



IX. KHEOPS **Nemzetközi Tudományos Konferencia®**

„SZERVEZETEK ÉS VÁLLALATOK AKTUÁLIS KÉRDÉSEI”

- fiatal kutatók tudományos fóruma -

ELŐADÁSKÖTET

Mór, 2014. augusztus 26.

Hétkúti Wellness Hotel**
Hétkúti Lovaspark
MÓR**



Ezen előadást kötet cikkeihez kapcsolódó konferencia-előadások a

„**Szervezetek és vállalatok aktuális kérdései**”
címmel megrendezett

IX. KHEOPS Nemzetközi Tudományos Konferencián
hangzottak el 2014. augusztus 26-án.

Az előadást kötetet szerkesztette és lektorálta:
Prof. Dr. Svéhlik Csaba

ISBN 978-963-89779-2-2

Felelős kiadó:
KHEOPS Automobil-Kutató Intézet®
Prof. Dr. Svéhlik Csaba

Copyright© A kiadó és a tanulmánykötet szerzői

Minden jog fenntartva! A mű egészének, vagy bármely részének mechanikus, illetve elektronikus másolása, sokszorosítása, valamint információszolgáltató rendszerben történő tárolása és továbbítása csak a kiadó engedélyével megengedett.

Első kiadás, megjelent 2014. augusztusában
292 oldal terjedelemben

TARTALOMJEGYZÉK

PHDR. ANTALÍK IMRE (SELYE JÁNOS EGYETEM, RÉVKOMÁROM): DÉL-SZLOVÁKIA JÁRÁSAINAK DEMOGRÁFIAI HELYZETE ÉS TRENDJEI	5
KOVÁCS VILMOS (DEBRECENI EGYETEM): BESZÁLLÍTÓI KÖVETELMÉNYEK A SZERBIAI ÉLELMISZERLÁNCBAN.....	17
DR. POÓR JUDIT (PANNON EGYETEM, KESZTHELY) – DR. FEHÉR HELGA (PANNON EGYETEM, VESZPRÉM): KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK A NÖVEKVŐ KÍNAI ÉLELMISZERKERESLETRŐL	24
PHDR. SZABÓ INGRID (SELYE JÁNOS EGYETEM, RÉVKOMÁROM): A NOKIA HATÁRON ÁTNYÚLÓ HATÁSAI.....	30
BERECK ÁDÁM (MISKOLCI EGYETEM): FELDOLGOZÓIPARI BERUHÁZÁSOK EURÓPÁBAN ÉS MAGYARORSZÁGON	45
TARRÓ ADRIENN (NYUGAT-MAGYARORSZÁGI EGYETEM, SOPRON): A KÜLFÖLDI MŰKÖDŐTŐKE BEFEKTETÉSEK ALAKULÁSA AZ ÁZSIAI FEJLŐDŐ ORSZÁGOKBAN	53
KASZÁS NIKOLETTA – DR. PÉTER ERZSÉBET (PANNON EGYETEM, NAGYKANIZSAI KAMPUSZ): A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PROJEKTEK SIKERÉNEK SZERVEZETI ÉS HUMÁN TÉNYEZŐI.....	58
DEMÉNY ANITA (MISKOLCI EGYETEM): JELENTENI VAGY NEM JELENTENI? KVANTITATÍV ELEMZÉS A VISEGRÁDI ORSZÁGOK FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉSEIRE VONATKOZÓAN – MAGYARORSZÁG ELŐNYBEN?	72
MÁTÉ TÜNDE (SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM, GYŐR): ÖNKÉNTESSEG A NEMZETKÖZI SPORTRENDEZVÉNYEKEN, ÉS MUNKÁJUK GAZDASÁGI HATÁSAI.....	80
DR. PÉTER ERZSÉBET – KASZÁS NIKOLETTA (PANNON EGYETEM, NAGYKANIZSAI KAMPUSZ): AZ EMBER, MINT ÉRTÉK A SZERVEZETI KULTÚRÁBAN	89
DR. BERÉNYI LÁSZLÓ – LIGETVÁRI ÉVA (MISKOLCI EGYETEM, MISKOLC): PROJEKT - MINŐSÉG - MENEDZSMENT	99
LIGETVÁRI ÉVA – DR. BERÉNYI LÁSZLÓ (MISKOLCI EGYETEM, MISKOLC): PROJEKTEK DOKUMENTÁLÁSA	108
BERKESNÉ RODEK NÓRA (PANNON EGYETEM, NAGYKANIZSAI KAMPUSZ): VEZETŐI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS ÉS A CSR LEHETŐSÉGEI.....	119
MARCINIAK RÓBERT (MISKOLCI EGYETEM): EGY SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT MEGSZERVEZÉSÉNEK ALTERNATÍVÁI	129
DR. TOKÁR-SZADAI ÁGNES (MISKOLCI EGYETEM): AZ IGÉNYBEVETT TANÁCSADÁSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS TAPASZTALATOK VÁLTOZÁSA 2001 ÉS 2012 KÖZÖTT	139
TAKÁCS ANDREA (SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM, GYŐR): VÁLTOZÁSMENEDZSMENT, „...AVAGY DUÁLIS KÉPZÉS AZ OKTATÁSBAN...”	147
KUCSMA DANIELLA (MISKOLCI EGYETEM): DIPLOMÁSAN A MUNKAERŐPIACON	158
KUCSMA DANIELLA (UNIVERSITY OF MISKOLC): THE IMPACTS OF DEGREE ON THE LABOUR MARKET.....	166
PÉTERVÁRI ZSÓFIA (NYUGAT-MAGYARORSZÁGI EGYETEM, SOPRON): AZ EGYKULCSOS SZEMÉLYI JÖVEDELEMADÓ HATÁSA A GAZDASÁGI JELENSÉGEKRE KELET-KÖZÉP EURÓPÁBAN	173
SZŰCSNÉ MARKOVICS KLÁRA (MISKOLCI EGYETEM): A BERUHÁZÁSI PROJEKTEK RANGSOROLÁSÁRA ALKALMAZOTT MÓDSZEREK A HAZAI FELDOLGOZÓIPARBAN	184
DR. SZEMERE BRIGITTA (DUNAÚJVÁROSI FŐISKOLA): ADATKEZELÉS ÉS ADATVÉDELEM A MUNKAHELYEN, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A MUNKAHELYI KAMERÁS MEGFIGYELŐ RENDSZERRE	190

KÁDÁR HORVÁTH, ÁGNES (UNIVERSITY OF MISKOLC): THE INCREASING IMPORTANCE OF ENERGY MANAGEMENT IN CORPORATE RESOURCE MANAGEMENT – PARTICULARLY WITH REGARD TO ENERGY-INTENSIVE INDUSTRIES	204
ZUTI BENCE (SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM): MODERN-DAY UNIVERSITIES AND REGIONAL DEVELOPMENT	221
SZEMÁN ÁDÁM (UNIVERSITY OF MISKOLC): GAS SUPPLY OF THE EAST-CENTRAL EUROPE FROM THE POINT OF VIEW OF THE QUALITY MANAGEMENT	229
BÁNHÉGYESI LAJOS (MISKOLCI EGYETEM): EGÉSZSÉGÜGYI RENDSZEREK KÜLFÖLDI ÉS HAZAI MINŐSÉGÉNEK FEJLŐDÉSE.....	236
CSISZÁR CSILLA MARGIT (MISKOLCI EGYETEM): A FOGYASZTÓVÉDELEM RENDSZERTANI MEGKÖZELÍTÉSE NEMZETKÖZI KITEKINTÉSSEL	244
KOVÁCS SÁRKÁNY HAJNALKA (DEBRECENI EGYETEM): RENDSZERTANÚSÍTÁS A TANÚSÍTÁST VÉGZŐ SZERVEZET SZEMSZÖGÉBŐL.....	258
KOVÁCS ELŐD PÉTER (SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM, GYŐR): NYUGAT-DUNÁNTÚLI MIKROVÁLLALKOZÁSOK A „KOMBINÁLT MIKROHITEL” PÁLYÁZATI KONSTRUKCIÓ VONZÁSÁBAN.....	267
SZOLNOKI BERNADETT (MISKOLCI EGYETEM): A SZERVEZETI SIKER ÚJ ELEME, AZ EGÉSZSÉGMENEDZSMENT	274
SVÉHLIK CSABA (KHEOPS AUTOMOBIL-KUTATÓ INTÉZET, BÉCS): A NEMZETKÖZI AUTÓIPAR JÖVŐKÉPÉNEK NÉHÁNY FONTOSABB ELEME	281

