

IX. Erdélyi Tudományos Diákköri Konferencia
Kolozsvár, 2006 november 25-26

Állam- és jogtudomány szekció

A fogyasztóvédelem helyzete Romániában az EU csatlakozás tükrében

Szerző: Czika Tihamér
Dimitrie Cantemir K. Egyetem
Jogi kar, Jogi szak IV. év

Irányítótanár: Veress Emőd
BBTE Jogi kar, Jogi szak, tanársegéd

Mi is az a fogyasztóvédelem?

“A jól informált vásárlót nem lehet átverni!” - mondja egy kampányszöveg.

A fogyasztóvédelem fogalmának itthoni megjelenése óta a kilencvenes években a közvélemény körében azok a kérdések, amelyek részben vagy egészben e tárgy körbe sorolhatók, mára egyre népszerűbbé váltak. Ahogy az állampolgárok egyre inkább hozzászoknak a piacgazdaság viszonyaihoz, törvényszerűségeihez, egyre fontosabb lesz számukra mint fogyasztók számára ismerni azokat a többletjogokat amelyeket a fogyasztóvédelmi szabályok biztosítanak, amikor az egyén egy termelő vagy szolgáltató szervezettel kerül szembe, ahol szükségképpen hátrányba kerülhet az ismeretek hiánya miatt. A fogyasztóvédelmi kérdések előtérbe kerülésének másik fontos oka, hogy olyan témakörrel van szó, amely korosztálytól, nemtől, és társadalmi hovatartozástól függetlenül valamennyi állampolgárt érint. A fogyasztóvédelem a mindennapi élet legkülönbözőbb területeiben jelen van, a hétköznapok alapvető szükségleteinek kielégítésétől, a gyermek egészséges szellemi, fizikai fejlődésének biztosításán át, egészen a temetkezési szolgáltatásokig. Szinte valamennyi állampolgár került vagy kerülhet élete során olyan helyzetbe, amikor segítségre van szüksége, és jogainak ismerete, adott esetben valamely hatóság, civil szervezet, vagy jogász segítő közreműködése válik szükségessé.

Az egységes európai piac megköveteli, hogy a fogyasztók e piac bármely részén egyformán biztonságos és jó minőségű árukhoz illetve szolgáltatásokhoz jussanak hozzá. Mindez erősíti a fogyasztók bizalmát, amely elengedhetetlen a piac többi szereplőjének sikeréhez is.

A fogyasztóvédelem szerepe tehát az áruk és szolgáltatások minőségének állandó ellenőrzése, a fogyasztók tájékoztatása jogaikról, a termékek és szolgáltatások minőségi minimumairól, a termelők és forgalmazók felvilágosítása kötelezettségeikről, majd azok végrehajtásának a ellenőrzése, szükség esetén pedig a kihágások büntetése.

A fogyasztóvédelmi szabályok többek között kiterjednek az élelmiszerek, háztartási tárgyak, gépek, használati eszközök, emberi egészségre veszélyes gyártásának a kiküszöbölésére, a gyártók termékeik iránti felelőségének ellenőrzésére. Ezek a szabályok ugyancsak megkövetelik a forgalmazók és a fogyasztók által kötött

szerződésekben gyakran tapasztalható előnytelen feltételek, visszaélések megfékezését, az ármegjelölés és címkézés a fogyasztó szempontjából minél előnyösebb és informatívabb használatát, a megtévesztő reklámok betiltását, az interneten vagy telefonon való vásárlás szabályozását és a szolgáltatások beígért minőségének biztosítását.

A fogyasztóvédelem fejlődése és mai szabályozása az EU-ban

Az fogyasztók védelmének fogalmát John F. Kennedy amerikai elnök 1962-ben elhangzott hagyományos újévi országjelentés-beszédének tulajdonítják. Ebben a beszédben jelenti ki JFK, hogy a gazdaság legfontosabb szereplője a fogyasztó, akire „hallgatni kell”, és ekkor hangzik el először az a kifejezés is, hogy „a fogyasztók biztonságához való joga”. Az Egyesült Államokban a 70-es években bontakozik igazán ki az fogyasztóvédelem ügye, elsősorban Ralph Nader (későbbi független elnökjelölt) ügyvéd tevékenységétől is indítva, aki elsőként nyert pert a General Motors autógyártó kolosszus ellen 1970-ben, bebizonyítva egyes modellek használatának veszélyességét¹.

Az Európai Bizottság 1975-ben fogadta el az EU első fogyasztóvédelmi cselekvési programját, amelyben lefektette azokat az alapelveket, amelyek minden tagországban, és így nemsokára Romániában is, a fogyasztói bizalom alapját képezik és amelyre a fogyasztói érdekvédelem jogszabályozása épül. Ennek öt alapelve van²:

- A fogyasztók egészségének és biztonságának védelme,
- A fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme,
- A fogyasztói jogokról való tájékoztatás és azok oktatása,
- A jogorvoslathoz, illetve a kárigények érvényesítéséhez való jog,
- A fogyasztói érdekképviselőhöz való jog.

Az első cselekvési program hatására, megindult a közösségi fogyasztóvédelmi jogalkotás. A 80-as években alakulnak meg az első fogyasztókat védő szervezetek több országában. A fogyasztóvédelmi politika intézményesítésében a fordulatot az 1992-es Maastrichti szerződés hozta meg, amelyben külön fogyasztóvédelmi címet iktattak, ezzel a területet a közösségi politikák szintjére emelve. Az első európai teljes

¹ Juanita Goicovici : Dreptul Consumației – Syllabus, Editura Sfera Juridica, Cluj Napoca, 2006, 7 o.

² Horváth Zoltán: Kézikönyv az Európai Unióról, HVG-Orac, Budapest, 2005, 507 o.

konkrét fogyasztóvédelmi törvénykönyv 1993-ban lép érvénybe Franciaországba a *Code de la consommation*.

Az 1980-as évektől megszorodó, élelmiszerbiztonsággal összefüggő események következtében az európai fejlett országok, és ezek közösségeként pedig az Európai Unió is, erre a területre vonatkozó jogi szabályozásaik és gyakorlataik átgondolására kényszerültek. Ezen folyamatok eredményeképpen a régi típusú reaktív, mintavételezésen alapuló hatósági élelmiszerellenőrzést új típusú, proaktív élelmiszerellenőrzés váltotta fel, mely az egész folyamat ellenőrzésére és kontrolljára helyezi a hangsúlyt a végtermék ellenőrzése helyett.

Fontos újdonság az, hogy míg korábban az élelmiszerbiztonság garantálását a hatóságok vállalták fel, az újabb jogszabályok egyértelműen hangsúlyozzák a gyártó felelősségét. A gyártó, pedig csak úgy tud eleget tenni a "kötelező gondosság" elvének, hogy ha az élelmiszer-előállítás és forgalmazás folyamatában a különböző irányelvek által megszabott minőségbiztosítási rendszereket alkalmaz.

Az Európai Unió jogi szabályozásában egyértelműen megfogalmazódik az, hogy az élelmiszerekre vonatkozóan a legfontosabb szempont a fogyasztók biztonsága. Ez még az áruk szabad mozgására vonatkozó alapelvet is megelőzi.

A fogyasztóvédelem területén az intézkedéseket a Tanács az Európai Parlamenttel közösen az együttlöntéses eljárás keretében fogadja el. Ezen intézkedések ugyanakkor nem akadályozhatják a tagállamokat az esetleges szigorúbb védintézkedések bevezetésében.

A Bizottságon belüli önálló Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság megalakulására 1995-ben került sor, mivel a Maastrichti Szerződés a fogyasztóvédelem témakörét már önálló stratégiai területként ismerte el. A Főigazgatóság hatásköre évről évre folyamatosan bővült, ma már hat igazgatósággal és 27 osztállyal működik, közel 640 szakértőt foglalkoztat. Jelenleg az elmúlt évek élelmiszerekkel kapcsolatos problémái miatt is, mint például a kergemarhakór vagy a dioxinkrízis, kiemelt figyelemmel kezelik a magasabb szintű élelmiszerbiztonságot és a fogyasztók egészségének védelmét.

