

# Fogyasztóvédelmi feladatot ellátó hatóságok lakossági megítélésére ható tényezőinek feltárása

© CSISZÁR Csilla Margit  
Miskolci Egyetem, Miskolc  
[csiszar.csilla@uni-miskolc.hu](mailto:csiszar.csilla@uni-miskolc.hu)

Az államigazgatás szervezetrendszerében a fogyasztóvédelmi feladatot ellátó állami szervezetek minden országban, köztük hazánkban is meghatározó szerepet töltenek be. Ezt jelzi, hogy Magyarország 2012-től alaptörvényi szintre emelte a fogyasztóvédelmet, azaz „*hazánk biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit, fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait*” (Magyarország Alaptörvénye, 2012). Jelen cikk egy olyan modellt mutat be, amely átfogja a fogyasztóvédelmi szervezetek megítélését befolyásoló főbb tényezőket. A kutatás hazai és nemzetközi szakirodalom, valamint jogszabályi feldolgozáson, a szervezetek éves beszámolóin, és az Európai Bizottság által végzett felmérések eredményeinek felhasználásán alapszik.

## *A kutatás fogalmi ismérvei*

A fogyasztóvédelmi feladatot ellátó állami szervezeteket a szakirodalom a hatósági felügyeleti tevékenységet végző szervezetek körébe sorolja. A hatósági felügyelet fogalmának meghatározása előtt fontosnak tartom néhány szót ejteni a *felügyelet* definíciójáról, mivel meghatározása vitatott kérdésnek számít a szakirodalomban. Számtalan tanulmány foglalkozik a fogalom tartalmával, kialakulásával, illetőleg a vezetés, irányítás és ellenőrzés fogalmaktól való pontos elhatárolásával. Zsuffának az 1970-es évek közepén írt művében némi túlzással úgy fogalmaz az elhatárolást illetően, hogy „teljes káosz uralkodik” (Zsuffa, 1975:42). Bércesi és Ivancsics (2003) harminc évvel később megjelent tanulmányukban még mindig helytállónak tartják ezt az állítást. Jelen cikk azt a felfogást fogadja el, hogy a felügyelet egy olyan tevékenység, mely egy másik szerv működésének befolyásolására irányul. A felügyeleti tevékenység középpontjában pedig a felügyelt szerv, vagy személy tevékenységének ellenőrzése, figyelemmel kísérése áll (Fekete, 2011). A témához szorosan kapcsolódik a *piacfelügyelet* fogalmának a meghatározása, mely az állam által jogszabályban kijelölt közigazgatási szervezet olyan hatósági ellenőrzési és felügyeleti tevékenysége, mely a termékek és szolgáltatások piacának biztonsági szempontú monitorozását jelenti (Szűcs, 2003). A piacfelügyeleti ellenőrzés célja a nem biztonságos, veszélyes termékek kiszűrése a hazai, és az Európai Unió piacáról. A tevékenység magában foglalja a veszélyes termékekről szóló fogyasztói tájékoztatást,<sup>1</sup> valamint a jogsértés súlyosságával arányban álló szankciókat.

A *hatósági felügyelet* a közigazgatási hatóság tevékenységének egy része, mely egyfajta védelmi feladatot lát el (Balogh, 1999). A fejlett közigazgatással rendelkező államokban a felügyelet rendszerint segítő, megelőző jellegű, a felügyelt szerv tevékenységének folyamatos segítésére, a lehetséges hibák megelőzésére irányul. A

---

<sup>1</sup> A gyakorlatban ilyen az EU gyorsinformációs rendszere (RAPEX), vagy a fogyasztóvédelmi hatóság által működtetett Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer (KPIR).

fajtáit illetően számtalan csoportosítással találkozhatunk a szakirodalomban. A cikk a Madarász által meghatározott tartalmi csoportosítását veszi alapul, amely általános, speciális és törvényességi hatósági felügyeletet különböztet meg.<sup>2</sup> (Madarász, 1998) *A fogyasztóvédelmi feladatot ellátó hatóságok* a speciális felügyeleti hatóságok közé sorolandóak. Főbb jellemzőik, hogy ellenőrzési és szankcionálási tevékenységet végezhetnek, valamilyen fokban veszélyes és a társadalom fokozott védelmét jelentő szervezetek felett (Balla, 1998).