CSISZÁR CSILLA MARGIT (Miskolci Egyetem): A fogyasztóvédelem rendszertani megközelítése nemzetközi kitekintéssel

1. Bevezetés

A fogyasztóvédelem több tudományterületet és tudományágot érintő, szerteágazó szabályozási- és tevékenységi feladatot magába foglaló gazdaságpolitikai terület. A szakemberek alapvetően három társadalomtudományi területhez, az állam- és jogtudományhoz, a közgazdaságtudományhoz és a szociológia tudományhoz sorolják. A téma sokrétű és számtalan oldalról vizsgálható, átfogó elemzése éppen a komplexitása miatt nehézkes. A témához kapcsolódó publikációkkal leggyakrabban állam- és jogtudományi, ezt követően szociológiai és legritkábban közgazdaságtudományi területhez kötődően találkozhatunk. Jelen tanulmány a fogyasztóvédelmet és annak egyes részeit rendszerként közelíti meg, abból a sajátosságából kiindulva, hogy csak akkor beszélhetünk hatékonyan működő fogyasztóvédelemről, ha az egyes részei (tevékenységei) egymással összhangban, egymásra hatást gyakorolva, egységben tudnak működni. Feltételezésem szerint, a fogyasztóvédelem rendszertani vizsgálatának egyik módja tevékenységeinek a strukturálása, melynek kapcsán a következő feltételezésre alapozva végeztem el kutatásomat. Megítélésem szerint a fogyasztóvédelem tevékenységein keresztül vizsgálható rendszerként. A tevékenységek szabályozási és végrehajtási területekre osztva tovább rendszerezhetőek és általuk a fogyasztóvédelem szerteágazó, bonyolult rendszere önállóan is elemezhető rész- és alrendszerekre bonthatók.

2. A rendszer fogalomköre

A **rendszer** fogalma alatt (Sári, 2004, p. 107) szerint a hazai szakirodalom leggyakrabban Tóth Imre Zoltán definícióját használja, mely az ő idézetében: „*Rendszeren elemek kölcsönös kapcsolatban álló együttesét értjük, amely meghatározott körülmények között, mint egész tud szerepelni (akár a valóságban, akár az ember fogalmi tevékenységében)*”. (V.N.Szadovszkij, 1974) könyvében a fogalom tipológiai kutatása során összegyűjtötte a külföldi irodalomban legelterjedtebb, mintegy negyven értelmezést, melyből az előző fogalmazáshoz hasonlót emelném ki. Blumenfeld szerint: „*Rendszeren a világból bármilyen módon elkülönített, valós vagy elképzelt elemek együttese értendő. Ez az együttes akkor rendszer, ha: (1) adottak az elemek között fennálló összefüggések; (2) önmagában mindegyik elem oszthatatlannak minősül; (3) a rendszer a rendszeren kívüli világgal, mint egész lép kölcsönhatásba; (4) időben lejátszódó evolúció folyamán az együttes akkor minősül egyetlen rendszernek, ha elemei között a különböző időpillanatokban egyértelmű hozzárendelés hozható létre. Az időbeli rendezettség nem kötelező ismérv, eltérés esetén is lehet egyetlen rendszerről beszélni, s a rendszeren belül alrendszereket megkülönböztetni*” idézi (V.N.Szadovszkij, 1974, p. 100). A fogyasztóvédelmi rendszerhez még közelebb áll a Westsik általi megfogalmazás, mely szerint: „*a rendszer olyan különféle tulajdonságú elemek (összetevők) meghatározott módon rendezett halmaza, amelyek egymással jól definiálható relációkkal kapcsolódnak és ezáltal az egészre kiterjedő olyan egységet alkotnak, amely egység az adott célok elérését, az azokhoz szükséges funkciók elvégzését biztosítja a környezetéhez is illesztve, integrált egészként*”, idézi (Zvikli, 2009, p. 6).

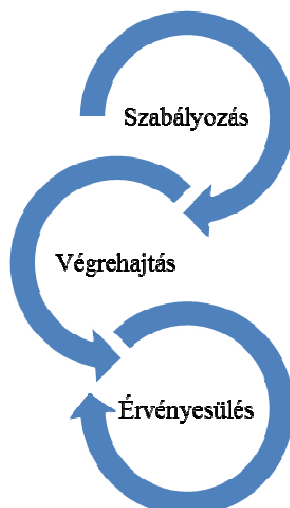
A rendszerelemzés elengedhetetlen kiindulási feltétele a célkitűzések meghatározása. A **fogyasztóvédelmi rendszer, mint tevékenység általános célkitűzése: a fogyasztók hatékony védelmének elérése, a szabályok érvényesülése**, mely közös cél egyben alapja is a rendszer részeinek egy egészé, egységgé alakulásában. A bonyolult rendszereknél, mint a

fogyasztóvédelem is, általában a célok különböző szinteken érvényesülő hierarchiája figyelhető meg. Ez a hierarchia a rendszeren belüli részek, elemek esetén is megfigyelhető. A fogyasztóvédelmi rendszer kiépítése bármelyik országot is vizsgáljuk számos eltérő sajátosságot mutat. Jelen kutatás célkitűzése a rendszer részeinek, alrendszereink és rendszerelemeinek meghatározása a tevékenységei által és a közöttük lévő összefüggések feltárása. Az **elem** a rendszer olyan legkisebb összetevője, amelyet tovább felosztani nem lehetséges, vagy nem érdemes. Csak akkor alkotnak rendszert, ha egymással kapcsolatban, kölcsönhatásban vannak. A rendszerelemzés során elsődleges célom a rendszerelemek működésének a leírása és a teljes egység minél mélyebbre ható felbontása. Ennek során elsőként lényegében az egymást tartalmazó részek szintjeit, azaz a rendszer hierarchiáját határozom meg. A rendszernél alacsonyabb szint a **részrendszer**, mely a vizsgált rendszer, olyan egymással kapcsolatban álló, egymástól elhatárolható elemekből álló része, amely a vizsgálati cél szempontjából relatíve önálló egészet alkot. **Alrendszer** fogalmán a rendszer olyan részrendszerét értjük, amely meghatározott funkciók ellátására szolgáló elemeket foglal magába (Zvikli, 2009). A fogyasztóvédelem rendszerében a szabályozás és a végrehajtás önállóan is működő részrendszerként kezeltem, melyek további alrendszerekkel rendelkeznek.

A **részrendszerek célkitűzései** igazodnak a teljes rendszerhez, mely szerint a fogyasztóvédelmi szabályozás célja a *forgalmazók, szolgáltatók, valamint a fogyasztók közötti egyensúlykülönbség kiegyenlítése, a fogyasztói jogok érvényesítésének elősegítése* (NFH, 2014), míg a végrehajtás célja a *fogyasztóvédelmi szabályozás hatékony és eredményes érvényre juttatása*. Ezen célok többféle funkciót is kijelölnek, melyek ellátását szolgáló tevékenységek képezik a fogyasztóvédelem alrendszereit. A tanulmány során a rendszerszemléletű megközelítést és az összefüggésekben történő vizsgálat módszertanait alkalmaztam. Ahogy (Sári, 2004) is leírja a rendszerek megismerésének végső célja a társadalom egyre bonyolultabb szükségleteinek megoldása, így a rendszerszemlélet által én is azt kívánom elérni, hogy segítsen a megértést és a problémák megoldását e bonyolult rendszer esetében. Ennek megvalósításához alkalmazom a modell módszert, folyamatábrák, logikai kapcsolati ábrák használatát.

3. A fogyasztóvédelem tevékenységi szerkezete

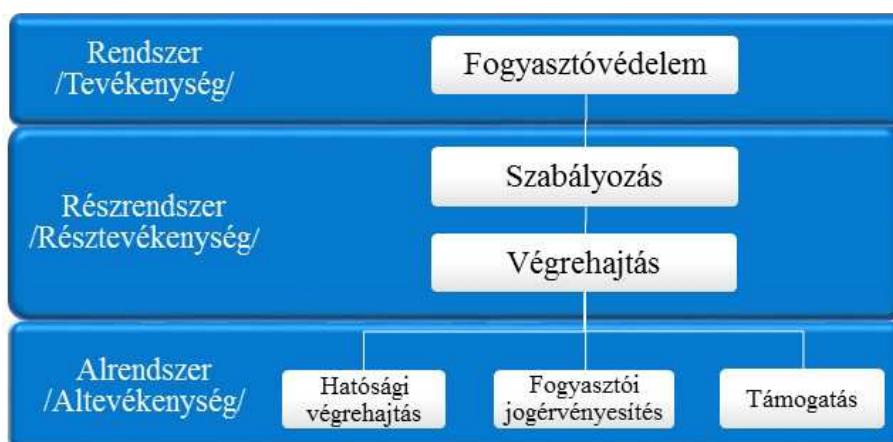
A fogyasztóvédelmet, tevékenységek sorozataként, egyfajta folyamatként rendszerbe foglalva vizsgálom, melyben a rendszer elemei egymással szoros kölcsönhatásban állnak. A folyamatrendszer első szintjét a szabályozás képezi, erre épül a végrehajtás és ennek eredménye, az érvényesülés mely tulajdonképpen a végrehajtás visszacsatolása. (1. ábra).



