

**Az újjászervezett Fogyasztóvédelmi Tanács munkájában részt vesz a Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület**

2019. 11.25.

2019. november 25-én megtartotta első ülését az újjászervezett Fogyasztóvédelmi Tanács, olvasható az Innovációs és Technológiai Minisztérium [Fogyasztóvédelmi Portálján](#).



Az ülést Cseresnyés Péter kereskedelem-politikáért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár, a testület elnöke nyitotta meg. Keszthelyi Nikoletta fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár ismertette a fogyasztóvédelem által elért eredményeket.

Az ülésen bemutatkoztak a Tanács tagjai is, akik megfogalmazták javaslataikat és véleményüket. Az ülésen a FORE részéről Dr. Suhajda Zsuzsanna alelnök vett részt. Az ülés ügyrendje [ide](#) kattintva, az ülésről készült emlékeztető pedig [innen](#) tölthető le.

A Fogyasztóvédelmi Tanácsot a Kormány a fogyasztóvédelmet érintő javaslatok kormányzati munkába való becsatornázása céljából javaslattevő, véleményező és tanácsadó testületként működteti. Az újjászervezett Tanács elnökének felkérése alapján a FORE országos gazdasági érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetként a kereskedelem szakmai színvonalának fejlesztésében is aktív szerepet vállal.

**Workshopot tartottunk "A fogyasztóvédelmi referensek feladatainak jó gyakorlatai"-ról**

2019. 11.26.

A Budapesten 2019. november 26-án megtartott fogyasztóvédelmi referensek workshopján több mint

harminc fogyasztóvédelmi referens, valamint fogyasztóvédelmi szakértők vettek részt.



A workshopot Dr. Suhajda Zsuzsanna, a FORE alelnöke nyitotta meg, aki a fogyasztóvédelmet érintő aktualitásokról beszélt. Elmondta, hogy az Európai Unió Tanácsa által 2019. áprilisában elfogadott „New Deal for Consumers” csomagja több fogyasztóvédelmi területet érint.

Kiemelte ezek közül a határokon átnyúló elektronikus kereskedelem szigorúbb ellenőrzésére vonatkozó hatósági jogkör bővülést és a „kettős minőségre” vonatkozó szabályozás megteremtését.

A Praktiker Magyarország Kft.-nél több éves munka során kialakított a fogyasztóvédelmi referensek feladatainak jó gyakorlatait Borsfay Szilvia [„Az év fogyasztóvédelmi referense”](#) 2018. év Innovációs különdíjasa, a Praktiker Magyarország Kft. minőségbiztosítási és fogyasztóvédelmi munkatárs, fogyasztóvédelmi referense osztotta meg a jelenlévőkkel.

Elmondta, hogy a fogyasztóvédelem szerepe napjainkban egyre inkább felértékelődik, köszönhetően a megnövekedett kínálatnak, a vásárlási szokások megújulásának, továbbá az egyre nagyobb forgalmat bonyolító e-kereskedelemben. Hangsúlyozta, hogy ezért a fogyasztóvédelem szerepének növekedésével az azt művelők feladatai is egyre jelentősebbé válnak. E szereplők között meghatározó a fogyasztóvédelmi referenseké.

A Praktiker Kft.-nél a törvényi előírásoknak megfelelően valamennyi áruházban alkalmaznak fogyasztóvédelmi referenst, aki egyéb feladatai ellátása mellett végzi a referensi feladatait is.

A Praktiker az áruházvezető helyettesek referenssé képzését preferálta, abból a megfontolásból, hogy megfelelő hatékonysággal valósuljon meg a fogyasztókkal, az áruházvezetéssel, a minőségbiztosítással, valamint a fogyasztóvédelmi hatóságokkal és a békéltető testületekkel való kapcsolattartás.

Kiemelte, hogy nemcsak az aktív értékesítési pontokon, hanem az ún. webshopokban is van képzéssel rendelkező fogyasztóvédelmi referens, csakúgy, mint a Központi Minőségbiztosítási Osztály munkatársai között.

A fogyasztóvédelmi referensek jó gyakorlatainak bemutatását követően a fogyasztóvédelmi referensek a jelenlévő fogyasztóvédelmi szakértőkkel az ügyfélszolgálat, panaszkezelés, minőségi kifogás intézésének szabályai és gyakorlatairól és a piacfelügyeleti ellenőrzések és vizsgálatok tapasztalatairól konzultáltak.