A cikk a felügyeleti szervek fogyasztóvédelmi feladatköreit az 1. ábrán látható csoportosítás alapján vizsgálja. A *feladatkörök* első csoportja a *tájékoztatás*, mely a fogyasztók, vállalatok részére nyújtott információszolgáltatást és más társhatósággal, intézménnyel, civil szervezettel való kapcsolattartását jelenti. Az *ügyfélkezelés* az ügyfélforgalomhoz kapcsolódó tevékenységeket foglalja magában, azaz a beérkezett bejelentésekkel, információkérésekkel, panaszokkal kapcsolatos ügyintézés teljes folyamatát, úgy mint kivizsgálás, más hatósághoz áttétel, panaszbeadványra tájékoztatás, esetleges elutasítás.

1. sz. ábra. A hatósági fogyasztóvédelmi feladatkörök főbb területei



Forrás: saját szerkesztés, 2013

A feladatkörök harmadik csoportja az *ellenőrzés*. Legáltalánosabb értelemben ellenőrzés alatt a megoldandó feladatoknak a megoldott feladatokkal való összevetését értik olyan szempontból, hogy az eredmények megfelelnek-e a kitűzött céloknak (Balás & Hegyi, 2000). A cikk ellenőrzés alatt ágazati, felügyeleti ellenőrzést ért, azon belül is olyan tevékenységet, amely valamely cselekvés, folyamat vagy esemény egy előre kijelölt feltételrendszerhez viszonyított megvalósulását vizsgálja, funkciója pedig a biztonság növelése (Vigvári, 2002). Az ellenőrzési tevékenységen belül megkülönböztetünk fogyasztóvédelmi, piacfelügyeleti, reklámfelügyeleti és élelmiszerfelügyeleti típusokat.

Különálló területet képez a *hatósági intézkedés*, amely az ellenőrzéshez kapcsolódó államigazgatási, szabálysértési intézkedéseket tartalmazza. Államigazgatási intézkedések például a kötelezés, feltételhez kötés, tiltás vagy a bírságkiszabás (pl. fogyasztóvédelmi bírság). Szabálysértési intézkedés a figyelmeztetés, helyszíni bírság, lefoglalás, elkobzás, stb. Az intézkedések körébe tartoznak a jogorvoslati lehetőségek is, mint a kifogás, fellebbezés, bírósági eljárás.

<sup>2</sup> Általános hatósági felügyeletet gyakorol a hatóságok többsége, ahol nem kerül feltétlen nevesítésre a felügyeleti jogkör. Jellemző jogosítványaik a hatósági ellenőrzés, intézkedés, szankcionálás. A speciális szervek általában olyan területeket felügyelnek, ahol a társadalom fokozottabb védelmére van szükség, mint pl. munkavédelem, fogyasztóvédelem, míg törvényességi felügyelet esetén a felügyelt szervek köre jogszabály által korlátozott, például ügyészi törvényességi felügyelet.

## Fogyasztóvédelmi állami intézményrendszer Magyarországon

A felügyeleti tevékenységek szerteágazó rendszerében meghatározó tényező az állami szerepvállalás, amelynek elsődleges feladata gondoskodni a fogyasztóvédelemre vonatkozó jogszabályok érvényesüléséről, végrehajtásáról, betartásáról, és betartatásáról. Az állam e feladatkörében ellenőrzi az előírások betartását, szankciót alkalmaz a szabályok megszegőivel szemben és hatósági intézkedéseket fogantatosít (Bodnár et al., 2001).

Magyarországon a fogyasztóvédelmi felügyeleti tevékenységet állami intézmények végzik, melyek egyben a fogyasztóvédelmi intézményrendszer alappillérét is alkotják (2. ábra). Ezen kívül a fogyasztóvédelem intézményrendszerének felépítésében az érdekképviseleti (civil) szervezetek és a békéltető testületek alkotnak különálló pillért.

