



ORSZÁGGYŰLÉSI KÉPVISELŐ

Országgyűlés Hivatala

Törvényjavaslat száma: T/6467/20

Érkezett: 2012 APR 16.

Módosító javaslat

Lezsák Sándor,
az Országgyűlés elnökének feladatait ellátó alelnökének

HELYBEN

Tisztelt Alelnök Úr!

A Házszabály 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. § az alábbiak szerint módosul:

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 közlése 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- kivéve a telefonon, vagy elektronikus hírközlési eszközzel közölt panaszról -, 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, illetve telefonon közölt, elutasított szóbeli 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.”

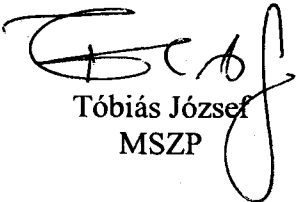
INDOKOLÁS

Nem tartjuk elfogadhatónak, hogy a vállalkozásokra plusz adminisztrációs terhet rójon a javasolt módosítás. Éppen ezért javasoljuk törölni a tervezet által előírt azon kötelezettséget, miszerint a telefonos panaszbejelentésről kötelező jegyzőkönyvet felvenni, és azt az ügyfélnek megküldeni. Az ügyintézési időt lényegesen meghosszabbítaná ez az eljárás, és éppen a telefonos ügyintézés nagy előnyének számító gyorsaságot és rugalmasságot veszítenénk el ezáltal. Ezen kívül vitára adhat okot a jegyzőkönyvben rögzített tartalom, hiszen azt nem áll módjában a fogyasztónak aláírni. A beszélgetést a szolgáltatók kötelesek hangfelvételre is felvenni, 5 évig megőrizni, egyedi azonosítóval ellátni, és az ügyfél kérésére rendelkezésére bocsátani, így a beszélgetés írásos formában történő rögzítése és többlet költségek generálása nélkül is megfelelően garantált a panasz pontos visszakereshetősége, és pontos felidézhetősége.

Budapest, 2012. április 16.

Simon Gábor
MSZP


Tóth Csaba
MSZP


Tóbiás József
MSZP