

**Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszerről**

(COM(2009) 346 végleges)

(2010/C 339/05)

Előadó: **Jarosław MULEWICZ**

2009. július 7-én az Európai Bizottság úgy határozott, hogy az Európai Közösséget létrehozó szerződés 262. cikke alapján kikéri az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményét a következő tárgyban:

*A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszerről*

COM(2009) 346 végleges.

A bizottsági munka előkészítésével megbízott „Egységes piac, termelés és fogyasztás” szekció 2010. január 5-én elfogadta véleményét.

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2010. január 20–21-én tartott, 459. plenáris ülésén (a 2010. január 20-i ülésnapon) 197 szavazattal, 4 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

## 1. Következtetések és ajánlások

1.1 Az EGSZB üdvözli és támogatja az Európai Bizottság javaslatát.

1.2 Kezdetben és legalább még néhány évig a javasolt rendszernek önkéntesnek kell lennie.

1.3 A jelentésvető szervezetek költségeit a lehető legnagyobb mértékben csökkenteni kellene. A rendszernek költséghatékonynak kellene lennie.

1.4 Az EGSZB támogatja azt a javaslatot, hogy az Európai Bizottság adatkezelő eszközt bocsásson a harmadik félként részt vevő szervezetek rendelkezésére. Ezáltal azok a harmadik felek, amelyek fejletlen rendszerekkel dolgoznak, könnyen átvehetik a javasolt harmonizált megközelítést.

1.5 Ágazati szinten az Európai Bizottság ösztönözhetné, hogy fogyasztói panaszok osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszereit valamennyi panaszkezelő testület átvegye saját ágazatán belül.

## 2. Bevezetés

2.1 Az Európai Bizottság öt kulcsfontosságú mutatót használ „a fogyasztói piacok eredménytáblájának” összeállításához. Ez egy éves kiadvány, amely jelenleg a második kiadásnál tart, és célja a

belső piac azon összetevőinek azonosítása, amelyek a fogyasztók szempontjából nem működnek megfelelően. Az öt legfontosabb mutató egyikét a fogyasztói panaszok, azaz a fogyasztói panaszokról készült statisztikák képezik. A többi négy pedig az árszint, a fogyasztói elégedettség, a szolgáltatóváltás és a biztonság. Ezért a fogyasztói panaszokat nem elég pusztán elemezni, hanem makrogazdasági eszköznek kellene tekinteni.

2.2 Az Európai Bizottság javaslata alapvetően azt célozza, hogy a fogyasztói panaszokat és kérdéseket Unió-szerte közös harmonizált alapon, ugyanazokat a mutatókat alkalmazva rögzítsék, elősegítve ezzel egy egész Európára kiterjedő, az Európai Bizottság Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóságának tulajdonában lévő adatbázis létrehozását. Az adatok tárolásához és feldolgozásához szükséges adatbázist és informatikai eszközöket az Európai Bizottság tartja fenn és finanszírozza. Az Európai Bizottság tervezetet mutat be a fogyasztói panaszok osztályozására és bejelentésére szolgáló közös rendszerre.

2.3 Az adatbázisba nem kerülnek be az azokkal a panaszokkal és kérdésekkel kapcsolatos adatok, amelyeket a fogyasztók közvetlenül a kereskedőhöz intéztek, csak azok, amelyeket azok a „harmadik felek” gyűjtöttek össze, amelyeknél a fogyasztók panaszt tettek, ilyenek például a kormányhivatalok, a szabályozók, a fogyasztói szervezetek és egyéb szervezetek, pl. ombudsmanok és önszabályozási testületek. A rögzítés közös módszerének elfogadása önkéntes lesz az összes részt vevő szervezet számára, bár a nemzeti kormány által fenntartott szervektől elvárható, hogy a szükséges pénzforrások rendelkezésre állásának függvényében előmozdítsák annak mielőbbi elfogadását. A harmonizált módszert átvenni nem tudó, kis fogyasztói szervezeteket az Európai Bizottság szoftverekkel és szaktanácsadással támogatja.

2.4 Az Európai Bizottság a javaslat kidolgozása során kiterjedt konzultációt folytatott, melynek során szakértői csoportot is alkalmazott.

