

CSISZÁR Csilla Margit

FOGYASZTÓVÉDELMI INTÉZMÉNY- RENDSZEREK ÉS LAKOSSÁGI MEGÍTÉLÉSÜK EURÓPÁBAN

A tanulmány a fogyasztóvédelem témakörének egy kevésbé kutatott területével, a fogyasztóvédelmi intézményrendszerek feltérképezésével, lakossági megítélésével foglalkozik. Magyarország, az Egyesült Királyság és Németország fogyasztóvédelmi intézményrendszerének bemutatásán keresztül ismerteti az Európában jellemző három intézményi struktúrátípust. Bemutatja az állami fogyasztóvédelmi támogatások gyakorlatát. Európai viszonylatban elemzi a működő intézményrendszerek lakossági megítélését, kapcsolatot feltételezve az egyes uniós országokban fogyasztóvédelemre fordított állami támogatási összegek nagysága, valamint a fogyasztóvédelmi intézményekbe vetett bizalom és a működésükkel kapcsolatos elégedettség szintje között.

Kulcsszavak: fogyasztóvédelem, fogyasztóvédelmi intézményrendszer, fogyasztóvédelmi célú állami támogatás, lakossági megítélés

Az Európai Unió tagállamaiban közel ötszázmillió fogyasztó számára kell viszonylag egységes, magas szintű fogyasztóvédelmet biztosítani. Ehhez megfelelő eszköz- és intézményrendszerre van szükség, mely országonként eltérő sajátosságokat mutat. A tanulmány célja egyrészt az Európában működő különböző fogyasztóvédelmi intézményi struktúrák rövid jellemzése, másrészt a lakosság szervezetekkel való elégedettségének, bizalmának az elemzése. A cikk szervezeti struktúrákkal foglalkozó része szakirodalmi kutatáson és jogszabályi feldolgozáson, míg a lakossági megítélés elemzése szekunder információkon, az Európai Bizottság által végzett Eurobarometer és Flashbarometer felmérések eredményeinek elemzésén alapszik.

A kutatás alapfeltételezése, hogy a fogyasztóvédelemre fordított állami támogatás nagysága befolyásolja mind az állami, mind a civil intézményrendszerrel való elégedettséget és a beléjük vetett bizalmat. A feltevés abból indult ki, hogy a magasabb támogatás összeg hatékonyabb fogyasztóvédelmi felügyeleti/ellenőrzési tevékenységet, magasabb szintű fogyasztói érdekvédelmet eredményezhet, melyet a fogyasztók is érzékelnek.

A fogyasztóvédelmi tevékenység és intézmény értelmezése

A szakirodalomban a fogyasztóvédelem kérdéseivel legtöbbször jogi megközelítésben találkozhatunk, mivel fogyasztóvédelmi tevékenységnek elsősorban a jogalkotás tekinthető. Másodsorban beszélhetünk azokról a tevékenységekről, melyek a fogyasztóvédelmet érintő jogszabályok érvényesülésével, végrehajtásával, betartatásával foglalkoznak, úgymint a felügyelet, a tanácsadás, az oktatás és a tájékoztatás. Tágabb értelemben ezzel kapcsolatosak még a fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviseleti, helyzetfeltárói, információgyűjtő, fogyasztóvédelmi szabályozás kialakítását segítő tevékenységek is.

Tisztázandó fogalom továbbá az intézmény megnevezés is, mivel a fogyasztóvédelem tárgykörei ezt a kifejezést többféle értelemben használják. A definíció különféle értelmezési lehetőségei Farkas (2007) munkája alapján az alábbiakban foglalhatók össze. Gazdálkodástani szempontból az intézmény jelenthet szervezetet vagy a társadalom valamely alrendszerét. Jogi értelemben jogi intézményeket értenek többnyire alatta, melyek alapvetően a jogszabályok sajátos

rendszerét és azok alkalmazását jelölik. Szociológiai nézőpontból a viselkedés megfigyelhető szabályszerűségét, beállítottságok, értelmezési hajlandóságok valószínűségét is intézménynek hívhatjuk. Jelen tanulmány az intézmény megnevezés alatt a fogyasztóvédelmi szervezeteket, hatóságokat érti.

Intézményi struktúrák Európában

A fogyasztói érdekek és jogok jellegükből adódóan sokfélék és szerteágazóak, ezért a hozzájuk kapcsolódó intézmények is összetett és országokként differenciált rendszert alkotnak. Európa országaiban az eltérő fejlődés eredményeképpen a fogyasztóvédelmi tevékenység végzésére három jellemző intézményi struktúra alakult ki (Fazekas – Köncse – Dányi – Ritter – Garai – Németh – Frücht, 1998).

1. Az állami intézményrendszer van előtérben a fogyasztóvédelmi tevékenységek lebonyolításában. Ilyen rendszer működik például a skandináv államokban, Finnországban, Svédországban, Norvégiában, Dániában.
2. A civil (érdekképviselői) szervezetek rendszere van előtérben a fogyasztóvédelmi tevékenységek lebonyolításában. Ilyen felépítés működik például Németországban.
3. Vegyes intézményrendszer esetében a fogyasztóvédelmi tevékenységeket az állami és civil szervezetek együtt végzik. Ilyen rendszer működik például Belgiumban, Franciaországban, Spanyolországban.

