

## ÖSSZEFOGLALÓ AZ ÉSZREVÉTELEKRŐL

(a jogszabálytervezetek és szabályozási koncepciók közvitételéről és véleményezéséről szóló 301/2010. (XII. 23.) Korm. rendelet 4. §-a szerint)

**Véleményezett jogszabálytervezet megjelölése:** az egyes törvények fogyasztóvédelmi célú módosításáról szóló előterjesztés (a továbbiakban: Tervezet)

**Társadalmi egyeztetés alkalmazott formájának megnevezése:** általános egyeztetés (honlapon megadott elérhetőségen keresztül biztosított véleményezés), valamint közvetlen egyeztetés.

**Társadalmi egyeztetés időtartama:** 2013. szeptember 6-tól 2013. szeptember 20-ig.

| ÉSZREVÉTELEZŐK   | AZ ÁT NEM VEZETETT ÉSZREVÉTEL LÉNYEGE  | AZ EL NEM FOGADÁS INDOKA   | ELFOGADOTT ÉSZREVÉTELE VOLT-E   |
|--|--|--|---|
| <b>HATÓSÁGOK, LEGFŐBB ÜGYÉSZSÉG</b>                    |  |  |   |
| <b>Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)</b>          | 1. Az NFH javasolta a fogyasztóvédelmi törvényben rögzíteni azt, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság a <b>próbavásárláshoz fiatalkorú közreműködőt</b> vehet igénybe.<br>2. Szintén javasolta a hatósági eljárás <b>ügyintézési határidejének 30 napon</b> történő meghatározását 2014. január 1-jétől, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvényben rögzített 21 naptól eltérően.   | 1. Fiatalkorú személy megbízására a Munka Törvénykönyvében foglalt korlátozásokkal <b>jelenleg is van lehetőség</b> , így annak külön kimondása a fogyasztóvédelmi törvényben nem indokolt.<br>2. A javaslat <b>nem egyeztethető össze az Egyszerű Állam</b> kormányzati programmal.   | Igen, a Tervezetben előírt, 5 percen belüli élőhangos bejelentkezés kezdő időpontjának megfogalmazására vonatkozó szövegpontosító észrevételét elfogadtuk.  |
| <b>Gazdasági Versenyhivatal (GVH)</b>                  | 1. A GVH javasolta a <b>fogyasztói csoportok szervezésére</b> irányuló tevékenység pontos <b>meghatározását</b> annak érdekében, hogy a fogyasztói csoportot működtető vállalkozások a 2012. január 1-je előtt alakult fogyasztói csoportokba ne léptessenek be kontrollálatlanul újabb és újabb tagokat, megkerülve ezáltal az új csoport létrehozására irányuló tilalmat előíró rendelkezést.<br>2. A GVH szerint a bevezetni kívánt új kötelező bírságolási eset megfogalmazása jogalkalmazási problémákat vethet fel: a fogyasztók különösen kiszolgáltatott, <b>„egyértelműen azonosítható csoportjához” tartozás megállapítása nehézségekbe ütközhet</b> .<br>3. A GVH kifogásolta egyes fordulatok hatályon kívül helyezését a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos felhatalmazó rendelkezésből, valamint a közérdekű keresetindítás szabályainak köréből. | 1. A 2012. január 1-je előtt alakult fogyasztói csoportokba történő <b>belépés korlátozását</b> a fogyasztói csoportok működéséről szóló <b>Korm. rendelet</b> -tervezetet is tartalmazó előterjesztés <b>tartalmazza</b> , így a fogyasztói csoport szervezésének definiálása a jelen törvénytervezetben nem indokolt.<br>2. A sérülékeny fogyasztói rétegek kifogásolt körülírása <b>igazodik</b> a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló <b>2008. évi XLVII. törvényben használt fordulathoz</b> .<br>3. A hatályon kívül helyezéseket az indokolta, hogy a kérdéses fordulatok egyébként is következnek a törvényből, illetve másutt szerepelnek abban. | Igen, számos észrevételét elfogadtuk. Ilyenek:<br>- a fogyasztói csoportok létrehozására irányuló tilalomba ütköző szerződések semmisségének kimondása,<br>- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény módosítása (az 5 percen belüli élőhangos bejelentkezés ellenőrzéséhez szükséges adatok fogyasztóvédelmi hatóságnak való átadása érdekében), valamint<br>- kisebb, technikai észrevételek elfogadása. |
| <b>Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)</b> | 1. A <b>PSZÁF szerint törvényi szinten</b> kell meghatározni a 2012. január 1-je előtt alakult <b>fogyasztói csoportokra vonatkozó részletszabályokat</b> .<br>2. A PSZÁF kifogásolja a  | 1. A már működő fogyasztói csoportokra vonatkozó részletszabályokat tartalmazó <b>Korm. rendeletet</b> – az Fgytv. 55. § (1) bekezdés /) pontjában   |   |