A uniós fogyasztóvédelem jogi alapja az EK-szerződés 153. cikkelye. Az első két bekezdését idézem:

1) A fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdítása és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása érdekében a Közösség hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint a tájékoztatáshoz,

oktatáshoz és az érdekeik védelmét célzó önszerveződéshez való jogaik megerősítéséhez.

(2) A fogyasztóvédelmi követelményeket figyelembe kell venni az egyéb közösségi politikák és tevékenységek meghatározásakor és végrehajtásakor.³

A 153-as cikkely alapján több mint 300, különböző szakterületekre kiterő, irányelv és rendelet született az utolsó évtizedekben. Ez a témakör ma is az EU egyik legdinamikusabb jogalkotási területe. Ez a jogalkotás, a fentebb említett öt fogyasztói érdek védelmében, a következőket célozza meg⁴:

1. az egyes árukra vagy szolgáltatásokra vonatkozó műszaki előírások szavatolják a fogyasztók személyi biztonságát és egészségét, azáltal, hogy csak megfelelően biztonságos áru vagy szolgáltatás kerülhet ki a piacra, illetve az egészséget károsító áruk reklámjai kiszoruljanak a reklámpiacról,
2. a tisztességtelen szerződési feltételek vagy hátrányos kölcsönszerződések, illetve megtévesztő reklámok ne veszélyeztessék a fogyasztók gazdasági érdekeit, ne készítsék őket hátrányos üzletek megkötésére,
3. a fogyasztók az áru vásárlásához vagy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges valamennyi tájékoztatást (áru adatai, gyártó és forgalmazó adatai, minőségi adatok, ár, használati-kezelési útmutató stb.) megkapják, illetve minden, az érdekeik érvényesítéséhez szükséges ismerettel rendelkezzenek, lehetőleg iskolai oktatás keretében megszerezve azokat,
4. a hibás áru vagy szolgáltatás okozta kár a lehető legolcsóbb, leggyorsabb és leghatékonyabb eljárással megtéríthető legyen,
5. a fogyasztói érdekek képviseletében eljáró civil szerveződések közösségi és nemzeti szinten is részt vehessenek a fogyasztók érdekeit érintő szabályok kialakításában, vagyis hallathassák a hangjukat.

A legutolsó irányzat az európai uniós fogyasztóvédelmi irányelvek alkotásában, hogy a minden részletre kiterjedő, rugalmatlan, maximalista jogszabályok helyett rugalmas, cél-orientált, keret jellegű szabályozásokat valósít meg. Ennek egyik oka az, hogy az uniós törvényhozás annyira bürokratikus és lassú a sokféle egyeztetési kötelezettség miatt, hogy mire egy túlságosan konkrét előírásokat tartalmazó jogszabály érvénybe lépne, a fejlődés rég meghaladná az abban foglaltakat és új

³ A Magyar Igazságügyi Minisztérium honlapjáról: http://www.im.hu/download/eusz-eksz_eaksz_hu_04-05-01.pdf/eusz-eksz_eaksz_hu_04-05-01.pdf

⁴ Lásd: http://www.euvonal.hu/index.php?op=kozossegi_politikak&id=5

problémákat vetne fel. Ezért csak az elérendő célt fogalmazzák meg, a cél elérésére megadják a legfontosabb kereteket, de annak konkrét eszközeit rábízják az előállítóra, forgalmazóra.

Ezen irányelvek megalkotásában részt kell vennie az élelmiszer szektornak, a hatóságoknak, a fogyasztói képviseleteknek, és ezeket elfogadni majd közrebocsátani sokoldalú egyeztetés után lehet csak. Még 1973-ban állította fel az EU saját fogyasztói tanácsadó bizottságát, amit 2003 óta Európai Fogyasztói Tanácsadó Csoportnak hívnak (angolul: European Consumer Consultative Group). Ebbe 1-1 tagot a tagállamok fogyasztói szervezetei, míg 1-1 tagot az európai fogyasztói érdekképviseletek delegálnak. A testülettel a Bizottság évi legalább négy alkalommal konzultál.

Az utóbbi időszak talán legfontosabb eredménye a közösségi fogyasztóvédelem terén a 2002 januárjában elfogadott jogszabálycsomag, amely az európai élelmiszerbiztonsági helyzet javítását és új alapokra való helyezését szolgálja.

A Bizottság 2005 áprilisában „Egészségesebb, nagyobb biztonságban élő, magabiztos polgárok – egészségügyi és fogyasztóvédelmi stratégia” címen terjesztette elő a 2007-2013 közötti időszakra, az egészségügyi és fogyasztóvédelmi területre vonatkozó közösségi cselekvési tervet. Az európai fogyasztóvédelem utóbbi időbeni alakulását jelzi, hogy az egészségüggyel közösen, egy cselekvési programban jelenik meg. A programon belül kimondottan fogyasztóvédelemre vonatkozó célkitűzések a következők lennének⁵:

- a fogyasztók és a piacok jobb megismerése,
- jobb, hatékonyabb fogyasztóvédelmi szabályozás,
- jobb jogalkalmazás, monitoring és jogérvényesítés,
- tájékozottabb és bővebb ismeretekkel rendelkező felelős fogyasztók.

Globalizált világunk egyik leggyorsabban fejlődő jogágaként a fogyasztóvédelmet nem csak az Unió intézményeiben, de már több országban önálló jogiránynak tekintik. Igaz legtöbb jogrendben még mindig a polgári vagy a kereskedelmi jog meghosszabbításaként fogják fel.

⁵ Horváth Zoltán: Kézikönyv az Európai Unióról, HVG-Orac, Budapest, 2005, 512 o.

A fogyasztóvédelem romániai története, illetve szabályozása

A fogyasztói jogok érvényesítését az Európai Unió valamennyi tagállamának biztosítania kell, hiszen az egységes európai fogyasztóvédelem csak ezáltal valósítható meg. Ennek leghatékonyabb eszköze az EU-s irányelveken alapuló belső tagállami jogalkotás, ezek egységesítéseként pedig az egységes határokon átnyúló európai fogyasztóvédelmi szabályozás kialakítása.

A fogyasztóvédelem bizonyos formái már a szocialista rendszerben kibontakoztak Romániában. Ilyen ellenőrzési rendszer volt a minden üzemben meglévő CTC (Centrul de Testare si Certificare) osztály, amely engedélye nélkül nem mehetett ki egy kész áru a piacra, vagy a különböző megyei és üzemi egészségügyi kontrollhivatalok amelyek elsősorban az élelmiszeriparban tevékenykedtek.

Az első konkrét modern fogyasztóvédelmi szabályozást 1991 augusztusában fogadta el Bukarest: 1991/545 sz. kormányhatározat a termékek és szolgáltatások minőségének felügyeletéről, az emberi és állati egészségre és a környezetre káros tettek megelőzése céljából⁶.

Ez a kormányrendelet továbbfejlesztése lett végül a ma is érvénybe lévő 1992/21-es Kormányrendelet a fogyasztók védelméről⁷, amelyet 1994-ben a Parlament fogadott el és tett törvénné. Ezt a keretszabályzatot 1998 óta szinte évente módosították az újabb és újabb európai uniós követelményeknek és a hazai változásoknak megfelelően.

A csatlakozási tárgyalások fogyasztóvédelemre vonatkozó fejezetét 2001 júliusában nyitotta meg Románia, és 2003 decemberében sikerült bezárnia. Országunk vállalta a teljes szakágbeli aquis átültetését a csatlakozás időpontjáig. Egyetlenegy kivételezést kértünk: a hibás termékekért való felelősség esetében kisebb határérték megállapítását 2010-ig mint azt EGK 85/374-es rendelete előírja.