1. ábra: A fogyasztóvédelmi tevékenység folyamata

Jelen kutatás elsősorban a végrehajtásra irányul, mivel a fogyasztó közvetlenül ezt érzékeli, és a fogyasztóvédelem szóhasználat alatt is ezt érti. A

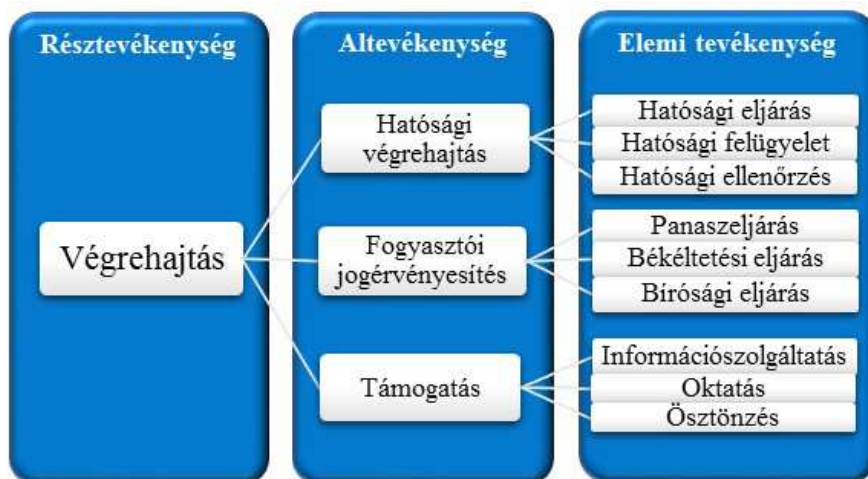
2. ábra a fogyasztóvédelem rendszertani modelljét mutatja az egyes részek közötti kapcsolatok függvényében. Az ábrázolt két részrendszer között hierarchikus a viszony, azaz a szabályozás magasabb szinten található, mint a végrehajtás. A **fogyasztóvédelmi szabályozás részrendszer**, mely önmagában a fogyasztóvédelem egyfajta tág értelmezéseként is felfogható. Ide értendő *mindazon szabályok összessége, amelyek a fogyasztókat közvetve, vagy közvetlenül védik*. A fogyasztóvédelmi szabályozás alapvetően a fogyasztói alapjogok biztosításához szükséges azon kereteket tartalmazza, amelyek meghatározzák a rendszer működését, kiépítését. Folyamatában vizsgálva a szabályozási részrendszert követi a **végrehajtási részrendszer**, azaz a szabályok gyakorlatba való átültetése. Ide sorolom *mindazon elemek összességét, amelyek révén megvalósul a szabályok betartása és betartatása*. A végrehajtás három főbb altevékenységre bontható: (1) hatósági végrehajtás, (2) fogyasztói jogérvényesítés és (3) a fogyasztóvédelem érvényesülésének támogatása.



2. ábra: A fogyasztóvédelmi rendszer modellje

3.1 A fogyasztóvédelem végrehajtó tevékenységei

A 3. ábra a végrehajtás tevékenységi struktúráját mutatja. A **hatósági végrehajtás** azon tevékenységeket foglalja magába, melyet a szabályozási részrendszer jellemzően az állami, azaz a közigazgatási hatóságok körébe utalja, és azt a fogyasztóvédelemhez kötődő eljárásaik keretében végezzék. A végrehajtás másik alrendszere a **fogyasztói jogérvényesítés**, vagyis az a folyamat, mely során a fogyasztók az őket ért sérelmeiket orvosolni tudják, melyhez szintén számos tevékenység és intézmény köthető. A harmadik alrendszer a **támogatás**, mely azokat a tevékenységeket foglalja magába, amelyek segítik a végrehajtást, a rendszer működését, serkentik az érvényesülést.



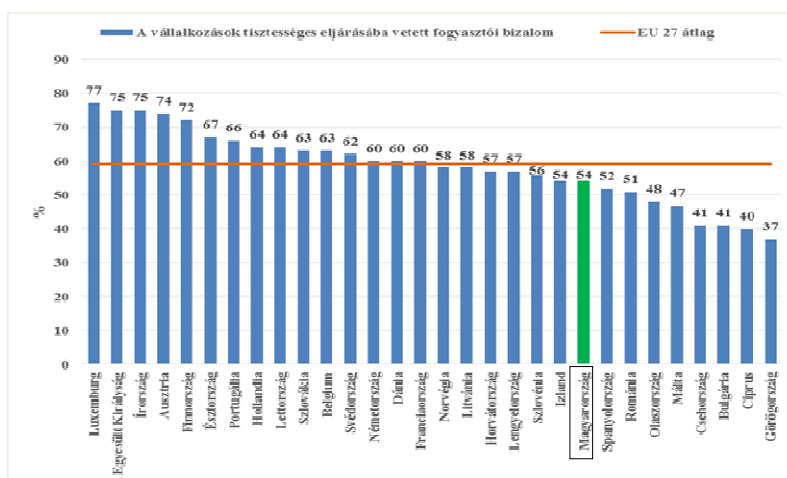
3. ábra: A végrehajtás tevékenységi struktúrája

3.1.1 Hatósági végrehajtás

Szűk értelemben **hatóságok** azok a közigazgatási szervek, amelyek közhatalommal rendelkeznek, jogszabályt alkothatnak, egyedi döntéseket bocsáthatnak ki, melyeknek állami kényszerrel érvényt is szerezhetnek hatásköri, illetékességi kereteik között (Berényi, 1997). Megjegyzendő, hogy a végrehajtás a közigazgatási jogban külön kategóriát képez. Jelentése nem ugyanazt takarja, mint a munkámban meghatározott **végrehajtás**, mely alatt a fogyasztóvédelemben kitűzött célok elérését, feladatok megvalósítását, annak eszközeinek kiválasztását, alkalmazását értem, míg a jogban a végrehajtás inkább kényszeralkalmazást jelent, amely akkor lép fel, ha az alany nem fogadja el, vagy nem teljesíti a meghozott közigazgatási döntést (Lőrinc, 2010).

A hatóságok tevékenységeinek keretrendszere a **hatósági eljárás**, mely Kalas és szerzőtársai munkája alapján a közigazgatási szervek hatósági jogalkalmazói cselekvéseinek kibocsátási rendjét jelenti, és három szakasza lehetséges. Első az alapeljárás (elsőfokú eljárás), amikor az ügyfél kérelmére, vagy hivatalból indul meg az eljárás. Második a jogorvoslati eljárás, mely csak abban az esetben van, ha az adott ügyben fellebbezésre, bírósági felülvizsgálatra, újrafelvételi eljárásra, vagy Alkotmánybíróság alapján indított eljárásra kerül sor. Harmadik a végrehajtási eljárás, mely szintén csak olyan esetben fordul elő, ha a kiszabott kötelezettséget nem teljesítették. Az eljárások jellegzetes hatósági tevékenysége a **jogalkalmazás**, mely során az adott szerv valamilyen egyedi döntést hoz, ami lehet jogot megállapító, például engedélyezés, jogvitát eldöntő, kötelezettséget megállapító például anyagai jellegű bírságok, úgy mint fogyasztóvédelmi bírság, hibák megszüntetésére való kötelezés, fogyasztók tájékoztatásának előírása, az áru megsemmisítésének elrendelése,

vagy szankciót megállapító döntések például tiltások, használatból kivonások, helyszíni bírságok. A hatósági jogalkalmazás speciális fajtája a **hatósági intézkedés**, mely *közvetlenül realizál jogot vagy kötelezettséget és rendszerint szóbeli rendelkezést és azonnali végrehajtást jelent*. Ide tartozik például egy ellenőrzés során az üzlet azonnali bezárása, vagy a tevékenység folytatásának megtiltása. A hatósági jogalkalmazás végső célja valamilyen hatósági döntés meghozása, mely törvény szerint lehet határozat hozás, az eljárás során felmerült minden más kérdésben pedig végzés kibocsátás.¹⁶ A **határozat** az „*eljáró szerv akaratának kifejezésére szolgáló érdemi döntés*” megjelenített formája (Kalas, et al., 2012, p. 110). A hatósági jogalkalmazás tevékenységeinek megfelelően a határozatok szintén lehetnek jogot biztosító, kötelezettséget megállapító, jogvitát eldöntő és szankciót alkalmazó határozatok. **Végzés** kibocsátására akkor kerül sor, ha az eljárást megszüntetik, felfüggesztik, vagy eljárási bírságot szabnak ki. A határozat, valamint az eljárást megszüntető végzés ügyintézési határideje fogyasztói kérelem esetén a beérkezéstől számított 21 nap. A hatósági tevékenységek másik csoportja a működéshez kapcsolódó hierarchián kívülre irányuló cselekvések, úgy mint hatósági felügyelet, hatósági ellenőrzés. A **felügyelet** az



