



## Hatékonyabb védelem, jobb szabályozás – napirenden a fogyasztóvédelmi törvény módosításáról szóló javaslat

**Érdemi válaszadási kötelezettség előírása, a fogyasztók számára egyszerűbb igényérvényesítési eszközök megteremtése, a békéltető testületek hatékonyságának növelése - többek közt ilyen és ehhez hasonló, pozitív változtatásokat tartalmaz a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló javaslat.**

Az előterjesztés a törvény fogalmi rendszerét illetően tartalmaz először is fontos változásokat, mivel **bevezetésre kerül a közszolgáltatások fogalma**, ide tartoznak többek közt a földgáz-, ivóvíz-csatorna-, és a távhőszolgáltatások, az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások, az egyetemes postai- és közösségi közlekedési szolgáltatások is. Ezzel a jelenlegi „közüzemi szolgáltatás” fogalmat váltja fel a tervezet, **sokkal részletesebb és pontosabb meghatározást adva annak.**

A tervezett módosítás alapján a fogyasztó jelenlegi fogalmával ellentétben ezentúl nem csak a természetes személyek, hanem például **a lakásszövetkezetek is fogyasztónak minősülhetnek**, ami megteremti annak lehetőségét, hogy **igénybe vegyék a békéltető testületek ingyenes és gyors eljárását** jogvitáik megoldása érdekében. Hasonlóan a jövőben a vállalkozások szintén élhetnek vitás ügyeik során a bíróság mellett a minden megyében és fővárosban működő békéltető testületi eljárás igénybe vételének lehetőségével.

A javaslat szerint **egységáron a termék egy adott mértékegységét kell érteni**, amely a hatályos szabályozásnál általánosabb megfogalmazást jelent, hiszen jelenleg a mértékegységek konkrét felsorolása található meg a jogszabályban. Szintén új elem, hogy már nem csak a gyártó, hanem a **forgalmazó is köteles lesz ellátni a terméket azonosításra alkalmas jelöléssel**. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tehát ennek meglétét is ellenőrizheti tevékenysége során. Az egyes termékek árára vonatkozó törvényes fizetőeszköz kapcsán pedig már annak **nemét vagy annak rövidítését is fel kell tüntetni**. A gyakorlatban ugyanis problémát okoz, hogy a vállalkozások több fajta azonosítóval, számozással látják el az árucikkeket, emiatt pedig sokszor nem egyértelmű, hogy mely feltüntetett szám jelenti voltaképpen a termék árát, annak összegét. Új keletű rendelkezés az is, hogy ha a vállalkozás a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikációjában megjelöli a termék eladási árát, úgy már ennek során is szükséges megadnia a rá vonatkozó egységárat.

A **fogyasztóvédelmi oktatásra** vonatkozóan fontos módosítás, hogy abban részt vesznek a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság is, karöltve az oktatási intézményekkel. Az együttműködés révén az oktatási tevékenység így hatékonyabbá válik.

A **panaszkezeléshez** kapcsolódó rendelkezéseket illetően pozitív változás, hogy szóbeli panasznak már nem csak a fogyasztó által előszóban tett kifogás minősül, hanem ilyennek

kell tekinteni a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt bejelentést is. Ezen túl tehát ha a fogyasztó telefonon vagy például interneten közli sérelmeit, úgy a vállalkozásnak arra kötelessége 30 napon belül válaszolnia. Rendkívül fontos, hogy a javaslatban meghatározásra kerül az **érdemi válaszadás kötelezettsége**: ez alapján a panaszosnak megküldött válaszlevél nem tartalmazhat semmitmondó információkat, hanem a fogyasztó valódi problémájára vonatkozó nyilatkozatot kell adni. A szóbeli **panaszok nyomon követhetőségét segíti elő** továbbá, hogy a telefonon tett szóbeli panaszt egyedi azonosító sorszámmal kell ellátni és erről tájékoztatni kell a fogyasztót is. Szintén fontos új elem, hogy már törvényi szinten kerül meghatározásra az, hogy mit is kell tartalmaznia tételesen a fogyasztói panaszról felvett jegyzőkönyvnek. A telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatokkal összefüggésben ismét változás, hogy annak igénybe vételi lehetőségét a hét legalább egy munkanapján 7 és 21 óra között, legalább 12 órán keresztül folyamatosan kell biztosítani a közszolgáltatások nyújtását végző vállalkozásoknak. A vállalkozások ez utóbbi említett típusánál a 15 napos válaszadási határidő egy esetben, további 15 nappal meghosszabbítható, de ekkor ennek tényéről és indokairól a fogyasztót tájékoztatni kell.