Románia a legtöbb uniós fogyasztóvédelmi szabályozást 1999 és 2004 között ültette át a hazai jogrendbe. Az ebben az időszakban is többször módosított 1992/21 sz. kerettörvényen kívül a legfontosabb szabályzások a következők:

⁶ Ford. Cz.T., románul eredetiben: Hotărâre de Guvern nr.545/1991 privind supravegherea calității produselor și serviciilor în scopul prevenirii și combaterii faptelor care pot afecta viața sau sănătatea oamenilor, animalelor ori calitatea mediului inconjurator – publicată în M.Of. nr. 178/2 sep. 1991

⁷ Ford. Cz.T., románul eredetiben: Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorului – publicată în M.Of. nr. 212/28 aug. 1992

- **1999/106** sz. kormányhatározat a kereskedelmi helységeken kívüli szerződéskötésről,
- **1999/107** sz. kormányhatározat a turisztikai szolgáltatáscsomagokról,
- **2000/148** sz. törvény a reklámról,
- **2000/193** sz. törvény a fogyasztókkal kötött szerződések záradékaiban való visszaélések megelőzéséről,
- **2000/947** sz. kormányhatározat a termékek ármegjelöléséről,
- **2002/409** sz. kormányhatározat a behozott termékek biztonságának a vizsgálatáról,
- **2004/245** sz. törvény a termékek általános biztonságáról,
- **2004/240** sz. törvény a gyártók felelősségéről a hibás termékek által okozott károkért⁸.

Csatlakozásunk után, 2007 január 1.-én lép érvénybe **2003/449** sz. törvény a termékek eladásáról és az ezekhez kötődő szavatosságokról, valamint a **2004/296** sz. törvény, Románia első Fogyasztóvédelmi Törvénykönyve, a **Codul consumului**⁹.

Az új kerettörvény átveszi az uniós joggyakorlat legújabb vívmányait és 10 fejezetben foglalja össze a hazai fogyasztóvédelem alapjait: 1. Általános rendelkezések, alapelvek (felsorolja a hazai fogyasztóvédelem alapelveit), 2. A gazdasági szereplők (a gyártók, a forgalmazók és a szolgáltatók) kötelezettségei, 3. A fogyasztó jogai, 4. A fogyasztóvédő non-profit szervezetek önszerveződési keretei (jogok és kötelezettségek), 5. A termékek biztonságának általános keretei, 6. A fogyasztók kötelező informálásának és nevelésének általános keretei, 7. Az ár- és díj szabás általános keretei, 8. A termékek és szolgáltatások reklámozása, 9. A fogyasztók jogai szerződéskötés esetében, 10. Végső rendelkezések.¹⁰

A törvénykönyv utolsó fejezetben jelenti ki a Nemzeti Fogyasztási Intézet¹¹ létrehozását, amelyet az Fogyasztóvédelmi Országos Szakhatóság (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - ANPC) irányítása alatt fog működni.

⁸ Megj.: a megnevezések saját fordítások és nem feltétlenül tükrözik a törvény teljes eredeti nevét.

Forrás: http://www.anpc.ro/anpcro/index.php?option=com_content&task=section&id=25&Itemid=103

⁹ Legea nr.296 din 28 iunie 2004 privind Codul consumului - publicată în M.Of. nr. 593/1 iul. 2004

¹⁰ Ford. Cz.T.

¹¹ „Art. 85. - (1) În vederea punerii la dispoziția agenților economici și a consumatorilor a unui instrument neutru de informare, ca rezultat al studiilor de piață și sondajelor de opinie, al strategiilor de distribuție, al practicilor comerciale, se va înființa Institutul Național al Consumului în coordonarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.”

A törvény függeléke egy teljes témabeli meghatározás-lista. Amolyan kisszótárként meghatároz és elmagyaráz minden szakterületi kifejezést, amit a jogszabály használ. Ez egy igen hiánypótló anyag volt a törvényhozó részéről.

A Fogyasztóvédelmi Törvénykönyv elfogadása esetében, ahogy a korábbi években hasonló témakörű törvények esetében is több dolga volt a fordítóknak, mint a jogászoknak. A törvények különböző közösségi irányelvek szövegeinek szinte tükörfordításai. A közéletben sem volt különösebb vita a törvénykönyv rendelkezéseiről, a média legtöbb annyit tett, hogy röviden bemutatta a fontosabb rendelkezéseket. Románia ezzel törvénykönyvvel és a korábbi évek „románra fordított” európai rendelkezésekből álló törvényekkel, úgymond teljesen átvette a terület *acquis communiter*-jét. Összesen 16 irányelvet, 5 határozatot és 31 szabályozást kellett átültetni. Ezekből az utolsókat 2006-ban tette meg a kormány. A törvényi keret tehát készen áll. De nézzük, hogy mi is van a gyakorlatban.

Intézményi keret Romániában

Fogyasztóvédelmi Országos Szakhatóság (ANPC)

Az Országos Fogyasztóvédelmi Hivatalt (Oficiul pentru Protecția Consumatorilor - OPC), mint a terület legfontosabb nemzeti szervét a 1992/21-es törvény hozta létre. Többszörös újrászervezések után az igazi előrelépést a 2001/166-es kormányhatározat hozza meg, amelyben kormány dönt az Országos Fogyasztóvédelmi Hivatal átszervezéséről, és amelynek az új megnevezése Fogyasztóvédelmi Országos Szakhatóság (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - ANPC) lesz. A kormány alárendeltségébe tartozó új szakhatóság élén államtitkári rangú elnök áll, s az intézmény tevékenységét közvetlenül a kormányfőtitkár koordinálja. Annak központi apparátusában jelenleg 76, országos hálózatában pedig 684 felügyelő tevékenykedik. A kormány szándéka szerint nem csupán formai átszervezést akartak ekkor, hanem újabb, hatékonyabb intézkedésekkel is erélyesebbé kívánták tenni a román fogyasztóvédelmet¹². A szakhatóság költségvetését a miniszterelnöki hivatal biztosítja. A bukaresti központi hivatal mellet

¹² Hargita Népe , 2001. január 15., lásd: <http://www.hhrf.org/hargitanep/2001/jan/hn010111.htm>

az ország minden megyeszékhelyén működtet egy területi irodát, amelyek a hatóság politikáját a helyi szinten alkalmazza.

Feladata alapvetően az ország fogyasztóvédelmi politikáinak teljes koordinálása, végrehajtásának az ellenőrzése, a piac-felügyeleti rendszerek monitorizálása úgy termékek, mint szolgáltatások esetében, a fogyasztók és a gazdasági szereplők informálása, képzése. Ezekben belül konkrét hatáskörei közé tartoznak a következők¹³:

- jogszabályokat javasol elfogadásra a kormánynak olyan területeken mint: a termékek gyártása, címkézése, csomagolása, tartósítása, tárolása, szállítása és behozatala, valamint a szolgáltatások teljesítése olyan módon, hogy az ne veszélyeztesse a fogyasztók életét, egészségét, biztonságát és ne károsítsa jogaiban és érdekeiben.
- felügyeli a fogyasztóvédelmi jogszabályok betartását a piacon történő állandó ellenőrzések által. Ellenőrzi és szükség esetén megbünteti a gyártókat, szállítókat, eladókat, szolgáltatókat vagy vámhivatalokat, hozzáférve azokhoz a helyiségekhez ahol a termékeket tárolják vagy eladják, illetve a szolgáltatásokat működtetik, és ezek teljes dokumentációjához is. Szükség esetén kérvényezi a törvényszegő gazdasági egységek engedélyeinek a bevonását.
- elemzéseket, vizsgálatokat végez az ország engedéllyel rendelkező laboratóriumaiban vagy a sajátjaiban,
- információs anyagokat, füzeteket készít és terjeszt a fogyasztók körében,
- fogadja és megoldja, vagy megoldásra kínálja más hivataloknak, a polgárok fogyasztóvédelmi feljelentéseit,
- részt vesz a területi, nemzetközi programokban és koordinálja azok hazai végrehajtását (így az uniós programokét is),
- támogatja és segíti a fogyasztóvédő civil szervezeteket, tanácsokkal és javaslatokkal látja el a gazdasági szereplőket,
- követi és felügyeli a termékek és szolgáltatások reklámozásának a törvényességét,
- engedélyezi és felügyeli a nemesfémek és ékkövek forgalmazását.

