokörnyezeti tényezőnek számít, egyben összefügg a hamisított termékek egyre növekvő számban történő elterjedésével is. A hamisítás révén előállított árucikkek ugyanis sokszor oly silány minőségűek, hogy a fogyasztók egészségére és életére nézve károsak, példaként említhetnénk itt a gyógyszerhamisítást.

A biztonságosság kérdése kapcsán nem mehetünk el szó nélkül az élelmiszerbiztonságra és az élelmiszer-lánc felügyeleti szabályokhoz fűződő közérdek, mint gazdasági makrokörnyezeti tényező mellett sem. Rendkívül nagy szerep hárul ugyanis a fogyasztóvédelmi civil szervezetekre, ezzel Szövetségünkre is: javítani kell a fogyasztói tudatosságot e téren is, igénybe véve a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal segítségét. Feltétlenül szükséges ugyanis az, hogy a fogyasztók élelmiszerei kapcsán a „termőföldtől az asztalig” biztonsági elv érvényesüljön.

#### **4. Természeti környezet**

##### **A, Fizikai határok lebomlása**

Makrokörnyezeti szinten a természeti környezet kapcsán már említésre került a határon átnyúló vásárlások emelkedő száma, mint faktor: ez az egyes természeti-földrajzi határok, mint a szerződés-kötés gátját képező fizikai tényezők lebomlását és a már jelzetteknek megfelelően újabb kihívást jelent egyúttal a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek számára. A fogyasztókat ugyanis tájékoztatni kell az őket megillető jogokról és rendelkezésre álló jogorvoslati fórumokról a fogyasztói bizalom javítása érdekében.

##### **B, Elszigeteltség-Járvány**

Mint arra már utaltunk, hazánkban számolni szükséges az elszigeteltséggel, mint a gyakorlatban megfigyelhető makrokörnyezeti, természeti tényezővel is. A főváros és a megyeszékhelyek, régióközpontok vonzáskörzetében ugyanis rendkívül sok fogyasztó él, azonban a falvakban, községekben élő fogyasztók száma is jelentős. Ez utóbbiak körében sok esetben tapasztalható az információáramlás, ezzel együtt a fogyasztói tudatosság hiánya. Külön nem kívánunk foglalkozni a járvány okozta óriási nehézségekkel, bízunk abban, hogy hamarosan véget ér, de számolni kell a jövőben ennek esetleges ismételtségével, és annak esetleg a fogyasztóvédelemre gyakorolt hatásával is.

#### **5. Politikai környezet**

Európai Unió fogyasztóvédelmi politika: Magyarország Európai Unió tagságából kifolyólag a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületeknek, így Szövetségünknek is figyelemmel kell lennie a mindenkor érvényben lévő uniós fogyasztóvédelmi politikára. Szövetségünk természetesen figyelemmel volt és lesz annak legfontosabb elemeire.

#### **6. Jogi/szabályozási környezet**

Figyelemmel Szövetségünk előzőleg meghatározásra került feladataira, célkitűzéseire és tevékenységére, a mindenkori Európai Unió és hazai jogszabályi környezet rendkívül fontos és lényeges, befolyásoló tényezőnek minősül a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége működése során. Épp ezért elengedhetetlen a jogszabályok naprakész ismerete.

Emiatt a Szövetség folyamatosan figyelemmel kíséri az Európai Unió jogalkotó szervek és a magyar Országgyűlés tevékenységét.

## **7. Oktatási környezet**

### **A, Fiatal fogyasztók tudatosságának hiánya**

Az oktatási környezet markáns makrokörnyezeti faktornak minősül feladataink kapcsán, épp elég itt megemlíteni a fogyasztóvédelmi oktatást és a speciálisan védendő fogyasztók, azaz a fiatalok fogyasztói ismereteinek javítását, mint korábban meghatározott célunkat.

Meg kell jegyezni, a Szövetség fogyasztói oktatásra irányuló programjai során nyert tapasztalatok azt mutatják, hogy ma Magyarországon az általános- és középiskolákban jobbra nem kerül sor a diákok fogyasztóvédelmi oktatására. Pedig a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17. § (1) bekezdésében meghatározásra került, miszerint: „*A fogyasztóval iskolai és iskolán kívüli oktatás keretében meg kell ismertetni az igényei érvényesítéséhez szükséges jogszabályokat.*”

### **B, A Nemzeti Alaptanterv**

Mindezek alapján e kérdésre is kiemelt prioritásként tekintünk, és nagy hangsúlyt fektetünk a fiatalok fogyasztóvédelmi oktatására, segítjük a köznevelési intézményeket mindazon ismeretek átadásában, amelyekre a diákoknak azért van szükségük, hogy a mindennapjaikban a már általuk is megköthető szerződésekről történő megállapodásra a tudatos vásárlói döntések jegyében kerüljön sor.