4. ábra: A tisztességes vállalkozói magatartás lakossági megítélése

Forrás: (Flash Eurobarometer 358, 2013),

ellenőrzést és annak eredményeként alkalmazható jogi és nem jogi eszközöket foglalja magába, nagyobb beavatkozással bír, mint az ellenőrzés, viszont kisebb, mint az irányítás. A felügyeleti tevékenységnek alapvetően két része van, egyrészt felügyeleti ellenőrzés¹⁷, másrészt az ellenőrzés eredményeként alkalmazható jogkörök. A hatósági felügyelet tartalmát az egyes ágazati jogszabályok határozzák meg, funkciója, hogy biztosítsa a szabályok érvényesülésének ellenőrzését, a szabálysértések megelőzését, megszüntetését, valamint szankcionálását. Önálló, elhatárolható típusa a **piacfelügyelet**, mely „a hatóságok által annak biztosítása érdekében végzett tevékenység és hozott intézkedések, hogy a termékek megfeleljenek a vonatkozó közösségi harmonizációs jogszabályokban megállapított követelményeknek, illetve hogy ne jelentsenek veszélyt az egészség, a biztonság vagy közérdek bármilyen más elemének szempontjából”.¹⁸ A **hatósági felügyelet** a jogérvényesítésnek az a formája, melynek keretében az adott szerv ellenőrzési jogkörével figyelemmel kíséri az

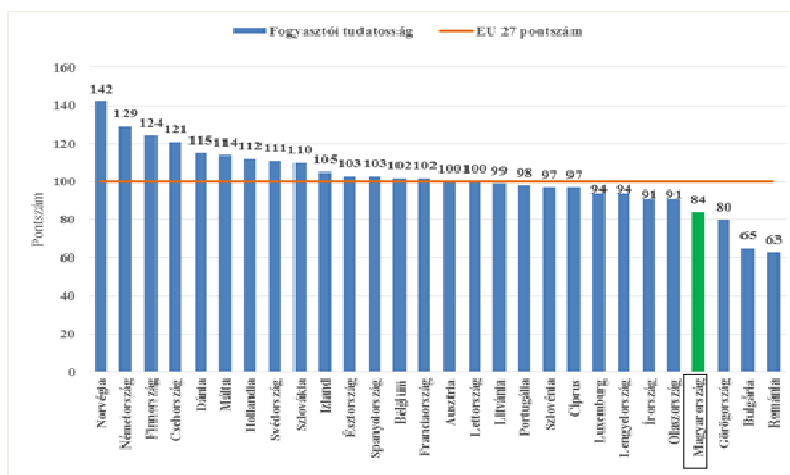
¹⁶ 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól 73.§ 1. bekezdés

¹⁷ Főbb típusai: piacfelügyeleti ellenőrzés, versenyfelügyeleti ellenőrzés, reklámfelügyeleti ellenőrzés, élelmiszerellátási ellenőrzés.

¹⁸ 765/2008/EK Rendelet 2. cikk 17. pont

önkéntes jogkövetéssel érvényesülő szabályokat és hatósági döntések teljesítését. (Fábián, 2013, p. 138) A fogyasztóvédelemben az önkéntes jogkövetés különösen meghatározó tényező, melynek megítélését szemlélteti a 4. ábra. Az értékek azon lakosság százalékos arányát mutatják, akik bíznak abban, hogy a kereskedők/szolgáltatók tiszteletben tartják a jogaikat. Magyarországon az látható, hogy a fogyasztók nem érzékelik a vállalkozások önkéntes jogkövetését. A felmérés szerint a hazai lakosság valamivel több, mint 50%-a bízik a vállalkozásokban, mellyel a nemzetközi rangsorban a 30 európai ország közül mindössze 8-at előz meg.

Az önkéntes jogkövetés megítéléséhez a vállalkozások mellett a fogyasztói magatartás vizsgálata is iránymutató, melyet az 5. ábra jelez. Ezeket a pontszámokat Nardo és szerzőtársai a fogyasztók pozíciójának erősítése kapcsán végzett uniós felmérés (Special Eurobarometer 342, 2011) alapján állapították meg több kérdés összesítése és súlyozása alapján. Az eredményeiket rangsorolva látható, hogy Magyarország a vizsgált országok közül csak Görögországot, Bulgáriát és Romániát előzi meg. Ezt támasztja alá az a tény is, hogy a hazai fogyasztók elsősorban a hatóságoktól várják a jogaik érvényesítését, ebből adódóan nem véletlen, hogy a felügyeleti, ellenőrzési tevékenységeknek hazánkban ilyen jelentős súlya van.



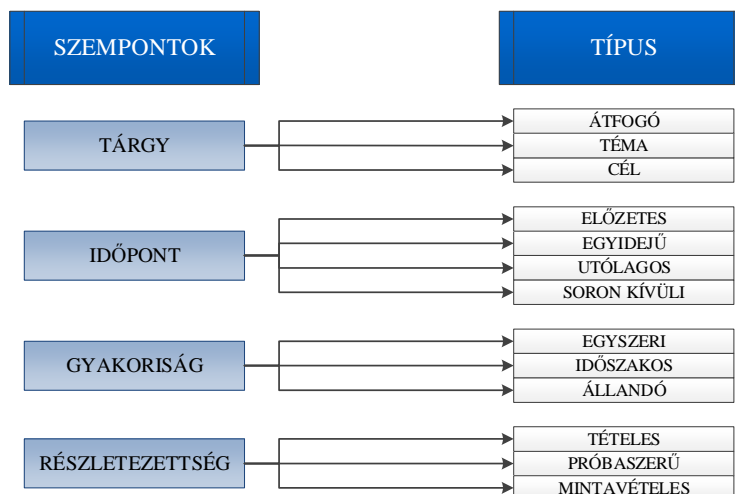
5. ábra: A fogyasztói tudatosság mérőszáma

Forrás: (Nardo, et al., 2011, p. 61)

Az ellenőrzés tevékenységi körnél kizárólagosan a külső ellenőrzésre fókuszálok, azaz adott hatóság olyan állampolgárt, vagy szervezetet ellenőriz, mellyel nem áll hierarchikus viszonyban. Az ellenőrzés „minden formája a megismert, feltárt tényeknek valamilyen követelményekhez történő hasonlítására és ezek alapján a megállapított tények értékelésére, a követelményektől való eltérések okainak feltárására irányuló tevékenység,” (Vörös, 2002, p. 27) *funkciója a biztonság növelése* (Vigvári, 2002). A jogi szaknyelvben a külső ellenőrzést **hatósági ellenőrzésnek nevezik**, ahol „a hatóság hatásköri keretei között ellenőrzi a jogszabályban foglalt rendelkezések betartását, valamint a végrehajtható döntésben foglaltak teljesítését”.¹⁹ A hatósági ellenőrzés sajátossága, hogy jogszabálytól függően az ellenőrzés eltérő lefolyású lehet, és rendszerint államigazgatási szervezetek végzik. Az ellenőrzésnek számtalan csoportosítási lehetőségével találkozhatunk a szakirodalomban, melyek közül elsősorban (Bodnár, 2001) és (Vörös, 2002) munkáira támaszkodom. A sokféle csoportosítás közül a fogyasztóvédelmi rendszerhez igazodva a következő szempontok szerint történik a bontás: tárgy, időpont, gyakoriság és részletezettség (6. ábra).

