



Országgyűlési képviselő

Iromány száma: **K/3887.**

Benyújtás dátuma: **2018-12-04 15:50**

Parlex azonosító: **EGX9E3BP0001**

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

Benyújtó: **Bangóné Borbély Ildikó (MSZP)**

Tisztelt Elnök Úr!

Az Alaptörvény 7. cikk (1)-(2) bekezdése, valamint az Országgyűlésről szóló 2012. évi XXXVI. törvény 42. § (8) bekezdése alapján írásbeli választ igénylő kérdést kívánok benyújtani

Az írásbeli választ igénylő kérdés címzettje: **Dr. Palkovics László, innovációért és technológiáért felelős miniszter**

Az írásbeli választ igénylő kérdés címe: **"Házhozszállítás munkaidőben? Szabályozza-e bármi a házhozszállítások módját, idejét?"**

Tisztelt Miniszter Úr!

Az elmúlt években jelentősen megemelkedett az online vásárlás Magyarországon is. Nem csak a kényelmesebb megoldás alakult így, hanem mert sokszor olcsóbban lehet hozzájutni a termékekhez, mintha - jóval több időt rááldozva - egy (vagy több) boltba megy el a vásárló. Mindez értelemszerűen a házhozszállítások számát is megnövelte. Amilyen egyszerűen, akár pillanatok alatt megvásárolható egy termék, sajnos néha annyira bonyolult mire az eljut a vásárlókhöz.

Számtalan probléma adódik a házhozszállítások terén. Legtöbbször az a gond, hogy abban az időszakban biztosítják a kiszállítást idejét, amikor az emberek dolgoznak. Ez még kisebb termékek esetén megoldható, ha a vásárló a munkahelyére kéri a szállítást (amennyiben ezt a munkahelyi körülmények lehetővé teszik), de egy mosógép vagy hűtő esetén ez már nem jöhet szóba.

Alapvetően gondot okoz, hogy sokszor semmilyen információ nem áll előzetesen rendelkezésre a vásárlónak arról, hogy mikor érkezik a termék. Sokszor csak aznap hajnalban kap valamilyen formában értesítést arról, hogy "mai napon 8 és 17 óra kiszállítják a terméket" (jó esetben szűkebb időszávot jelölnek meg).

Mindez főként a nagy leértékelések idején (mint nemrégiben a "Black Friday" kapcsán), vagy a karácsonyi és egyéb ünnepi időszakokban még inkább jelentkező probléma, hiszen sokkal szélesebb körben és nagyjából egy időben kell millió termék kiszállítását megoldani.

Érthető, hogy a cégek ezt nehezen bírják, több esetben előzetesen jelzik is a vásárlóknak, hogy a szokottnál hosszabb időre vállalják a kiszállítást. De ettől még a probléma ugyanaz, hiszen ekkor is

csak aznap, esetleg előző napon kap értesítést az ügyfél a kézbesítés idejéről.

A nagy (egy-egy leárazáskor akár több milliárdos) forgalmat lebonyolító webshopot üzemeltető vállalatok különböző futárcégeken keresztül juttatják el, a sokszor eredetileg nem is általuk forgalmazott termékeket. Minden futárcégnél más-más a metódus, de általában az közös, hogy a kiértesítés, vagy akár az ügyféllel való egyeztetés minimális, akár teljesen el is marad.

Mindez számtalan bosszúságot okoz a vásárlóknak, akik képtelenek, a sokszor csupán félórával korábban telefonáló futártól a terméket átvenni. Ezeket a bonyadalmakat a futárcégek annak ellenére nem oldják meg logisztikailag, hogy a sikertelen kézbesítés végső soron nekik is gondot okoz, hiszen többletmunkát jelent.

Azt mondanom sem kell, hogy a különböző termékek házhozszállítása miatt kieső munkaórák (hiszen a dolgozóknak ott kell hagyniuk munkahelyüket) a nemzetgazdaság egésze számára kiesést jelentenek.

Mindezek miatt kérdezem Miniszter Úrtól:

- Szabályozza-e bármi a házhozszállítások módját, a kiszállítás idejével kapcsolatos előzetes értesítés rendszerét?

- Milyen formában védi meg a fogyasztókat az előbb említettek kapcsán az állam?

- Történt-e már ezen a téren bármilyen szankcionálás a forgalmazó cégekkel vagy a futárcégekkel kapcsolatban?

Tisztelettel várom válaszát!

Budapest, 2018. december 4.

Bangóné Borbély Ildikó

országgyűlési képviselő

(MSZP)