|                          |  |  |   |
|--------------------------|--|--|---|
|                          | fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen előterjesztett <b>fellebbezések tartalmi keretének meghatározását.</b>  | foglalt <b>felhatalmazás alapján</b> – előkészítettük.<br>2. A rendelkezés megfogalmazására a <b>Ket. 98. § (1a) bekezdésében foglalt lehetőségnek megfelelően</b> került sor.   |   |
| <b>Legfőbb Ügyészség</b> | <p>1. Az LÜ hiányolja annak szabályozását, hogy a vállalkozások pontosan hogyan felelhetnek meg az „általános elvárásoknak” a telefonos ügyfélszolgálatoknál az ügyintéző 5 percen belüli előhangos bejelentkezése érdekében.</p> <p>2. Az LÜ javasolja az elektronikus hírközlési szolgáltató új – Tervezet szerinti – adatközlési kötelezettségének nem teljesítése miatt eljárási bírság kiszabására lehetőséget biztosító rendelkezés megfogalmazását.</p> <p>3. Az LÜ javasolja a Kkv. tv. szerinti – első esetben tapasztalt jogsértés esetén bírság helyett alkalmazott – „figyelmeztetés” alaki, tartalmi követelményeit rögzítő rendelkezések megfogalmazását.</p> <p>4. Az LÜ javasolja, hogy közérdekű keresetindítás mellett közérdekű igényérvényesítésre is jogosult legyen az ügyész.</p> | <p>1. Az ügyintéző 5 percen belüli előhangos bejelentkezése nem fogalmazható meg objektív kötelezettségként. Annak biztosítása érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.</p> <p>2. A Ket. 61. § (1) bekezdése értelmében eljárási bírság kiszabására csak a Ket.-ben meghatározott esetekben kerülhet sor, valamint az ügyfél rosszhiszeműsége esetén a hatóság mérlegelése alapján, kivéve a 13. (1) bekezdésében, valamint 14. §-ban meghatározott ún. kivett és privilegizált eljárásokat, melyek körébe a fogyasztóvédelmi eljárások nem tartoznak bele.</p> <p>3. Általános eljárásjogi kérdés, így annak rendezése nem ágazati jogszabályban indokolt.</p> <p>4. Az Fgytv. 2012. évi módosításnak egyik vívmánya volt, hogy különválasztotta a fogyasztóvédelmi hatóság és az ügyész keresetindítási jogát. Ezzel a fogyasztóvédelmi hatóság keresetindítási joga a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetére korlátozódott, míg az ügyész keresetindításra abban az esetben jogosult, ha jogszabálysértés esetén az eljárás lefolytatására egyébként bíróság rendelkezik hatáskörrel. (A fogyasztóvédelmi egyesületek pedig mind a bírósági, mind pedig a fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörbe tartozó esetekben indíthatnak közérdekű keresetet.)</p> | Igen,<br>- összhangba hoztuk a Kkv. tv. szerinti sérülékeny fogyasztói réteget körülíró rendelkezést az Fgytv. szerinti rendelkezéssel. |
| <b>TÁRCÁK</b>            |  |  |   |
| <b>KIM</b>               | 1. A KIM javasolta a „fogyasztói   | 1. A 2012. január 1-je óta   | Igen,   |