¹⁹ 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól 88.§

Az ellenőrzés **tárgya szerint** beszélhetünk átfogó-, téma-, cél- és utóellenőrzésről. Az **átfogó ellenőrzés** teljes körűen és összefüggéseiben vizsgálja és értékeli az adott ellenőrzés hatáskörébe tartozó terület, szervezet és tevékenység egészét, melyre példa lehet a gazdasági reklámtevékenység, vagy egyes közszolgáltatások átfogó ellenőrzése. A **téma ellenőrzés** azonos területekre vonatkozó vizsgálatokat jelent, melyekből általános következtetések vonhatóak le. Példa rá a főszezonban végzett idegenforgalmi vizsgálatok. Ide sorolhatóak lennének a jogszabályhoz kapcsolódás szerinti ellenőrzési formák is, azonban a fogyasztóvédelemben olyan sokszor fordulnak elő, hogy célszerűnek láttam azokat kiemelni és egy külön szempont szerint megbontani. A **céllenőrzés** rendszerint egy konkrét egyedi témának, eseménynek a vizsgálata egyetlen szervezeti egységnél vagy szervezetnél. Példa lehet rá, ha egy fogyasztói panaszt vizsgálnak ki egy adott szervezetnél (Vörös, 2002). Az ellenőrzés **időpontja szerint** az **előzetes ellenőrzés** egy tevékenység, esemény, folyamat megkezdését előzi meg és a várható hatásokat méri a lehetséges hibák elkerülése, megelőzése végett. Az **egyidejű ellenőrzés** a munkafolyamattal egy időben zajlik és a hibák korrekciójára ad lehetőséget. A fogyasztóvédelemben az ellenőrzések többsége **utólagos ellenőrzés** formájában történik. Valamely előzetesen már végrehajtott ellenőrzéshez kapcsolódó intézkedések teljesítését vizsgálja (Bodnár, 2001). A fogyasztóvédelemben még előfordul **oron kívüli ellenőrzés** is, amely valamilyen előre nem tervezett eseményt vizsgál.



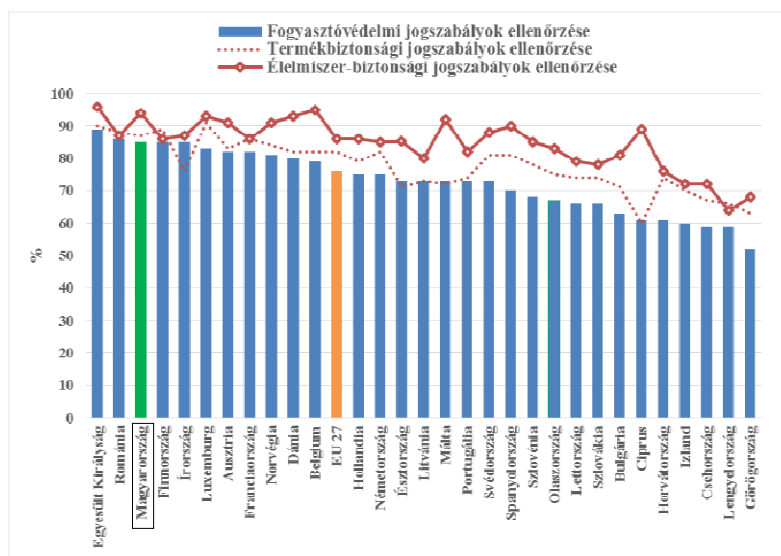
6. ábra: Az ellenőrzés csoportosítása

Forrás: (Bodnár, 2001) és (Vörös, 2002)

Az ellenőrzés **gyakorisága szerint** lehet **egyszeri (esetenkénti) ellenőrzés**, valamely konkrét ügyben alkalmasszerűen folytatott, általában nem ismétlődő ellenőrzés. Az **időszakos ellenőrzés** rendszeresen ismétlődő azonos, vagy hasonló feladat végrehajtásával foglalkozó vizsgálat. Ilyen például húsvétkor a sonkák ellenőrzése, vagy karácsonykor a fényfüzerek vizsgálata. Az **állandó (folyamatos) ellenőrzés** egyes tevékenységek, folyamatok megszakítás nélküli ellenőrzését jelenti (Vörös, 2002). Az ellenőrzés **részletezettsége szerint** lehet tételes, próbaszerű, vagy mintavételes. A **tételes (teljes körű) ellenőrzés** során a vizsgált tevékenységhez kapcsolódó minden egyes tárgy számbavételre kerül. Például a tevékenység jogszerűségének vizsgálata, vagy a fogyasztók kötelező tájékoztatásának vizsgálata, ahol ellenőrzik az üzletfeliratot, az értékesítési formát, a nyitvatartási időt, az ártájékoztatást, a címkézést, a Vásárlók könyvét, a felügyeleti szervek

feltüntetését és így tovább. A **próbaszerű (szűrőpróbaszerű) ellenőrzés** során az áru, tevékenység egy részét vizsgálják ad hoc jelleggel. A fogyasztóvédelmi rendszerben ezt előszeretettel alkalmazzák, lásd próbavásárlás végzése. A **mintavételes ellenőrzés** alkalmával az adott áruból mintát vesznek, és azt vizsgálják meg tételesen, például élelmiszerek esetében az összetevőket (Vörös, 2002).

A hatósági ellenőrzéshez kötődő megítéléseket mutatja a 7. ábra nemzetközi összehasonlításban. A diagram azon megkérdezett vállalkozások arányát mutatja, 400-as mintából, amelyek szerint országukban a hatóságok aktívan ellenőrzik és biztosítják az adott jogszabályoknak való megfelelést. A Magyarországon megkérdezett vállalkozók szerint hazánkban aktív ellenőrzés folyik, hiszen az európai országok rangsorában a 3. helyen szerepel a fogyasztóvédelmi- és az élelmiszerbiztonsági, míg 5. helyen szerepel a termékbiztonsági jogszabályok ellenőrzésének megítélése.



7. ábra: Hatósági ellenőrzések vállalkozói megítélése, 2012

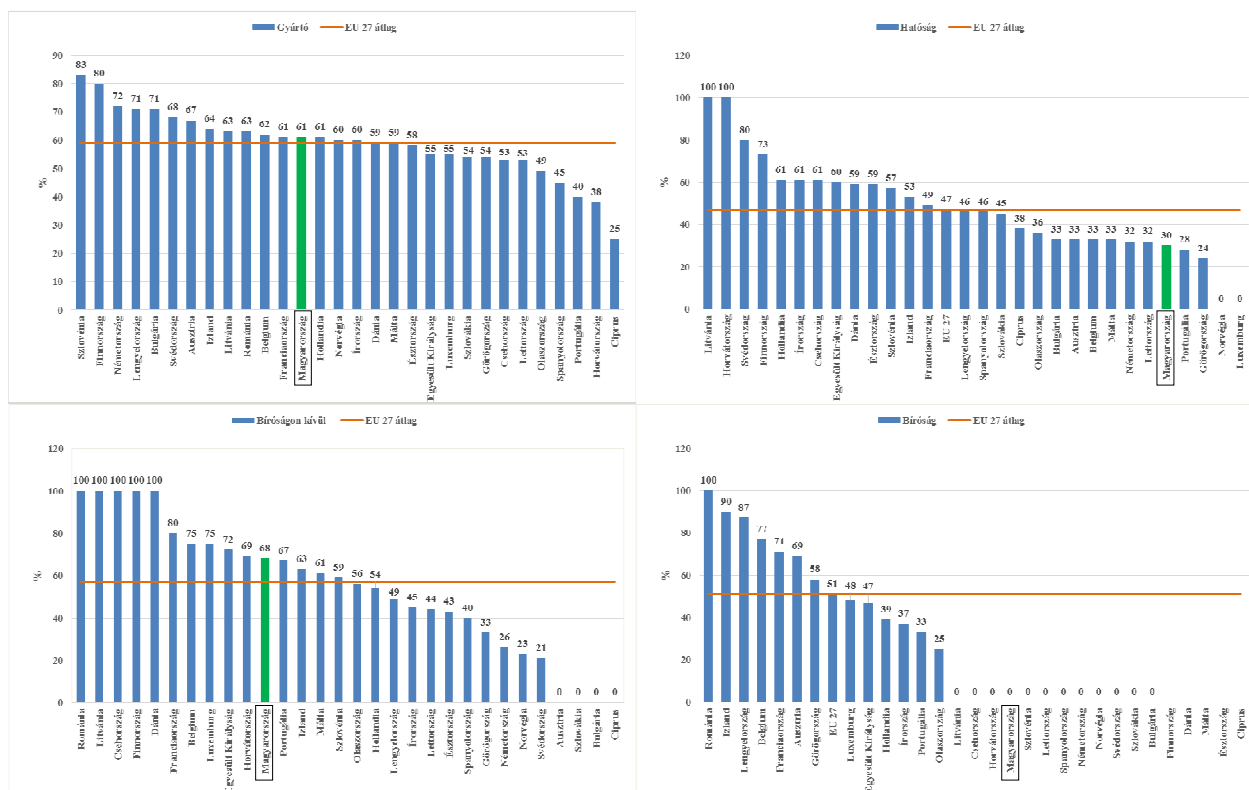
Forrás: (Flash Eurobarometer 359, 2013)