2. sz. ábra. Fogyasztóvédelmi állami intézményrendszer felépítése Magyarországon



Forrás: saját szerkesztés, 2013

Az állami intézmények körében több csoport képezhető:

- irányító szervezetek,
- tisztán fogyasztóvédelmi profilú szervezetek,
- fogyasztóvédelmi feladatot is ellátó felügyeleti szervezetek

*Irányító szervezetek* alatt értem a fogyasztóvédelmi szabályozás során jogalkotási és a felügyeleti szervezetek felett irányítási jogkörrel rendelkező intézményeket. Jelenleg a fogyasztóvédelemért a Nemzetgazdasági Minisztérium a felelős, mint az egyik irányító szervezet. Egyetlen olyan szerv van, amelyet *tisztán fogyasztóvédelmi profillal*, azaz kifejezetten fogyasztóvédelmi feladatok ellátására hoztak létre. Ez a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH). Ezzel összhangban a 2014-ig szóló IV. fogyasztóvédelmi politika fogyasztóvédelmi hatóságként csak a megyei (fővárosi) kormányhivatalok szakigazgatási szerveiként működő fogyasztóvédelmi felügyelőségeket és az NFH-t nevesíti.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot a Kormány 2007. szeptember elsejével hozta létre a területi fogyasztóvédelmi felügyelőségek összevonásával. Utóbbi szervezetek 2011-től a kormányhivatalok szakigazgatási szerveihez tartoznak, azonban a szakmai irányítás jelenleg is az NFH körébe tartozik. A szervezet, mint központi hivatal felügyeli a fogyasztóvédelmet érintő jogszabályi és hatósági előírások megtartását, elősegíti a fogyasztók tájékoztatását, oktatását. Piacfelügyeleti tevékenységi körében irányítja és ellátja a termékbiztonsági

ellenőrzéseket, támogatja a tanácsadó irodák működését és többek között laboratóriumi vizsgálatokat is végez (NFH, 2012).

Maga az intézmény egy önállóan gazdálkodó, a költségvetési előirányzatok felett teljes hatáskörrel rendelkező költségvetési szerv. Az állami feladatokként ellátott alaptevékenység két fő forrása a költségvetési támogatás, amely a bevétel majdnem száz százalékát adja és a működési bevételek (NGM, 2011).

Az NFH mellett vannak *fogyasztóvédelmi feladatot is ellátó speciális felügyeleti szervezetek*, amelyek ugyan nevesítik feladataik között az egyes fogyasztók védelmét, de tevékenységüket nem kizárólag erre a területre fókuszálják. A jelentősebbek például a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF), a Gazdasági Versenyhivatal (GVH), a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH), a Magyar Energhiahivatal (MEH). Továbbá vannak olyan hatóságok, amelyek nem tesznek említést a fogyasztók védelméről, de egyértelmű a cél megléte. Ilyenek az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ), Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet (GYEMSZI), vagy az Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség (OMMF). Az előző három kategória egyikébe sem tartozó szervezetek - például az ombudsman intézménye - alkotják az *egyéb* kategóriát.

### *A fogyasztóvédelmi hatóságok lakossági megítélésére ható tényezőinek mérési modellje*

A *megítélés* mindig egy mennyiségi és minőségi értékelés közötti átmenetet képvisel, teljesítményeket vizsgál. A mennyiségi értékeléshez a fogyasztóvédelmi tevékenységek output adatait, míg a minőségi értékeléshez a lakosság hatósági tevékenységhez kapcsolódó véleményeit veszem alapul. A hatóságok lakossági megítélésére ható tényezőinek vizsgálata során a tényezőket két csoportra bontva vizsgálom. (3.ábra) Az *endogén csoportba* (a szervezetek fogyasztóvédelmi feladatköreit) míg a külső hatásra bekövetkező elemeket az *exogén*<sup>3</sup> *csoportba* (fogyasztói öntudat, elvárás) sorolom. A 3. ábra a megítélést befolyásoló tényezőkön kívül azokat a főbb elemeket is szemlélteti, melyek az endogén és exogén tényezőcsoportokra hatnak.

---

<sup>3</sup> Endogén belső eredetű, az exogén külső hatásra bekövetkező tényezőket jelent.

3. sz. ábra. A hatóságok lakossági megítélésére ható főbb tényezők



Forrás: Hetesi (2002:211-213) és Bodonyi et al. (2004:27-30) alapján saját szerkesztés, 2013

A fogyasztóvédelmi feladatot ellátó felügyeleti hatóságok megítélésére ható tényezők számbavétele során *Hetesi* (2002) modelljéből, - aki az energiaszolgáltatók kapcsán végzett hasonló kutatást, illetve *Bodonyi* és szerzőtársai (2004) munkájából – akik az államháztartási szervezetek tevékenységeinek megismerési elemeit vizsgálták – indultam ki. *Hetesi* (2002) a modelljében új elemként alkalmazta a fogyasztói öntudat (tájékoztatottság, kompetencia, érdekérvényesítés) hatásának mérését, melyet e kutatás szempontjából is releváns tényezőnek véltem.