2.5 Az adatbázist felhasználják az eredménytábla következő kiadásainak összeállításához. A tervek szerint ez nyilvánosan is hozzáférhető lesz, így szervezetek és magánszemélyek is tájékozódhatnak belőle.

2.6 A javaslatnak egyetlen fő célja van, mégpedig az, hogy a fogyasztói panaszokról és kérdésekről szóló adatokat fel lehessen használni a belső piac működésének fő mutatójaként, és ezáltal gyorsabban szakpolitikai választ lehessen adni a piaci zavarokra. Ezek a nemzeti vagy uniós szintű válaszok jelenthetik a problémás területeken a meglévő jogszabályok betartására irányuló intézkedéseket vagy szükség esetén új jogszabály meghozatalát is.

2.7 A cél nem az, hogy ellenőrizni lehessen

- i. a panaszok hatékony kezelését vagy megoldását, vagy
- ii. a panaszok megalapozottságát.

2.8 Az adatbázist igen ésszerűen anonimnak szánják, azaz a panaszt tevő fogyasztók személyes adatainak nem kell szerepelniük a jelentésben. Hasonlóképpen a bepanaszolt kereskedő adatait sem kell közölni.

2.9 A javasolt harmonizált rendszerben az adatok három csoportban kerülnek rögzítésre:

- a) általános adatok,
- b) ágazati adatok, valamint
- c) a panasz típusára vonatkozó adatok.

2.10 A második és a harmadik csoport „mezőknek” és „szinteknek” nevezett további alegységeket tartalmaz. A panaszokra vonatkozó adatok egy része „ajánlott”, a többi „szabadon megadható”. A kérdések esetében minden adat a „szabadon megadható” kategóriába tartozik. Azért tesznek különbséget „ajánlott” és „szabadon megadható” adatok között, hogy:

- a) a szervezetek alapszinten harmonizált adatokat adhassanak meg (az összes „ajánlott” adatmezőt kitöltve);
- b) a lehető legtöbbben a „szabadon megadható” mezőket és szinteket is kitöltésük.

2.11 A javaslat két dokumentumból áll, mindkettő 2009. július 7-i keltezésű:

- (i) az Európai Bizottság közleménye [COM(2009) 346 végleges]

- (ii) a javaslatot és a panaszok osztályozásához javasolt mezőket és szinteket tartalmazó dokumentumtervezet [SEC(2009) 949].

Az európai bizottsági ajánlástervezet nem végleges, és 2010 első felében a szövege még módosítható. A dokumentum fő elképzelései és szelleme azonban nem változnak.

### 3. Általános megjegyzések

3.1 Az alábbi észrevételek további javaslatokat tartalmaznak.

3.1.1 Bár a megfelelési költségek eltérőek lesznek, sok szervezet számára jelentős terhet fognak jelenteni. Erre tagállamonként és azokon belül is eltérő mennyiségű források állnak majd rendelkezésre. Az egyes tagállamok nemzeti szervezetei (más szervezetekről nem is beszélve) jelenleg igen eltérő módszereket alkalmaznak a panaszok rögzítésére. Vannak, amelyeknek a javasoltnál fejlettebb rendszerekkel dolgoznak, mások azonban annál fejlettebbekkel, így érthető, ha nem akarják feladni azokat. Általában véve a harmonizált rendszerre való átállás az utóbbiak számára lesz költségesebb. Az Európai Bizottságnak a technikai vagy pénzügyi segítségnyújtás tekintetében egyetlen helyi panaszkezelő szervezetet sem szabad előnyben részesítenie.

3.1.2 Minden egyes újabb adatmezőnek két értelemben is „ára” van. Először is a panaszfelvevőknek időbe (tehát pénzbe) kerül, hogy egy panasztevőtől minden egyes adatot összeszedjen és rögzítsen. Másodsor, minél több adatot kérnek a fogyasztótól, annál kisebb az esélye, hogy hajlandó lesz a panasztételi folyamaton végigmenni.

3.1.3 A harmonizált rendszernek a nemzeti szervezetek által jelenleg használt lehető legtöbb rendszerrel a lehető legnagyobb mértékben kompatibilisnek kell lennie. A rendszert átvevő valamennyi szervezet számára világos útmutatásokat és irányelveket kell megfogalmazni annak biztosítására, hogy a panaszokat és kérdéseket a végül választott módszerektől függetlenül egységes módon rögzítsék.