3.1.2 Fogyasztói jogérvényesítés

A fogyasztóvédelmi szabályok érvényesülését biztosító másik végrehajtó alrendszer, a fogyasztói jogok érvényesítéséhez kapcsolódik. A fogyasztóvédelemben olyan esetekben fordul ez elő, ha valamilyen oknál fogva sérül a fogyasztó joga, ezért nevezik ezt fogyasztói jogérvényesítésnek. Részben hatósági tevékenységek is kapcsolódnak ide, mivel a **jogérvényesítés** „a közigazgatási szerveknek az a tevékenysége, amellyel elősegítik, hogy a jogszabályok a valóságban gyakorolják a társadalomra azt a hatást, amiért kibocsátották őket” (Pati & Varga, 2010, p. 161).

A jogérvényesítés önmagában tág fogalom, ide kapcsolódik a termelők, a fogyasztók jogérvényesítése. Fogyasztóvédelmi szempontból értelemszerűen az utóbbit vizsgálom, melynek elemét (Bodnár, 2001) alapján három csoportba sorolva vizsgálom: (1) panasz eljárás, (2) békéltetési eljárás, (3) bírósági eljárás. Időrendben a panasz eljárás a jogérvényesítés elsődleges módja. Ha az nem vezet megfelelő eredményhez, a fogyasztó a továbbiakban választhat a békéltetési-, vagy a bírósági eljárás között.

A **panaszeljárás** azt jelenti, hogy a fogyasztó megpróbálja az érdekeit érvényesíteni először az érintett vállalkozásnál, (köz)szolgáltatónál, vagy fogyasztóvédelmi szervezeteknél. Az eljárás egyik tevékenysége a **panaszkezelés**, mely vállalkozás esetén történhet szóban, vagy a Vásárlók könyvébe írásbeli bejegyzésként. A fogyasztóvédelmi szempontból fontosabb (köz)szolgáltatói (közüzemi, pénzügyi, biztosítási, távközlési) területeken működő szervezetek esetében a panaszkezelés (kötelezően működtetett) **ügyfélszolgálat** útján történik, mely „a fogyasztói bejelentések intézésére, a fogyasztók tájékoztatására, a panaszok kivizsgálására és orvoslására” szolgál (Boldizs, 1998, p. 76). A panaszkezelések ügyintézésének határideje Vásárlók könyve esetén 30 nap, ügyfélszolgálat működtetése esetén 15 nap.²⁰ A fogyasztó, igényét jelentheti a fogyasztóvédelmi szervezetek felé is személyesen, írásban, elektronikus vagy telefonos úton benyújtott panaszként, vagy kérelemként. Továbbá, bármely állampolgár panaszával fordulhat az ombudsmanhoz is (Magyarországon alapvető jogok biztosának nevezik), ha valamely hatóság, vagy közszolgáltatást végző szerv eljárása során a fogyasztót alkotmányos jogaiban érte sérelem. Bodnár ezt a jogérvényesítési elemet külön kategóriába helyezte, abból a sajátosságából adódóan, hogy a fogyasztó ezzel a lehetőséggel csak akkor élhet, ha a békéltetési, illetve a bírósági eljárást is végigjárta, vagy nincs ilyenre lehetősége. Megítélésem szerint azonban ez is egyfajta panaszeljárás. Határokon átnyúló kereskedelemhez kötődő panaszkezelések lakossági elégedettségét mutatja az alábbi ábra.



8. ábra: A panaszkezelések lakossági elégedettsége Európában, 2012

Forrás: (Flash Eurobarometer 358, 2013), (Flash Eurobarometer 359, 2013)

Az eredmények országonként mintegy 1000 fős fogyasztói mintából azok arányát mutatják, akik ténylegesen tettek panaszt. A hazai fogyasztók jogérvényesítési helyek szerint elégedettségét tekintve elsősorban a gyártó, illetve a bíróságon kívül vitarendezés (békéltetés) panaszkezelésével vannak megelégedve, mely az uniós átlagot is meghaladja. Ezzel szemben a hatósági panaszkezeléssel kevésbé elégedettek a fogyasztók, míg megítélésem szerint (a 8. ábra eredményeire alapozva) a bíróság esetében is hasonló eredmények adódtak volna, ha a megkérdezettek között valaki igénybe vette volna a bírósági eljárást is.

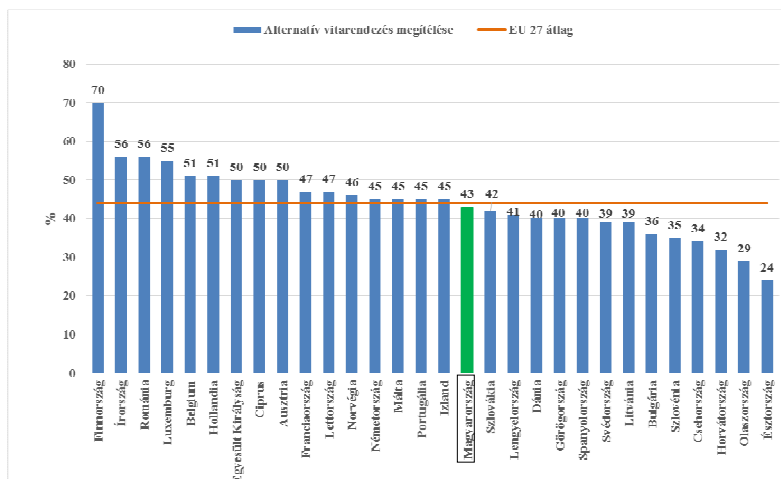
²⁰ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/A-C. §

„A nem megfelelő panaszkezelés vevővesztéssel járhat együtt, pedig gy új ügyfél megnyerése legalább ötször többbe kerül, mint a régi megtartása.” (Svéhlik, 2007, p. 207)

A jogérvényesítés második lépcsőjének a **békéltetési eljárás**, vagy más néven **alternatív vitarendezés (AVR)** tekinthető, *mely a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli vitarendezésének egyik módja*. A békéltetési eljárás a legtöbb ország fogyasztói jogérvényesítési rendszerében megtalálható. (Palmer & Roberts, 2005) alternatív vitarendezési megoldásokat tárgyaló könyvében, három csoportot különböztet meg: ezek az elkerülés, az önbíráskodás és a megbeszélés. Az utóbbi további négy altípusa a tárgyalás, a békéltetés, a közvetítés (mediáció) és a döntőbíráskodás. Magyarországon jellemzően a **békéltetést** alkalmazzák leginkább, melynek célja *„a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezsége alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.”* (Németh, 1998, p. 84). A gyakorlatban akkor kerülhet erre sor, ha a fogyasztó a panasz eljárás során nem tudta jogait érvényesíteni a vállalkozóval szemben. A békéltetés sajátossága, hogy mind a fogyasztó, mind a vállalkozó kezdeményezheti az eljárás megindítását, viszont abban az esetben, ha a vállalkozó nem nyilatkozik, hogy aláveti magát a békéltetés során hozott döntésnek, akkor a fogyasztó nem kényszerítheti ki a döntés végrehajtását (szemben a bírósági eljárással). Két típusát különböztethetjük meg, egyik az **általános békéltető testületi eljárás**, míg másik a **pénzügyi békéltetés**. A békéltetés mellett a másik terjedőben lévő tevékenység a **közvetítés**, vagy másnéven **mediáció**, melynek során *egy független, harmadik személy két fél között közvetít, annak érdekében, hogy megegyezésre bírja őket*. Hazánkban leginkább munkaügyi vitás ügyek esetén fordul elő, amikor munkajogi szakértő jár közben az esetenél, de fogyasztóvédelmi ügyek esetén szintén ide sorolható, amikor fogyasztóvédelmi szervezet jár el közvetítőként a vállalkozás és a fogyasztó között. Előnye, a békéltetéshez hasonlóan, hogy gyors és olcsó. Az eljárás időtartama a megindulástól kezdve számított 60 nap. A következő lépcső (lehet második, vagy harmadik is) a **bírósági eljárás**, azaz a vásárló jogainak érvényesítéséhez fordulhat a bírósághoz is keresetindítás útján. A fogyasztó itt **polgári peres eljárást** indíthat, amelyre a gyakorlatban ritkán kerül sor (Magyarországon különösen) mert egyrészt költségesek, másrészt hosszadalmasak. Másik mód a **közérdekű kereset** indítása, melyet *„meghatározott közérdek vagy közösségi érdek érvényesítésére a törvény által erre feljogosított állami vagy érdekvédelmi szervezetek indíthatnak”*. (Fazekas, 2007, p. 244) A közérdekű igényérvényesítés arra szolgál, hogy egy súlyos, sokakat érintő, személyében nem ismert jogsértés esetén indít pert fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület. A közérdekű keresetnek helyt adó ítélet főszabályként mindenkire kiterjedő hatállyal bír. A magyar jog a közérdekű keresetnek négy esetét ismeri: (1) a PTK alapján a fogyasztóval kötött tisztességtelen szerződési feltételek megtámadása, (2) a versenytörvény alapján a törvény fogyasztókra kiható megsértése, (3) a fogyasztóvédelmi törvény szerint a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése és (4) a környezetvédelmi törvény alapján a környezetvédelmi szabály megsértése.

