



ORSZÁGGYŰLÉSI KÉPVISELŐ

Irományszám: T/6467/66

Érkezett: 2012 MAJ 11.

**Zárószavazás előtti módosító javaslat**

**Dr. Kövér László úr**  
az Országgyűlés elnöke  
részére

Helyben**Tisztelt Elnök Úr!**

Az egyes házszabályi rendelkezésekről szóló 46/1994. (IX. 30.) OGY határozat 107. § (1) bekezdésének *a)* pontja alapján a **fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról** szóló T/6467. számú törvényjavaslat T/6467/64. számú egységes javaslatához az alábbi

***zárószavazás előtti módosító javaslatot***

terjesztem elő:

1. Az egységes javaslat 1. § (1) bekezdése az alábbiak szerint módosul:

„(1) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. § *a)* pontja helyébe a következő rendelkezés lép:

*(E törvény alkalmazásában:)*

„*a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.*”

2. Az egységes javaslat 3. §-a az alábbiak szerint módosul:

**„3. §**

Az Fgytv. a következő 8. §-sal egészül ki:

„8. § A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás a számla [kiegyenlítésének] Posta Elszámoló Központon keresztüli készpénzbefizetéssel történő kiegyenlítését, valamint – ha jogszabály eltérően nem rendelkezik – a számla nyomtatott példányának egyszeri kiadását külön díj fizetéséhez nem kötheti.”

3. Az egységes javaslat 8. §-a az alábbiak szerint módosul:

## „8. §

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. **[Az országos hálózattal rendelkező szolgáltató köteles minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtetni.]** 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, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára, **[illetve]**
- d) az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan elérhető legyen, **illetve**
- e) amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.

(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét – a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. 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 azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

(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.

(8) Az e § szerinti telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető."

4. Az egységes javaslat 24. §-a elmarad, egyidejűleg a további §-ok számozása értelemszerűen változik.

5. Az egységes javaslat 25. §-a az alábbiak szerint módosul:

### „25. §

Az Fgytv. a következő 38. §-sal és azt megelőző alcímmel egészül ki:

#### „Közérdekű igényérvényesítés

38. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesület pert indíthat a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése iránt az ellen, akinek a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezésekbe ütköző tevékenységét a fogyasztóvédelmi hatóság jogerősen megállapította, ha a jogsértő tevékenység a fogyasztók széles, személyében nem ismert, de a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti.

(2) A jogsértés bekövetkezésétől számított három év – vagy ha külön törvény a fogyasztók polgári jogi igényeinek elévülésére rövidebb időtartamot állapít meg, akkor annak – eltelte után perindításnak nincs helye. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. Az igény érvényesítésére nyitva álló határidőbe nem számít bele a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának időtartama.

(3) Ha a jogsértéssel érintett fogyasztók tekintetében az érvényesített igény jogalapja és az igényben megjelölt kár összege, illetve egyéb követelés esetén a követelés tartalma – a jogsértéssel érintett egyes fogyasztók egyedi körülményeire tekintet nélkül – egyértelműen megállapítható, a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesület kérheti, hogy a bíróság ítéletében kötelezze a vállalkozást a követelés teljesítésére, ellenkező esetben kérheti, hogy a bíróság állapítsa meg a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal. Ha a bíróság a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal állapította meg, a jogsértéssel érintett fogyasztó az általa a jogsértő ellen indított perben kizárólag a kárának összegét, valamint a jogsértés és a kára közötti okozati összefüggést köteles bizonyítani.

(4) A bíróság ítéletében meghatározza azoknak a jogosult fogyasztóknak a körét és az azonosíthatóságukhoz szükséges adatokat, akik tekintetében a jogsértés tényét megállapította, illetve akik jogosultak az ítéletbeli kötelezés teljesítésének követelésére.

(5) Ha a bíróság ítéletében a jogsértés tényének megállapításán túl a vállalkozást meghatározott követelés teljesítésére is kötelezte, a vállalkozás köteles az (5) bekezdés szerint meghatározott jogosult fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelően kielégíteni. Önkéntes

teljesítés hiányában a jogosult fogyasztó kérheti az ítélet bírósági végrehajtását. A fogyasztó jogosultságát a bíróság az ítéletben meghatározott feltételek alapján a végrehajtási lap kiállítására irányuló eljárásában vizsgálja.

**[(6a) A bíróság az ítéletben feljogosíthatja a fogyasztóvédelmi hatóságot vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét, hogy a jogsértő költségére az ítéletet országos napilapban közzétegye, illetve egyéb, a jogsértés jellege által indokolt formában nyilvánosságra hozza.]**

**[(6b)](6) A bíróság az igény érvényesítőjének kérelmére ítéletében elrendelheti, hogy a vállalkozás saját költségére közlemény közzétételéről gondoskodjon. A közlemény szövegéről és a közzététel módjáról a bíróság dönt. Közzététel alatt érteni kell különösen az országos napilapban és az Internet útján történő nyilvánosságra hozatalt.**

(7) A fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület által igényérvényesítés[e] nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét önállóan érvényesítse.

(8) Az e § szerinti igényérvényesítési jog megilleti az Európai Gazdasági Térség bármely más tagállamának joga alapján létrejött azon feljogosított szervezeteket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, amelyek a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek, feltéve, hogy a keresetben érvényesíteni kívánt igény a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv I. mellékletében felsorolt európai uniós jogi rendelkezéseket átültető olyan jogszabályi rendelkezések megsértésén alapul, amelyek miatti eljárás a 45/A. § (1)-(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozik.”