A legtöbb nyugat-európai országban az állami fogyasztóvédelem az államigazgatás szervezetrendszerével gondoskodik a fogyasztóvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályok betartatásáról, tekintve, hogy e feladatok ellátásának igen jelentős az erőforrásigénye. A civil (érdekképviselői) szervekre jellemző, hogy közreműködnek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, információgyűjtéssel segítik a fogyasztói problémák feltárását, fogyasztóvédelmi oktatási tevékenységet végeznek, akár eljárást is kezdeményezhetnek. Európa fejlett országaiban ezeket a szervezeteket a kormányok elismerik és támogatják. Fenntartásukhoz és működtetésükhöz elsősorban az állam biztosítja a pénzügyi eszközöket.

Az 1. táblázat a nemzeti kormányok által 2006-ban nyújtott fogyasztóvédelmi célú támogatásokat mutatja. Az egyes országok adatait az ezer főre jutó támogatások nagysága szerint csökkenő sorrendben szerepelteti. A legtöbb támogatás ezer főre vetítve Luxemburgban és Ausztriában jut. A támogatás koncentráltságát a tá-

mogott szervezetek száma és az egy szervezetre jutó támogatási összeg jellemzi. Az egy szervezetre jutó állami támogatási összeg Luxemburgban, Ausztriában, Hollandiában a legnagyobb. Megjegyzendő, hogy ezekben az országokban viszonylag kevés a támogatott szervezetek száma is. Kiemelkedik a sorból Franciaország és Belgium, ahol egyaránt magas a szubvencionált intézmények száma, és az egy szervezetre jutó állami támogatás nagysága is.

1. táblázat

Fogyasztóvédelemre fordított állami támogatások
2006-ban

Országok	Állami támogatások összege (E€)	Ezer főre jutó támogatási összeg (€)	Fogyasztóvédelmi szervezetek száma (db)	Egy szervezetre jutó állami támogatás összege (E€)
Luxemburg	830	1622	1	830
Ausztria	2235	266	3	745
Szlovénia	374	182	6	62
Belgium	1673	153	15	112
Franciaország	7379	113	33	224
Svédország	965	102	3	322
Finnország	521	97	2	261
Magyarország	946	95	25	38
Csehország	750	71	10	75
Észtország	51	38	5	10
Hollandia	438	26	1	438
Litvánia	72	22	7	10
Görögország	250	22	42	6
Portugália	200	19	13	15
Lengyelország	556	15	5	111
Írország	65	15	1	65
Lettország	30	13	1	30
Szlovákia	70	13	7	10
Bulgária	30	4	10	3
Románia	40	2	1	40
Málta	0	0	-	-

Forrás: Consumers in Europe 2009 adatbázisára támaszkodva saját szerkesztés, 2012

Ciprus, Dánia, Egyesült Királyság, Olaszország, Németország és Spanyolország vonatkozó adatai nem ismertek.

Magyarország fogyasztóvédelmének intézményi rendszere

Magyarország fogyasztóvédelmi intézményi rendszere három pilléren nyugszik. A komplex intézményrendszer állami, érdekképviselői (civil) és önkormányzati szervezetekre tagolódik (1. ábra). Alapvetően hazánkban

Magyarország fogyasztóvédelmi intézményrendszerének felépítése



Forrás: saját szerkesztés, 2012

is az állami intézményrendszer van előtérben, azonban számos tevékenységben működnek közre a civil szervezetek, így a magyarországi helyzet bemutatása jó példa a vegyes intézményrendszeri struktúra alkalmazására.

Az alappillér az állami intézmények köre, mely egy feladatkörök szerint strukturált intézményrendszert fog át. Az elmúlt években az állami fogyasztóvédelmi intézményrendszer összetétele számos átalakításon ment keresztül. Jelenleg a fogyasztóvédelemért a Nemzetgazdasági Minisztérium a felelős, mint az egyik *jogalkotó szervezet* (továbbá a kormány, a Fogyasztóvédelmi Tanács stb.). Ennek irányítása alá több állami fogyasztóvédelmi szervezet tartozik.

A legnagyobb országos hatáskörű, *tisztán fogyasztóvédelmi profilú állami szervezet* a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH). Maga az intézmény egy önállóan gazdálkodó, a költségvetési előirányzatok (2. táblázat) felett teljes hatáskörrel rendelkező költségvetési szerv, mely egy központi intézményből, valamint területi felügyelőségekből áll. Tevékenysége elsősorban a fogyasztóvédelmi törvényben foglaltak betartásának ellenőrzésére és felügyeletére irányul (NGM, 2011).

2. táblázat

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság költségvetési előirányzatai (MFt)

	2008	2009	2010	2011
Támogatás	3 285	3 300	3 083	818
Bevétel	50	50	35	19
Kiadás				
Személyi juttatások	1 748	1 802	1 798	543
Munkaadókat terhelő járulékok	556	573	485	159
Dologi kiadások	934	879	834	94
Intézményi beruházási kiadások	97	97	-	40

Forrás: költségvetési törvények felhasználásával saját szerkesztés, 2012

Az NFH mellett vannak *speciális felügyeleti tevékenységet végző állami hatóságok*, mint például a versenyfelügyeletért felelős Gazdasági Versenyhivatal (GVH), a pénzügyi piacokat ellenőrző Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF), a vezetékes energetikai szektor felügyeletéért felelős Magyar Energia Hivatal (MEH), vagy a média-, az elektronikus hírközlési, postai és informatikai szolgáltatások piacát felügyelő Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH). A fogyasztók egészségének védelmét – ami minden országban kiemelt terület – különálló szervezet vagy szervezetek végzik. Hazánkban a központi szerv a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH), mellette az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ) is végez ilyen jellegű tevékenységet. Továbbá vannak az előző három kategória egyikébe sem tartozó *egyéb szervezetek*, úgymint az ombudsmanok, békéltető testületek stb.

