ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 3

A fogyasztóvédelem helyzete Romániában az EU-csatlakozás tükrében[1]

CZIKA TIHAMÉR[2]

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 tárgykörbe 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 témakörről van szó, amely korosztálytól, nemtől és társadalmi hovatartozástól függetlenül valamennyi állampolgárt érint. A fogyasztóvédelem a mindennapi élet legkülönbözőbb területein 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

[1] A dolgozat a 2006. november 25–26. között Kolozsvárott megrendezett IX. Erdélyi Tudományos Diákköri Konferencia Állam- és jogtudomány szekcióján került bemutatásra és nyert első díjat (rövidített változat).
[2] egyetemi hallgató, Dimitrie Cantemir K. Egyetem, Jogi kar, jogi szak IV. év.

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 4

minimumairól, a termelők és forgalmazók felvilágosítása kötelezettségeikről, majd azok végrehajtásának az ellenőrzése, szükség esetén pedig a kihágások büntetése.

A fogyasztóvédelmi szabályok többek között kiterjednek az élelmiszerek, háztartási tárgyak, gépek, használati eszközök, emberi egészségre veszélyes termékek gyártásának a kiküszöbölésére, a gyártók termékeik iránti felelősségének 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

A 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 biztonsághoz való joga". Az Egyesült Államokban a 70-es években bontakozik ki igazán a fogyasztóvédelem ügye, elsősorban Ralph Nader (későbbi független elnökjelölt) ügyvéd tevékenységétől is indítva, aki elsőként nyer pert a General Motors autógyártó kolosszus ellen 1970-ben, bebizonyítva egyes modellek használatának veszélyességét[3].

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 van[4]:

1. A fogyasztók egészségének és biztonságának védelme;
2. A fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme;
3. A fogyasztói jogokról való tájékoztatás és azok oktatása;
4. A jogorvoslathoz, illetve a kárigények érvényesítéséhez való jog;
5. A fogyasztói érdekképviselethez való jog.

Az első cselekvési program hatására megindult a közösségi fogyasztóvédelmi jogalkotás. A 80-as években alakulnak meg az első fogyasztókat védő szervezetek több országban. 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 teljes európai konkrét fogyasztóvédelmi tör-

[3] Juanita Goicovici : Dreptul Consumației – Sylabus, Editura Sfera Juridica,Cluj Napoca, 2006, 7 o.
[4] Horváth Zoltán: Kézikönyv az Európai Unióról, HVG-Orac, Budapest, 2005, 507 o.

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 5

vénykönyv 1993-ban lép érvénybe Franciaországban, *Code de la consommation* címmel.

Az 1980-as évektől megszaporodó, élelmiszerbiztonsággal összefüggő események következtében az európai fejlett országok, 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 élelmiszer-ellenőrzést új típusú, proaktív élelmiszer-ellenőrzés váltotta fel, mely az egész folyamat ellenőrzésére és kontrolljára helyezi a hangsúlyt a végtermék ellenőrzése helyett.

Fontos újdonság az, hogy míg korábban az élelmiszer-biztonság 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 együttdöntéses 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.

Az 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."[5]

[5] 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

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 6

A 153-as cikkely alapján több mint 300, különböző szakterületekre kitérő irányelv és rendelet született az utolsó évtizedekben. Ez a témakör ma is az EU egyik legdinamikusabb jogalkotási területe.

A legutolsó irányzat az európai uniós fogyasztóvédelmi irányelvek alkotásában, hogy a minden részletre kiterjedő, rugalmatlan, maximalista jogszabályok helyett rugalmas, célorientált, 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 problémákat vetne fel. Ezért csak az elérendő célt fogalmazzák meg, a cél elérésére megadják a legfontosabb kereteket, de annak konkrét eszközeit rábízzák az előállítóra, forgalmazóra.

Ezen irányelvek megalkotásában részt kell vennie az élelmiszer szektornak, a hatóságoknak, a fogyasztói képviseleteknek, és ezeket elfogadni, majd közrebocsátani csupán sokoldalú egyeztetés után lehet. 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 lennének[6]:

– 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.

