

2021-2027 UNIÓS FEJLESZTÉSPOLITIKA

FOGYASZTÓVÉDELMI TÁRSADALMI SZERVEZETEK KIEMELT SZEREPE, JELENTŐSÉGE AZ EGYES PROGRAMOKBAN A FOGYASZTÓK ÉRDEKÉBEN

Bevezetés

Az európai, így a magyarországi fogyasztók joggal várják el, hogy mindig teljes mértékben élvezhessék az egységes piac előnyeit, megalapozott döntéseket hozhassanak, és aktív szerepet játsszanak a zöld és digitális átállásban, és szükség esetén kellő tudással rendelkezzenek fogyasztói ügyeik intézésben.

A fogyasztók a mindennapi életük során mindaddig kiszolgáltatottnak fogják magukat érezni, amíg nem rendelkeznek olyan információkkal, amelyek elegendőek ahhoz, hogy a velük kapcsolatban álló vállalkozásokkal szemben - különösen vita esetén - , megfelelően képviseljék érdekeiket.

Ehhez azonban elengedhetetlen

- a fogyasztók tájékoztatása,
- megfelelő információkkal történő ellátása, felkészítése,
- szükség szerint érdekeik képviselete,
- a kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztók segítése,
- a hátrányos helyzetben élők felzárkóztatása, különösen a mindennapi életvitelhez szükséges tudással, eszközökkel való ellátása útján.

Ezeknek a feladatoknak a megvalósítása nem nélkülözheti a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek munkájának kiemelt előtérbe helyezése sem, hiszen ők azok akik értik, tudják, és akarják a fogyasztókat segíteni, képviselni.

Cél

Hazánk uniós fejlesztéspolitikában hangsúlyos szerepet kell szánni a feniekben meghatározottak elérése érdekében a fogyasztóvédelemnek.

Olyan pályázati programok kialakítására van szükség, mely hatékonyan segítik, védik, és felkészítik a magyarországi fogyasztókat az előttük álló rendkívüli nagy kihívásokra, legyen az akár a digitális fogyasztóvédelem vagy a célzott reklámok keltette megfelelő pénzügyi döntések meghozatala.

Mindezt úgy, hogy a tisztességes eljárások kikényszerítése érdekében a hazai vállalkozások, a versenykultúra és fogyasztóvédelem más szereplőinek erősítése érdekében is hangsúlyosabb fellépést kell elérni.

Uniós Fogyasztóügyi Stratégia

A világjárvány komoly kihívásokat jelent, és a jövőben még inkább a figyelem középpontjába kerül és hatással van a fogyasztók mindennapi életére, különösen a termékek és szolgáltatások

rendelkezésre állásával és hozzáférhetőségével, vagy akár az EU-n belüli, az EU-ba irányuló és az onnan történő utazással kapcsolatban.

Az Európai Unió Bizottsága elkészítette az **Új Fogyasztóügyi Stratégiáját, (Brüsszel, 2020.11.13 COM(2020) 696 final)** - amely a 2020-ban érvényét veszítő 2012. évi fogyasztóügyi stratégián és az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” című, 2018. évi dokumentumon alapul – a 2020 és a 2025 közötti időszakra nézve mutatja be az uniós fogyasztóvédelmi politika jövőképét¹.

A stratégiában kiemelt szerep hárul **a digitális transzformációra, a jogorvoslat és a fogyasztói jogok érvényesítésére, egyes fogyasztói csoportok specifikus szükségleteire is.**

A startégia egyik fő eleme és célja, hogy **EU-nak és tagállamainak szorosan együtt kell működniük ahhoz, hogy eredményesen tudjanak reagálni, és hogy biztosítsák a hosszú évek alatt kifejlesztett stabil fogyasztóvédelmi keret megfelelő átültetését, alkalmazását és végrehajtását.**

Magyarország - fogyasztóvédelem

A fentiekben röviden érintettek előreveítik, és bizonyítják, hogy szükséges hazánk fejlesztéspolitikájában hangsúlyos szerepet adni a fogyasztóvédelemnek.

Összhangban az uniós startégiával és Magyarország érdekeivel fő cselekvési programokat kell meghatározni, és azokat összhangba hozni, hiszen a fogyasztók kiszolgáltatottsága a COVID 19 járvány idején még inkább megnőtt.

A világjárvány miatt is szembe kell nézni azzal, hogy megváltoztak az emberekre jellemző fogyasztási és mobilitási szerkezetek. A korlátozó intézkedések rávilágítottak arra, hogy a digitális technológia milyen alapvető szerepet játszik a fogyasztók életében, mivel lehetővé teszi számukra, hogy más módon nem elérhető alapvető cikkeket vásároljanak, és a korlátozások ellenére is hozzáférjenek szolgáltatásokhoz.