|      |   |  |   |
|------|---|--|---|
|      | <p><b>csoport” fogalmának módosítását</b> annak megelőzése érdekében, hogy a fogyasztói csoporthoz nagyban hasonlító, de a hatályos definíció alá nem tartozó konstrukció jelenjen meg a piacon.</p> <p>2. A KIM felvetette továbbá, hogy a belső piaci szolgáltatásokról szóló, 2006. december 12-i 2006/123/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: irányelv) 15. cikk (7) bekezdése alapján szükséges lehet a fogyasztói csoportok létrehozására irányuló <b>tilalom notifikációja</b>.</p> | <p>hatályban lévő <b>tilalom ellenőrzésére hatáskörrel rendelkező fogyasztóvédelmi hatóság</b> – amely 2013. év elején célzottan vizsgálta a fogyasztói csoportot működtető vállalkozások gyakorlatát – <b>nem jelezte</b> ilyen irányú módosítás <b>szükségességét</b>.</p> <p>2. Mivel a tilalom fenntartása az irányelv 15. cikkében hivatkozott típusú – bejelentési kötelezettség alá eső – követelmények egyikének sem feleltethető meg, véleményünk szerint a kérdéses rendelkezés előzetes bejelentése az irányelv 39. cikk (5) bekezdése alapján szükséges.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- átvezettük a fogyasztói csoportok létrehozására irányuló tilalomba ütköző szerződések semmisségét kimondó javaslatát,</li> <li>- töröltük a fogyasztót a jogsértő vállalkozással való előzetes egyeztetésre kötelező rendelkezést,</li> <li>- töröltük a fogyasztóvédelmi hatóság tervezett eljárási bírságolási lehetőségét,</li> <li>- kiegészítettük a fogyasztói csoportok működéséről szóló Korm. rendelet megalkotására felhatalmazó rendelkezést, és</li> <li>- átvettünk egyéb technikai-pontosító észrevételeket is.</li> </ul> |
| KÜM  |   |  | <p>A KÜM jelezte, hogy szükséges a fogyasztói csoportok létrehozására irányuló <b>tilalom notifikációja</b>, az irányelv 39. cikk (5) bekezdése alapján. Ennek megfelelően a Tervezet előzetes bejelentési záradékkal egészült ki.</p>  |
| EMMI |   |  | <p>Az EMMI kifogásolta a fogyasztót – a hatósági eljárás kezdeményezését megelőzően – a jogsértő vállalkozással való egyeztetésre kötelező rendelkezést.</p> <p>A kifogásolt rendelkezés – a KIM, valamint a fogyasztóvédelmi egyesületek észrevételeire tekintettel – <b>törlésre került</b> a Tervezetből.</p>  |
| VM   |   |  | <p>A VM a fogyasztót – a hatósági eljárás kezdeményezését megelőzően – a jogsértő vállalkozással való egyeztetésre kötelező rendelkezés pontosítását javasolta. <b>A pontosítási javasolt rendelkezés</b> – a KIM, az EMMI, valamint a fogyasztóvédelmi egyesületek észrevételeire tekintettel – <b>törlésre</b></p>  |