3.1.4 Az „ajánlott” mezők számát minimálisra kell csökkenteni. Ez elvileg elősegíti, hogy az első években minél több szervezet alapszinten csatlakozzon a rendszerhez.

3.1.5 Úgy tűnik, a javaslat teljesíti az imént említett célokat. Az „ajánlott” mezők adatait a harmadik félként részt vevő szervezetek többsége valószínűleg minden különösebb nehézség nélkül közölni tudja. Ezekből várhatóan hasznos európai szintű adathalmaz gyűlik össze. Az adatbázis még jobb minőségű és még hasznosabb lesz, amint ezek a szervezetek elkezdik rögzíteni és közölni a többi mezőbe és szintre tartozó, „szabadon megadható” adatokat.

3.1.6 Ágazati szinten az Európai Bizottság ösztönözhetné, hogy fogyasztói panaszok osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszereit valamennyi panaszkezelő testület átvegye saját ágazatán belül. A FIN-NET például felgyorsíthatja a folyamatot a pénzügyi szolgáltatások (és így a biztosítási társaságok) ágazatának esetében. A FIN-NET szempontjából előnyös lenne a fogyasztói panaszok kezelésére szolgáló rendszer harmonizálása. A hálózat azon munkálkodik, hogy a fogyasztók könnyebben indíthassanak bíróságon kívüli panasztételi eljárást határokon átnyúló ügyekben. Ha egy adott országbeli fogyasztónak vitája támad egy másik országbeli pénzügyi szolgáltatóval, akkor a FIN-NET tagjai kapcsolatot létesítenek a fogyasztó és a megfelelő bíróságon kívüli panasztételi rendszer között, és megadják vonatkozásában a szükséges információt. A rendszer hatékonyabbá tétele szempontjából fontos előrelépést jelent a fogyasztói panaszok osztályozásának és rögzítésének közös módszere.

3.2 Az egyes tagállamokból közölt adatok minősége és köre között továbbra is lesznek eltérések. Az eredménytábla éves kiadásában az adatok elemzésekor figyelembe veszik majd ezt. Az ilyen eltéréseket valószínűleg nem is lehet teljesen kizárni, egy harmonizált jelentéstételi rendszerrel azonban az évek során várhatóan csökkennek majd.

3.3 A javaslat arra biztatja a jelentéstevő szervezetet, hogy minden egyes panasz összes mikroadatát közöljék. Az Európai Bizottság a közlemény (33) bekezdésében azt javasolja, hogy a szabadon megadható mezők közül az egyik a „kereskedő neve” legyen. A javaslatban az egyes kereskedők nevének vagy más azonosító adatainak közzétevése még önkéntes alapon sem szabadna hogy szerepeljen. Ezért üdvözljük, és határozottan támogatjuk az Európai Bizottság (39) bekezdésben foglalt kijelentését, mely szerint nem kíván a kereskedők nevére vonatkozó vagy azonosításukat lehetővé tevő adatokhoz jutni vagy ilyeneket közzétenni. A „kereskedő nevé” tehát törölni kellene a közzendő mezők listájából.

3.4 Az „általános adatok” rész egyik (67-es számú) mezője a „házaló kereskedés”. A fogyasztói jogokról szóló javasolt irányelvvel összhangban ezt „üzlethelyiségen kívüli értékesítésre” kellene módosítani.

3.5 A javasolt „ágazati adatok” részben (B rész) az alábbiak szerepelnek: múzeumok, iskolák, kórházak, könyvtárak, postai szolgáltatások. E szolgáltatások többségét kormányzatok látják el. Például léteznek magániskolák is, de sokkal több van állami/önkormányzati kézben. A javaslat célja a belső piac működéséről szóló információszolgáltatás, és ezáltal a piaci zavarokra adott szakpolitikai válaszadás felgyorsítása. Nem az a célja, hogy a kormányzatok teljesítményéről tájékoztasson. Ez esetben megfelelő vagy releváns-e olyan fogyasztói panaszok közzétevése, ahol a „kereskedő” a kormányzat? Ez például azt eredményezhetné, hogy azokban az országokban, ahol egy adott (pl. a vasúti) szolgáltatást az állam lát el, sokkal több panasz gyűlik össze, mint azokban, ahol ez a szolgáltató magáncég.

