

# Panaszkezelés

Kedves Partnereink!

A **fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény** hatálya a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.

A **fogyasztó** az a természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Úgy a kereskedelmi területen, mint a szolgáltatások nyújtásánál előfordulhat önkormányzati és/vagy hatósági ellenőrzés, amelynek tárgya lehet a fogyasztói jogok érvényesülése és a panaszkezelés.

## **Panasz nélkül is kötelező a tájékoztatás:**

- A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről – ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével.
- Ha a vállalkozás panaszokat elektronikus levélben is fogadja, akkor köteles tájékoztatást adni az elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.
- Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén ezt a tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan köteles kihelyezni.

## **A panaszkezelés szabályai:**

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a panaszát a vállalkozással.

A fogyasztó panasszal élhet az áru forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban állók magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan.

A **szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni**, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul **köteles jegyzőkönyvet felvenni**.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi

azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatni.

**Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv** egy másolati példányát át kell adni helyben a fogyasztónak.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg kell a jegyzőkönyvet megküldeni. (A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.)

Az **írásbeli panaszt** a vállalkozás a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni.

A panaszt **elutasító álláspontját** a vállalkozás **indokolni köteles**.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét. Békéltető testület minden megyében, illetve a fővárosban működik a kereskedelmi és iparkamara mellett. Címük a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján megtalálható. <http://www.nfh.hu/teruleti>

**A közszolgáltatást végző vállalkozások kötelesek ügyfélszolgálatot** működtetni.

(Ezek: víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, kéményseprő-ipari szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra)

Akkor, amikor egy vállalkozás egy adott tevékenységet elkezd, akkor nem elég a várható profit felmérése, hanem körbe kell járnia a működésével kapcsolatos szabályokat. Ezek az alábbi körbe tartoznak:

- engedélyezési eljárások, előírások;
- minőségi szabványok, eljárások;
- működést befolyásoló külső feltételek.

A fentiek számos olyan kérdést vetnek fel, amelyek valamilyen hatósághoz, illetve hatósági eljáráshoz vezetnek.

A könyvelők, adószakértők – az esetek többségében az ilyen jellegű speciális szakismeret hiánya miatt – a működéshez tartozó számviteli és adózási viszonyokban tudnak felvilágosítást nyújtani. Az ezeken túli információk beszerzése a **gondos vállalkozói magatartás** körébe tartozik, amelynek része lehet

- a nyilvánosan hozzáférhető jogszabályok megismerése <http://www.njt.hu/>, ill.
- az arra területre specializálódott szakértők igénybevétele.

Budapest, 2015. április 23.



Tisztelettel:

*dr. Sallai Csilla*

*Kamarai tag könyvvizsgáló*

*A honlapon található írások figyelem felhívó jelleggel készültek és tájékoztatásul szolgálnak. Felhívjuk a figyelmet honlapunk jogi nyilatkozatában foglaltakra, amely szerint írásainkban szereplő információk nem helyettesítik a szakmai tanácsadást és nem szolgálnak bármely döntés vagy cselekmény alapjául, azokat a konkrét esetekben mindenki csak a saját kockázatára használhatja fel, illetve az érintett szabályok kivonatos ismertetése, értelmezése miatt nem vállalhatunk felelősséget*