## **III. Mikrokörnyezeti tényezők elemzése**

### **1. Versenyhátsóelemzés**

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § e, pontja alapján fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületnek minősül, amelynek feladatai az Fgytv. 45. §-ban kerülnek meghatározásra. Mindezek folytán Szövetségünk nem rendelkezik versenytársakkal, épp ellenkezőleg: mivel a fogyasztóvédelmi civil szervezetek céljai közösek és ugyanazon feladatokat látják el, azt valljuk, hogy a közös együttműködés olyan hozadékkal bír a fogyasztók és tagszervezeteink érdekében, amelyek multiplikátor hatással bírva elősegítik összehangolt tevékenységeink eredményét.

Céljaink bemutatásakor a Szövetség és a tagszervezetek közötti kapcsolat már részletesen elemzésre került, ezért itt csak utalunk arra, hogy a Szövetség és a tagszervezetek közösen megvalósított pályázatokkal, illetve összehangolt kampányon útján hatékony fogyasztói és civil fogyasztóvédelmi érdekképviseletet valósít meg. Tapasztalataink szerint tehát a fogyasztóvédelmi civil szervezetek közötti összefogás és együttműködés egyértelműen fejlődési lehetőséget jelent a civilek számára, akik - hangsúlyozzuk - nem versenytársai egymásnak.

### **2. Együttműködési lehetőségek, partnerek feltérképezése**

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége civil szervezet formájában működő olyan szövetség, amely különböző tagszervezeteket tömörít, ezek a fogyasztók legkülönbözőbb

rétegeit védik tevékenységükkel. Azonban a tagok száma folyamatosan csökken. De szerencsére még vannak tagok.

Tagszervezeteinkkel való együttműködésünk keretében példálózó jelleggel említhetjük többek közt a Társadalmi Egyesületek Országos Szövetségét, amely személyi segítséget nyújt a megyei szinten működő fogyasztóvédelmi civil szervezeteknek.. Rendkívül jó kapcsolataink keretében a Szövetség együttműködik a Fogyasztóvédők Országos Egyesületével, a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesülettel, információs kampányaink például összehangolásra kerülnek rendszeresen. A Lakásszövetkezetek és Társasházak Érdekképviseleti Szakmai Szövetsége – a többi tagszervezet mellett – rendszeresen segítik észrevételeikkel, javaslataikkal a Szövetség egységes álláspontját kialakítani, valamint közösen folytattunk le többek közt fogyasztóvédelmi oktatási tevékenységet is. A fogyasztóvédelmi oktatás kapcsán további példaként említhetjük a kiszolgáltatók fogyasztók oktatását és ezzel összefüggésben a Mozgássérültek Budapesti Egyesületével való együttműködést is.

Szövetségünk emellett nem csak tagszervezeteivel, hanem egyéb állami, érdekvédelmi szervezetekkel is a folyamatos jó kapcsolat fenntartására törekszik.

### **3. Célcsoport meghatározás**

Általánosságban elmondható, hogy a Szövetség tevékenysége által megszólítani és elérni kívánt célcsoport a fogyasztók lehető legszélesebb köre. Mindazonáltal, a meghatározásra került céljaink és feladataink alapján az alábbi speciális rétegeket is el kívánjuk érni tevékenységünk során és bővíteni fogyasztóvédelmi ismereteiket (amennyiben erre adottak a feltételek):

- fogyasztóvédelmi civil szervezetek,
- speciálisan védendő fogyasztók (fiatalok, idősek, fogyatékkal élők),
- vállalkozások,
- békéltető testületi tagok.

## **IV. Belső környezet elemzése**

### **1. Erősség**

Szövetségünk erősségei közé tartozik többek közt együttműködési tevékenységünk, törekvésünk és a függetlenségünk, amellett, hogy a szakmaiság követelményének mindig maximális érvényre juttatására törekszünk. Ezen felül a közel húszéves tapasztalatunk pedig a civil fogyasztóvédelem területén módot ad a fogyasztók érdekében történő hatékony feladatellátásra, amelyek hatékonyságát számtalan sikeresen megvalósított fogyasztóvédelmi kampány, pályázat és projekt végrehajtása is alátámaszt.

### **2. Lehetőségek**

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége jövőbeni lehetőségei a fogyasztók még hatékonyabb védelme érdekében egyértelműen annak kiaknázásában rejlik, amely tulajdonsága jelenleg is erőssége: azaz együttműködési tevékenységét még szélesebb körben

szükséges erősíteni. Ez a már többször is említett eredményességgel és hozadékkal párosul ugyanis több szereplő cselekvésének összehangolása esetén. Ez viszont nem fog megtörténni mindaddig, amíg a fogyasztóvédelemért felelős tárca nem változtat jelenlegi fogyasztóvédelmi politikáján.