[6] Horváth Zoltán: *Kézikönyv az Európai Unióról.* HVG–Orac, Budapest, 2005, 512.

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 7

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 și Certificare) osztály, melynek engedélye nélkül nem mehetett ki készáru 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: az 1991/545. sz. kormányhatározat a termékek és szolgáltatások minőségének felügyeletéről, az emberi és állati egészségre és a környezetre káros tettek megelőzése céljából[7]. Ez a kormányrendelet továbbfejlesztése lett végül a ma is érvényben lévő 1992/21-es kormányrendelet a fogyasztók védelméről[8], amelyet 1994-ben a Parlament fogadott el és tett törvénnyé. 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 az 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:

– az 1999/106. sz. kormányhatározat a kereskedelmi helyiségeken kívüli szerződéskötésről,

– az 1999/107. sz. kormányhatározat a turisztikai szolgáltatáscsomagokról,

– a 2000/148. sz. törvény a reklámról,

– a 2000/193. sz. törvény a fogyasztókkal kötött szerződések záradékaiban való visszaélések megelőzéséről,

[7] Ford. Cz. T., románul: 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 înconjurător – publicată în M. Of. nr. 178/2 sep. 1991.
[8] Ford. Cz. T., románul: Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorului – publicată în M. Of. nr. 212/28 aug. 1992.

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 8

– a 2000/947. sz. kormányhatározat a termékek ármegjelöléséről,

– a 2002/409. sz. kormányhatározat a behozott termékek biztonságának a vizsgálatáról,

– a 2004/245. sz. törvény a termékek általános biztonságáról,

– a 2004/240. sz. törvény a gyártók felelősségéről a hibás termékeik által okozott károkért[9].

Csatlakozásunk után, 2007. január 1-jén lépett érvénybe a 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*[10].

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 díjszabás általános keretei; 8. A termékek és szolgáltatások reklámozása; 9. A fogyasztók jogai szerződéskötés esetében; 10. Végső rendelkezések.[11]

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

A Fogyasztóvédelmi Törvénykönyv elfogadása esetében, miképpen 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 legfeljebb annyit tett, hogy röviden bemutatta a fontosabb rendelkezéseket. Románia ezzel a 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.

[9] 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

[10] Legea nr. 296 din 28 iunie 2004 privind Codul consumului – publicată în M. Of. nr. 593/1 iul. 2004.

[11] Ford. Cz. T.

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 9

Intézményi keret Romániában

Fogyasztóvédelmi Országos Szakhatóság (ANPC)

Az Országos Fogyasztóvédelmi Hivatalt (Oficiul pentru Protecţia Consumatorilor – OPC), mint a terület legfontosabb nemzeti szervét, az 1992/21-es törvény hozta létre. Többszörös újraszervezések után az igazi előrelépést a 2001/166-os kormányhatározat hozza meg, amelyben a kormány dönt az Országos Fogyasztóvédelmi Hivatal átszervezéséről, és amelynek az új megnevezése a Fogyasztóvédelmi Országos Szakhatóság (Autoritatea Naţională pentru Protecţia 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 fogyasztóvédelmet[12]. A szakhatóság költségvetését a miniszterelnöki hivatal biztosítja. A bukaresti központi hivatal mellett az ország minden megyeszékhelyén működtet egy területi irodát, amelyek a hatóság politikáját a helyi szinten alkalmazzák.

Feladata alapvetően az ország fogyasztóvédelmi politikáinak teljes koordinálása, végrehajtásának ellenőrzése, a piacfelügyeleti rendszerek monitorizálása mind a termékek, mind a szolgáltatások esetében, a fogyasztók és a gazdasági szereplők informálása, képzése. Ezeken belül konkrét hatáskörei közé tartoznak a következők:[13]

– 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;

[12] *Hargita Népe* , 2001. január 15., lásd: http://www.hhrf.org/hargitanepe/2001/jan/hn010111.htm
[13] Lásd: http://www.anpc.ro/anpcro/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=5&id=70&Itemid=42

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 10

– 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.