Csoportos kereset pedig abban az esetben fordulhat elő, ha azonos érdekű fogyasztók közül egy vagy több személy, a többi érintett fogyasztó képviselőjében jár el. A közérdekű keresettől leginkább abban tér el, hogy itt nem konkrét szervezeteket illet meg ez a jog, hanem bármely magánszemélyt, aki élni kíván ezzel a lehetőséggel és a bíróság döntését kéri az ügyben.

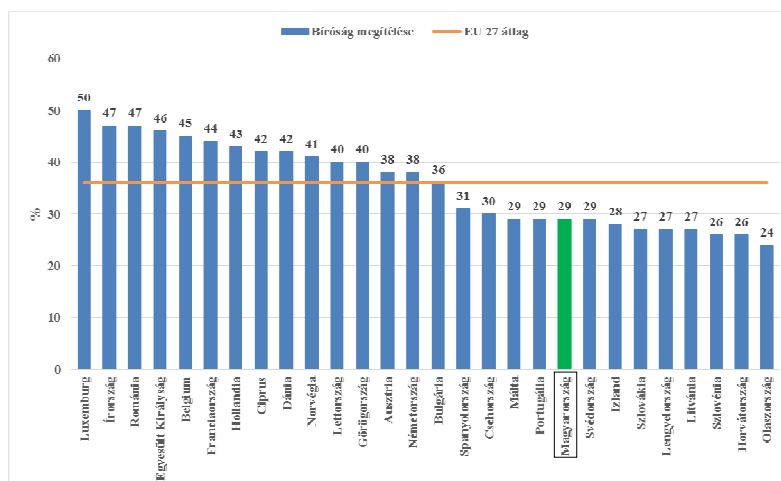
Az alternatív vitarendezés és a bírósági eljárás megítélését szemlélteti az alábbi ábra, amely azon fogyasztók százalékos arányát mutatja, akik úgy vélik, hogy a vitás ügyek kereskedőkkel/szolgáltatókkal alternatív, vagy bíróság útján könnyen rendezhetők. A korábbi elégedettségi eredményeket tekintve (8. ábra), a megítélése rosszabb a békéltetésnek hazánkban, itt még az uniós átlagot sem éri el.



9. ábra: Az alternatív vitarendezés lakossági megítélése Európában, 2012

Forrás: (Flash Eurobarometer 358, 2013)

Az alternatív vitarendezés mindamelllett a bírósághoz viszonyítva pozitívabb, mivel a megkérdezettek közül, szinte csak minden harmadik fogyasztó vélte úgy, hogy a problémája bírósági úton könnyen rendezhető lenne.



10. ábra: A bírósági vitarendezés lakossági megítélése Európában, 2012

Forrás: (Flash Eurobarometer 358, 2013)

3.1.3 Támogatás

A fogyasztóvédelmi szabályok végrehajtását támogató tevékenységek azokat foglalják magukba, amelyek fejlesztik, serkentik, segítik a szabályok érvényesülését. Számszerűsítésük és hatásuk közvetlenül nehezen mérhető, azonban fontosságuk nem elhanyagolható. A támogató rendszer főbb elemei a tájékoztatás, az oktatás és az ösztönzés. A tájékoztatás fontosságát jelzi, hogy az alapjogok között is szerepel, hogy a fogyasztónak joga van a

tájékoztatáshoz, az információhoz. Itt szeretném hangsúlyozni, hogy a tájékoztatás alatt nem a vállalkozások fogyasztói tájékoztatására vonatkozó előírásokat, szabályokat értem, hanem a fogyasztóvédelmi intézményrendszer által fogyasztók, illetve vállalkozások részére nyújtott (tájékoztatást értem, ezért ennek megkülönböztetésére használom az információs szolgáltatás megnevezést, melyhez kötöm a tanácsadást, illetve veszély esetén a szervezetek egymás közötti riasztási (értesítési) tevékenységét is.

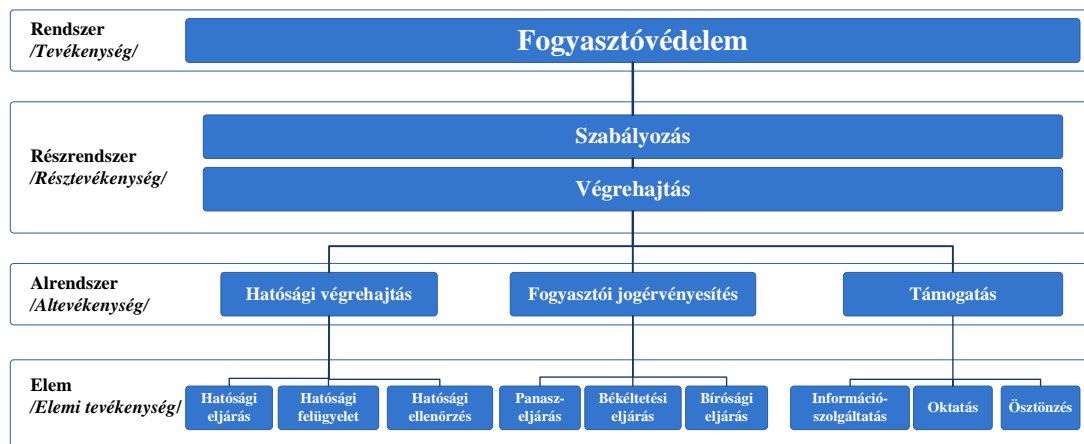
Az **információs szolgáltatás (tájékoztatás)** alatt (Polzovics, 1961) definíciójából kiindulva, *mindazoknak az ismeretközlő funkcióknak az összessége értendő, amelyeket különféle szervezetek (fogyasztóvédelmi) különféle eszközökkel (pl. információs (elektronikus) rendszerek működtetése által, kiadványok, közlemények, termék-összehasonlító vizsgálatok nyilvánosságra hozása által) kifejtenek.* A **tanácsadás** tulajdonképpen a tájékoztatás része, azzal az eltéréssel, hogy a tájékoztatásnál a fogyasztó/vállalkozó lehet passzív szereplő is, míg a tanácsadásnál leginkább aktív, azaz ő keresi fel az adott szervet. A fogyasztóvédelem területén fontos szerepe van a gyors információs szolgáltatásnak, továbbadásnak, megosztásnak, mely hangsúlyosságát kiemelve egy külön tevékenységi csoportba sorolom **riasztás** megnevezéssel.