Ehhez hozzátartozik természetesen az is, hogy tagszervezeteink működése a Szövetség tevékenységének erősítése esetén újfent a nagyobb hatékonyságot hordozza magában, a szakmaiság jövőbeni hatványozott érvényesítése is ugyanígy olyan lehetőség, amellyel élni kell a későbbiekben.

Ezen felül Szövetségünk feltett szándéka, hogy elébe megy a korábbiakban már felvázolt és említett feladatoknak, saját maga teremti - vagy próbál teremteni - lehetőséget arra, hogy fogyasztók érdekében kifejtett tevékenységét végezze: ennek keretében például széles körben, célzott kampányok, mint eszközök útján végzi feladatát, az Alapszabályában meghatározottak szerint.

### **3. Gyengeség-veszélyek**

A Szövetség esetében felmerülő lehetséges gyengeségek-veszélyek egyben megfeleltethetők erősségeink negatív tükörképének is: szövetség formájában működő fogyasztóvédelmi civil szervezet lévén ugyanis ez esetben érvényesül a „leggyengébb láncszem elve”, miszerint minden egyes lánc olyan erős, mint amilyen a benne megtalálható leggyengébb láncszem. Ehhez kapcsolódik és gyengeség lehet továbbá a már korábbiakban említettek szerint például a működés nem megfelelő hatékonysága: épp ezért feltett szándékunk a fenti gyengeségek és veszélyek redukálása a lehető legalacsonyabb szintre a tagszervezetek esetében, minden tőlünk telhetőt megteszünk a jövőben is annak érdekében, hogy segítsük tagszervezeteinket.

További veszélyforrás lehet a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége és tagszervezetei vonatkozásában az állandó és folyamatos jelleggel biztosított anyagi erőforrások elvonása a civil szférából, amely közvetlenül veszélybe sodorja a fogyasztóvédelmi civil szervezetek működését, ez pedig közvetve árt a fogyasztói érdekek védelmére irányuló tevékenység hatékonyságának is.

### **4. A Szövetség állásfoglalása a civil fogyasztóvédelem jelenlegi anyagi helyzetéről, a szóba jöhető gyengeségek és veszélyek vonatkozásában**

Ha az állam biztosítja a civil szervezetek működéséhez szükséges folyamatos, kiszámítható anyagi forrásokat, akkor tény, hogy egyúttal meg lehet és meg is kell határozni a Szövetség, és ezen keresztül egyúttal az összes fogyasztóvédelmi civil szervezet prioritásait is. Azonban ez ma nincs így. A pályázati kiírásokból ugyanis - amelyek kiírási ideje is állandóan változik – az egyértelműen látható, hogy folyamatos működéshez az állam nem biztosítja a feltételeket, és a rendelkezésre álló források is töredékei akár 15 évvel ezelőtti összegeknek.

Amennyiben a pályázat kiírója akár rövid, akár hosszú távú célkitűzést követel meg, akkor csak a már előzőekben taglalt premisszák figyelembevételével lehet ezt megtennie, amelyek értelmében folyamatosan biztosítja a szükséges feltételeket és ugyanazon kategóriákat jelöli meg. Ha nem ezt teszi, akkor nemhogy hosszú-, hanem még középtávú tervekről sem lehet beszélni.

Végezetül az utánpótlást illetően szólni kell arról is, hogy az iskolákból kikerülő fiatal pályakezdekőknek folyamatosan fennálló, kiszámíthatóan működő és határozott jövőképet biztosító munkahelyre van szükségük, amely biztos megélhetést tud nyújtani számukra.

A szakmaiság követelménye szükségessé teszi azt, hogy a munka és feladatok ellátása sok esetben felsőfokú végzettséggel rendelkező fogyasztóvédelmi szakemberek által kerüljenek megvalósításra. A társadalmi szervezeteknek is szüksége lenne ilyen szakemberekre, mint ahogy számos fejlett európai országokban ezt biztosítja az állam.

Az előbb említett, biztos megélhetéshez szükséges feltételeket jelenleg a fogyasztóvédelmi civil szervezetektől ugyanis nem kaphatják meg, az állam ebben nem érdekelt.

A fentiek miatt pedig szembeülni kell azzal a ténnyel, hogy a fogyasztóvédelmi civil szervezetekben ma még tevékenykedő, de már időskorú fogyasztóvédelmi szakemberek mögött nincs utánpótlás.

Itt utalunk arra, hogy a csupán önkéntesi pozíciót, fizetés nélküli „alkalmazási lehetőséget” kínálni tudó fogyasztóvédelmi civil szervezetek nem jelentenek a fiatal diplomások számára reális perspektívát. Mindez pedig egyértelműen a fogyasztóvédelmi tevékenység hatékonyságának, szakmaiságának csökkenését vagy épp teljes hiányát fogja eredményezni.