Ezek végrehajtására olyan igazgatóságai, osztályai vannak, mint az Uniós Csatlakozás, Stratégia, Társkapcsolatok és Nemzetközi Kapcsolatok igazgatósága[14], valamint az Audit osztály[15]. A gazdasági szereplők tanácsolásáért és felvilágosításáért olyan ügyosztályok felelnek, mint a Élelmiszeripari termékek szaktanácsadás ügyosztálya[16], a Nem élelmiszeripari termékek szaktanácsadás ügyosztálya[17] és a Szolgáltatások szaktanácsadásának ügyosztálya[18].

Az ANPC felállítását, teljes tevékenységét és információs programjait az Európai Unió erőteljesen támogatta. Csak erre a célra 2002-ben 2 millió eurót adott a PHARE-alapokból. Az EU korábban is támogatta PHARE-forrásokból a román fogyasztóvédelem kibontakozását, így 1997-ben ugyancsak 2 milliót kaptunk a területi jogharmonizáció elvégzésére, 1999-ben pedig félmillió 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, a honlap címe pedig: www.anpc.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”.[20]

[14] Ford. Cz. T., románul eredetiben: Direcția de Integrare Europeană, Strategii, Parteneriat, Relații Externe, lásd: http://www.anpc.ro/anpcro/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=5&id=63&Itemid=42
[15] Ford. Cz. T., románul eredetiben: *Compartiment audit*, lásd uo.
[16] Ford. Cz. T., románul eredetiben: *Serviciul consiliere tehnică produse alimentare*, lásd uo.
[17] Ford. Cz. T., románul eredetiben: *Serviciul consiliere tehnică produse nealimentare*, lásd uo.
[18] Ford. Cz. T., románul eredetiben: *Serviciul consiliere tehnică prestări servicii*, lásd uo.
[19] Conf. univ. dr. Ion Ioniță: *Integrarea României în Uniunea Europeană – acquis-ul comunitar, negocierile și Tratatul de aderare, impactul integrării.* Lumina Lex, Bucuresti, 2005, 129.
[20] *Szabadság* napilap, Kolozsvár, 2002. január 4., lásd: http://www.hhrf.org/szabadsag/archivum/2002/01/2jan-04t.htm

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 11

– nyilatkozta 2002-ben Neményi József, a román Versenytanács tagja. A fogyasztóvédelemnek Romániában alapvetően négy problémája van: 1. reaktív és nem proaktív, 2. nincs kialakulva az állampolgárokban a fogyasztóvédelmi kultúra, 3. a gazdasági szereplők még mindig nem tartják fontosnak a szabályok betartását, 4. a média szenzációhajhász hozzáállása.

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 honlapjára miért nincsenek feltéve az egyes szakmai területek részletes szabályrendszerei.

Egy jó példa erre a reaktív (lereagáljuk a problémát, büntetjük, de megelőzni nem próbáljuk) hozzáállásra az ANPC 2006. júniusi sajtótájékoztatója a romániai fodrászatoknál végzett ellenőrzésekről[21]. 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 egészségügyi, működési stb. engedélyeik sem voltak meg. De akik rendelkeztek is ilyennel, azok közül is sokaknak valószínűleg bármiféle ellenőrzés nélkül adhatták ki. Az akcióban ekkor ellenőrzött több mint 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 nagyméretű országos akció után a dolgok megváltoznak. De amikor májusban újra megismételték az ellenőrzéseket, a fogyasztóvédelmi szabályokat be nem tartók aránya alig 4%-ot csökkent, 91%-ról 89%-ra, tehát alig volt észlelhető 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 megfelelniük.

[21] Lásd *Atentie.info* 2006. júniusi cikkét: http://www.atentie.info/meniu/articol.php?idart=2205&idcat=4&head=8&general=3&PHPSESSID=d5ff6c21e958d9d57c9f278573466dc3

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 12

Azért reaktív nálunk a fogyasztóvédelem, mert elsősorban a kész problémákat állapítja meg, és nem fektet elég hangsúlyt ezek megelőzésére. Vagyis elsősorban 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 utánanézzen. 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 megyében[22]. 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 horoszkóp hibaszázaléka elég nagy, és nincs rá garancia, hogy minden úgy is fog történni. Megjegyzem, én azóta sem láttam ilyen feliratot.