**Az Élelmiszervállalkozók Versenyképességéért Egyesület (ÉVE) szakmai napján vett részt a főtítkár**

2020. 02.05.

Az ÉVE 2020. február 5-i [szakmai napjának](#) témája az élelmiszervállalkozásokat érintő aktuális kérdések voltak.



A Benczúr Ház Vadásztermében megtartott szakmai napot Schreiberne Molnár Erzsébet, az ÉVE főtítkára nyitotta meg.

A Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal Élelmiszer- és Takarmánybiztonsági Igazgatósága (NÉBIH ÉTbI) képviseletében Kovács Krisztina osztályvezető a ["Hatósági ellenőrzések és](#)

[aktualitások"](#) című előadása keretében tájékoztatta a szakmai nap résztvevőit egyebek mellett az élelmiszerlánc-felügyeleti hatóság 2019-es hatósági ellenőrzéseinek tapasztalatai alapján a leggyakoribb hibaokról, a 1333/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról, az élelmiszervállalkozás működéséhez szükséges szakképzésekről szóló 34/2018. (XII. 3.) AM rendelet alkalmazásáról, a hatósági ellenőrzésekről szóló 2017/625 rendelet új szabályairól, az interneten árult étrend-kiegészítők esetén tapasztalható leggyakoribb jogsértésekről.

Az **Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet (OGYÉI)** képviseletében dr. Horacsek Márta osztályvezető a [dúsított élelmiszerek szabályozásának aktuális kérdéseiről](#) tartott előadást, amelynek keretein belül ismertette az NRV, UL, LOAEL, NOAEL, MSL szintek közötti különbséget hagyományos élelmiszerek és étrend-kiegészítők esetén. Előadásában kitért az egyéb élettani hatással rendelkező anyagokra, a kémiai / mikrobiológiailag definiált anyagokra, továbbá az új élelmiszerek szabályozására is, különös tekintettel a CBD tartalmú új élelmiszerekre. Felhívta a figyelmet az egészségre vonatkozó állításokkal kapcsolatos aktuális kérdésekre is.

A **Pest Megyei Kormányhivatal Élelmiszerlánc-biztonsági Osztálya** képviseletében [Kolosvári István](#) osztályvezető úr az [élelmiszerjelölés hatósági ellenőrzésének 2019. évi tapasztalatairól](#) tartott előadást, amelyben kitért a Pest megyében végzett ellenőrzések számára, a kiszabott bírságok mértékére és a forgalomból kivont élelmiszer mennyiségére. A résztvevők tájékoztatást kaptak az élelmiszer-előállítók gyártással és jelöléssel kapcsolatos leggyakoribb hibáiról, továbbá a kistermelők, a kereskedők, a vendéglátás által elkövetett szabálytalanságokról egyaránt.

Az **Érték és Minőség Nagydíj Pályázati Rendszert (ÉMIN)** a Diamond Szervezőiroda Bt. képviseletében [Kiss Károlyné](#) ügyvezető igazgató asszony ismertette. [Előadásában](#) bemutatta az ÉMIN védjegy szükségességét, főbb ismérveit és a pályázati rendszerrel kapcsolatos általános információkat és a pályázat célját, valamint a pályázatra jelentkezés feltételeit, a pályázat értékelését és díjazását. [Kiss Károlyné](#) ügyvezető igazgató asszony kiemelte, hogy a díjazottak száma az elmúlt évben 31 %-al nőtt, továbbá

a legnépesebb pályázati csoport az élelmiszeriparhoz kapcsolható. Elmondta, hogy az ÉVE a kezdetektől fogva az ÉMIN stratégiai partnere, amely minden évben Versenyképességi Különdíjat ajánl fel az általa kiválasztott, Nagydíjjal jutalmazott élelmiszervállalkozásnak.

A rendezvényen Szalkai Péter, a FORE főtitkára meghívottként vett részt.

**„Az on-line kereskedelemre vonatkozó fogyasztóvédelmi szabályok és azok alkalmazása” címmel workshopot tartottunk**

2020. 02.21.