¹³ Lásd:

http://www.anpc.ro/anpcro/index.php?option=com_content&task=category§ionid=5&id=70&Itemid=42

Ezek végrehajtására olyan igazgatóságai, osztályai vannak, mint az Unió Csatlakozás, Stratégia, Társkapcsolatok, és Nemzetközi Kapcsolatok igazgatósága¹⁴, az Audit osztály¹⁵. A gazdasági szereplők tanácsolásáért és felvilágosításáért olyan ügyosztályok felelnek, mint a Élelmiszeripari termékek szaktanácsadás ügyosztálya¹⁶, Nem élelmiszeripari termékek szaktanácsadás ügyosztálya¹⁷, és a Szolgáltatások szaktanácsadásának ügyosztálya¹⁸.

Az ANPC felállítását, teljes tevékenységét, és információs programjait az Európai Unió erőteljesen támogatta. Csak erre a célra külön 2002-ben 2 millió eurót adott a PHARE alapokból. Korábban is támogatta PHARE forrásokból az EU a román fogyasztóvédelem kibontakozását, így 1997-ben ugyancsak 2 milliót kaptunk a területi jogharmonizáció elvégzésére, 1999-ben pedig fél millió eurót a piac és a fogyasztóvédelem felügyeletének az erősítésére.¹⁹

A szakhatóságnak egy elég színes (bár vérszegény) honlapja is van, amelyen panaszt is beadhatunk egy online kitölthető típusnyomtatvány segítségével. Cím: **www.anpc.ro**

A LAREX CERT, Románia saját minőségi bizonyítványa

A modern minőségirányítási szabványok a XX. század szülöttei. Az első egész világon elismert ISO 9000 szabványsorozat 1987-ben jelent meg, majd 1994-ben a következő változat EN ISO 9000 jelzéssel került kiadásra némi módosítással.

Akár a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet ISO rendszere, az Európai Uniónak a CE (Conformité Européan) jelölése, vagy Németországnak a TÜV (Technischer Überwachungsverein) Certificat-ja, Romániának is van egy saját minőségbizonyítványa: a LAREX CERT.

A Larex minőségbiztosítási márkanévet 1975-ben regisztrálták az Állami Találmányi- és Védjegy hivatalnál (Oficiul de Stat pentru Inventii și Mărci – OSIM) és

¹⁴ Ford. Cz.T. románul eredetiben: Directia de Integrare Europeana, Strategii, Parteneriat, Relatii Externe, lásd:

http://www.anpc.ro/anpcro/index.php?option=com_content&task=category§ionid=5&id=63&Itemid=42

¹⁵ Ford. Cz.T. románul eredetiben: Compartiment audit, lásd u.o.

¹⁶ Ford. Cz.T. románul eredetiben: Serviciul consiliere tehnica produse alimentare, lásd u.o.

¹⁷ Ford. Cz.T. románul eredetiben: Serviciul consiliere tehnica produse nealimentare, lásd u.o.

¹⁸ Ford. Cz.T., románul eredetiben: Serviciul consiliere tehnica prestari servicii, lásd u.o.

¹⁹ Conf. univ. dr. Ion Ioniță: Integrarea României în Uniunea Europeană – acquis-ul comunitar, negocierile și Tratatul de aderare, impactul integrării, Lumina Lex, București, 2005, 129. oldal

a genfi székhelyű Szellemi Jogok Világszervezeténél (World Intellectual Property Organisation = WIPO).

Jelenleg a Larex ellenőrzési és bizonyítványkiadási tevékenységét az ANPC-hez tartozó Országos Tesztelő és Szakvéleményező Központ (Centrul Național pentru Incercarea si Expertizarea Produselor - C.N.I.E.P) végzi. Bukaresten kívül Larex laboratóriumokat találunk még Aradon, Nagybányán, Nagyváradon, Temesváron, Nagyszebenbe, Galacon és Konstancán. A termékek tanúsítása érdekében ezekben a laboratóriumokban különböző fizikai, kémiai, mikrobiológiai és mechanikai tesztek, ellenőrzéseket végeznek. Ezek a laboratóriumok az ANPC igénylésére más fogyasztóvédelmi célokat szolgáló ellenőrzéseket is elvégezhetnek.

A Larex bizonyítványát LAREX CERT-nek hívják. A LAREX CERT-et a Román Akreditációs Egyesület (Asociația de Acreditate din Romania - RENAR), is elismerte ez a tény is garantálva azt, hogy a rendszer által kiadott tanúsítványok igazolják a vizsgált termék kötelező jogi normáknak való megfelelését. A LAREX kliensei közé tartoznak úgy állami szervek, mint a gazdasági szereplők²⁰.

A LAREX CERT minőségbizonyítvány azonban nem tombol a piacon, nem sokat hallani róla, és elsősorban belföldi igénylői vannak. 2000-ben többek között a nemzetközileg is elismert Borszék ásványvíz igényelte és kapta meg a LAREX CERT-et²¹. A nemzetközileg híret jól megalapozott ISO, CE, vagy a TÜV hatalmas versenye miatt talán nincs is sok esélye a nemzetközi, de akár hazai áttörésre sem.

A Larexnek saját angol és román nyelvű honlapja van: **www.larex.ro**

A fogyasztóvédelmi civilszervezetek

A román civil társadalom fogyasztóvédelmi szegmensének a megerősödése figyelhető meg az utóbbi években. Ezek a szervezetek elsősorban a fogyasztók iránti jogi segítségnyújtással, informálási és érdekvédelmi tevékenységek szervezésével és saját maguk közéleti szerepének a megerősítésével vannak elfoglalva. Erejük és közéleti részvételük az európai átlaghoz képest még gyengének mondható, de a növekedésük és elismerésük folyamatos. A közönség étvágya jogszolgáltatuk iránt

²⁰ Lásd: <http://www.larex.ro/laborator-certificari-incercari-laboratoare-produse-certificarea-conformitatii.htm>

²¹ Lásd: <http://www.rootor.com/elovilag/csikszereda/magyar/szekcio7.html>

egyre nagyobb lesz. Elsősorban a média és a nemzetközi ernyőszervezetek segítségével élvezve két nagyobb civil mozgalom erősödött meg Romániában:

Román Fogyasztóvédelmi Egyesület

(Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România - APC)

Az APC honlapjuk szerint egy 1990-ben alapított non-profit szervezet, amelynek a fő célja a fogyasztók támogatása és érdekvédelme, jogainak minden lehető törvényes úton való képviselése a gazdasági szereplők és az állami intézményekkel szemben. Az APC-t 2005 szeptember 22-én 2005/1106 sz. kormányhatározatban közhasznú szervezetnek ismerte el a román kormány. Ennek az elismerésnek a következtében az APC fogyasztóvédelmi kérdésekben állandó partneri és a civil társadalmat képviselő státusza megerősítést nyert.

Az APC tagja a Minisztériumok-közi Termékpiac- és Szolgáltatásfelügyeleti, valamint Fogyasztóvédelmi Bizottságának (Comisia Interministerială pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor). Ugyanakkor, többek között rendes tagja a londoni székhelyű Fogyasztóvédelmi Világszervezetnek (Consumers International) és a brüsszeli központú Európai Fogyasztók Szövetségének (B.E.U.C.).