A *megítélés mérési modellje* a fogyasztói elégedettség mérési modelljein alapszik. A fogyasztói elégedettséget meghatározó tényezők vizsgálatára több megközelítés is ismert, melyek közül a leggyakrabban használt eljárás, ahol a mérés középpontjában a szolgáltatás teljesítményének fogyasztók általi értékelése áll.

*Jelen kutatás a tényezők meghatározását elsősorban a szolgáltatás, azaz a fogyasztóvédelmi feladatkörök lakosság általi megítélésére építi.*

A fogyasztói elégedettségi kutatások céljai között szerepel, hogy ennek révén is segítsék a szervezeteket teljesítményük mérésében, eredményeik javításában, az elvárások és teljesítmények összehasonlításában (*Hofmeister*, 2003; *Bruhn & Murmann*, 1998:52). A lakossági megítélésre ható tényezők mérési modellje is, e célok megvalósulásához kíván hozzájárulni.

Annak ellenére, hogy az elégedettségre vonatkozó kutatások nagy hagyománnyal rendelkeznek, erre a fogalomra sem találunk egységes, letisztult meghatározást. Kutatásom az eredményorientált megközelítések közül *Stauss* és *Seidel* (2006) fogalmát veszem alapul. Eszerint a *fogyasztói elégedettség* a vásárlás után fellépő olyan jelenség, melyben visszatükröződik, hogy a fogyasztó utólag hogyan értékeli a megvásárolt termékeket és a szolgáltatásokat. A cikk a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2012. december 1-től hatályos 2. §-ában meghatározottak szerint, azt tekinti *fogyasztónak*, aki „az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; ettől eltérően a pénzügyi jogok biztosára vonatkozó szabályok alkalmazásában a

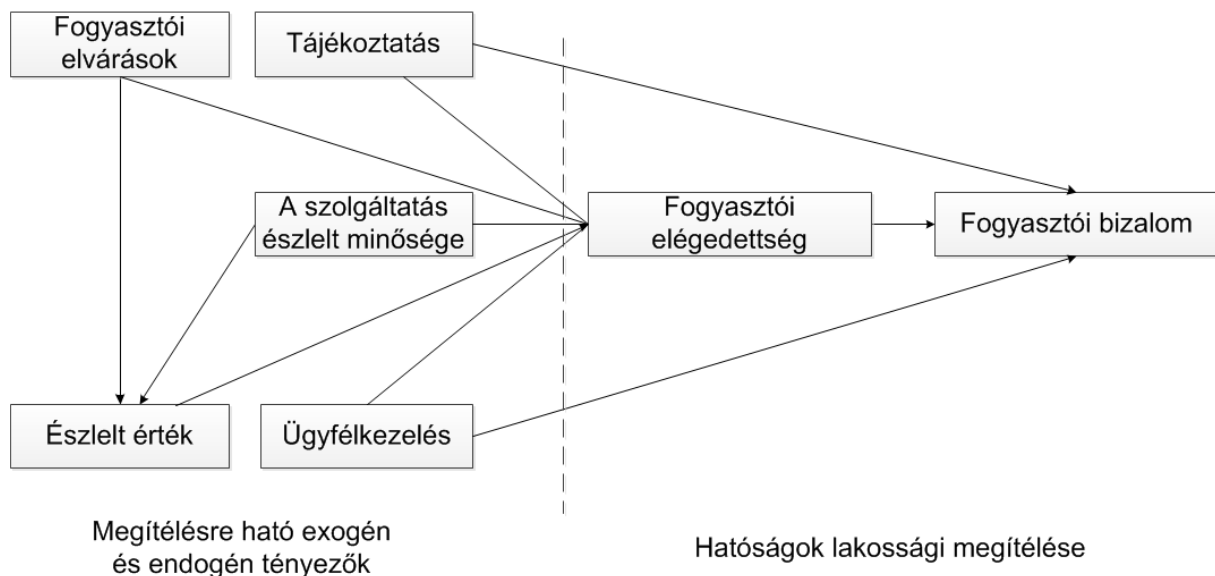
*pénzügyi szervezet szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy – ideértve az egyéni vállalkozót is – és mikrovállalkozás.”*

