

AHOL A JOG TALÁLKOZIK AZ EMBEREKKEL – EGY VÉLETLENBŐL SZÜLETETT HIVATÁS

Beszélgetés Dr. Kispál Edittel, a FEOSZ szóvivőjével



VAN, AMIKOR EGY PÁLYA SZINTE ÉSZREVÉTELLENÜL TALÁL MEG BENNÜNKET EGY VÁRATLAN LEHETŐSÉGGEL, EGY ÚJ TERÜLET CSENDES FELFEDEZÉSÉVEL. DR. KISPÁL EDIT TÖRTÉNETE IS ÍGY INDULT, ÉS AZÓTA KÖZEL KÉT ÉVTIZED TELT EL A FOGYASZTÓVÉDELEM VILÁGÁBAN, AHOLA JOGI PRECIZITÁS MELLETT UGYANILYEN FONTOS MARADT SZÁMÁRA AZ EMBEREKHEZ VALÓ ÉRZÉKENY KAPCSOLÓDÁS. MUNKÁJÁBAN A LÉNYEGLÁTÁS, A FELELŐSSÉG ÉS A PÁRBESZÉD IRÁNTI ELKÖTELEZETTSÉG VEZETI – LEGYEN SZÓ PANASZOKRÓL, BÉKÉLTETÉSRŐL VAGY A TUDATOS FOGYASZTÓI SZEMLÉLET FORMÁLÁSÁRÓL. DR. EITMANN NORBERT BESZÉLGETETT VELE PÁLYÁJÁRÓL, VÁLTOZÁSOKRÓL ÉS ARRÓL, MIT JELENT MA IGAZÁN TUDATOS FOGYASZTÓNAK LENNI.

Edit, leírni is sok, de lassan két évtizede ismerjük egymást. Amikor bekerültem a fogyasztóvédelem nagy családjába, Te már civilként dolgoztál a területen. Hogyan találtatok egymásra a szakmával?

Véletlen volt, ahogy sok minden az életben. Ügyvédjelöltként dolgoztam, amikor felhívott egy volt egyetemi évfolyamtársam, (Dr. Baran Alexandra) aki szintén azóta is ezen a területen dolgozik, hogy a Budapesti Békéltető Testületbe keresnek tagot, érdekel-e engem esetleg. Tudta, hogy édesapám mellett vagyok jelölt, így feltételezte, hogy kapok erre lehetőséget tőle. Ezzel nem is volt semmi gond, de be kell valljam fogalmam sem volt, hogy mi az a békéltető testület, erről az egyetemen egyáltalán nem tanultunk. (Egyébként fogyasztóvédelemről sem.) Kértem pár napot, hogy utánanézzek, majd jelentkeztem a testület akkori elnökénél Dr. Baranovszky Györgynél. Lehetőséget kaptam beülni meghallgatásokra, kicsit megismerni ezt a világot. Igyekeztem gyorsan tanulni, mert nagyon izgalmasnak tűnt. Akkor nem kerültem be a

testülethez, de elnök úr kérte, hogy kezdjek el a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségénél dolgozni az ügyvédjelölti munkám mellett.

V ALÓBAN A BÉKÉLTETÉS VOLT SZÁMOMRA A SZERELEMUNKA.

Először panaszokat kezeltem, majd nagyon gyorsan jött a mélyvíz, sajtóközleményeket írtam, nyilatkozni is nekem kellett, de gyorsan megszerettem ezt a részét is. Utána pedig sorba jött a többi feladat is, kiadványok, újság, előadások, konferenciák, közérdekű perek, jogszabály véleményezés. Egy évvel később pedig a Budapesti Békéltető Testületnek is tagja lettem. Hát így kezdődött.



Volt olyan élmény a pályád elején, ami hosszú távon is formálta a szakmai hozzáállásodat?

Egyetlen dolgot nem tudnék kiemelni, hiszen már édesapám mellett ügyvédjelöltként is azt tanultam, hogy csak teljes felkészültséggel lehet elmenni egy tárgyalásra, eszerint igyekszem azóta is dolgozni. Viszont az biztos, hogy a sok fogyasztói panaszt, beadványt, kérelmet olvasva, nagyon gyorsan kialakult az a tulajdonságom, hogy a lényegre tudjak összpontosítani. Eléggé maximalista vagyok, de meg kellett tanulnom, hogy nem lehet elveszni a részletekben, ki kell emelni a jogilag releváns momentumokat, és arra koncentrálni. Ez segített a békéltetés során is, de ügyvédként is hasznosítani tudtam ezt. Ki kell emelnem még az idősebb kollégákat is, akik szakmai tudásukkal, hozzáállásukkal, segítőkészségükkel rengeteget adtak nekem.

Közel 20 év alatt nemcsak mi, hanem a fogyasztói szokások is rengeteget változtak. Miben látod a különbséget egy 2008-as és egy 2026-os átlagos vásárló között?