Az APC utolsó elérhető beszámolója szerint (2005. évi) a szervezet megerősítése és elismertetése, az állami szervekkel való többszörös tanácskozások mellett, elsősorban fogyasztói tanácsadás területén volt aktív. Ebben az évben összesen 1099 tanácsadást, jogsegítséget szolgáltatott, több országos napilapokkal is együttműködve. Érdekes fejlődés, hogy ezeknek a kéréseknek több mint fele e-mailen keresztül érkezett²². Az APC honlapja: www.apc-romania.ro

Fogyasztóvédelmi, Termék- és Szolgáltatásismertető Országos Egyesület

(Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Produselor și Serviciilor din România - ANPCPPSR)

Az ANPCPPSR statútuma szerint 2003-ban alakult, jelenleg 8 megyében jelenlévő non-profit szervezet amelynek célja a fogyasztók védelme a piacon lévő

²² Lásd: <http://www.apc-romania.ro/files/active/1/raport%20anual%202005.pdf>

biztonságos termékek és szolgáltatások bemutatása által. Az Egyesület honlapja szerint a fogyasztók jogainak a védelme, a fogyasztók kellő tájékoztatása, a fogyasztóvédelmi szabályozás további fejlesztésének és egységesítése szükségességének a kihangsúlyozása mellett²³, egy saját programokban támogatott hazai biztonsági márkák iránti bizalmi érzés kialakítását szorgalmazza.

Az ANPCPPSR az utóbbi két évben az állandó fogyasztói jogsegély mellett több országos szintű kampányt is indított: a Zöld Pont országos fogyasztóvédelmi program (www.punctulverde.ro) amelyben több mint 200 cég és hivatal nyerte el a biztonsági márká használatát, vagy az Információ Átláthatóságának a programját (www.pti.ro).²⁴

Az egyesület saját “díjakat és elismeréseket” is oszt, amelyeket olyan közéleti személyiségeknek, gazdasági, politikai, szakszervezeti, média-béli vezető embereknek ad, akik nyíltan (szellemileg vagy anyagilag) támogatják a szervezet tevékenységét.

Az egyesület honlapja: www.consumatorul.ro

A fogyasztóvédelem működése a mindennapok Romániájában.

Problémák és megoldásjavaslatok.

*„Romániában a fogyasztóvédelem közismerten gyenge, nem hatékony: egyes vélemények szerint a forgalomban lévő áruk 40 százaléka rossz minőségű vagy hamisítvány”.*²⁵ - nyilatkozta 2002-ben Neményi József, a román Versenytanács tagja. A fogyasztóvédelemnek Romániában alapvetően négy problémája van: 1. reaktív és nem proaktív, 2. nincsen kialakulva az állampolgárokban a fogyasztóvédelmi kultúra, 3. még mindig nem tartják fontosnak a gazdasági szereplők a szabályok betartását. 4. a média szenzációhajhász hozzáállása.

²³ Szerintük az új Fogyasztóvédelmi Törvénykönyv az összes fogyasztóvédelmi szabályozást kellene tartalmazza: „1.1. Promovarea unui proiect de modificare și completare a Legii nr. 296/2004- Legea privind Codul consumului, care să îmbine cele 8 legi și ordonanțe aflate astăzi în vigoare”. Lásd Stratégié: <http://www.consumatorul.ro/strategie.php>

²⁴ Lásd: <http://www.consumatorul.ro/strategie.php>

²⁵ Szabadság napilap, Kolozsvár, 2002 január 4, lásd: <http://www.hhrf.org/szabadsag/archivum/2002/01/2jan-04t.htm>

1. A reaktív fogyasztóvédelem

A romániai tömegmédiát, a román vagy akár az erdélyi magyar újságokat, de az ANPC saját sajtótájékoztatóit is figyelve, állandóan arról hallunk, hogy ennyi meg ennyi ellenőrzés volt, ennyi meg ennyi büntetést osztottak ki, és ennyi meg ennyi engedélyt vontak be. És ezzel mindenki letudja az ügyet. Arról nem igazán hallani, hogy az ANPC hány cégnél tartott képzést arról, hogy mik a követelmények egy bizonyos szakterületen, vagy arról sem sokat, hogy a saját honlapján miért nincsenek feltéve a részletes szabályrendszerek az egyes szakmai területeknek.

Egy jó példa erre a reaktív (lereagáljuk a problémát, büntetjük, de megelőzni nem próbáljuk) hozzáállásra az ANPC 2006 júniusi sajtótájékoztatója a romániai fodrászatoknál végzett ellenőrzésekről²⁶. Az idei évben az ANPC két ellenőrzést végzett országszerte a személyes higiéniai és szépségipari szolgáltató cégeknél (fodrászatok, manikűr és pedikűr, illetve kozmetikai szolgáltatók). A 2006 januárjában elvégzett kontroll alkalmával kiderült, hogy országos szinten a szolgáltatók 93%-a nem tartotta be a szakágra vonatkozó szabályzásokat. Sokuknak még a kötelező egészségügy, működési, stb. engedélyeik sem voltak meg. De még akiknek meg voltak, azok közül is sokaknak valószínűleg bármiféle ellenőrzés nélkül adhatták ki. Az akcióban ekkor ellenőrzött több az 501 szolgáltatóból 96-nál ideiglenesen, 37-nél végelegesen függesztették fel a tevékenységet, és a nagy összegű büntetések mellett, sok figyelmeztetést is osztottak. Az ember azt gondolná, hogy egy ilyen országos nagyméretű akció után a dolgok megváltoznak. De amikor májusban újra megismételték az ellenőrzéseket, a fogyasztóvédelmi szabályokat be nem tartók aránya alig 4 %-ot csökkent, 89%-ra. Tehát alig van különbség.

Ez két dolgot jelenthet: a szolgáltatók még mindig nem tudják minek kell megfelelni, vagy ha tudják egyszerűen nem érdekli őket, még akkor sem ha büntetéseket kapnak. Véleményem szerint mindkettő esete fennáll. A kérdés az, hogy mikor kiosztották ezeket (az egyébként úgy látszik nem igazán elrettentő) büntetéseket mennyire tájékoztatták ezeket a szolgáltatókat, hogy minek kell nekik megfelelni.

Azért reaktív nálunk a fogyasztóvédelem, mert elsősorban a kész problémákat állapítja meg, és nem fektet elég hangsúlyt ezek megelőzésére. Vagyis elsősorban

²⁶ Lásd Atentie.info 2006 júniusi cikkét:

<http://www.atentie.info/meniu/articol.php?idart=2205&idcat=4&head=8&general=3&PHPSESSID=d5ff6c21e958d9d57c9f278573466dc3>

büntet, ahelyett, hogy tájékoztatna, konzultálna, tanácsolna. Egy olyan, alapvetően a témában tudatlan, kezdő és jó részben igénytelen országban, mint Románia elsősorban a tájékoztatásra, képzésre kellene fektetni a hangsúlyt. Végignézve az e területi civil szervezetek beszámolóit, itt is sajnos elsősorban reaktív hozzáállást vehetünk észre.

Tény, hogy valamilyen eredményt az elrettentés politikája is hoz, de ezt már a büntetőjogból tudjuk, hogy a megelőzés sokkal fontosabb, mint a büntetés.

2. A fogyasztóvédelmi kultúra hiánya a fogyasztóknál

A Fogyasztóvédelmi Szakhatóság információszórása gyenge. Sok állampolgár valószínűleg nem is tudja, hogy milyen jogai vannak, illetve egy bizonyos termék vagy szolgáltatás milyen követelményeknek kell megfeleljen. És azzal sem igazán törődik, hogy ezeknek utánanézzon. Ha meg egyáltalán bajba is kerül, legtöbb esetben ahelyett, hogy elmenne a fogyasztóvédelmi hatóságokhoz, inkább hagyja az egészet és rávágja hogy: „hát ez Románia!”. Még meddig kell ez legyen Románia? Még meddig akarunk igénytelenek lenni saját magunkkal, saját biztonságunkkal szemben? Ha nem követeljük ki egy gazdasági szereplőnél a jogainkat, ha nem tesszük szóvá, ha nem panaszoljuk be a hatóságoknál, akkor a dolgok sajnos maguktól nem fognak változni. Ez rajtunk is áll!