A hazai intézményrendszerben a 2. pillért a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek, azaz civil szervezetek alkotják. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45. §-a szerint ezek a szervezetek tevékenységük során a fogyasztók érdekeit képviselik, eljárást, vizsgálatot kezdeményeznek, közreműködnek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában. További tevékenységi körük a tájékoztatás, a tanácsadás, illetve az oktatás. A fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek támogatásáról az állam a mindenkori éves költségvetésről szóló törvényben gondoskodik. A támogatás összege 2008-ban 260 millió forint, a 2009 és 2010-es években egyaránt 309 millió forint volt, míg 2011-ben a támogatás nagymértékben csökkent, az előző évi összeg 45 százalékára, azaz 140 millió forintra.

A civil szervezetek tevékenységük szerint két csoportra bonthatók. Az egyik csoportba sorolhatók a *tisztán fogyasztóvédelmi profilú szervezetek* (például az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE), a

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) vagy a Tudatos Vásárlók Egyesülete (TVE) stb.). A másik csoportba a fogyasztóvédelmi tevékenységet is folytató civil szervezetek, azaz *speciális szervezetek* tartoznak (például a Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (MESZ), az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete (ÉFE) stb.). Az országban működő fogyasztóvédelmi civil szervezetek száma ma mintegy százra tehető.

Az intézményrendszer 3. pillérét a helyi önkormányzatok szervei alkotják. Szerepük a jelenlegi rendszerben még meglehetősen csekély. A fogyasztóvédelmi törvény 44. §-a értelmében a helyi önkormányzatok képviselő-testületei segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekérvényesítő tevékenységét, valamint a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek. A helyi önkormányzatok képviselő-testületei, valamint a jegyzők is rendelkeznek fogyasztóvédelmi feladat- és hatáskörrel, melyet külön jogszabályok határoznak meg.

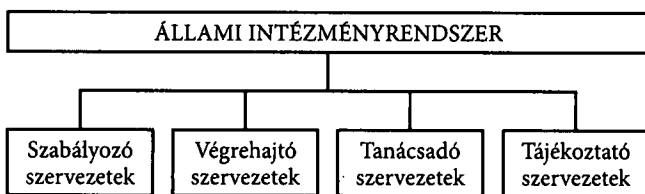
Az Egyesült Királyság fogyasztóvédelmi intézményrendszere

A fogyasztóvédelemben jártas szakemberek szerint az Egyesült Királyság rendelkezik az egyik legkidolgozottabb állami intézményrendszerrel. Ezt támasztja alá egy 2010-ben végzett uniós felmérés is, mely szerint a fogyasztók a 27 tagállam közül itt bíznak leginkább az állami fogyasztóvédelmi hatóságok tevékenységében (2. ábra).

Az Egyesült Királyság fogyasztóvédelmi intézményrendszere – Magyarorszáéhoz hasonlóan – feladatkörök szerint strukturált. Az intézményrendszer szabályozást, végrehajtást, tanácsadást és a fogyasztók tájékoztatását, pártfoglalását végző szervezetekre bontható.

2. ábra

Az Egyesült Királyság állami intézményrendszerének felépítése



Forrás: BIS alapján saját szerkesztés, 2011

Jelenleg a fogyasztóvédelmi tevékenységeket négy fő szervezet látja el. A legnagyobb független fogyasztóvédelmi hatóság az Office of Fair Trading (OFT),

melynek feladata a verseny felügyelete, a megfelelő piaci működés elősegítése. A végrehajtásért a Trading Standards Institute (TSI) felelős, mely regionális és helyi szinten körülbelül 200 irodával működve ország-szerte segíti a fogyasztók védelmét, szoros kapcsolatban állva az OFT-vel. Feladatkörébe – a magyar NFH-hoz hasonlóan – a tájékoztatás, a panaszok kivizsgálása, a jogszabályok betartásának ellenőrzése is beletartozik. A fogyasztók tájékoztatásának, pártfoglalásának fő szerve a Consumer Focus, a tanácsadásnak pedig a Citizens Advice (BIS, 2011).

Napjainkban éppen az intézmények feladatainak újrastrukturálását készítik elő. A folyamatban lévő átalakítás célja, hogy megszüntesse a szervezetek feladatai közötti átfedéseket, növelje a hatékonyságot, egyúttal csökkentse a költségeket. A fogyasztóvédelmi törvény betartatására a 2009–2010-es évben az állam 247 millió fontot költött, aminek 86%-át (213 millió fontot) a TSI kapta. Ezt az összeget 2014-re 140–170 millió fontra, azaz a fentiek mintegy 65–80%-ára tervezik csökkenteni (Morse, 2011).

Az Egyesült Királyságban is vannak többéves múlt-ra visszatekintő civil szerveződések. Közülük az egyik legrégebbi a „Which?” nevű független szerveződés, amely több mint ötven éve igyekszik a fogyasztókat pártatlan tanácsokkal ellátni. Folytat néhány, a fogyasztóvédelmi hatóság feladatkörébe tartozó tevékenységet is anélkül, hogy állami támogatásban részesülne.