A tájékoztatás mellett az **oktatásnak** is jelentős szerepe van. Az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikáiban is egyre hangsúlyosabb szerepet tölt be a fogyasztók erősítése, oktatása, tudatosságuk növelése, mely szintén szerepel a fogyasztói alapjogok között. A hazai fogyasztóvédelmi törvényben is ki van emelve, hogy a fogyasztóval iskolai és iskolán kívüli oktatás keretében meg kell ismertetni az igényei érvényesítéséhez szükséges jogszabályokat. Ez elsősorban állami feladat, amit az oktatási intézményekkel, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel együttműködve lát el. A fogyasztóvédelmi oktatás célja a fogyasztói kultúra, és a tudatos kritikus fogyasztói magatartás fejlesztése. Magyarország 2014-ig szóló IV. középtávú Fogyasztóvédelmi Politikájában is az szerepel, hogy a tudatos fogyasztóvá válás elősegítését már a legfiatalabbak, tankötelesek körében meg kell kezdeni, hiszen egyrészt már aktív résztvevők, másrészt ők lesznek a jövő fogyasztói is. Ezért fontos az iskolán belüli és kívüli oktatásuk, tájékoztatásuk. Ezt mind az Unió, mind a hazai fogyasztóvédelmi politika prioritásként kezeli.²¹ Mindemellett hazánkban jelenleg az oktatást végző szakemberek **képzésére** és továbbképzésére is nagyobb hangsúly helyeződik. A fogyasztóvédelmi törvény 2014. február 1-jétől, meghatározott vállalkozások részére olyan fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatását írja elő, akik államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szereztek.

A harmadik elem az **ösztönzés**, melyhez sorolom a szervezetek közötti együttműködéseket, szervezeti kutatásokat és a fogyasztóvédelmi rendszer támogatásának főként állami módjait. A szervezeti **együttműködéseknek** fontos szerepe van a fogyasztóvédelemben, az Európai Unió 2004-ben rendeletet is adott ki a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről, mert kiemelt kérdésként kezdték el kezelni annak megerősítését. A rendelet célja, hogy elősegítse a jogszabályok hatékonyabb és eredményesebb végrehajtását. Az együttműködéseket segíti például az intézmények közötti tapasztalat-csere látogatások szervezése is. A **kutatás** szintén a rendszer működését segíti elő, mely alatt főként az állami-, szervezeti döntéseket, jogszabályalkotásokat megelőző tárgyalásokat, érdekek-, helyzetek feltárását, szakmai véleményezés nyújtását, tanulmányok készítését, adat (információ) gyűjtését értem. Mindemellett a rendszer működésére hatással van az állam fogyasztóvédelmet támogató eszközei is, mint például a **szubvenció**, amellyel segítik a társadalmi érdekképviseleti és egyéb fogyasztóvédelmi szervezetek kialakulását, működésük finanszírozását.

²¹ 1011/2012. Kormány határozat Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről

A kutatásom során végzett fogyasztóvédelmi tevékenységek strukturálásának és feltárásának összegzését szemlélteti az alábbi ábra, a fogyasztóvédelem rendszerének egyik lehetséges modelljeként.



11. ábra: A fogyasztóvédelem rendszere

4. Következtetés

Megállapításom szerint, a fogyasztóvédelmi rendszer tevékenységeinek vizsgálata alapján két önállóan működő részre, szabályozásra és végrehajtásra bontható, mely együttesen egy szerteágazó, bonyolult egységként a fogyasztóvédelem részrendszereinek tekinthetők és további alrendszerekre oszthatók. A fogyasztóvédelmi rendszer működése, a hierarchia különböző szintjein egymáshoz kapcsolódó tevékenységek együttese által valósul meg. **A fogyasztóvédelmi részrendszerek tevékenységeinek vizsgálata során a szabályozásnál a jog területe, míg a végrehajtás esetén az intézmények működése az elsődlegesen meghatározó tényező.** A fogyasztóvédelmi szabályozás elsősorban jogi szabályozáson, míg annak érvényre juttatása (végrehajtása) a fogyasztóvédelmi hatóságok tevékenységein alapszik, melyhez jellemzően állami szereplők kapcsolódnak. **A fogyasztóvédelem végrehajtása hatósági végrehajtás-, jogérvényesítés- és támogatás alrendszerekre oszthatók, melyek további tevékenységi szintekre bonthatók.** A tevékenységek rendszertani feltárása a fogyasztóvédelem szerteágazása miatt nehézkes, azonban mindenképpen hiánypótló.

Irodalomjegyzék

1. Berényi, S., 1997. *A közigazgatás hatósági jogalkalmazói tevékenysége, a közigazgatási aktus*. Budapest: Rejtjel Kiadó.
2. Bodnár, J., 2001. A fogyasztóvédelmet biztosító jogszabályok a magyar jogrendszerben. In: J. Bodnár, H. Mitev & A. Szűcs, szerk. *Fogyasztóvédelem I.* Budapest: Kereskedelmi Sajtóügynökség Kft..
3. Bodnár, J., 2001. Az ellenőrzés. In: J. Bodnár, H. Mitev & A. Szűcs, szerk. *Fogyasztóvédelem I.* Budapest: Kereskedelmi Sajtóügynökség Kft..
4. Boldizs, J., 1998. *Fogyasztóvédelmi Kézikönyv*. Budapest: Aula Kiadó.
5. Fábrián, A., 2013. Közigazgatás és szakigazgatás (A szakigazgatás fogalma, jelentősége). In: A. Lapsánszky, szerk. *Közigazgatási jog*. Budapest: Complex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft, pp. 17-58.
6. Fazekas, J., 2007. *Fogyasztóvédelmi jog*. Budapest: CompLex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft..

7. Flash Eurobarometer 358, 2013. *Consumer Attitudes towards Cross-border Trade And Consumer Protection*, Belgium: TNS Political & Social.
8. Flash Eurobarometer 359, 2013. *Retailers' Attitudes towards Cross-border Trade and Consumer Protection*, Belgium: TNS Political & Social.
9. Kalas, T., ifj. Kalas, T., Paulovics, A. & Torma, A., 2012. *Közigazgatási hatósági eljárás*. Miskolc: Miskolci Egyetemi Kiadó.
10. Lőrinc, L., 2010. *A közigazgatás alapintézményei*. Harmadik, átdolgozott szerk. Budapest: HVG-ORAC Lap és Könyvkiadó Kft..
11. Nardo, M., Loi, M., Rosati, R. & Manca, A., 2011. *Consumer Empowerment Index*, Luxembourg, European Union, : Publications Office of the European Union.
12. Németh, A., 1998. Vitarendezés a fogyasztóvédelemben. In: *Fogyasztóvédelmi Kódex*. Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, pp. 79-103.
13. NFH, 2014. *Fogyasztóvédelmi alapismeretek - A fogyasztóvédelem intézmény- és szabályozási rendszere*. [Online] elérhetőség : http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/vall_szep_fiatallalkozas/fogyasztovedelmi_referens/segedlet_fogyasztovedelmi_referens_kepzes.html?query=fogyasztóvédelmi%20alapismeretek [Hozzáférés dátuma: 30 04 2014].
14. Palmer, M. & Roberts, S., 2005. *Dispute Processes ADR and the Primary Forms of Decision-Making*. 2. szerk. London: Cambridge University Press.
15. Patyi, A. & Varga, A. Z., 2010. *Általános közigazgatási jog*. Budapest-Pécs: Dialóg Campus Kiadó.
16. Polzovics, I., 1961. A dokumentáció, az információ és a tájékoztatást fogalma. In: Budapest: OSZK Könyvtártudományi és Módszertani Központ.
17. Sári, M., 2004. A társadalmi (kulturális) rendszerek rendszerelméleti szemléleti alapjai. *Tudásmenedzsment*, április, p. 104.
18. Special Eurobarometer 342, 2011. *Consumer empowerment*, Brüsszel: TNS Opinion & Social.
19. Svéhlik, Cs., 2007. *Marketing a 21.században*, szakkönyv, KHEOPS AKI, p. 207
20. V.N.Szadovszkij, 1974. *Az általános rendszerelmélet alapjai*. Budapest: Statisztikai Kiadó Vállalat.
21. Vigvári, A., 2002. Az ellenőrzési funkció felértékelődése és a modern gazdálkodás kihívásai. *Vezetéstudomány*, XXXIII.(10.), pp. 45-57.
22. Vörös, L., 2002. *Az ellenőrzés rendszere és módszertana*. Budapest: Perfekt Gazdasági Tanácsadó, Oktató és Kiadó Részvénytársaság.
23. Zvikli, S., 2009. *Rendszerelemzés I.* Győr: Széchenyi István Egyetem.

Hivatkozott jogszabályok

1. 765/2008/EK rendelet a termékek forgalmazása tekintetében az akkreditálás és piacfelügyelet előírásainak megállapításáról
2. 1011/2012. Kormány határozat Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről
3. 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
4. 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
5. 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

IX. KHEOPS

Nemzetközi Tudományos Konferencia[®]

(Mór, 2014. augusztus 26. kedd)



**Minden előadó részvételét
köszönjük!**