Persze mindig akad egy-két túlbuzgó ember is. Egy vicces, de tanulságos eset az ami 2003 márciusában történt Máramaros megyében²⁷. Furcsa bejelentés érkezett a megyei fogyasztóvédelmi hivatalhoz. Egy nyugdíjas hölgy azt panaszolta, hogy nem teljesültek be a Pro TV horoszkóprovatában jósoltak. Az idős hölgy elmondta, hogy betegnyugdíjas és rendszeresen követi az illető adó horoszkópját, ahol a műsorvezető az elmúlt hetekben többször is azt mondta, hogy nagyobb összeget kap kézhez. Ennek ellenére a nyugdíján kívül nem kapott semmit. Elena Carausan, a megyei hivatal ügyvezető igazgatója elmondta, hogy először azt hitték, az asszony viccel, de aztán rájöttek, hogy komolyan gondolja, és tényleg elhisz mindent, amit egy ilyen műsorban mondanak. Ezért úgy döntöttek, hogy kivizsgálják az ügyet. Carausan felvette a kapcsolatot az Országos Fogyasztóvédelmi Szakhatósággal, és közösen azt szeretnék elérni, hogy az ilyen típusú műsoroknál jelenjen meg egy felirat a képernyőn, hogy a

²⁷ Lásd: Transindex.ro, 2003 március 11: <http://szines.transindex.ro/?hir=3211>

horoszkóp hibaszázaléka elég nagy, és nincs rá garancia, hogy minden úgy is fog történni. Én azóta sem láttam ilyen feliratot.

Egy olyan országban, ahol a fogyasztóvédelem igen új dolognak számít (még akkor is ha elméletileg már 15 éve törvények vannak ez ügyben – hol voltak eddig a hivatalok?) óriási hangsúlyt kellene fektetni a fogyasztók informálására. Az ANPC készít szórólapokat, tévé és rádió reklámokat. Az utóbbi 3 évben, elsősorban EU-s forrásokból nagyon sok információs anyag készült. A probléma ezen anyagok nagy részével, (nem mindegyikkel igaz) hogy túlságosan általánosak, alapelvekről beszélnek, szlogenekkel és idealizált fotókkal vannak tele, ahelyett, hogy konkrét szakterületi információkat hordozzanak, például arról, hogy pontosan mire is figyeljünk egy húsdarab csomagolásánál, egy a gyerekre biztonságos játék megvásárlásánál, vagy éppen egy vakációs csomag kiválasztásánál. Egyébként is, ha éppen nem tévedünk be egy ilyen ANPC megyei hivatalba (ha betévedünk pedig valószínűleg már bajban vagyunk!) akkor honnan juthatnánk egyáltalán el ezekhez a szórólapokhoz, információkhoz? Máshol nem igazán szórják őket. Az átlag állampolgár Romániában meg nem fog megkeresni egy törvényt, átnézni és odafigyelni rá, az életben. A szabályokról való jó és hatékony tájékoztatás a szakhatóság feladata lenne.

A szórólapoknak és a tévéreklámoknak nagyobb számuk kellene legyen, konkrétabb információkat kellene tartalmazzanak, és ott kellene ezeket szórni ahol igazán értékesek. Például kötelezni lehetne minden turisztikai szolgáltatót, hogy az irodájában legyen elérhető egy erre a témára vonatkozó a fogyasztó jogait konkrétan felsoroló tájékoztató anyag. Ugyanezt el lehetne várni egy bevásárló központtól is: a bejáratnál legyenek anyagok arról, hogy minek kell megfelelni egy élelmiszerterméknek, egy finomtechnikai műszernek, egy csomagolásnak, stb.

Az ANPC honlapja nagyon színes, szép, de eléggé szegényes és általános. Egyetlen igazán jó ötlet amit találtam rajta a feljebb is említett online kitölthető panaszlevél lehetősége volt.

3. A gazdasági szereplők igénytelen és érdektelen hozzáállása

Titu Maiorescu híres 1868-as cikke óta tudjuk, hogy : „România este țara cu forma fără fond”. Romániában szinte mindennek van egy szép arca. De ami ez alatt van az gyakran rothadt vagy még gyenge, kezdetleges, informatikai kifejezéssel élve:

„fejlesztés alatt van”. Ennek az országnak a történelmében mindig mindent felülről újítottak, nem alulról kezdeményeztek. Mindennek először a kormányzat létrehozta a vázát, az imidzsét, és csak azután töltötte meg lassan tartalommal. Egy borítójában szép, de tartalomban igen problémás és bonyolult ország ez a Románia.

Így van ez a fogyasztóvédelem területén is. A törvények legnagyobb része és intézményi keret, már több éve megvan. De a terepmunka hatékonysága minimális. Az ANPC-nek alig 800 alkalmazottja van országszerte. Ez a szám egy ilyen egyre nagyobb fontosságú területen elégtelen. Ennyi ember képtelen egy ilyen fontos területet normálisan ellátni. Valószínűleg alig jut energia a panaszok regisztrálására és az intézmények, cégek megkeresésére illetve az ellenőrzésekre.

Talán legfontosabb feladat a gazdasági szereplők tájékoztatása volna, mert náluk dől el, hogy a termék, szolgáltatás, a szerződés milyen minimumoknak felel meg. A problémát a gyökerénél kellene kezelni. A hazai gazdasági szereplők mentalitása sajnos komoly problémákat hordoz. A gyors profit utáni vágy, a hatalmasnak vélt adózási kötelezettség, a szakterületi tájékoztatás gyengesége, és egyáltalán a „fogyasztót a minőséggel lehet a legjobban megfogni” mentalitás hiánya, a fogyasztóvédelmi szabályok iránti közömbösséget eredményezi. Gyakori az a vélemény, hogy inkább kifizeti a cég az 1-2 évben egyszer megjelenő fogyasztóvédelmi ellenőrzés által kiszabott büntetést, mint komoly összegeket fektessen be a biztonságos előállítás vagy szolgáltatásnyújtáshoz szükséges felszerelés beszerzésére.

A Népszabadság napilap a kolozsvári rádióra hivatkozva²⁸ arról számol be, hogy *„Romániában tízből hét hotel vagy panzió nem felel meg a követelményeknek. A román fogyasztóvédelem jelentése szerint ellenőrzéseket végeztek minden, az utóbbi öt évben létesült és működő szállodában, panzióban, turisztikai és diákszálláson. A 447 egység közül 325 valamilyen szempontból nem felelt meg az előírásoknak.”* Ezek az egységek vagy nem rendelkeztek működési engedéllyel, vagy az elszállásolási lehetőségek nem voltak kielégítőek, vagy az élelmezéssel és a tisztasággal akadtak gondok. Sok helyen meg csak euróban tüntették fel az árakat, ami Romániában tilos.

De olyan esetek is vannak, ahol a termelők tudatosan csalnak. Az ANPC 2005 júniusában arról figyelmeztetett, hogy a barnakenyeret sok helyen színezőanyagokkal állítják elő. A vizsgálat után több helyen betiltották a színezett kenyér sütését.

²⁸ Népszabadság, 2005 június 7, lásd: <http://www.nol.hu/cikk/365137/>

Ilyen gazdasági környezetben és mentalitásban még sok időnek kell eltelnie amíg egy gyártónak vagy szolgáltatónak a fogyasztó igényei és biztonsága lesz fontosabb a saját profitjánál.

De tény az is, hogy ahogy a piac diverzifikálódik, a választási lehetőségek megnőnek, az ilyen egységek és termelők saját magukat lövik ki a piacról. Erre jó példa volt a 2006-os fekete tengeri nyári szezon, amikor is a romániai turisták többsége inkább átment a bolgár tengerpartra üdülni, ahol jobb minőségű és biztonságosabb szolgáltatásokban részesülhettek ugyanazon, vagy gyakran kisebb áron²⁹. A fogyasztónak legtöbbször már adott az opció lehetősége, de arra is kell gondolni, hogy ha egy román szolgáltató vagy termelő (egyébként saját tájékozatlansága vagy igénytelen mentalitása miatt) a tevékenységét beszünteti az munkahelyek elvesztésével jár. Itt a kérdés az, hogy mennyire hibás a gazdasági szereplő maga és mennyire hibás az állam, hogy nem kényszeríti igazán rá a minőség betartására őt, illetve nem tájékoztatja a legújabb követelményekről.