A Budaörsön, 2020. február 21-én megtartott workshopon mintegy húsz fogyasztóvédelmi referens, fogyasztókkal kapcsolatos munkakört ellátó munkavállaló és fogyasztóvédelmi szakértők vettek részt.



A FORE szervezésében az AUCHAN Magyarország Kft. fogyasztóvédelmi referensei és munkavállalói részére megtartott workshop témája **„Az on-line kereskedelemre vonatkozó fogyasztóvédelmi szabályok és azok alkalmazása”** volt.

A workshop első előadója, **Albert Terézia, az Auchan Magyarország Kft. fogyasztóvédelmi referense** „A fogyasztóvédelmi referensek feladatainak jó gyakorlatai” címmel tartott előadást. Ismertette a fogyasztóvédelmi referensek feladatait és ezek napi gyakorlatát az Auchan szervezetén belül. Elmondta, hogy a fogyasztóvédelmi referens a törvényben meghatározott feladatain túl "híd" szerepet tölt be a vállalkozás és a Vásárlók között; együttműködik és konzultál a kollégákkal a termékek

beszerzésétől az értékesítési folyamat végéig; keresi azokat az innovatív lehetőségeket, amelyek a vállalkozásnak és a Vásárlóknak is előnyére válhatnak (pl. digitális jegyzőkönyv, digitális jótállási jegy); napi szintű segítséget nyújt az áruházaknak a vásárlói reklamációk intézésével kapcsolatban; továbbá az áruházi látogatások során meghallgatja a vásárlókat, összesíti az általuk tett pozitív és negatív észrevételeket. Albert Terézia, mint az **„Év fogyasztóvédelmi referense díj”** 2018. évi díjazottja előadásában kitért arra, hogy a Díj egy olyan szakmai elismerés számára, ami napi szinten plusz energiát és motivációt ad a munkájában, amelynek átvétele óta, tapasztalatai szerint a kollégái sokkal jobban elfogadják az állásfoglalásait a kereskedelem teljes területén, valamint ezeken felül a vásárlóktól is pozitív visszajelzéseket kapott.

**Dr. Szomori Béla, az Innovációs és Technológiai Minisztérium (ITM) Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztályának vezetője** „Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzésének szempontjai és a hatósági ellenőrzés tapasztalatai” című előadásában elmondta, hogy az elektronikus kereskedelem folyamatos fejlődése miatt a fogyasztóvédelmi ellenőrzések középpontjában évek óta az elektronikus kereskedelem vizsgálata áll. Az ITM keretein belül működő Internet Laboratórium és a fogyasztóvédelmi hatóság 2017-től több mint 2400 elektronikus kereskedelmet érintő ellenőrzést végzett el. A fogyasztói szokások változását követve az Internet Laboratórium a hagyományos webáruházakon kívül applikációkat, online platformokat is ellenőriz, valamint új területeken, például a sharing economy és az FMCG szektort érintően is folytat vizsgálatokat.

A fogyasztóvédelmi ellenőrzések nem csupán a vásárlást megelőző tájékoztatások vizsgálatára, hanem gyakran próbavásárlások lefolytatásával a teljes rendelési folyamatra kiterjednek. Így összevetésre kerül az előzetesen feltüntetett és a tényleges szállítási idő, valamint az elállási jog érvényesülésének gyakorlata is.

Az előzetes tájékoztatás kulcsfontosságú az elektronikus kereskedelemben, hiszen a fogyasztó gyakran csupán a honlapon szereplő információk alapján választja ki a webáruházat. Különösen fontosak



e tekintetben a termék árára, a szállítás feltételeire, költségére vonatkozó tájékoztatások.

Az előzetes tájékoztatások kapcsán a leggyakoribb jogsértések a panaszkezelési lehetőségekre, a szavatosságra, jótállásra, valamint az elállási jogra vonatkozóan fordultak elő.

A próbavásárlások során előfordult olyan eset is, hogy a jogszabályoknak megfelelő előzetes tájékoztatások ellenére az elállási jog érvényesítése során a vállalkozás magatartása a tájékoztatástól eltérő volt, például nem fizette vissza szállítási költséget, vagy bizonyos feltételhez, jellemzően az eredeti számla meglétéhez kötötte az elállást. A fogyasztóvédelmi ellenőrzési tapasztalatok azt mutatják, hogy a jogsértést elkövető vállalkozások többsége az ellenőrzések során együttműködőek, a feltárt hiányosságokat gyakran még az eljárás folyamán javítják.