Németország fogyasztóvédelmi intézményrendszere

A főként civil szervezetekre épülő intézményrendszer tipikus példája Németország, ahol a kormány számos állami fogyasztóvédelmi feladat végrehajtását a civil szervezetekre ruházza át. Az országban a fogyasztóvédelemnek nincs központi felügyeleti szerve. Állami szinten a fogyasztóvédelem a Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) minisztériumhoz tartozik, azonban a törvények betartatásáért mind a 16 szövetségi tartomány felelős. A minisztérium a 2012-es költségvetése szerint 148,6 millió eurót irányzott elő a fogyasztóvédelmi politikára, ami 11,5 millió euróval kevesebb az előző, 2011-es évhez képest.

Németországban a fogyasztóvédelem a megelőzés alapelveire épül, így a legnagyobb összeget, 65,7 millió eurót a Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR), azaz a Kockázatértékelő Intézet kapja. Az élelmiszer-biztonság fő szerve a Bundesamt für Verbraucherschutz (BVL), mely húszmillió euró támogatásban részesül (BMELV, 2011).

VEZETÉSTUDOMÁNY

A civil szervezetek közül az egyik legnagyobb a Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV), amely szövetséget alkotva 41 fogyasztói szervezetet – 16 fogyasztói tanácsadó központot, 25 egyéb fogyasztói politikával foglalkozó szervezetet – ölel fel (Antalné, 2003). A szövetség nyilvánosan képviseli a fogyasztók érdekeit, akár eljárásokat indíthat, és együtt dolgozik a fogyasztóvédelmi politikát kidolgozókkal, a hatóságokkal, vállalkozásokkal nemzeti és nemzetközi szinten. A tanácsadó központok évente mintegy négymillió egyéni fogyasztói panaszt kezelnek, melyek finanszírozása a szövetségi állam, illetve a tartományok által nyújtott pénzügyi forrásokból, valamint a saját kiadványaikból befolyt bevételekből történik. A VZBV számára a BMELV 2012-es költségvetése az előző évhez képest változatlanul 8,7 millió eurót irányzott elő. A második legnagyobb fogyasztói szervezetnek számít a Stiftung Warentest Alapítvány, mely független vizsgálatokat végez, főként egészségügyi, háztartási, pénzügyi és biztosítási területeken. Bevételeinek majdnem 90 százaléka az általa kiadott Test, Finanztest és egyéb kiadványokból származik. Ezenkívül csekély részben állami forrásban is részesül. A BMELV 2012-ben 13,5 millió eurót, 45%-kal kevesebb támogatást ítelt meg a szervezet számára, mint a korábbi évben.

A fogyasztóvédelmi intézményrendszerek lakossági megítélése

Az Európai Bizottság közvélemény-kutatáson alapuló felmérései nagy múltra tekintenek vissza. Az 1970-es évek elején a kutatás fő célja az Európai Közösség országaiban bekövetkezett társadalmi és politikai változások lakossági megítélésének vizsgálata volt. A felmérések az Európai Unió tagországaira vonatkozóan is folytatódtak. A kutatás időközben kiterjedt a belső piac, ezen belül a fogyasztói piacok vizsgálatára. Az 1990-es évektől ez a Standard Eurobarometernek nevezett kutatás kiegészült kifejezetten a jelölt tagországokra vonatkozó megkérdezésekkel, illetőleg bizonyos speciális kérdéseket elemző kutatásokkal (Special Eurobarometer, Flash Eurobarometer). A megkérdezések országonkénti mintegy ezerfős mintára vonatkozólag, évente kétszer történnek.

A kutatások között több is a fogyasztóvédelemre koncentrál, de vannak olyanok, melyeknek csak egyes részei kapcsolódnak hozzá. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatban vizsgált fő kérdések a fogyasztói tudatosságra, a fogyasztói és vállalati tájékozottságra, a fogyasztóvédelmi szervezetekre és egyéb fogyasztóvédelmi problémáknak a feltárására vonatkoznak. Az

intézményrendszer lakossági megítélésének megismérésére jelentős információbázist hoztak létre, melyből ez az áttekintő jellegű kutatás a legfontosabb információkra kíván támaszkodni. Megítélésem szerint ezek közül, a szervezetek működésével kapcsolatos elégedettség és a szervezetekbe vetett bizalom azok a tényezők, melyek a legközvetlenebbül fejezhetik ki a fogyasztók véleményét. A tanulmány a fenti vizsgálati célhoz rendelt gyűjtötte ki és rendezte újra az adatbázisokból a két témakörhöz kapcsolható információkat.

A szervezetek működésével kapcsolatos elégedettség

A szervezetek működésével kapcsolatos elégedettség információi arra irányulnak, hogy a lakosság azon része, amelyik már fordult valamilyen problémával fogyasztóvédelmi szervezethez, mennyire volt megelégedve az adott intézménnyel. Az erre vonatkozólag gyűjtött információkat a 3. ábra foglalja össze. Eszerint az összes vizsgált országot tekintve az átlagos elégedettségi szint ötven százalék. Tehát valójában csupán a lakosság fele volt elégedett fogyasztóvédelmi problémáinak intézésével. A német és a francia lakosság a leginkább elégedett a szervezetek panaszkezelési tevékenységével (elégedettségük az átlaghoz képest 18, illetőleg 15%-kal magasabb).