A válság a fogyasztók életének sok területére volt hatással, és felhívta a figyelmet arra, hogy **a magas szintű fogyasztóvédelem elengedhetetlen.**

Kihívások

A változó fogyasztási szerkezetek új kihívásokkal járnak. Ezt azt jelenti, hogy **még nagyobb hangsúlyt kell fektetni a fogyasztók integrációjának, tájékoztatásának és oktatásának támogatására.** Ezeket a fő kulcselemeket a hazai fejlesztéspolitikába integrálni kell.

Rendkívül fontos az élelmiszerbiztonság kérdése is „a termelőtől a fogyasztóig” stratégia² és az EU biodiverzitási stratégiája³, amelyek kulcsfontosságú lépéseket⁴ és kezdeményezéseket jelentenek azzal a céllal, hogy csökkentsék az EU élelmiszerrendszereinek környezeti és

¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_hu

² COM(2020) 381 final.

³ COM(2020) 380 final.

⁴ Pl. a fenntartható élelmiszerrendszerek jogszabályi keretéről szóló javaslat és az élelmiszerek fenntartható címkézési keretrendszeréről szóló javaslat, amelynek célja, hogy a fogyasztók fenntarthatóbb döntéseket hozzanak az élelmiszerekkel kapcsolatban.

éghajlati lábnyomát, és lehetővé tegyék a fogyasztók számára, hogy megalapozott, egészséges és fenntartható döntéseket hozzanak az élelmiszerekkel kapcsolatban⁵.

Hasonlóan kiemelt területe a fogyasztóvédelemnek a pénzügyi termékekkel kapcsolatos tájékoztatás. Az épületkorszerűsítési program ⁶ olyan stratégiát kínál, amelynek célja, hogy a fogyasztók épületei megfeleljenek a környezetbarátabb, digitális társadalom igényeinek, többek között megerősítse a fogyasztók számára elérhető információs eszközöket. A körforgásos elektronikai kezdeményezés⁷, amelynek célja annak biztosítása, hogy az elektronikai eszközöket tartósságra, karbantartásra, javíthatóságra, szétszerelésre, bontásra, újrafelhasználásra és újrafeldolgozásra lehessen tervezni, és hogy a fogyasztók „javításhoz való joga” érvényesüljön (ideértve a szoftverfrissítéseket is).

Prioritás

El kell érni Magyarország jövője érdekében, hogy a fogyasztók tudatában is rögzüljenek a fentebb érintőlegesen vázolt célok, információk, - nem érintve a klasszikus fogyasztóvédelmi területeket - melyek elengedhetetlenek egy fenntartható, és fogyasztói érdekeket jobban szem előtt tartó fogyasztóvédelmi környezet kialakítása érdekében.

Változtatni kell az eddigi szakmapolitikán, melyben a fogyasztók-vállalkozások relációjában a vállalkozások érdeke sokkal hangsúlyosabban jelent meg. Így volt ez a korábbi uniós pályázati célok meghatározásakor is. A fogyasztók védelme önálló részterületként sem jelent meg.

Az államnak jól felfogott érdeke, hogy biztosítsa a fogyasztók számára is a megfelelő lehetőségeket, védelmet a megfelelő szervezetek bevonásával, segítségével. Ezek megvalósításához szükséges a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek feladatainak, tevékenységeinek felhasználása a fogyasztók érdekében.

Nagy jelentősége van tehát annak, hogy bekerüljön a fogyasztóvédelem hazánk jövőbeli uniós fogyasztóvédelmi politikájába.

Partnerségi Megállapodás

A tervezet Partnerségi Megállapodásban leírtakkal a fenti prioritások is maximálisan összhangban hozhatóak, illetve kiegészíthetőek, hiszen a fogyasztóvédelem célja is

- a jövő nemzedéke számára a hosszútávú lehetőségek megőrzése,
- a globális kihívásokkal szembeni felkészülés a fogyasztó szempontjából.

⁵ Ahogy a 2030-ra vonatkozó éghajlatvédelmi törekvésének fokozásáról szóló közlemény (COM(2020) 562) is kimondja, a fogyasztói döntéseknek az egészséges étrendet szem előtt tartó módosítása hozzájárulhat az üvegházhatásúgáz-kibocsátás csökkentéséhez. A „termelőtől a fogyasztóig” stratégia a fogyasztók információkhoz való hozzáféréseinek előmozdítását és az egészséges, fenntartható döntések megkönnyítését célzó cselekvési keretet határozza meg. Ezek a fellépések a kötelező förlátómezős (FOP) tápértékjelöléstől, az állatjóléti címkézéstől, valamint a magas só- vagy cukortartalmú élelmiszerek népszerűsítésének visszaszorítását szolgáló tápanyagösszetétel-meghatározástól egészen a kötelező eredetmegjelölés bizonyos élelmiszerek esetében történő kibővítéséig terjednek.