Egyértelműen az online térbe került át az életünk nagy része, ott vásárolunk, ott vesszük igénybe a szolgáltatások többségét, és ez természetesen hatással van az átlagos fogyasztókra is. Azt tapasztalom, hogy az idősebb generáció ehhez nehezen alkalmazkodik, nem nagyon tudja megtanulni kezelni ezeket a felületeket. Ezáltal sajnos igen kiszolgáltatottá is válnak, és sokan kerülnek valamilyen csalás, vagy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat áldozatává.

A fiatalabb generáció viszont egyre „harcosabb”, nem hagyja magát, pillanatok alatt rákeres a neten, hogy mit tehet. Viszont fontos, hogy ott jó információkat találjon.

A FIATALABB GENERÁCIÓ VISZONT EGYRE „HARCOSABB”...

Ha kifejezetten a fogyasztóvédelem feladatairól beszélünk, mennyire alakultak át a szakmai tevékenységgel kapcsolatos elvárások és kihívások?

Azt tapasztalom, hogy a fogyasztó azt várja a civil szervezetektől, de a hatóságoktól is, hogy minden problémájukat oldják meg. Ez egyrészt lehetetlen, másrészt nem is feltétlenül nekünk kell ezt megtenni, hiszen alapvetően mi csak segíteni tudjuk abban, hogy merre induljon, hogyan kezelje a panaszát. A jogalkotás kapcsán viszont nem lehet szó nélkül hagyni azt, hogy az elmúlt években szinte pár havonta változtak meg nagy mértékben a fogyasztókat is érintő jogszabályok, így nagyon nehéz ezt követni a szakembereknek is, nemhogy a fogyasztóknak. Természetes, hogy időről időre kell módosítani bizonyos szabályokon, hiszen változik a



társadalom, a gazdasági élet is, de úgy gondolom, hogy ez most túl sok volt. Szakmai fórumokon is el szoktam mondani, hogy az én jogi álláspontom szerint ellentétesek bizonyos jogszabályok, a jogszabályi hierarchia sem feltétlenül érvényesül. Ezeken szerintem változtatni kell, de persze nem én vagyok abban a pozícióban, aki ezt megteheti. Meg az is lehet, hogy nincs igazam, de érdemes ezekről szakmai vitát folytatni. A legnagyobb kihívás szerintem az, hogy megtaláljuk a megfelelő egyensúlyt, és ne szabályozunk túl mindent.

A LEGNAGYOBB KIHÍVÁS SZERINTEM AZ, HOGY MEGTALÁLJUK A MEGFELELŐ EGYENSÚLYT, ÉS NE SZABÁLYOZZUNK TÚL MINDENT.

Több jogterületen is aktív vagy (ingatlanjog, társasági jog, büntetőjog stb.) Hogyan lehet ennyire sokrétűen jelen lenni a jogban?

Egyéni ügyvédként dolgozom, így bizonyos területek adottak voltak, hogy foglalkozni kell vele. A büntetőjog pedig onnan jött, hogy édesapám rendőrként dolgozott mielőtt ügyvéd lett, szóval ez „ismerős” volt. Egyébként sokkal szorosabb együttműködésre lenne szükség a fogyasztóvédelem és a rendőrség között, hiszen számtalanszor tapasztaljuk, hogy büntetőjogi tényállások is megvalósulnak, miközben a fogyasztókat megkárosítják, még sincs lépés ebbe az irányba. Vannak olyan területek, mint például a munkajog, amivel egyáltalán nem foglalkozom, mert nem tudnék naprakész lenni benne. Sikerült több kollégával nagyon jó kapcsolatot kiépíteni, így tudjuk segíteni egymást. Másrészt így mindig érik új ingerek az embert, nem fásul bele a munkába. De vallom azt, hogy ha olyan problémával keresnek meg, amihez nem értek, akkor azt nem vállalom el.

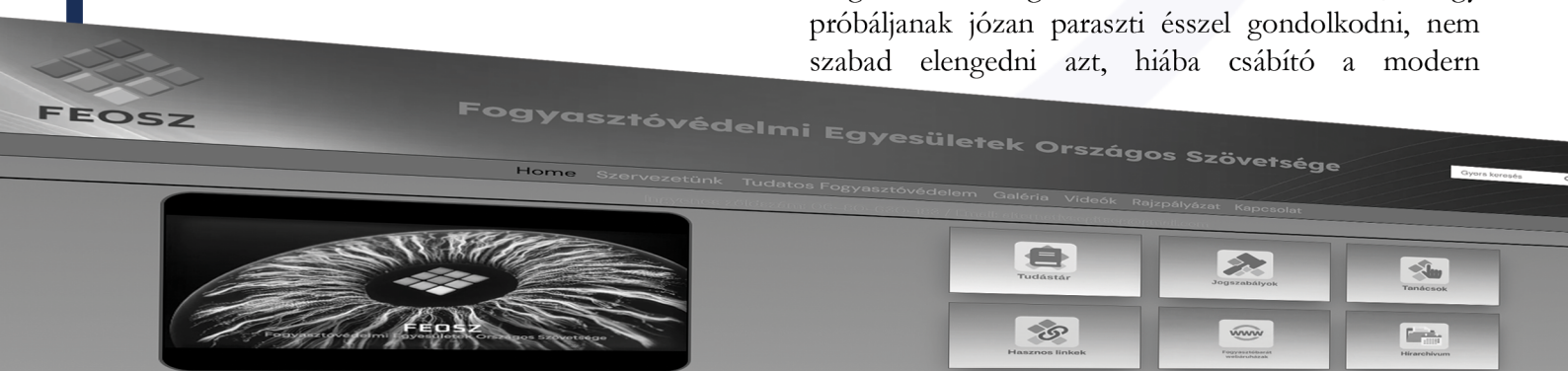
Békéltető testületi tag is voltál hosszú éveken keresztül, és tudom, hogy nemcsak a fogyasztóvédelem, hanem kifejezetten a békéltetés is a szívügyed. Mi az, amit leginkább szeretnél ebben a munkádban?