Egy olyan országban, ahol a fogyasztóvédelem igen új dolognak számít (még akkor is,

[22] Lásd: transindex.ro, 2003. március 11.: http://szines.transindex.ro/?hir=3211

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 13

ha elméletileg már 15 éve törvényeik vannak ez ügyben – hol voltak eddig a hivatalok?), óriási hangsúlyt kellene fektetni a fogyasztók informálására. Az ANPC készít szórólapokat, tévé- és rádióreklámokat. Az utóbbi 3 évben, elsősorban EU-s forrásokból, nagyon sok információs anyag készült. A probléma ezen anyagok nagy részével (igaz, nem mindegyikkel), 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 pedig betévedünk, valószínűleg már bajban vagyunk!), akkor honnan juthatnánk egyáltalán el ezekhez a szórólapokhoz, információkhoz? Máshol nem igazán szórják őket. Az átlag állampolgár Romániában nem fog megkeresni egy törvényt, átnézni és odafigyelni rá. A szabályokról való jó és hatékony tájékoztatás a szakhatóság feladata lenne.

A szórólapok és a tévéreklámok nagyobb számban kellene szerepeljenek, konkrétabb információkat kellene tartalmazzanak, és ott kellene ezeket szórni, ahol igazán értékesek. Például kötelezni lehetne minden turisztikai szolgáltatót, hogy az irodájában legyen elérhető egy, az erre a témára vonatkozó és a fogyasztó jogait konkrétan felsoroló tájékoztató anyag. Ugyanezt el lehetne várni egy bevásárlóközponttól is: a bejáratnál legyenek anyagok arról, hogy minek kell megfelelnie 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 található, 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 image-ét, 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 az intézményi keret már több éve megvan. De a terepmunka hatékonysága minimális. Az ANPC-nek alig 800 alkalmazottja van országszerte. Ez a szám egy egyre nagyobb fontosságú területen

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 14

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, a 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 a cég inkább kifizeti 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 hivatkozva[23] 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 kielégítők, 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 barna kenyeret sok helyen színezőanyagokkal állítják elő. A vizsgálat után több helyen betiltották a színezett kenyér sütését.

Ilyen gazdasági környezetben és mentalitásban még sok időnek kell eltelnie, amíg egy gyártónak vagy szolgáltatónak a fogyasztó igényei és biztonsága fontosabb lesz 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 ugyanakkora vagy gyakran kisebb áron[24]. A fogyasztónak legtöbbször már adott az opció lehetősége, de arra is kell gondolni, hogy ha egy román szolgáltató vagy termelő

[23] *Népszabadság*, 2005. június 7., lásd: http://www.nol.hu/cikk/365137/
[24] Lásd: http://www.jurnalul.ro/articol_64664/albena_ne_fura_turistii___romanii_prefera_litoralul_bulgaresc_pentru_preturi_si_servicii.html

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 15

(egyébként saját tájékozatlansága vagy igénytelen mentalitása miatt) a tevékenységét beszünteti, az munkahelyek elvesztésével jár. Itt a kérdés az, hogy mennyire hibás maga a gazdasági szereplő, és mennyire hibás az állam, hogy nem kényszeríti igazán rá a minőség betartására, illetve nem tájékoztatja a legújabb követelményekről.

Végigtallózva az ANPC 2005-ös tevékenységi beszámolóját[25], 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 Brüsszelben, hogy törvényjavaslatokat írjon, és hogy saját infrastruktúráját fejlessze. Az a pár rendezvény, amit összehoztak, többnyire Bukarestben vagy Brüsszelben lett megszervezve, és ritka kivétellel szóltak konkrét szakágakról[26].