⁶ COM(2020) 662 final.

⁷ Kulcsfontosságú lépés, amelyet meghirdetett a Digitális stratégia, az Európa digitális jövőjének megtervezéséről szóló közlemény (COM(2020) 67 final) és A körforgásos gazdaságra vonatkozó cselekvési terv (COM(2020) 98 final).

Szakpolitikai célkitűzések

A fejlesztések szakpolitikai rendszerében más most is - a tervezetben - megtalálható a vállalkozók támogatása. Indokolt ide becsatolni a fogyasztók védelmét. Ezáltal is hangsúlyosabbá válik, hogy államnak a családon belül, de amellet is rendkívül fontos a fogyasztó szerepének és védelmének kihangsúlyozása.

Erre remek teret szolgálhat a szakpolitikákban, a tervezetben is már megfogalmazott, az **intelligens Európa megteremtéséhez nélkülözhetetlen fogyasztót érintő innováció, mestersége intelligencia kérdése is.**

Az új áruk és szolgáltatások, valamint a fogyasztás új megközelítéseinek társadalmi szempontból optimális kihasználása érdekében a fogyasztóknak jobb tájékoztatást kell kapniuk az áruk és szolgáltatások fenntarthatósági jellemzőiről.

A fogyasztók jobb és megbízhatóbb információkkal való ellátása sok esetben a meglévő eszközök fejlesztését jelenti.

2014 és 2019 között az EU-ban 63 %-ról 71 %-ra nőtt azoknak az internetfelhasználóknak az aránya, akik személyes használat céljára online vásároltak vagy rendeltek meg termékeket vagy szolgáltatásokat; öt tagállamban⁸ számuk meghaladta a 80 %-ot⁹. A fogyasztóknak online is olyan védelmet kell biztosítani, amelynek szintje az offline körülmények között érvényesülő védelméhez hasonló. A szabályokat az összekapcsolt környezetre is alkalmazni kell, például annak biztosítása érdekében, hogy az intelligens épületek berendezései ne legyenek kitéve kiberbiztonsági kockázatoknak, és hogy az online hitelajánlatok minden szükséges információt okostelefonon könnyen olvasható, akadálymentesített formában tartalmazzanak.

Alapfelvetések

Magyarország 2021-2027 közötti uniós fejlesztéspolitikai ciklust érintő programok, tervek meghatározása előtt tényként kell rögzíteni már a tervezés elején is, hogy a hazai fogyasztók messze nincsenek olyan helyzetben, mint ahogy azt esetleg egyes külső szemlélők számára tűnik, tűnhet és ahogy az az egyes kommunikációkban megjelenik.

Nagyon nagy az eltérés a fogyasztói kiszolgáltatottság területén és a fogyasztók szempontjából ez még szembetűnőbb az egyes országrészeket illetően.

Ugyanakkor az is tény, hogy jelenleg értelmezhetetlen (szemben az uniós fogalmakkal), hogy mit is jelent ma Magyarországon átlagos fogyasztónak lenni.

Rendkívül nagy eltérést mutat például a pénzügyi tudatosság szintje az ország egyes területein, vagy ide lehet sorolni annak a tudásnak a hiányát is, amely a hírközlés, telekommunikáció oldaláról mutatkozik meg függetlenül attól, hogy az a kistelepülések, városok vagy nagyvárosok fogyasztóit érintik.

⁸ Egyesült Királyság, Dánia, Hollandia, Svédország és Németország.

⁹ Eurostat – A digitális gazdaságra és társadalomra vonatkozó statisztikák – háztartások és magánszemélyek – Áruk és szolgáltatások rendelése és vásárlása.

Ezért a tájékoztatás, tanácsadás elengedhetetlen minden fogyasztói réteg számára. Nagyon helyesen a Szociális Európa célkitűzési között szerepel a tervben a társadalmi felzárkózás, és az esélyegyenlőség támogatása.

A fogyasztóvédelem szempontjából fel kell lépni azokkal a kereskedelmi gyakorlatokkal szemben, amelyek nem veszik figyelembe a megalapozott döntésre való fogyasztói jogot, visszaélnak a fogyasztói viselkedésre jellemző elfogultságokkal vagy torzítják a fogyasztók döntéshozási folyamatát. (Ide tartoznak többek között az úgynevezett „dark pattern” gyakorlatok¹⁰, bizonyos személyre szabási gyakorlatok, amelyek sok esetben a profilalkotáson alapulnak, a rejtett hirdetések, a csalások, a hamis vagy megtévesztő információk és a manipulált fogyasztói értékelések.)

Ezeket a feladatokat az állami fogyasztóvédelmi hatóságok mellett a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek tudják a leginkább betölteni.