Valóban a békéltetés volt számomra a szerelemmunka. Ott igazán azt éreztem, hogy lehet segíteni az embereknek, meg tudjuk oldani a problémákat, és még edukálni is tudjuk a feleket. Rengeteg lehetőség volt a szakmai fejlődésre is, konferenciákat tartottunk, szakmai műhelyek voltak egy-egy területen, újságot

adtunk ki, előadásokat tartottunk. A testületi tagok közül sokakkal mai napig barátok vagyunk, összejárunk, vagy együtt dolgozunk. Egyik ügyvéd kollégánőt szoktam idézni, ő fogalmazta meg, hogy az ügyvédi munka az egy magányos szakma, de itt csapatban lehetünk.

Három, majdnem felnőtt, sportoló fiad van, akik – feltételezem – aktív fogyasztók is egyben. Ráadásul a FEOSZ egyik legfontosabb küldetése a fiatalok fogyasztói tudatosságának emelése. Milyennek tartod a mai diákok felkészültségét a fogyasztói társadalomban?

Aktív fogyasztók igen, akikkel nagyon sokat beszélgettünk, együtt vásároltunk, így beépült a mindennapokba a tudatosság. A mai fiatalok kapcsán én azt látom, hogy teljesen máshogy kell hozzájuk fordulni, nem feltétlenül működnek azok a dolgok, ahogy minket tanítottak. De nagyon nyitottak, és rengeteg tudással, ismerettel rendelkeznek, ezeket csak kicsit összegezni kell, hogy rendszerben lássák a dolgokat. Mindig azt szoktam mondani, hogy próbáljanak józan paraszti ésszel gondolkodni, nem szabad elengedni azt, hiába csábító a modern



„kütyük” világa. És ami nagyon fontos, hogy mi is rengeteget tanulhatunk tőlük, hiszen ők már beleszülettek ebbe a modern világba, amit nem üldözni kell, hanem megtanulni jól felhasználni.

Számomra az egyik kedvenc projektetek az Országos Fogyasztóvédelmi Sulitábor. Annak, aki nem ismerné, mesélnél erről a tevékenységekről?

2013-ban szerveztük meg az első táborát Zánkán két másik fogyasztóvédelmi egyesülettel, a Fogyasztóvédők Országos Egyesületével és a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesülettel közösen. Ez volt az eddigi legnagyobb tábor közel száz fővel. Úgy kerülhettek be az iskolák, hogy előtte az intézményben ún. „Fogyasztók Hete” c. kampány keretében egy héti központi szerepet kapott a fogyasztóvédelem, amelyhez természetesen a teljes szakmai háttéranyagot biztosítottuk. A táborban pedig szakmai előadások, rengeteg játék, keresztrejtvény, kvíz, szituációs feladat, fogyasztóvédelmi activity várt a résztvevőkre. Ezen kívül sportprogramok is voltak, számháború, és a legbátrabbak beledugták a lábukat a Balatonba. Ebben az évben pont ekkor volt az a hóvihár, ami megbénította 2 napra a teljes közlekedést, szóval tényleg bátornak kellett lenni. Azóta a covid időszakot leszámítva igyekszünk minden évben megrendezni ezt a táborát, nagyon aktív diákokkal találkozunk, lelkes

pedagógusokkal. Évente adnak elő a különböző fogyasztóvédelmi hatóságok munkatársai is, ezzel színesítve a programot, sőt a diákokat kedves ajándékokkal is meg szokták lepni. Az a cél, hogy játékos formában, nem a szigorú iskolai keretek között tudjuk átadni az ismeretanyagot. Én nagyon büszke vagyok erre a tevékenységünkre, rengeteg pozitív visszajelzést kaptunk az évek során, és fel is tud tölteni energiával, hogy érdemes csinálni.

...MAXIMALISTA VAGYOK, DE MEG KELLETT TANULNOM, HOGY NEM LEHET ELVESZNI A RÉSZLETEKBEN...

Ha le kellene írnod a tudatos, jól informált fogyasztó essenciáját, melyik három szó lenne szerinted a legtalálóbb?
Tájékozott, kritikus, felelős.

