



Országgyűlési képviselő

ÜRSZÁM: T/12733/2

Érkezett: 2016 NOV 10.

Törvényjavaslat száma: T/12733./2

Címzett: **Kövér László úr, az Országgyűlés elnöke**

Benyújtó:

Jogsabályi hivatkozás: **Az egyes házszabályi rendelkezésekről szóló 10/2014. (II. 24.)**

OGY határozat 40. § (1) bekezdés

Törvényjavaslat címe: **az elektronikus hírközléssel és a fogyasztóvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról**

A módosító javaslatot tárgyaló bizottság: **Gazdasági bizottság**

Módosító javaslat

Módosítópont sorszáma: **1.**

A javaslat érintett rendelkezése: **2. § (1) bekezdésében az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése**

Módosítás jellege: **módosítás**

„(1) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálatához 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.”

Módosítópont sorszáma: **2.**

A javaslat érintett rendelkezése: **28. §-ában az Eht. 138. § (8) bekezdése**

Módosítás jellege: **módosítás**

„Az Eht. 138. § (8) bekezdés helyébe a következő rendelkezés lép:

(8) Az előfizetői panasz intézésére és az ügyfélszolgálatra irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg [az Fgytv.] a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában, 17/B. §:(1) és (3)-(3b) bekezdésében, valamint 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.”

Indokolás

1. - 2.

Indokolt annak rögzítése, hogy az ügyfélszolgálat működtetésére kötelezett vállalkozások esetében a kapcsolat létrejöttétől számított 5 percen belül az ügyfélszolgálat meg kell kezdje a fogyasztó ügyének érdemi intézését. Célszerű továbbá annak meghatározása is, hogy amennyiben egy fogyasztó tudatosan, konkrét reklamációs ügyben keresi fel a szolgáltatót, úgy a menüsor végig hallgatása és az almenüpontok választása nélkül, azonnal tudja „az ügyintéző kapcsolása” menüpontot választani. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók által működtetett ügyfélszolgálatokra jelenleg nem irányadóak a fogyasztóvédelmi törvényben előírt szigorúbb ügyfélszolgálati szabályok, tekintettel a szektor jellegére, az előfizetők több milliós számára indokolt ezen előírások alkalmazása e területen is.



.....
Németh Szilárd István
Fidesz- Magyar Polgári Szövetség