|  |   |   |                       |
|--|---|---|-----------------------|
|  |   |   | került a Tervezetből. |
| <b>Fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek</b> |   |   |                       |
| <b>FEOSZ<br/>FOE<br/>KöFE</b>                            | A <b>fogyasztói csoportokkal</b> kapcsolatban a „szervezés” <b>fogalmának definiálása</b> , annak érdekében, hogy a 2012. január 1-je előtt alakult fogyasztói csoportokba ne léptessenek be kontrollálatlanul újabb és újabb tagot.  | A 2012. január 1-je előtt alakult fogyasztói csoportokba történő <b>belépés korlátozását a fogyasztói csoportok működéséről szóló Korm. rendelet</b> -tervezetet is tartalmazó előterjesztés <b>tartalmazza</b> , így a fogyasztói csoport szervezésének definiálása a jelen törvénytervezetben nem indokolt.   |                       |
| <b>FEOSZ<br/>FOE<br/>KöFE<br/>OFE</b>                    | A közszolgáltatási tevékenységet nyújtó vállalkozások telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőinek <b>öt percen belüli élőhangos bejelentkezését</b> megkövetelő rendelkezés <b>kiterjesztését</b> javasolják az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatókon túl <b>valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltató, valamint a pénzügyi, biztosítási szektor szereplői</b> által működtetett <b>telefonos ügyfélszolgálatra</b> .   | A javaslat <b>túlerjeszkedik az érintett rendelkezés jelenlegi hatályán</b> , így annak elfogadása új és komoly anyagi terhet jelentő kötelezettségként jelentkezne a javaslattal érintett vállalkozások oldalán. A rendelkezés kiterjesztésének indokoltságát az érintett ágazatok szereplőinek bevonásával folytatott széles körű konzultáció keretében lehetne megvizsgálni.   |                       |
| <b>FEOSZ<br/>KöFE</b>                                    | Kkv-k részéről tapasztalt <b>első jogsértés esetén</b> a – jelenleg irányadó – <b>figyelmeztetés elvének mellőzése</b> a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásaiban.   | <b>Nem egyeztethető össze</b> a kkv-k helyzetének javítását célzó törekvéssel.  |                       |
| <b>FEOSZ<br/>FOE<br/>KöFE</b>                            | 1. A <b>békéltető testületi rendszert érintő koncepcionális módosítási javaslat</b> (pl.: az ajánlások bírósági előtti megtámadását engedő rendelkezés felülvizsgálata, elektronikus ügyintézés szabályozása)<br>2. A békéltető testületi <b>eljárást érintő</b> (érdeemi) javaslatok:<br>- a békéltető testületi eljárásban „válasziratot” nem küldő vállalkozással szembeni hatósági fellépés lehetőségének megteremtése<br>- illetékességi szabályok kiegészítése,<br>- az ún. fogyasztói online vitarendezési („ODR”) európai uniós rendelet szerinti „kapcsolattartó pont” kijelölése. | 1. A békéltető testületi rendszer újragondolását az év végig előkészítendő, 2014-től irányadó fogyasztóvédelmi politika előkészítése során kell megtenni.<br>2. <b>Szakmailag támogatható javaslatok</b> , de mivel az Fgytv. tervezett – közigazgatási egyeztetésre bocsátott – módosítása nem érinti a békéltető testületekre vonatkozó szabályokat, a javaslatok előterjesztésbe való beépítése további egyeztetést, illetve a KIM-nek visszamutatást igényelne. |                       |
| <b>EGYÉB ÉRINTETTEK</b>                                  |   |   |                       |
| <b>Magyar Posta Zrt.</b>                                 | Az ügyfélszolgálatok 5 percen belüli élőhangos bejelentkezését <b>ne a sikeresen felépült hívástól, hanem az „ügyintézésnek megfelelő almenü ügyfél általi kiválasztásától”</b> kelljen számítani.  | A javasolt formában a fogyasztóvédelmi <b>hatóság nem tudná ellenőrizni a rendelkezést</b> , mivel a sikeresen felépült hívást követően a megfelelő almenü kiválasztásának időpontjára  |                       |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | <p>vonatkozó információ nem áll rendelkezésre sem az elektronikus hírközlési szolgáltatónál, sem a közszolgáltatónál. Vagyis a javaslat elfogadása esetén a várakozás valódi időtartama ellenőrizhetetlen lenne.</p>  |  |
| <p><b>Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége</b></p>         | <p>1. A közszolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatának <b>élőhangos bejelentkezése</b> kapcsán előírni tervezett 5 percet <b>10 percre növelnék</b>.<br/>2. A beszélgetésről készülő hangfelvételt a fogyasztó által biztosított adathordozón vagy e-mail útján bocsátanák a fogyasztó rendelkezésére.</p>  | <p>A szabályozás puhítását nem támogatjuk.</p>  |  |
| <p><b>Informatikai Vállalkozások Szövetsége</b></p>               | <p>1. <b>Törölni</b> javasolja a telefonos ügyfélszolgálatok esetében <b>a hangfelvételek egyedi azonosítószámmal</b> való ellátását előíró rendelkezést.<br/>2. A vállalkozás feltételezett jogsértése miatti vita előzetes egyeztetését – a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának kezdeményezését megelőzően – a fogyasztók széles körét érintő jogsértések esetén is megkövetelné a fogyasztótól.<br/>3. <b>Törölni</b> javasolja az elektronikus hírközlési szolgáltató adatközlési kötelezettségét rögzítő rendelkezést.</p> | <p>1. A vitatott rendelkezés az Fgytv. 2012. évi módosításkor került rögzítésre, a jelen törvénytervezet nem érinti.<br/>2. Az érintett rendelkezés – a KIM, az EMMI, valamint a fogyasztóvédelmi egyesületek észrevételeire tekintettel – törlésre került a Tervezetből.<br/>3. A rendelkezés a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatokat érintő, Tervezet szerinti kötelezettség (az ügyintéző <b>öt percen belüli élőhangos bejelentkezését előíró rendelkezés</b>) <b>hatósági ellenőrzése érdekében</b> szükséges.</p>   |  |
| <p><b>Élelmiszer-vállalkozók Versenyképességért Egyesület</b></p> | <p>Kifogásolja a Kkv. tv. bírságtól való eltekintést kizáró rendelkezést kiegészítő módosítást.</p>  | <p>A Tervezet – a IV. középtávú fogyasztóvédelmi politika célkitűzésével összhangban – kiegészíti az Fgytv. kötelező bírságkiszabási eseteit, így a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szabna ki, ha a jogsértésre a fogyasztóknak koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó fogyasztóval szemben került sor. (E módosítás előkészítésére a kormányhivataloktól érkezett jogszabály-módosítási javaslatok alapján, a KIM támogatásának eredményeként került sor.)<br/>Ezzel lehetővé válna pl. a</p> |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>termékbemutatót szervező vállalkozások által elkövetett jogsértések szigorúbb szankcionálása.</p> <p>A Kkv. tv. módosítása azért szükséges, hogy a hatóság a kiszolgáltató fogyasztói réteg védelme érdekében valamennyi jogsértővel szemben (így kkv-kal is) egységesen tudjon fellépni. (A termékbemutatókat szervező cégek jelenleg éppen az „elsőre figyelmeztetés elvét” kihasználva kerülnek el a hatósági szigort, mivel a következő ellenőrzéskor tipikusan már új céggént végzik tevékenységüket.)</p> |  |
|--|--|--|--|