**Ugyanakkor tételezzük fel, hogy 2020. október 1-től minden megváltozik a fogyasztóvédelmi politikában, azaz minden jóra fordul. Ebben az esetben az alábbiakat tartjuk fontosnak:**

## **V. Célok finomhangolása**

Szövetségünk stratégiájának részeként a makro-, mikro- és belső környezeti elemzés eredményeképpen lehetővé válik a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége rövid-, közép- és hosszú távú céljainak finomhangolása és konkrétabb meghatározása:

### **A, Rövidtávú célok**

1. Fogyasztók érdekképviselőire, érdekvédelemre, érdekvédelemre irányuló feladatok ellátása – fogyasztói kiszolgáltatottság csökkentése
2. Fogyasztóvédelmi oktatás, különös tekintettel a speciálisan védendő fogyasztókra, békéltető testületek tagjaira, vállalkozásokra
3. Fogyasztók és kereskedők folyamatos tájékoztatása, közösségi média bekapcsolása a fogyasztóvédelemben
4. Hamisítás elleni hatékonyabb fellépés
5. Élelmiszerlánc-biztonság és az azzal kapcsolatos fogyasztói tudatosság erősítése
6. Széleskörű hazai és nemzetközi együttműködés fenntartása és fejlesztése
7. Tudás- és kapacitásbővítés, a szakmaiság erősítése a Szövetség tagszervezetei vonatkozásában

## **B, Középtávú célok**

Rövidtávú céljaink egyben a középtávú céljaink megvalósításához szükséges eszközöket is képezik, ez utóbbiakat ugyanis – többek közt a megfelelő jogszabályi környezet előkészítésével, a szakmaiság erősítésével és a tudáskapacitás növelése által - megfelelően elő kell készíteni. A Szövetség középtávú céljai az alábbiak szerint kerülnek meghatározásra.

1. A békéltető testületek szerepének erősítése, fogyasztók és kereskedők tájékoztatása

Eszközök:

- sajtóközlemények kibocsátása, egyedi fogyasztói tájékoztatási tevékenység, célzott kampányok lefolytatása

2. A fogyasztóvédelmi szakmaiság erősítésére és fejlesztésére történő ösztönzés

Eszközök:

- a fogyasztóvédelem terén kiemelkedő munkát végzők elismerésére vonatkozó díjak szerepének erősítése (például: kitüntetés alapítás, oklevél, pénzjutalom)

- Jogszabály-módosítási javaslat megfogalmazása annak kapcsán, hogy a fogyasztóvédelmi képzés tekintetében primer, illetve további posztgraduális képzési lehetőség, tematika kerüljön kidolgozásra

3. Digitális forradalom kihívásainak megoldása, határon átnyúló vásárlások ösztönzése

Eszköz: fogyasztói tájékoztatás, például célzott kampányok által az őket megillető speciális jogosultságokról.

4. A termékhamisítás elleni hatékonyabb fellépés, termékbiztonság javítása

Eszköz: fogyasztói tájékoztatás, tudatosság növelése, együttműködés erősítése.

5. Az élelmiszerbiztonság erősítése

Eszköz: Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatallal együttműködés erősítése, a NÉBIH-hel közös, célzott kampányok lefolytatása a fogyasztói tudatosság javításáért

6. Fogyasztói kiszolgáltatottság csökkentése

Eszköz: egyedi fogyasztói tájékoztató tevékenység, sajtóközlemények kibocsátása, célzott kampányok lefolytatása, jogszabály-tervezetek véleményezése, jogszabály-módosítási javaslatok megtétele (amennyiben erre lehetőség nyílik).

7. Fogyasztói érdekérvényesítés erősítése

Eszköz: hatóságokkal, illetékes minisztériumokkal történő együttműködés, eljárások kezdeményezése, közérdekű keresetek indítása



## **C, Hosszú távú célok**

Az előbbieken meghatározásra került középtávú célok eredményének elérése újfent eszközül szolgál végül a korábban már lefektetett, hosszú távú céljaink megvalósításához, amelyek az alábbiak és kapcsolódnak vízióinkhoz is:

1. A fogyasztóvédelmi civil szervezetek fogyasztóvédelemben betöltött szerepének növelése
2. A fogyasztót valóban védő jogszabályi környezet megteremtése-kialakítása
3. A tudatos és magabiztos fogyasztói attitűd elterjesztése
4. A vállalkozói oldal fogyasztóvédelmi ismereteinek javítása
5. A békéltető testületek ismertségének növelése

De a legfontosabbat újból le kell írni: vissza kell állítani a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek tényleges jogait a fogyasztóvédelemben. Ez pedig nem lehet idő kérdése!

Budapest, 2020. szeptember 15.

Dr. Baranovszky György  
ügyvezető elnök  
Fogyasztóvédelmi Egyesületek  
Országos Szövetsége