Végigtallózva az ANPC 2005-ös tevékenységi beszámolóját³⁰ nem találtam olyan konferenciát, tájékoztató rendezvényt ahol a gazdasági szereplőknek mutatták volna be egy bizonyos szakág legújabb fogyasztóvédelmi szabályait. Az ANPC 2005-ben még mindig azzal volt elfoglalva, jobban mondva leterhelve, hogy saját személyzetét képezze Brüsszelbe, hogy törvényjavaslatokat írjon és hogy saját infrastruktúráját fejlessze. Az a pár rendezvény amit összehoztak többségük Bukarestben vagy Brüsszelben lett megszervezve, és ritka kivétellel szóltak konkrét szakágakról³¹.

Ilyen hiánypótló rendezvényt Erdélyben, érdekes módon, a magyar Gazdasági és Közlekedési Minisztérium és az Romániai Magyar Demokrata Szövetség szervezett közösen. Ez „Az EU házhoz jön” kis- és középvállalkozásokat az uniós csatlakozásra felkészítő programsorozat volt. A GKM és a RMDSZ 2003. november 21-én Kolozsváron, a sorozat nyitó konferenciáján írta alá azt az együttműködési

²⁹ Lásd:

http://www.jurnalul.ro/articol_64664/albena_ne_fura_turistii_romanii_prefera_litoralul_bulgaresc_p_entru_preturi_si_servicii.html

³⁰ Lásd: Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului – Raport de activitate 2005:

http://www.anpc.ro/anpcro/index.php?option=com_content&task=category§ionid=16&id=157&Itemid=91

³¹ Ilyen volt a Bukarestben megszervezett *Transpunerea in Romania a noii Directive privin Securitatea Generala a Produselor* (2005 március 11, Bukarest) és az *Efectele de piata ale sistemelor de supraveghere a produselor si serviciilor* (2005 augusztus 31, Bukarest) című konferencia. Bár ezekben is az ANPC csak szakmai segítőként volt jelen, mindkét rendezvény szervezője a Román Kereskedelmi és Iparkamara (Camera de Comert si Industrie a Romaniei – CCIR) volt.

nyilatkozatot, amely alapján 2003 és 2006 között Erdély több mint 40 helységében tartottak konferenciákat³². A konferenciák kiskereskedelem-fogyasztóvédelem szekcióiban a résztvevők helyenként szakma-specifikus, máskor általános fogyasztóvédelmi előadásokat hallgathattak, beszélgetéseken vettek részt. A konferenciasorozat hatékonyságát lehet vitatni, de tény az, hogy hiánypótló jellegű volt. Magam is jelen voltam 1-2 rendezvényen, így személyesen is megtapasztalhattam a cégvilág képviselőinek a nagy érdeklődését az uniós fogyasztóvédelmi követelmények iránt. A konferenciasorozat bevezetőnek jó volt, de egyes szakágak konkrét romániai követelményrendszeréről itt sem hallhattak sokat a résztvevők, már csak azért sem mert az előadók, Magyarországról lévén, nem tudtak sokat mondani a román törvények előírásairól. És mivel a rendezvények munkanyelve a magyar volt (kevés alkalommal volt a román fordítás megoldva) a romániai cégvilágnak csak „magyar szegmense” élvezhette ezeket, ami országos százalékban kicsinek mondható.

Egy másik probléma országunkban, hogy nagyon sok kisvállalkozásnak nincs saját jogásza. Kisebb KFT nem engedhetik (vagy nem akarják megengedni maguknak) egy főállásban dolgozó jogász alkalmazását, aki felvilágosítaná őket az illető termelés vagy szolgáltatás fogyasztóvédelmi követelményeiről.

4. A média ritka és szenzációhajász témafeldolgozása

Végigkeresve az utóbbi pár év romániai és külön az erdélyi magyar sajtóját is meglepően kevés fogyasztóvédelmi témájú cikket lehet találni. Ami van, az is körülbelül olyan címeikkel, hogy: „Fekete-tengeri szállók: koszos terítő az ételmaradékon”, „Csíkszereda: egér a konzervben” vagy „Pentru amatorii de pericol: frizeriile și saloanele de cosmetică!”.

Ritkán találni olyan cikket ami felvilágosító jellegű, olyat amelyik, például röviden összefoglalná a bizonyos szakágbeli termelők vagy szolgáltatók kötelezettségeit, vagy tájékoztatná a fogyasztót egy termék követelményeiről³³. Ha a

³² A rendezvényeken a résztvevők az EU fogyasztóvédelmi politikai általános bemutatása mellett, információkat kaphattak a GKM uniós ismereteket megalapozó és elmélyítő programjairól, az Új Kézfogás Közalapítvány és az ITD Hungary vállalkozásokat segítő lehetőségeiről, a vámszabályozás változásairól és a legújabb pályázati lehetőségekről. További infókért lásd: <http://belpol.transindex.ro/?hir=4137>

³³ Egy ilyen ritka példa volt a fentebb említett romániai higiéniaszolgáltató cégeknél végzett ANPC ellenőrzéséről szóló beszámoló cikk, amely végén bemutatják azt is, hogy milyen követelményeknek

romániai tévécsatornák hírműsorát követjük, a helyzet nagyjából ugyanez. Bár itt gyakrabban előfordul, hogy a riport végén felsorolják a szabályokat is. A fogyasztóvédelemmel a média többnyire a szenzáció kategóriában foglalkozik, emlékezzünk csak a nemzeti adó esti híradóiban évekig gyakran visszatérő „Piedone” nevű fogyasztóvédelmi egészségügyi ellenőr akcióira³⁴.

A média, mint a állampolgárok legfontosabb információforrása, többet kellene foglalkozzon a fogyasztóvédelem kérdésével, gyakrabban, konkrétan és részletesebben kellene informálnia a fogyasztókat jogaikról, lehetőségeikről, feladataikról. Ugyanez érvényes a gazdasági szereplők informálására is. Elsősorban a különböző szakágak saját szakmai folyóiratai oldalain lenne fontos, hogy az újabb és újabb szabályok és követelményrendszerek megjelenjenek. Ezeknél egyébként talán egy kicsit jobban állunk.

Bár a jogrend előírja, hogy a termelők, a szolgáltatók, szállítók és természetesen a fogyasztók ismerjék a jogaikat és kötelezettségeiket amint egy jogszabályt kihirdetnek, ez a valóságban korántsem megy ilyen könnyen. Tény, hogy a Hivatalos Közlöny nem az átlag állampolgár vagy cégvezető kedvenc sajtóanyaga. Ezért a média tájékoztató szerepe elengedhetetlen.

Mit hoz majd a Románia EU-s csatlakozása ebben a témában általában?

Az uniós fogyasztóvédelmi joganyagát Románia már átvette, ezek már belső törvények. Az EU-s csatlakozás remélhetőleg ezek szigorúbb betartását hozza magával. Várható előnyök³⁵:

- a fogyasztóvédelem csatlakozás után egy hatékony piacgazdaság elengedhetetlen feltétele és támasza lesz. Megerősödése komoly makróökonómiai és szociális változásokat hoz.
- a legnagyobb haszonélvező az állampolgár lesz, mert a termékekre és a szolgáltatásokra ugyanolyan standardokat fognak ráerőszakolni a

kell megfelelni egy ilyen szolgáltatónak. Lásd:

<http://www.atentie.info/meniu/articol.php?idart=2205&idcat=4&head=8&general=3&PHPSESSID=d5ff6c21e958d9d57c9f278573466dc3>

³⁴ Lásd: <http://www.piedone.ro/>

³⁵ Conf. univ. dr. Ion Ioniță: Integrarea României în Uniunea Europeană – acquis-ul comunitar, negocierile și Tratatul de aderare, impactul integrării, Lumina Lex, București, 2005, 129. o.

fogyasztóvédelmi hatóságok mint amilyenek jelenleg az EU-ban vannak. Ez biztosan időbe fog telni, de ezen a területen is meg fog történni.

