



ORSZÁGGYŰLÉSI KÉPVISELŐ

irómanyszáma: T/6467/18

Érkezett: 2012 APR 12

Módosító javaslat

Lezsák Sándor,
az Országgyűlés elnökének feladatait ellátó alelnökének

HELYBEN

Tisztelt Alelnök Úr!

A Hárszabály 94. § (1) bekezdése és 102. §. (1) bekezdése alapján a **fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló T/6467. számú törvényjavaslat**hoz az alábbi

módosító javaslatot

terjesztjük elő.

1. a törvényjavaslat 6. § módosítását az alábbiak szerint javasoljuk:

Az Fgytv. 17/A. §-a helyébe a következő rendelkezés lép:

„17/A. § (1) A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről – ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével – és az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint a panaszok közzlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

(2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

[a]) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

[b) telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,] egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és [- telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével -] a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje[,
- g) telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma].

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(7) A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.”

(9) A fogyasztó köteles panaszával - a békéltető testületi vagy hatósági eljárást megelőzően - igazolható módon a vállalkozáshoz fordulni. Amennyiben a fogyasztó panaszát a vele szerződéses jogviszonyban lévő vállalkozással nem tudta rendezni, illetve azt a vállalkozás nem orvosolta, ezt követően az ügyben a fogyasztó eljárást kezdeményezhet a békéltető testületnél vagy a fogyasztóvédelmi hatóságnál.

(10) Ha a fogyasztó panaszának rendezését a vele szerződéses jogviszonyban lévő vállalkozásnál a (9) bekezdés rendelkezése ellenére előzetesen nem kezdeményezte, ebben az esetben a békéltető testület vagy fogyasztóvédelmi hatóság az eljárás megindítása előtt felhívja a vállalkozást a panasz önkéntes orvoslására. A békéltető testület vagy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása ebben az esetben akkor kerülhet megindításra, ha a vállalkozás a fogyasztó panaszát 30 napon belül önkéntesen nem orvosolja, vagy az erre vonatkozó felhívásra nem reagál.

(11) Ha a fogyasztó panasza alapján a békéltető testületnél vagy a fogyasztóvédelmi hatóságnál az eljárás megindult, de a vállalkozás a panaszt az eljárás megindulását követően önkéntesen orvosolja, a békéltető testületnél vagy a fogyasztóvédelmi hatóság az eljárást köteles megszüntetni. Ha a panasz önkéntes orvoslására figyelemmel a fogyasztó az eljárás megindítására vonatkozó kérelmét visszavonja, a békéltető testületnél vagy a fogyasztóvédelmi hatóság köteles az eljárást megszüntetni, az hivatalból nem folytatható.

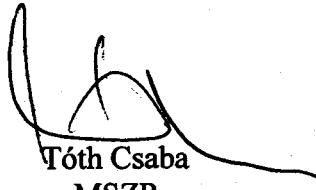
INDOKOLÁS

Az Fgytv. 17/B.§ (3) bekezdése szerint az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, a hangfelvételt egyedi azonosító számmal kell ellátni és 5 évig meg kell őrizni. Tekintve, hogy így a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz visszakérhetően dokumentált, indokolatlan az ilyen jellegű panaszról külön jegyzőkönyv felvétele is.

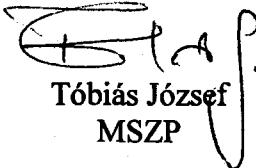
Sok esetben előfordul, hogy a fogyasztó azt megelőzően fordul békéltető testülethez vagy a fogyasztóvédelmi hatósághoz, hogy a vállalkozásnál előzetesen kezdeményezné panaszának rendezését, a vállalkozásnak a panasz tárgyát képező probléma fennállásáról nincs is tudomása. A javaslat – egyes ágazati törvényekben megjelenő ilyen jellegű szabályok nyomán – a fogyasztókat arra ösztönzi, hogy előzetesen a vállalkozásokkal kíséreljék meg panaszuk rendezését. A javaslat lehetőséget ad a vállalkozásoknak is arra, hogy önkéntes jogkövetéssel orvosolják a fogyasztói panaszokat. A javaslat ezt azzal is ösztönzi, hogy a panasz önkéntes orvoslása esetén a már megindult eljárást meg kell szüntetni. A javaslatból következően csökken a békéltető testület és a fogyasztóvédelmi hatóság leterheltsége is.

Budapest, 2012. április ¹²....

Simon Gábor
MSZP



Tóth Csaba
MSZP



Tóbiás József
MSZP