**Dr. Bures Gabriella, a Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület elnöke „Az elektronikus kereskedelemre vonatkozó szabályok alkalmazásával kapcsolatos békéltető testületi eljárások tapasztalatok”** címmel megtartott előadásában felhívta a figyelmet arra, hogy az e-kereskedelem egyre közkezdveltebb és elterjedtebb vásárlási formát jelent hazánkban, az utóbbi években a virtuális térben lebonyolított forgalom rendkívüli mértékben megnőtt. Ennek megfelelően a békéltető testületeknél is egyre gyakoribb az internetes vásárlásokkal kapcsolatos fogyasztói kérelem.

A békéltető testületekhez érkező tipikus fogyasztói kérelmek az e-kereskedelemmel kapcsolatban az elállási jog nem megfelelő biztosításával (elzárkózás); a vételár visszafizetési késedelemmel; a hibás teljesítés során a szavatossági és jótállási jogok gyakorlásának megnehezítésével; a fogyasztók hiányos tájékoztatásával; továbbá félrevezető információk rendelkezésre bocsátásával kapcsolatosak.

A békéltető testületek előtt tanúsított, tipikusnak tekinthető rosszhiszemű vállalkozói magatartások közé tartozik, ha a békéltető testület általi megkeresés sem vezet eredményre, így az eljárás lefolytatása lehetetlenné válik; a vállalkozás elérhető a békéltető testület által, de nem az együttműködő; a békéltető testület értesítését követően a vállalkozás közvetlenül megkeresi a fogyasztót; a vállalkozás látszólag együttműködő, azonban nyilatkozatai nem felelnek

meg a törvényi követelményeknek; a vállalkozás bizonyítási kötelezettségének nem tesz eleget; valamint, ha a meghallgatáson megjelent személy nem rendelkezik egyezségkötésre való felhatalmazással. Hozzátette, hogy az együttműködő, egyezséget ajánló (méltányosságot gyakorló) vállalkozói magatartások a tapasztalatok szerint egyre gyakoribbak, amely pozitív fejleménynek tekinthető. Dr. Bures Gabriella arról is tájékoztatta a résztvevőket, hogy 2019. szeptember elsejétől az online határon átnyúló ügyekben valamennyi megyei békéltető testület eljárhat, amelyeket korábban a Budapesti Békéltető Testület intézett kizárólagosan.

**Dr. Suhajda Zsuzsanna, a Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület alelnöke „Az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos fogyasztói bejelentések intézésének folyamatára vonatkozó jó gyakorlat bemutatása”** címmel megtartott előadásában ismertette, hogy a fogyasztók részére történő on-line értékesítéssel valamilyen okból elégedetlen fogyasztó mely módokon tehet bejelentést tehet a webáruháznak.

A vállalkozás ezzel kapcsolatos kötelezettségei eltérőek attól függően, hogy a fogyasztói bejelentés panasznak minősül-e és az szóban vagy írásban érkezett-e; az hibás teljesítés minőségi kifogás miatti szavatossági igény bejelentésnek (szavatosság vagy jótállása alapján) minősül, vagy elállási (termék esetén) vagy felmondási (szolgáltatás esetén) jog gyakorlásának tekintendő.

Az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos fogyasztói bejelentések intézésének folyamatára vonatkozó jó gyakorlat az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos fogyasztói bejelentések intézésének folyamatszabályozása, annak érdekében, hogy a fogyasztói bejelentések minden esetben a bejelentés (panasz, minőségi kifogás, elállási jog gyakorlása) intézésére vonatkozó megfelelő jogszabályi előírások szerint kerüljön sor, ezáltal a fogyasztók határidőben a megfelelő választ kapják a bejelentéseikre. Jó gyakorlat továbbá a megfelelő intézési mód kiválasztása után a fogyasztói bejelentésre adandó lehetséges sablonválaszok kidolgozása és alkalmazása. Jó gyakorlat a fogyasztói bejelentés jellegének megfelelő jegyzőkönyv formalizálása.

A workshopot konzultáció zárta, amelynek során a szakértők készséggel válaszoltak a résztvevők kérdéseire.