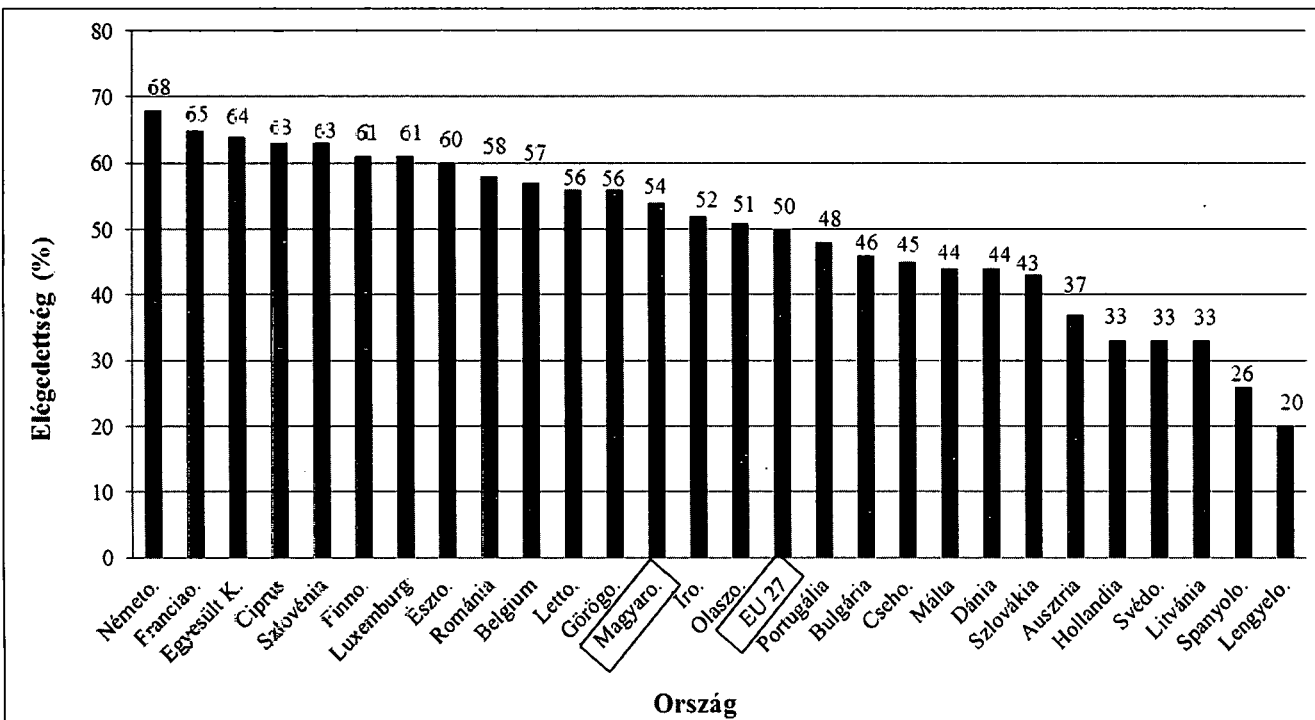
Megvizsgáltam, hogy van-e kapcsolat a szervezetekkel való elégedettség és a szervezetek számára nyújtott, ezer lakosra vetített állami támogatás összege között (1. táblázat). Korrelációs vizsgálatot végezve megállapítható, hogy a két tényező között pozitív irányú, közepesen erős kapcsolat mutatható ki (Pearson-féle korrelációs együttható: 0,565). A pozitív irányú kapcsolat utalhat arra, hogy a pénzügyi forrásokkal jobban ellátott szervezetek magasabb színvonalon képesek ellátni feladataikat, ami a fogyasztók számára is érzékelhető.

A szervezetekbe vetett bizalom

A szervezetekbe vetett bizalom vizsgálata több kutatás információbázisának szisztematikus legyűjtéséből, újrendezéséből és az adatok statisztikai elemzéséből tevődik össze. Összegyűjtöttem az egyes uniós országok állami, illetve civil szervezetekbe vetett bizalomra vonatkozó adatait. A vizsgálat által átfogott időszak 2006-tól 2010-ig terjed. Vizsgáltam az adatokat egyrészt idősíkok szerint, másrészt uniós átlagok szerint összevontan, harmadrészt, az uniós országokat két országcsoportra – az EU-15 és az újonnan csatlakozott 12 tagállamra – bontva is. A 4. és az 5. ábra 2010-re vonatkozólag szemlélteti a fogyasztóvédelmi szervezetekbe vetett bizalom szint-