A világon elsőként 1989-ben a svédek alakítottak ki egy olyan összehangolt nemzeti mérőrendszert, amely alkalmas a fogyasztói elégedettség mérésére, és a termékek/szolgáltatások minőségének fejlesztésére vállalatközi és ágazatközi szinten. Ezt a módszert adaptálva jött létre az American Customer Satisfaction Index (ACSI), majd az amerikai és svéd pozitív tapasztalatok eredményeképpen alakították ki az ECSI-t, az *Európai Fogyasztói Elégedettségi Indexet* (Gronholdt et al., 2000).

A hazai és a nemzetközi elégedettségi kutatások is alapvetően az ECSI modellből indulnak ki. Ez egy egyensúlyi modell, amely összekapcsolja a fogyasztói elégedettséget annak meghatározóival és hatásával, nevezetesen a bizalommal. (4. ábra) A modellben a fogyasztói elégedettség meghatározói: a *fogyasztói elvárások*, a *szolgáltatás észlelt minősége*, az *észlelt érték*, a *tájékoztatás* és az *ügyfélkezelés*, azaz azok a tényezők, amelyek feltételezhetően meghatározzák az elégedettséget. A modell alapvetően nem a fogyasztói elégedettséget méri, hanem az arra ható tényezőket vizsgálja.

A *fogyasztói elvárás* a modellben az egyetlen közvetlenül megfigyelt és egyetlen állítással mért változó. A fogyasztó akkor lesz elégedett, ha a szolgáltatás értéket jelent számára (Dumond, 2000), azaz az elvárás is hatással van az elégedettségre.

4. sz. ábra. A fogyasztóvédelmi hatóságok lakossági megítélésének mérési modellje



*Forrás: ECSI modell, Bee et al. (2012) és Ball et al. (2004) ECSI modellhez kapcsolódó kutatásai alapján saját szerkesztés, 2013*

A modell középpontjában az elégedettség mérése mellett a *szolgáltatás észlelt minőségének* mérése áll. Az észlelt minőség azt mutatja, hogy milyen mértékben elégítik ki a fontosabb szükségleteket, mely az elégedettségre is pozitív hatással lehet. A szolgáltatás észlelt minősége két elemből tevődik össze. Egyik a szolgáltatások tulajdonságait, esetünkben a fogyasztóvédelmi feladatkörök egyes elemeit (ellenőrzés, hatósági intézkedés), másik pedig az interakciós elemeket (a fogyasztóvédelmi szolgáltatás környezetét, a fogyasztók kompetenciáját,

éredékérvényesítését) tartalmazza. Az észlelt érték<sup>4</sup> az ár és a minőség arányát fejezi ki, melyet pénzben mérnek a modellben. A tájékoztatás és az ügyfélkezelés az elégedettséget és hosszabb távon a bizalmat is egyaránt befolyásolja, mely tényezők kiemelését a szolgáltatás észlelt minőségi kategóriából Ball (2004) modelljéhez hasonlóan fontosnak tartottam annak érdekében, hogy a kutatás minél egzaktabb eredményekhez vezessen.

### *A modell további elemzési iránya*

A fenti modell (4. ábra) fő változói látens változók, így közvetlenül nem mérhetőek, ezért a kutatók a változókhoz olyan indikátorokat határoznak meg, amelyek már mérésre is alkalmasak. Ennek függvényében az egyes tényezőket tovább bontottam vizsgálendő területekre és azokhoz értékelési szempontokat kerestem (5. sz. ábra).