A békéltető testületekre vonatkozóan meghatározásra kerül a testületek hatáskörének bővítése is és ennek megfelelően az, hogy **a testület tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról**. A tanácsadási jogkör jogszabályban rögzített lehetősége találkozik a fogyasztók mindennaposnak számító igényeivel: nem foszthatók meg ugyanis annak lehetőségétől, hogy már az eljárást megelőzően is tájékozódjanak jogaikról. Ezzel kapcsolatban pedig megnyugtatóan rendezésre kerül a függetlenség és pártatlanság kérdésköre. A testületek eljárására vonatkozó rendelkezések szintén kiigazításra kerülnek például a törvényjavaslatban, ezzel pedig a fogyasztói jogvitákat a **testületek még nagyobb hatékonysággal tudják megoldani**. A jövőben pedig már nem képezheti mérlegelés tárgyát, hanem **kötelező lesz azon vállalkozások jegyzékének nyilvánosságra hozatala**, amelyek nem teljesítik a békéltető testületek ajánlásait. E változtatás nyertesei azok a tudatos fogyasztók, akik már előzetesen tájékozódni kívánnak arról a vállalkozásról, amellyel szerződést kívánnak kötni.

A törvényjavaslat ezen kívül további változtatásokat is tartalmaz a fogyasztók érdekében. A fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó fogyasztóvédelmi egyesületek, így Szövetségünk is már régóta hangot adott annak, hogy a **jelenlegi szabályozás a közérdekű keresetek kapcsán nem segíti elő a hatékony fogyasztói jogérvényesítést**. A javaslatban azonban e kérdés is megoldásra kerül, mivel ezen túl a fogyasztóvédelmi egyesületek vagy a hatóság által indított közérdekű keresetben már egyértelműen kérhető a bíróságtól a kárt szenvedett fogyasztók igényeinek kielégítése. Mindez azt jelenti, hogy a fogyasztóknak nem szükséges egyénileg, külön újabb pert indítani és igazukat bizonyítani, hanem **már a közérdekű keresetek révén is érvényesíthetők az egyéni fogyasztói igények**.

A tervezet alapján a fogyasztóvédelmi hatóság is szélesebb ellenőrzési és szankcionálási jogkört nyer. Ennek kapcsán előtérbe kerül **a speciálisan védendő fogyasztók, azaz a fiatakorúak fokozottabb védelme**, mivel a hatóság határozata már fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható lesz, így azt könnyebben ki lehet kényszeríteni akkor, ha az szükséges a fiatakorúak védelme érdekében. Szintén élhet e lehetőséggel a fogyasztóvédelmi hatóság akkor, ha valamely fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésére jogsértő reklámok vagy internetes honlapok révén kerül sor. Végül, de nem utolsósorban a tervezet tartalmazza annak lehetőségét is, hogy a hatóság először a felhívás eszközével éljen a kis- és középvállalkozások esetében, ha jogszabálysértést tapasztal.

A **Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége** üdvözli a törvényjavaslatot, mivel a változtatások életbe lépése újabb előrelépést jelentene ahhoz, hogy hazánkban hatékony fogyasztóvédelem érvényesüljön.

**További információk: Dr. Baranovszky György, ügyvezető elnök 06-30-954-8131**

Több fogyasztóvédelmi hírre is kíváncsi?

Kérem kattintson ide: [Fogyasztók Lapja](#)