Ilyen hiánypótló rendezvényt Erdélyben, érdekes módon, a magyar Gazdasági és Közlekedési Minisztérium és a Romániai Magyar Demokrata Szövetség szervezett közösen. Ez „Az EU házhoz jön" kis- és középvállalkozásokat az uniós csatlakozásra felkészítő programsorozat volt. A GKM és az RMDSZ 2003. november 21-én Kolozsvárott, a sorozat nyitókonferenciáján írta alá azt az együttműködési nyilatkozatot, amely alapján 2003 és 2006 között Erdély több mint 40 helységében tartottak konferenciákat[27]. A konferenciák kiskereskedelem-fogyasztóvédelem szekcióiban a résztvevők helyenként szakmaspecifikus, 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 ro-

[25] Lásd: Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului – Raport de activitate 2005: http://www.anpc.ro/anpcro/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=16&id=157&Itemid=91

[26] Ilyen volt a Bukarestben megszervezett *Transpunerea în România a noii Directive privind Securitatea Generală a Produselor* (2005. március 11., Bukarest) és az *Efectele de piață ale sistemelor de supraveghere a produselor și 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 Comerț și Industrie a României – CCIR) volt.

[27] A rendezvényeken a résztvevők az EU fogyasztóvédelmi politikái 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

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 16

mán 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. A kisebb KFT-k 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 szenzációhajhász 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 címekkel, 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, olyant, amelyik például röviden összefoglalná a bizonyos szakágbeli termelők vagy szolgáltatók kötelezettségeit, vagy tájékoztatná a fogyasztót egy termék követelményeiről[28]. Ha a 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 akcióira[29].

A média, mint az állampolgárok legfontosabb információforrása, többet kellene foglalkozzon a fogyasztóvédelem kérdésével, gyakrabban, konkrétabban és részletesebben kellene informálnia a fogyasztókat jogaikról, lehetőségeikről, feladataikról. Ugyanez érvényes a gazdasági szereplők informálására is. Elsősorban a különböző szakágak saját szakmai folyóiratainak 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.

[28] Egy ilyen ritka példa volt a fentebb említett romániai higiéniaszolgáltató cégeknél végzett ANPC-ellenőrzéséről szóló beszámoló cikk, melynek végén bemutatják azt is, hogy milyen követelményeknek kell megfelelnie egy ilyen szolgáltatónak. Lásd: http://www.atentie.info/meniu/articol.php?idart=2205&idcat=4&head=8&general=3&PHPSESSID=d5ff6c21e958d9d57c9f278573466dc3

[29] Lásd: http://www.piedone.ro/

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 17

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

Az uniós fogyasztóvédelmi joganyagát Románia már átvette, ezek már belső törvények. Az EU-s csatlakozás remélhetőleg ezek szigorúbb betartását hozza magával. Várható előnyök[30]:

– A fogyasztóvédelem a 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 a fogyasztóvédelmi hatóságok ugyanolyan standardokat fognak ráerőszakolni, 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)[31].

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”[32]. Úgy legyen.

Az Európai Bizottság fogyasztóvédelmi célkitűzéseivel összhangban megíródott ANPC 2005–2008-as stratégiájának dokumentuma három fő célt tűz ki maga elé:

1. A fogyasztóvédelem egy magas szintjének az elérése.
2. A fogyasztóvédelmi jogszabályok konkrét és erőteljesebb alkalmazása.
3. Az informáló, nevelő és tanácsadó tevékenység megerősítése.

Következtetések

A romániai fogyasztóvédelem még amolyan „tinédzser” korában van. 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.

[30] Conf. univ. dr. Ion Ioniță: I. m. 129.
[31] Lásd: http://www.realitatea.net/index.php?stire=20924
[32] *Háromszék*, 2006. október 25., lásd: http://www.3szek.ro/nd.php?name=Oldal&id=36710

ujforum_60.qxp 1/19/2007 3:23 PM Page 18

Az, hogy a romániai fogyasztóvédelem milyen sebességgel fog átalakulni, megerősödni, 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 panasztételek, illetve a hatóságok állandó informálása a felbukkanó problémákról), a média segítségén (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.

Irodalomjegyzék

Könyvek, szakmunkák:

Juanita Goicovici: *Dreptul Consumației* – Sylabus. Editura Sfera Juridica, Cluj Napoca, 2006.

Horváth Zoltán: *Kézikönyv az Európai Unióról.* HVG–Orac, Budapest, 2005.

Conf. univ. dr. Ion Ioniță: *Integrarea României în Uniunea Europeană – acquis-ul comunitar, negocierile si Tratatul de aderare, impactul integrării.* Lumina Lex, Bucuresti, 2005.

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 Național 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