3. ábra

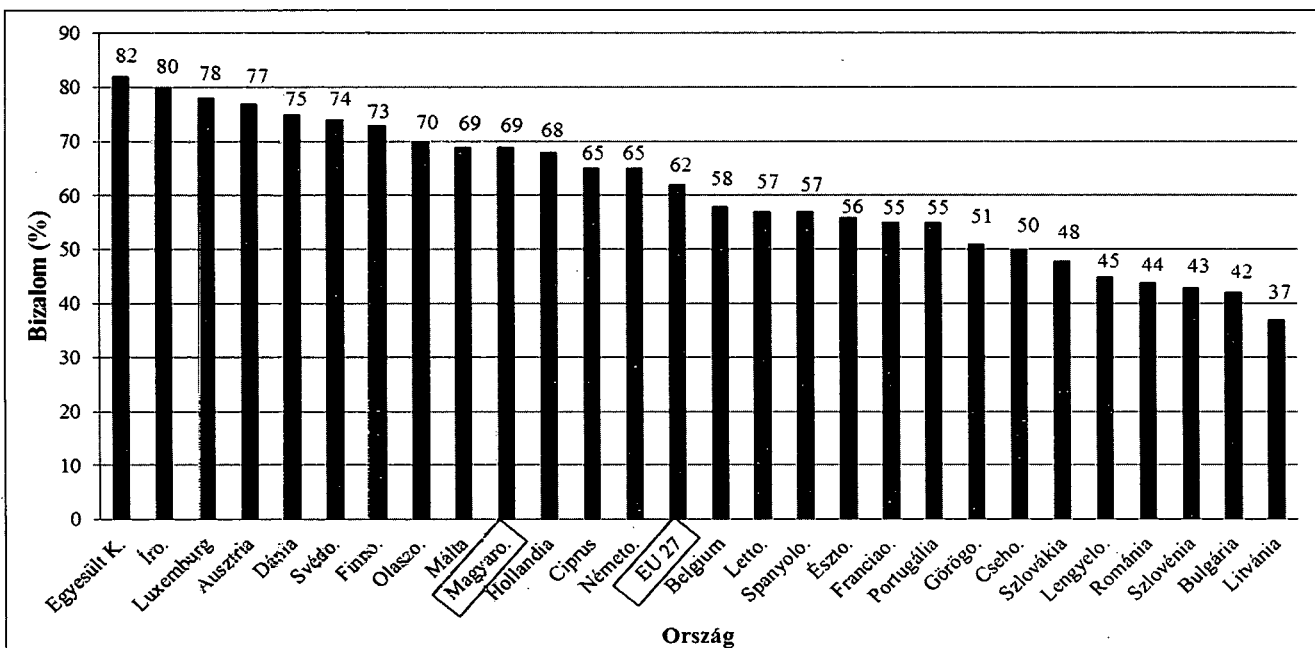
Fogyasztóvédelmi szervezetekkel való elégedettség, 2010



Forrás: Special Eurobarometer 342 adatbázisára támaszkodva saját szerkesztés, 2012

4. ábra

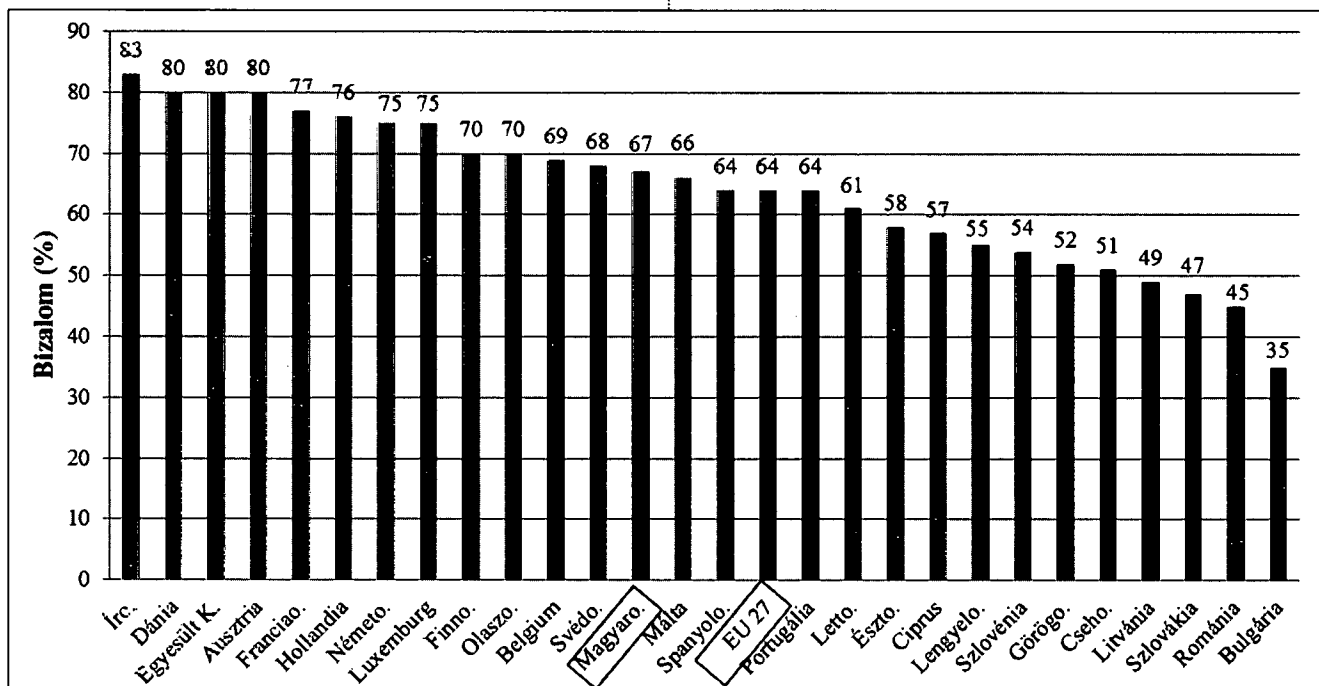
Az állami fogyasztóvédelmi hatóságokba vetett bizalom, 2010



Forrás: Flash Eurobarometer 299 adatbázisára támaszkodva saját szerkesztés, 2012

VEZETÉSTUDOMÁNY

A civil fogyasztóvédelmi szervezetekbe vetett bizalom, 2010



Forrás: Flash Eurobarometer 299 adatbázisára támaszkodva saját szerkesztés, 2012

jét. Az állami szervezetekben az uniós lakosság 62%-a bízik. A civil szervezetekbe vetett átlagos bizalom az államéhoz képest 2%-kal magasabb.