Megítélésem szerint az első változót, a tájékoztatást fogyasztói tájékoztatásra és más társhatóságokkal, szervezetekkel történő információcsere területekre célszerű bontani. Az értékelést az információhoz kapcsolódó minőségi igényekhez társítanám, azaz a tájékoztatással kapcsolatosan fontosnak tartanám figyelembe venni, hogy az információ legyen *alkalmazható*, mely azt jelenti, hogy arra a kérdésre adjon választ, amely a döntéshozót foglalkoztatja. Ehhez kapcsolódik a *folymatosság*, azaz a tájékoztatásnak rendszeresnek, ismétlődőnek kell lennie. Továbbá legyen *időszerű*, vagyis a döntéshez szükséges információ a döntés időpontjára álljon rendelkezésre. Fontos még a *megbízhatóság*, az *objektivitás* és a *teljesség*, azaz az információ feleljen meg a valóságnak, a valóságos helyzetet minél pontosabban kifejező jelentéstartalmat hordozzon és legyen teljes körű, tehát a hatóság adjon meg a fogyasztói számára minden szükséges ismeretet az adott probléma megoldásához

---

<sup>4</sup> A tanulmány a fogyasztóvédelmi felügyeleti szervekre vonatkozóan az észlelt értéket nem elemzi.

5. sz. ábra. A hatóságok lakossági megítélésének számszerűsíthetősége

	Változók	Vizsgálható területek	Értékelési szempontok
<b>Endogén tényezők</b>	Tájékoztatás	Fogyasztók tájékoztatása	- Alkalmazhatóság - Folyamatosság - Időszerűség
		Hatóságokkal, intézményekkel, szervezetekkel történő információ csere	- Megbízhatóság - Objektivitás - Teljesség
<b>Endogén tényezők</b>	Ügyfélkezelés	Lakossági kérelmek	- Fogékonyság - Hozzáértés - Hozzáférés
		Lakossági panaszbejelentések	- Kézzelfoghatóság - Időszerűség - Megbízhatóság
<b>Exogén tényezők</b>	Ellenőrzés	Fogyasztóvédelmi	- Függetlenség - Objektivitás - Tervszerűség - Törvényesség
		Piacfelügyeleti	
		Reklámfelügyeleti	
		Élelmiszerfelügyeleti	
	Hatósági intézkedés	Államigazgatási	- Függetlenség - Objektivitás - Törvényesség
		Szabálysértési	
<b>Exogén tényezők</b>	Fogyasztói érdekvédelem	Eladó	- Fogékonyság - Hozzáértés - Hozzáférés - Kézzelfoghatóság - Időszerűség - Megbízhatóság
		Szakhatóság	
		Békéltető testület	
		Bíróság	
	Fogyasztói kompetencia	Fogyasztói kultúra	- Megfelelőség
		Fogyasztói tudatosság	

Forrás: saját szerkesztés, 2013

A második változó az *ügyfélkezelés*, melyen belül a lakossági kérelmek, valamint panaszbejelentések területeit vizsgálom. Az értékelési szempontoknál a fogyasztói elégedettséget meghatározó tényezőkből (Parasuraman et. al., 1985) indulnék ki, azaz egyrészt fontosnak tartanám a *fogékonyság* vizsgálatát, azaz a hatóság milyen hajlandóságot mutat az ügyfél igényeinek, kívánságainak kielégítésére. Itt a *hozzáértést*, vagyis a hatóság alkalmazottainak szakmai tapasztalatát, valamint a *hozzáférést*, azaz a hatósággal való kapcsolatba kerülés egyszerűségét, kényelmességét, módjait taglalnám. A *kézzelfoghatóságot* illetően az eszközök, berendezések, a szolgáltatás körülményeit célszerű az elemzés középpontjába állítani. Itt is vizsgálom a folyamat időszerűségét, illetve a megbízhatóságot.

A harmadik változó a *szolgáltatás észlelt minősége*, (elemei az ellenőrzés, hatósági intézkedés, fogyasztói érdekvédelem és fogyasztói kompetencia), ahol az egyes elemeket is további területekre bontanám. Az *ellenőrzést* a típusai mentén