- a fogyasztóvédelmi követelmények egy nagyobb piaci versenyt fognak eredményezni, amelynek haszonélvezője újra a fogyasztó lesz.
- az Európai Unió e területen anyagi és technikai segítségének a megnövekedése.
- komolyabb mentalitásváltás bekövetkezése a területen, a fogyasztóvédelem fontosságának a növekedése. Ennek egyik jele, hogy a 2007-es tanévtől a fogyasztóvédelem iskolai tantárgyként való bevezetését tervezik (a Szenátus már elfogadta a vonatkozó törvénytervezetet.)³⁶.

Milyen célokat tűzött ki maga elé a Fogyasztóvédelmi Országos

Szakhatóság?

A Fogyasztóvédelmi Országos Szakhatóság maga is komoly változások elé néz. Rodica Gazdac a Kovászna megyei helyi hivatal igazgatójának szavaival élve „*A vásárlók és a cégek tájékoztatása, felkészítése felé tolódik el a fogyasztóvédelmi hivatal munkája az eddig túlnyomóan büntető jellegű tevékenységről*”³⁷. Úgy legyen. Az Európai Bizottság fogyasztóvédelmi célkitűzéseivel összhangban megiródott ANPC 2005-2008-as stratégiájának dokumentuma három főcélt tűz ki maga elé:

1. A fogyasztóvédelem egy magas szintjének az elérése. Innen kiemelném:

- az szakterületi *acquis* alakulásának állandó figyelése, az újabb szabályzások gyors hazai jogba való bevezetése, illetve a jelenlegi törvények igények szerinti alakítása,
- Románia RAPEX rendszerbe való beléptetése. A RAPEX (Rapid Exchange of Information) rendszer tartalmazza az Európai Unió bármely országában felbukkanó veszélyes vagy a jogszabályokban támasztott feltételeknek nem megfelelő termékekre vonatkozó információkat. Ezeket az EU tagállamainak a

³⁶ Lásd: <http://www.realitatea.net/index.php?stire=20924>

³⁷ Háromszék, 2006 október 25, lásd: <http://www.3szek.ro/nd.php?name=Oldal&id=36710>

fogyasztóvédelmi hatóságai állandóan kicserélik egymással, így egy veszélyes termék bevonását egyszerre lehet elvégezni minden tagállamban.³⁸

- a gazdasági szereplőkkel való szorosabb együttműködés kialakítása, tanácsadás fogyasztóvédelmi ügyekben,
- aktív részvétel a különböző gazdasági működési engedélyek, licenszek, bizonyítványok kiadásában, ezzel is növelve a Szakhatóság jogsértések kiküszöbölésében való szerepét.
- Az ANPC adminisztratív kapacitásának a növelése, a létszámok emelése

2. A fogyasztóvédelmi jogszabályok konkrét és erőteljesebb alkalmazása. Ezen belül a legfontosabbak:

- az eddig is gyakorolt termelőket célzó ellenőrzések mellett a szolgáltatók (beleértve közszolgáltatókat és pénzügyi intézményeket is) tevékenységeinek is az ellenőrzése. Ide értik a fogyasztók és a szolgáltatók között megkötött szerződések jogsértő és előnytelen kitételeinek is az ellenőrzését.
- a fogyasztói panaszok hatékonyabb megoldása. A feljelentett termelő, szolgáltató, gyorsabb ellenőrzése,
- a kialakult konfliktusok, a bírósági megoldás alternatívájaként, mediációval való megoldásához szükséges jogi háttér kidolgozása.

3. Az informáló, nevelő és tanácsadó tevékenység megerősítése. Érdemes kiemelni a következőket:

- országos tájékoztató akciók szervezése. A médiában való aktív részvétel, a tévében és rádióban lejátszott tájékoztató műsorokkal és a sajtóban fogyasztóvédelmi témájú cikkek megjelentetésével.
- szorosabb együttműködés a fogyasztóvédelmi civil szervezetekkel, ezek anyagi és szakmai támogatása, közös konferenciák, tájékoztató rendezvények szervezése, külön kiemelve a Fogyasztóvédelem Világnapjának (március 15) rendezvényeit.

³⁸ Lásd: http://www.csatlakozas.ro/news_details.php?id=639

Következtetések:

A romániai fogyasztóvédelem amolyan „tinédzser” korában van még. A jogi keret, az intézményrendszer kiépítése komoly késésekkel, de végre befejeződött. Ezután már a gazdasági szereplők és a fogyasztók mentalitásváltásán és a törvények hatékonyabb betartatásán kell dolgozni.

Az, hogy a romániai fogyasztóvédelem milyen sebességgel fog átalakulni, megerősödni az több tényezőn is múlik: elsősorban a fogyasztóvédelmi hatóságok hatékonyságán (nagyobb személyzet, a gazdasági szereplők és a fogyasztók jobb és részletesebb tájékoztatása, gyakoribb ellenőrzések és komolyabb szankciók), a fogyasztók és a fogyasztóvédelmi civil szervezetek erősebb fellépésén (a problémák nem „elfogadása”, az aktívabb részvétel a közéletben, a gyakoribb feljelentések és panaszlevelek, illetve a hatóságok állandó informálása a felbukkanó problémákról), a média segítségével (nagyobb odafigyelés, gyakoribb és részletesebb tájékoztatás), és újabban most már az EU-s irányelveken alapuló (egyébként többnyire jó) törvények konkrét betartatásán.

De talán mindennél fontosabb lesz a Fogyasztóvédelmi Országos Szakhatóság megerősödése, kitűzött céljainak a követése és a szakterületi uniós intézmények felügyelő és serkentő tevékenysége.

Könyvészet:

KÖNYVEK, SZAKMUNKÁK:

1. **Juanita Goicovici:** Dreptul Consumației – Sylabus, Editura Sfera Juridica, Cluj Napoca, 2006.
2. **Horváth Zoltán:** Kézikönyv az Európai Unióról, HVG-Orac, Budapest, 2005.
3. Conf. univ. **dr. Ion Ioniță:** Integrarea României în Uniunea Europeană – acquis-ul comunitar, negocierile și Tratatul de aderare, impactul integrării, Lumina Lex, București, 2005.
4. **Dr. Vofkori László:** Hargita megye palackozott ásványvizeinek minőségvédelme az európai normák szerint, megjelent a Kárpát- Medence Ásványvizei II. Nemzetközi Tudományos Konferencia honlapján 2005-ben. Lásd: <http://www.rootor.com/elovilag/csikszereda/magyar/index.html>

NAPILAPOK

- Háromszék - Sepsiszentgyörgy (www.3szek.ro)
Hargita Népe - Csíkszereda (www.hhrf.org/hargitanepe)
Jurnalul Național – Bukarest (www.jurnalul.ro)
Népszabadság - Budapest (www.nol.hu)
Szabadság - Kolozsvár: (www.hhrf.org/szabadsag)

HONLAPOK

- Országos Fogyasztóvédelmi Szakhatóság: www.anpc.ro
Camera Deputaților - Repertoriu Legislativ: www.cdep.ro/pls/legis/legis_pck.frame
Magyarország Igazságügyi Minisztériuma: www.im.hu
Euvonal tájékoztató szolgálat: www.euvonal.hu
Csatlakozás.ro erdélyi EU-s portál: www.csatlakozas.ro
A LAREX CERT honlapja: www.larex.ro
Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România: www.apc-romania.ro
Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Produselor și Serviciilor din România: www.consumatorul.ro
Atentie.info közszolgálati honlap: www.atentie.info
Transindex hírportál: www.transindex.ro
Realitatea hírtévé honlapja: www.realitatea.net