Noha 2010-re átlagosan közel azonos bizalmi szint alakult ki a civil és az állami fogyasztóvédelmi szervezetek irányába, ez egy hosszabb távú közeledési tendenciának az eredménye. Korábban nagyobb eltérés mutatkozott a két szervezettípusba vetett bizalom uniós szintjében. Mint a 3. táblázat mutatja, 2006-ban 9 százalékos volt a különbség a civil szervezetek javára

(állami 54%, civil 63%). A kétféle bizalmi szint közeledése a fogyasztóvédelmi intézményekbe vetett bizalom általános növekvő tendenciája mellett következett be. Az átlagos szint 58%-ról 63%-ra nőtt.

A civil- és az állami szervezetekbe vetett bizalom alakulása a két országcsoportban igen lényeges különbségeket és sajátosságokat mutat. A vizsgált időszak elején ugyanis az EU-15 lakossága tíz százalékkal jobban bízott a civil-, mint az állami fogyasztóvédelmi szervezetekben. Ez a különbség 2010-re 7%-ra csökkent.

3. táblázat

Az állami és a civil szervezetekbe vetett bizalom változása 2006 és 2010 között a vizsgált országcsoportonként

Megnevezés	Vizsgált csoportok	2006	2008	2009	2010
Civil fogyasztóvédelmi szervezetbe vetett bizalom (%)	EU-15	70	68	68	73
	2004 után csatlakozott országok	50	40	39	42
	Európai Unió összesen	63	64	64	65
Állami fogyasztóvédelmi szervezetbe vetett bizalom (%)	EU-15	60	57	58	66
	2004 után csatlakozott országok	42	42	43	48
	Európai Unió összesen	54	54	55	62
Állami és civil fogyasztóvédelmi szervezetbe vetett bizalom összesen (%)	EU-15	65	62	63	70
	2004 után csatlakozott országok	46	41	41	45
	Európai Unió összesen	58	59	60	63

Forrás: Special Eurobarometer 252, 298 és Flash Eurobarometer 282, 299 adatbázisaira támaszkodva saját szerkesztés, 2012

kent annak következtében, hogy a civil szervezetekbe vetett bizalom lassúbb ütemben nőtt, mint az állami szervezetek esetében (3%, illetve 6%). Ezzel szemben a később csatlakozott országoknál részben fordított helyzet alakult ki. A civil szervezetekbe vetett bizalom csökkent (8%), viszont az állami szervezeteknél növekedett (6%). Az újonnan csatlakozott országokban általánosan a fogyasztóvédelmi szervezetekbe vetett bizalom lényegesen alacsonyabb, mint az EU-15-nél. A mintegy 24%-os különbség már oly lényegesnek tekinthető, hogy felveti a probléma további elemzését. Ez a civil szervezeteknél 30%-os, az állami szervezeteknél 18%-os elmaradás átlagaként alakult ki. A később csatlakozott országok további sajátossága, hogy míg 2006-ban jobban bíztak a civil szervezetekben, mint az állami intézményekben, addig 2008-tól kezdve megfordult a sorrend. Feltételezem, hogy ennek hátterében a 2007-ben csatlakozott Románia és Bulgária lakosainak rosszabb megítélési statisztikai játszanak szerepet. Azonban ennek pontos feltárása mindenképpen mélyebb vizsgálatot igényel.

Kapcsolatot kerestem a civil- és az állami szervezetekbe vetett bizalom nagysága és a szervezetek számára nyújtott, ezer főre vetített támogatás összege között is. Ebben az esetben szignifikáns kapcsolat volt kimutatható. Az ezer főre jutó támogatás és a civil szervezetekbe vetett bizalom között – 2006–2010-ig – mindegyik évben közepesen erős, pozitív irányú kapcsolat volt kimutatható a Pearson-féle mutatószám alapján. Míg a civil szervezetekre vonatkozóan mindegyik évben fennállt a szignifikáns kapcsolat, az állami szervezeteknél csak a 2010-es évet tekintve volt kimutatható, melynek erőssége valamivel gyengébb, pozitív irányú volt. A vizsgálatból kizártam Írországot, Luxemburgot, Litvániát és Szlovéniát az egyedi jellegzetességeik miatt.

További figyelemre méltó sajátosság a lakossági megítélés alapján, hogy az ügyek intézésére vonatkozó elégedettség és a bizalom átlagos szintje jelentősen eltér egymástól. A szervezetekbe vetett bizalom sokkal nagyobb, mint a panaszkezelési tevékenységgel való elégedettség. Az unió lakosságának kétharmada bízik a fogyasztóvédelmi szervezetekben, azonban csak fele van megelégedve az ügyek intézésével. A két országcsoportot vizsgálva ebben a témában is jelentős különbségek tapasztalhatóak. Az EU-15 tagállamának lakossága majdnem 70%-ban bízik a fogyasztóvédelmi szervezetekben, de csak 55%-ban elégedett azokkal. Ezzel szemben a később csatlakozott országoknál mindössze 6 százalékos az eltérés. Úgy vélem, hogy ezt az ellentmondást is célszerű lenne alaposabb vizsgálat tárgyává tenni.