3.6 A javaslat fontos eleme, hogy az adatbázis jobb statisztikai információkat szolgáltat, amelyeket felhasználnak az eredménytáblázatban évente közzétett elemzéshez. Mindig friss adatokkal kell dolgozni. Az eredménytábla egyes kiadásában felhasznált adatoknak mind ugyanarra, vagy legalábbis nagyjából ugyanarra az időszakra kell vonatkoznuk. Az olvasó számára egyértelműen ki kell derülnie, hogy az adott kiadásban közölt statisztikák melyik időszakra vonatkoznak.

Emiatt:

- a) a harmadik feleknek évente kellene adatot szolgáltatniuk;
- b) minden évben ki kellene jelölni egy (valószínűleg legfeljebb hathetes) jelentéstételi időszakot, világosan jelezve annak záródátumát; ilyen jelentéstételi időszak hiányában legalább az éves jelentéstétel határidejét világosan meg kellene határozni;
- c) az éves jelentéstételi időszakot vagy határidőt az eredménytábla elkészítéséhez kellene kötni;
- d) az eredménytábla éves kiadásainak olyan címet kellene adni, amely tartalmazza az évszámot is (pl. 2011. évi eredménytábla), nem csak a kiadás számát (pl. 2. kiadás);
- e) az eredménytáblákban jelezni kellene, hogy a bennük foglalt adatok mely időszakból származnak.

3.7 Az EGSZB komoly aggodalmát fejezi ki az adatgyűjtéssel kapcsolatban. Elkerülhetetlenül jelentős eltérések lesznek az egyes jelentéstevő szervezetek által és a különböző tagállamokból szolgáltatott adatok teljessége és pontossága tekintetében. Emellett a panasztovábbítási rendszerek is tagállamonként eltérőek. Egy olyan szervezet, amelyhez panasz érkezik, de azt egy nála illetékesebb szervezethez továbbítja, nem feltétlenül törli a panaszt saját adatbázisából. Ha nem törli, és mindkét szervezet jelentést tesz az Európai Bizottságnak, előfordulhat, hogy egy panaszt kétszer is bejelentenek. Az Európai Bizottságnak az adatok – többek között az eredménytáblában való – közzétevése ki kellene fejtene az adatok teljességével és pontosságával kapcsolatosan ismert korlátokat, ideértve az ellenőrzés hiányát és annak kockázatát is, hogy az adatokat kétszer veszik számításba. Hosszabb távon az adatok gyűjtésével és ellenőrzésével egyetlen nemzeti szintű szervezetet kellene megbízni.

3.8 A javaslat révén javul a jelentéstétel, és jobban megértjük, hogyan működik a belső piac, és mely pontokon nem szolgálja a fogyasztókat. Azt is fontos megérteni, hogy a vállalkozások szempontjából mi nem működik a piacokon, például a hamisított termékekkel és a szellemi tulajdon adott ágazaton belüli eltulajdonításával kapcsolatban. Ilyen információk a fogyasztói panaszokból valószínűleg nem derülnek ki, ennek ellenére ugyanígy foglalkozni kell velük. Az Európai Bizottságon belüli hatékony mechanizmusokat kell létrehozni annak vizsgálatára is, hogy a belső piac mennyiben nem szolgálja a vállalkozásokat.

3.9 Az EGSZB elismeri, hogy a panaszok jól jelezhetik, hogy mi jelenthet problémát a fogyasztóknak. Azonban a fogyasztói elégedettség nem mérhető csupán a panaszokról szóló adatokkal. Számos különféle tényező (a panasztevő személyes motivációja, a vállalkozás proaktív magatartása, a költség-haszon elemzés – különösen az alacsony összegű pénzügyi veszteségek esetén –, a társadalmi nyomás, a panaszkezelő testületek elérhetősége, a

médiafigyelem mértéke stb.) befolyásolja azt, hogy a fogyasztó végül tesz-e panaszt, vagy nem. Emellett a fogyasztói piacok eredménytáblája maga az alábbi öt mutatót alkalmazza: panaszok, árszint, fogyasztói elégedettség, szolgáltatóváltás és biztonság. Mindezen mutatókat tovább kellene elemezni a rosszul működő fogyasztói piacok azonosítására.

Kelt Brüsszelben, 2010. január 20-án.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság  
elnöke  
Mario SEPI

---