A cél kettős: biztonságosabb digitális teret kell létrehozni a fogyasztók számára, ahol megvalósul jogaik védelme, és egyenlő versenyfeltételeket kell kialakítani, amelyek – az összes európai polgár számára nyújtott újabb és jobb szolgáltatások biztosítása érdekében – lehetővé teszik az innovációt.

Bár a **mesterséges intelligenciának** számos kedvező hatása van, felhasználásának bizonyos módjai sérthetik a fogyasztói jogokat és megkárosíthatják a fogyasztókat¹¹. A digitális átállás a lakossági pénzügyi szolgáltatások ágazatát is alapjaiban formálta át¹²: új trendeket és megoldásokat vezetett be, valamint diverzifikálta a pénzügyi termékek és szolgáltatások kínálatát. Az ilyen jellegű szolgáltatásokat nyújtó nem hagyományos szolgáltatók (például a pénzügyi technológiai vállalkozások és a személyközi hitelezők) a hagyományos szolgáltatókhoz hasonlóan egyre nagyobb mértékben használják az online értékesítési csatornákat.

A fogyasztókat fel kell készíteni ezek alkalmazására, igénybevételére. Rendkívül fontos, hogy a digitális megoldásokat úgy kell kialakítani számos más fogyasztóvédelmi részterület mellett, hogy azok a fogyasztókkal élők számára is hozzáférhetőek legyenek.

Tájékoztatás-tanácsadás-oktatás

Az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló új irányelv¹³ és a képviselői eljárásokra vonatkozó jövőbeni irányelv¹⁴ nagymértékben megerősíti majd a fogyasztói jogokat, különösen azzal, hogy nagyobb fokú digitális

¹⁰ A felhasználói felületek olyan kialakítása, amely a fogyasztók manipulálását célozza.

¹¹ Az algoritmusok és a kapcsolódó gépi tanulás – ha nem elég átláthatók és megalapozottak – például azzal a kockázattal járhatnak, hogy megismétlik, felerősítik vagy elősegítik a konkrét adatok kiválasztásából származó elfogultságokat, amelyekkel esetleg a programozók sincsenek tisztában.

¹² Annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztók és a vállalkozások profitáljanak az innováció előnyeiből és ugyanakkor védelmet is élvezzenek, a Bizottság 2020 szeptemberében elfogadott egy új digitális pénzügyi csomagot (https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en).

¹³ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról (HL L 328., 2019.12.18., 7. o.).

¹⁴ Az ideiglenes megállapodás szövege, amelyet a társjogalkotók politikai megállapodás keretében fogadtak el a 2020. június 22-i javaslat kapcsán.

méltányosságról, szigorúbb szankciókról és a kollektív jogorvoslatot célzó hatásos mechanizmusról rendelkezik.

A tájékoztatás elengedhetetlen.

A fogyasztó, mint gyengébb fél gazdasági érdekét minden esetben védeni kell. Azonban bizonyos fogyasztói csoportok különösen sebezhetőek. A fogyasztók sebezhetőségét okozhatják szociális körülmények vagy az adott fogyasztók vagy fogyasztói csoportok sajátos jellegzetességei (például az életkor, az egészségi állapot, a digitális írástudás, a számolni tudás vagy a pénzügyi helyzet). Hazánk lakosságának jelentős része ebbe a csoportba tartozik.

A digitális transzformáció méltányos és megkülönböztetésmentes megközelítésének tekintettel kell lennie az idősebb fogyasztók, a fogyatékossgal élő fogyasztók és általában az internetet nem használó személyek szükségleteire, hiszen ők adott esetben kevésbé mozognak otthonosan a digitális eszközök világában, és jobban ki vannak téve annak a kockázatnak, hogy csalás áldozatául esnek.

Egyértelmű – figyelemmel a Bizottsági stratégiában leírtakra tekintettel – hogy egyes tagállamok tapasztalatai azt mutatják, **hogy a leghatékonyabb kezdeményezések közé tartoznak azok a helyi kezdeményezések, amelyek keretében a vidéki területeken vagy városi kerületekben élő fogyasztók kapnak tanácsot**¹⁵.

Összegzés

A fentiekben vázoltakat az uniós fejlesztéspolitika segítségével Magyarországon is elérhetővé kell tenni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek segítségével és a helyi közösségek összefogásával.

Mindezek alapján a fogyasztóvédelem becsatolása Magyarországon 2021-2027 uniós fejlesztéspolitikájába összhangban lesz az Európai Unió fogyasztóvédelmi politika prioritásaival. Sikere garantált, hiszen a fogyasztókról, fogyasztókért szól a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek bevonásával.

Budapest, 2021. január 24

Dr. Baranovszky György

ügyvezető elnök

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

¹⁵ Lásd például: „A környéken élő fogyasztók felhatalmazása”, a német fogyasztói szervezetek szövetségének (vzbv) és a fogyasztói központok közös projektje.

<https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-staerken-im-quartier>