6. Az egységes javaslat 33-34. §-ai az alábbiak szerint módosulnak:

### „33. §

[Az Fgytv. a következő 53. §-sal egészül ki:

**„53. § A 2016. január 1-jét követően felálló békéltető testületek tagjainak kijelölése során figyelemmel kell lenni arra, hogy a testületi tagok legfeljebb fele lehet olyan személy, aki az általános öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte. A békéltető testületi tagnak jelölt személy életkorát hatósági igazolvánnyal igazolja. A békéltető testület elnöke az életkor vizsgálata céljából történt adatszolgáltatásban foglalt személyes adatokat a kijelölési eljárás befejezéséig kezeli.”]**

Az Fgytv. 49. § (2) bekezdése a következő e)-f) pontokkal egészül ki:

(A fogyasztóvédelmi hatóság elsőfokú határozatát az alábbi esetekben, illetve okokból is fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatónak nyilváníthatja)

„e) a fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének védelme érdekében, továbbá

f) jogsértő tartalmú kereskedelmi kommunikáció vagy internetes honlap esetén.”

### 34. §

[Az Fgytv. 49. § (2) bekezdése a következő e)-f) pontokkal egészül ki:

(A fogyasztóvédelmi hatóság elsőfokú határozatát az alábbi esetekben, illetve okokból is fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatónak nyilváníthatja)

„e) a fiatalok fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének védelme érdekében,

f) jogsértő tartalmú kereskedelmi kommunikáció vagy internetes honlap esetén.”]

Az Fgytv. a következő 53. §-sal egészül ki:

„53. § A 2016. január 1-jét követően felálló békéltető testületek tagjainak kijelölése során figyelemmel kell lenni arra, hogy a testületi tagok legfeljebb fele lehet olyan személy, aki az általános öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte. A békéltető testületi tagnak jelölt személy életkorát hatósági igazolvánnyal igazolja. A békéltető testület elnöke az életkor vizsgálata céljából történt adatszolgáltatásban foglalt személyes adatokat a kijelölési eljárás befejezéséig kezeli.”

7. Az egységes javaslat 38. §-ának (1) bekezdése az alábbi új i) ponttal egészül ki, ezzel egyidejűleg a bekezdés további pontjainak megjelölése értelemszerűen változik:

(Az Fgytv.)

„i) 49. § (2) bekezdés c) pontjában az „érdekében, továbbá” szövegrész helyébe az „érdekében.” szöveg;

(lép.)

8. Az egységes javaslat 40. § (2) bekezdése az alábbiak szerint módosul:

„(2) E törvény [9]10. § (1) bekezdése, [10]11. §-a és [11]12. §-a 2016. január 1-jén lép hatályba.”

### Indokolás

A javaslatok a következő tartalmi és jogtechnikai kodifikációs pontosításokat tartalmazzák:

1. A módosítás annak egyértelművé tételét célozza, hogy a békéltető testületi eljárásban mind a természetes személy, mind a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, valamint mikro-, kis- és középvállalkozás fogyasztónak minősülhet.

2. A módosítás kiküszöböli a rendelkezésben szereplő szóismétlést.

3. Az országos hálózattal rendelkező szolgáltató részére új kötelezettséget előíró módosítás nem a megfelelő helyre került beillesztésre, utána ugyanis az egységes javaslatban az „Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani” kezdetű – logikailag a korábbi mondatához kapcsolódó – felsorolás következik. A kérdéses mondatot a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) egységes javaslat szerinti 17/B. §-ának (2) bekezdésében szereplő felsorolás új pontjaként indokolt beiktatni.

A jegyzőkönyv felvételének mellőzését lehetővé tévő rendelkezést – annak alkalmazhatósága érdekében – szükséges kiegészíteni az Fgytv. 17/A. §-ának (5) bekezdésében szereplő azon tartalmi elemekkel, amelyeket a jegyzőkönyvet helyettesítő hangfelvételnél nem kell tartalmaznia.

4-5. Az egységes javaslatban az Fgytv. 38. §-a több változatban szerepel, mivel a T/6467/51. sz. ajánlás 39. és 42. pontjai és a T/6467/62. sz. kiegészítő ajánlás 39/1. és 42/1. pontjai szerinti módosító, illetve kapcsolódó módosító javaslatok is elfogadásra kerültek. A módosítás az elfogadott javaslatok közül a kizárólag pontosító jellegűeket elhagyja, ily módon kiszűbölve ki a koherenciázavart. A módosítás emellett szövegpontosítást tartalmaz.

6-7. Az egységes javaslatban az Fgytv.-t az 53. §-sal kiegészítő 33. §-t követő 34. §-ban szerepel az Fgytv. 49. §-ának (2) bekezdését kiegészítő rendelkezés. Jelen módosítás a rendelkezések megfelelő sorrendjét biztosítja. A módosítás továbbá az Fgytv. 49. § (2) bekezdésében szereplő felsorolást kiegészítő e) és f) pontok közé beiktatja a felsorolás elemei közötti logikai kapcsolatot jelző „továbbá” szót, amit egyidejűleg elhagy a felsorolás c) és d) pontjai közül.

8. A hatályba léptető rendelkezésben hivatkozott rendelkezések számozását az egységes javaslat szerinti számozáshoz kell igazítani.

Budapest, 2012. május „11”

424

Fidesz – Magyar Polgári Szövetség  
ZSIGÓ ROBERT