



ORSZÁGGYŰLÉSI KÉPVISELŐ

Dr. Kövér László úr,
az Országgyűlés elnöke részére

Országgyűlési Hivatala

Irományszám: T/6467/6

Érkezett: 2012. ÁPR. 02.

Módosító javaslat

Helyben

Tisztelt Elnök Úr!

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

módosító javaslatot

terjesztjük elő.

1. a törvényjavaslat 7. § módosítását az alábbiak szerint javasoljuk:

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

„17/B. § (1) A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

(2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés – az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel – ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,
b) a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,
c) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, illetve
d) az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan elérhető legyen.

(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell [az ésszerű várakozási idő] 4 percen belüli hívásfogadást és ügyintézés. Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére,

díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

(4) Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozások tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet

a) az ügyfélszolgálat működésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg,

b) az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel indokolt esetben a (2) bekezdés a) pontjától eltérő nyitva tartást írhat elő, ha a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, vagy külön törvényben meghatározott ügyfélszolgálati fiókiroda esetében 18 óráig biztosított.

(5) A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

(6) Az (5) bekezdés szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

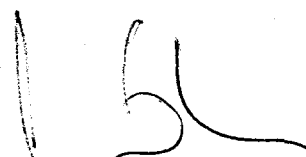
(7) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.”

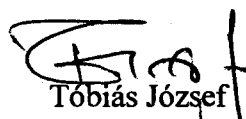
INDOKOLÁS

Az előterjesztés a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások kötelezettségét érintetlenül hagyná és számukra csupán az „ésszerű várakozási időn” belüli hívásfogadást és ügyintéztést tenné kötelezővé. Sajnos azonban, ezt a fogalmi kategóriát sokszor igencsak tágan értelmezik a vállalkozások, a túl általános megfogalmazás miatt az csupán gumiszabállyá vált. A jelenlegi szabályozással ellentétben indokolt az Fgytv. megváltoztatása és abban az ésszerű várakozási idő helyett annak előírása, hogy a fogyasztók szempontjából nézve alapvető közfeladatot ellátó vállalkozások a hívás megkezdésétől számított 4 percen belül legyenek kötelesek ügyintézőt kapcsolni ügyfelek számára.

Budapest, 2012. március 11.


Simon Gábor
MSZP


Tóth Csaba
MSZP


Tóbiás József
MSZP