Országos sajátosságokat vizsgálva megállapítható, hogy a fogyasztóvédelmi szervezetek működésével

leginkább Németország és Franciaország lakossága van megelégedve. A szervezetekbe vetett bizalom elemzése azt mutatta, hogy az Egyesült Királyság – itt az elégedettség is magas szintű – és Írország fogyasztói bíznak leginkább az intézményekben, míg Bulgária fogyasztói a legkevésbé. Az újonnan csatlakozott országok közül egyedül Magyarország fogyasztói bíznak a szervezetekben az uniós átlag felett.

Összegzés

A fogyasztóvédelmi intézményrendszerek fontossága ma már nem vitatható. Ahhoz azonban, hogy a rendszer hatékony legyen, elengedhetetlen a szervezetek megfelelő kiépítése és működtetése. A világ viszonylag fejlett országaiban és Európában is eltérő intézményi struktúrákkal találkozhatunk. Európában három különböző struktúra figyelhető meg: vagy állami szervek, vagy civil- (érdekképviselői) szervezetek, vagy ezek együttesen végzik a fogyasztóvédelmi tevékenységeket. A tanulmány mindegyik típusra ismertet egy-egy jellemző példát.

Azt a típust, ahol a fogyasztóvédelmi tevékenységet állami szervezetek végzik, az Egyesült Királyság, ahol főként civil szervezetek végzik Németország, a vegyes intézményrendszert pedig Magyarország példája illusztrálja. A cikk második része az Európai Unió összes tagállamában vizsgálja a fogyasztóvédelmi szervezetek lakossági megítélését az állami támogatási összegek, a szervezetekkel való elégedettség és a beléjük vetett bizalom alapján. A szekunder adatok feldolgozása után megállapítható volt, hogy a kiinduló feltételezésem helytállónak bizonyult.

A fogyasztóvédelemre fordított állami támogatás nagysága és a fogyasztóvédelmi intézményrendszerrel való elégedettség, valamint a beléjük vetett bizalom között van kapcsolat. Egyértelműen kimutatható, hogy ahol a kormány magasabb összegeket szán a fogyasztóvédelemre, ott a lakosság is elégedettebb. Uniós szinten az állami és a civil szervezetekbe vetett bizalom szintje közel azonos az utóbbi időben, azonban országcsoportonként lényeges különbségek fedezhetők fel.

A két országcsoportot vizsgálva megállapítható volt, hogy a korábban csatlakozott országokban a lakosság átlagosan 24%-os különbséggel jobban bízik az állami és a civil fogyasztóvédelmi szervezetekben, mint az újonnan csatlakozott tagállamokban. Míg az EU-15 fogyasztói inkább a civil szervezetekben bíznak nagyobb mértékben, addig a később csatlakozott tagállamok lakosságának az állami intézményekbe vetett bizalma magasabb.

Unió szinten a bizalom nagysága és az elégedettség között is jelentős a differencia. Némileg ellentmondásos módon a korábban csatlakozott tagállamok esetében figyelhető meg számottevő különbség. Az intézményfejlesztési célok megalapozásához elsősorban az országcsoportonkénti eltérések okait lenne célszerű feltárni, továbbá ezen belül külön-külön alapos vizsgálat és elemzés tárgyává tenni a szervezettípusok szerinti eltérések oksági hátterét.

Felhasznált irodalom

- Morse, A.* (2011): Protecting consumers – The system for enforcing consumer law. National Audit Office, 15 June 2011.
- Antalné Sz. Zs.* (2003): Feladatok, intézményrendszer Németországban. Fogyasztóvédelem, 5. évfolyam, 11., november, p. 19.
- BIS* (2011): Department for Business, Innovation and Skills: Empowering and protecting consumers – Consultation on institutional changes for provision of consumer information, advice, education, advocacy and enforcement. Publication June 2011. p. 15–20. <http://www.bis.gov.uk/assets/biscore/consumer-issues/docs/e/11-970-empowering-protecting-consumers-consultation-on-institutional-changes.pdf>
- BMELV* (2011): Haushalt 2012 des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz. http://www.bmelv.de/SharedDocs/Downloads/Ministerium/Haushalt-BMELV-2011.pdf?__blob=publicationFile

- Consumers in Europe* (2009): Luxembourg: Office for official publications of the European Communities 2009. Eurostat Statistical Books. p. 123.
- Farkas Z.* (2007): Az intézmény fogalma, fedezete és formalitása. Miskolci Jogi Szemle, 2. évf. 2., p. 33–55.
- Fazekas J. – Köncse T. – Dányi I. – Ritter T. – Garai I. – Németh A. – Frücht P.* (1998): Fogyasztóvédelmi Kódex. Budapest, p. 49.
- Flash Eurobarometer 282* (2010): Consumer attitudes towards cross-border sales and consumer protection. The Gallup Organization. Analytical report
- Flash Eurobarometer 299* (2011): Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection. The Gallup Organization. Analytical report
- NGM* (2011): 26/2011. (VII. 29.) NGM-utasítás a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Szervezeti és Működési Szabályzatának kiadásáról
- Special Eurobarometer 342* (2011): Consumer empowerment. Report. TNS Opinion & Social
- Special Eurobarometer 252* (2006): Consumer protection in the internal market. TNS Opinion & Social
- Special Eurobarometer 298* (2008): Consumer protection in the internal market. TNS Opinion & Social
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről* (2012. IV. 30.) hatályos állapota