

Kapcsolódó módosító javaslat

**Lezsák Sándor úrnak,**  
Az Országgyűlés elnökének feladatait ellátó alelnöknek

Helyben

**Tisztelt Alelnök Úr!**

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

***kapcsolódó módosító javaslatot***

terjesztem elő:

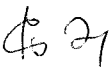
A törvényjavaslat 7. §-ával módosított Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésének következő módosítását javaslom:

„(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. Az ügyfélszolgálatba 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 a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni **[kell]** köteles.”

**I n d o k o l á s**

A fogyasztók hatékony védelme, és a gyors ügyintézés megkívánja, hogy a fogyasztó ismerje az ügyfélszolgálaton telefonon tett szóbeli panaszáról készült hangfelvétel egyedi azonosítószámát. A módosító javaslat ezen célt hivatott biztosítani azáltal, hogy a vállalkozások részére kötelezővé teszi az egyedi azonosító szám fogyasztóval történő közlését.

Budapest, 2012. április 23.

  
Zsigó Róbert  
Fidesz – Magyar Polgári Szövetség