

Kapcsolódó módosító javaslat

Lezsák Sándor úrnak,
Az Országgyűlés elnökének feladatait ellátó alelnöknek

Helyben

Tisztelt Alelnök Úr!

A Házszabály 102. § (1) bekezdése alapján a **fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról** szóló T/6467. számú törvényjavaslatához – a T/6467/11. számon benyújtott módosító javaslatához kapcsolódva – a következő

kapcsolódó módosító javaslatot

terjesztem elő:

1. A törvényjavaslat 6. §-ával módosított Fgytv. 17/A. § (3) és (5) bekezdésének következő módosítását javaslom:

„(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 egyéb 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.”

„(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 egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.”

2. A törvényjavaslat 6. §-ával módosított Fgytv. 17/A. § (6) bekezdésének következő módosítását javaslom:

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

I n d o k o l á s


1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 188. § 13. pontja értelmében *elektronikus hírközlési szolgáltatás*: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.

Az idézett jogszabályhely szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás magában foglalja a telefonszolgáltatást. Ugyanakkor a telefonon bejelentett panasz hangsúlyozása továbbra is szükséges, ezért indokolt a vonatkozó helyeken [az új 17/A. § (3) bekezdésének *b*) pontja, (4) bekezdés, valamint (5) bekezdés *e*) és *g*) pontjai] a „*telefonon vagy egyéb hírközlési szolgáltatás felhasználásával*” fordulat használata.

2. A határidők pontos megjelölése és a postázással kapcsolatban felmerülő időigény miatt indokolt, hogy - összhangban a Törvényjavaslat 7. §-a által érintett Fgytv. 17/B. § (5) bekezdésével - a 30 napos határidő pontos kezdetét is jelölje meg a törvény; e határidő kezdetétől számítandó ugyanis a vállalkozás írásbeli válaszadási kötelezettsége. Garanciális jellegű, hogy a határidő számításának kezdete ne képezze vita tárgyát a fogyasztó és a vállalkozás között, illetőleg a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során.

Indokolt továbbá, hogy a vállalkozásoknak az érdemi választ tartalmazó levelet a határidő lejárta előtt postára is kelljen adniuk. Ezen szabály biztosítaná azt, hogy megfelelő határidőn belül a vállalkozás ne csak a válaszelevelet készítse el, hanem annak postára adásáról is gondoskodjon. Így a válaszadási határidő betartását a fogyasztóvédelmi hatóság a hatósági eljárás során nem kényszerül a válaszlevél keltezése vagy a vállalkozás nyilatkozata alapján megítélni, hanem a válaszadás megtörténtének ténye, illetve pontos ideje a postára adással utólagosan hitelt érdemlően bizonyítható. Ezen módosító javaslat azt a célt szolgálja, hogy a határidők megtartása, illetve számítása ne lehessen vitás.

Budapest, 2012. április 23.



Zsigó Róbert

Fidesz – Magyar Polgári Szövetség