vizsgálom és az értékelésnél az ellenőrzés alapvető követelményeiből indulnék ki. Fontos szempont az *objektivitás*, vagyis az ellenőrzésnek tényszerűnek kell lennie, kizárólag a valós tényeken, azok vizsgálatán és értékelésén kell alapulnia, ugyanakkor elfogulatlanak kell lennie, nem jelenhetnek meg benne szubjektív és különböző érdekektől vezérelt elemek. Az objektivitáshoz kapcsolódik a *függetlenség* kérdése is, mert az ellenőrzésnek függetlennek kell lennie, ami annyit jelent, hogy az ellenőrző szerv, illetve az ellenőrzést végző személyek nem lehetnek sem közvetlenül, sem közvetve felelősek az ellenőrzött szerv tevékenységéért, illetve nem lehetnek érdekelték benne. A harmadik fontos követelmény a *törvényesség*, azaz mindig a hatályos jogszabályokon kell alapulnia, annak keretéhez kell igazodnia, attól nem térhet el, nem állíthat fel és nem változtathat meg szabályokat, hiszen feladata - többek között - éppen a szabályoktól, előírásoktól való eltérések feltárása. Meghatározó értékelési szempontnak vélem továbbá a *tervszerűség* vizsgálatát is, ami jelenti egyrészt, hogy az adott ellenőrzésnek ellenőrzési munkatervben kell szerepelnie, másrészt az adott ellenőrzést az arra vonatkozóan részletesen meghatározott ellenőrzési program (irányelv, ütemterv) szerint kell lefolytatni. (Bodnár et. al, 2001) A *hatósági intézkedést* az államigazgatási és szabálysértési intézkedések mentén elemezném és az ellenőrzéshez hasonlóan, itt is a *függetlenséget*, az *objektivitást* és *törvényességet* vizsgálnám. A *fogyasztói érdekérvényesítést* alapvetően a felmerülő problémák rendezésének lehetséges módjai mentén tekinteném át, azaz első körben az eladó, a szakhatóság, a békéltető testület, majd a bírósági rendezést elemezném. Itt is az elégedettséget meghatározó tényezőkből indulnék ki, tehát vizsgálnám a *fogékonyságot*, a *hozzáértést*, a *hozzáférést*, a *kézzelfoghatóságot*, az *időszerűséget* és a *megbízhatóságot*. A *fogyasztói kompetenciáknál* a fogyasztói kultúra és tudatosság *megfelelőségét* vizsgálnám, melynek értékelési nehézségei miatt első körben más országokkal végeznék összehasonlító elemzést.

Az 5. sz. ábrán nem szerepel a *fogyasztói elvárás*, ugyanis erre vonatkozóan a jelenlegi 2014-ig szóló fogyasztóvédelmi politika is tesz említést. Eszerint *lakossági oldalról* a fogyasztók elvárják a hatóságtól, hogy tevékenységük bármilyen termékre/szolgáltatásra vonatkozzon függetlenül attól, hogy a hatóság hatásköre mely területekre terjed ki. A fogyasztói döntések meghozatalához, valamint az esetleges problémák, jogviták rendezéséhez igénylik az információk megadását, főként szakmailag kompetens ügyfélszolgálatok működtetése útján.

## Összefoglalás

A cikk a fogyasztóvédelmi feladatot ellátó felügyeleti hatóságok lakossági megítélésére ható tényezőket vizsgálta. A megítélés bemutatása a fogyasztóvédelmi hatóságokkal való elégedettség és a beléjük vetett bizalom mérési modellekre épül. A szerző a fogyasztói elégedettség méréséhez kapcsolódó kutatásokból kiindulva szerkesztette meg a fogyasztóvédelmi feladatot ellátó felügyeleti hatóságok lakossági megítélésének mérési modelljét. A kutatás abból a feltételezésből indult ki, hogy a fogyasztóvédelmi feladatot ellátó állami szervezetek lakossági megítélését számos tényező befolyásolja, és ezek a tényezők csoportosíthatóak és számszerűsíthetőek. A szerző a hatóságok lakossági megítélésére ható tényezőket endogén (tájékoztatás, ügyfélkezelés, ellenőrzés) és exogén (hatósági intézkedés, fogyasztói elvárás, kompetencia, érdekérvényesítés) csoportba sorolva határozta meg. A tényezők meghatározásához a cikk először feltárta a hatóságok

fogyasztóvédelmi feladatköreit, majd bemutatta a hazai intézményrendszert. A későbbiekben a modellhez hozzárendelte a korábban meghatározott tényezőket, majd a kutatás további irányaként értékelési szempontokat határozott meg az elemek jövőbeli lehetséges számszerűsíthetősége céljából.

## Irodalomjegyzék

- 153/2009. (VII. 23.) Korm. rendelet a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- BALÁS I., & HEGYI J. (2000): Az államigazgatási szervek felügyeleti ellenőrzésének módszertana. *Magyar Közigazgatás*, 50 (11), 656-667.
- BALL, A. D., COELHO, P. S., & MACHÁS, A. (2004): The Role of Communication and Trust in Explaining Customer Loyalty: an extension to the ECSI Model. *European Journal of Marketing*, 38 (9-10), 1272-1293.
- BALLA Z. (1998): Az irányítás és a felügyelet jogintézményeinek egyes kérdései, különös tekintettel a felsőoktatásra. *Magyar Közigazgatás*, 48 (3), 168-171.
- BALOGH Zs. (1999): A környezetvédelemmel, egészségüggyel és a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos felügyeletről. *Magyar Közigazgatás*, 49 (1-2), 28-45.
- BEE, W. Y., RAMAYAH, T., & WAN, N. W. S. (2012): Satisfaction and trust on customer loyalty: a PLS approach. *Business Strategy Series*, 13 (4), 154-167.
- BÉRCESI F., & IVANCSICS I. (2003): A felügyeleti ellenőrzés. *Magyar Közigazgatás*, 53 (2), 65-83.
- BODNÁR J., KISS J., MITEV H., P. KOVÁCS I., & RITTER T. (2001): *Fogyasztóvédelem*. Budapest: Kereskedelmi Sajtóügynökség Kft.
- BODONYI M., MÁRKUS G., & MALATINSZKYNÉ L. I. (2002): *Közpénzek ellenőrzése II*. Budapest: Perfekt.
- BRUHN, M., & MURMANN, B. (1998): *Nationale Kundenbarometer*. Wiesbaden: Gabler.
- DUMOND, E. J. (2000): Value management: an underlying framework. *International Journal of Operation-Production Management*, 20 (9), 1062-1077.
- FEKETE O. (2011): *A felügyeleti szervek tevékenysége Magyarországon a fogyasztóvédelem egyes területein – kitekintéssel a rendszerszintű problémák megoldási lehetőségeire*. PhD értekezés. Szeged: Szegedi Tudományegyetem.
- GRONHOLDT, L., MARTENSEN, A., & KRISTENSEN, K. (2000): The relationship between customer satisfaction and loyalty: cross-industry differences. *Total Quality Management*, 11 (4-5-6), 509-514.
- HETESI E. (2002): A lojalitás mérési problémái a közüzemi szolgáltatóknál. A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje. In: *SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei* (pp. 205-218). Szeged: JATEPress.
- HOFMEISTER, T. Á., SIMON J., & SAJTOS L. (2003): *A fogyasztói elégedettség*. Budapest: Alinea.
- MADARÁSZ T. (1998): *A magyar államigazgatási jog alapjai*. Budapest: Tankönyvkiadó.
- Magyarország Alaptörvénye (2012): *Magyar Közlöny*, 2011. évi 43. szám.
- NFH. (2012): A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság alapító okirata  
[http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/jogi\\_kalauz/jogszabalyok/jogszabhirlevel/jsz\\_120608\\_1.html](http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/jogi_kalauz/jogszabalyok/jogszabhirlevel/jsz_120608_1.html) [2013.04.15.]
- NGM (2011): 26/2011. (VII. 29.) NGM utasítás a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Szervezeti és Működési Szabályzatának kiadásáról.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., & BERRY, L. L. (1985): A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- STAUSS, B., & SEIDEL, W. (2006): Prozessuale Zufriedenheitsermittlung und Zufriedenheitsdynamik bei Dienstleistungen. In Homburg, C. (szerk.):

- Kundenzufriedenheit, Konzepte – Methoden – Erfahrungen* (pp. 171-195). 6. Auflage. Wiesbaden.
- SZÜCS A. (2003): *Piacfelügyelet az Európai Unióban. Fogyasztóvédelem, a fogyasztók egészségének védelme*. Európai Füzetek 45. Budapest: Miniszterelnöki Hivatal Kormányzati Stratégiai Elemző Központ; Külügyminisztérium.
- VIGVÁRI A. (2002): Az ellenőrzési funkció felértékelődése és a modern gazdálkodás kihívásai. *Vezetéstudomány*, 33 (10), 45-57.
- ZSUFFA I. (1975): *Az irányítás, vezetés, felügyelet és ellenőrzés szervezési megközelítése*. TISZI.