

## FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

**A cselekvő fogyasztóvédelem érdekében szükséges egyes törvények módosításáról szóló 2022. évi LXI. törvény, valamint a kereskedelemmel és a fogyasztóvédelemmel összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról szóló 531/2022. (XII. 19.) Korm. rendelet 2022. december 27-től és 2023. január 4-től hatályos panaszügyintézés és ügyfélszolgálatot érintő módosulásai**

*A szakmai ismertető anyag a Miniszterelnökség, a Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt. és a Nemzeti Együttműködési Alap által támogatásával készült a NEA0-KP-1-2022/2-001056 azonosító számú pályázat keretében.*

A 2022. decemberi fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabálmódosítások érintik nagyobb részt a cselekvő fogyasztóvédelemmel összefüggő törvényi rendelkezéseket, kisebb részt pedig a minőségi kifogások intézésére, illetve a távolban kötött szerződések alapján működő értékesítési formákra vonatkozó rendeleti szintű szabályokat. Az alábbiakban a módosított rendelkezéseket gyűjtöttük egybe.

### **2022. december 27.-től hatályos törvényi szintű módosítások:**

*1.) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. § (1) bekezdésének módosítása:*

„(1) A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

a) a nevről,

b) a székhelyéről,

c) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,

d) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

e) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.”

Az Fgytv. 17/A. § (8) bekezdésének módosítása:

„(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.”

Az Fgytv. 17/A. §-ának új (9) bekezdése:

„(9) A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.”

## FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

Az Fgytv. 17/B. § (9) bekezdés i) pontjának módosítása:

*(A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás – a külön jogszabályban foglaltakat figyelembe véve – köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni vagy meglévő honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé tenni legalább az alábbiakat:)*

„i) az üzletszabályzatát és az egyéb általános szerződési feltételeit;”

„j) az üzletszabályzat, egyéb általános szerződési feltétel módosításáról szóló közérthető tájékoztatót.”

Az Fgytv. 17/B. §-ának új (12) bekezdése:

„A (9) bekezdés j) pontja szerinti, az üzletszabályzat és az általános szerződési feltétel módosításáról szóló közérthető tájékoztatót a vállalkozás az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá – amennyiben a vállalkozás a fogyasztóval történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik – a fogyasztó elektronikus levélcímére is megküldi.”

Az Fgytv. 46. §-ának új (1) bekezdése:

„(1) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.”

Az Fgytv. 46/A. § c) pontjának módosítása:

*(A fogyasztó fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének – az Ákr. 36. §-ában előírtakon túl – tartalmaznia kell)*

„c) a kérelem tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, postai vagy elektronikus úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.”

Az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdésében az „érdemben megválaszolni” szövegrész helyébe az „érdemben igazolható megválaszolni” szöveg lép.

2.) *Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény(Eht.) módosítása:*

Az Eht. 53. §-ának új (1a) bekezdése:

„(1a) Az elektronikus hírközlési szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálatnál, valamint az előfizetői panasz intézésével kapcsolatos ügyekben a Hatóság hatásköre kiterjed a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. §-ában, 17/B. § (1), (3)–(3b) bekezdésében, valamint 17/C. §-ában foglalt kötelezettségek betartásának felügyeletére is. A Hatóság e bekezdés alapján indított eljárásában az Fgytv. hivatkozott rendelkezései elektronikus hírközlésre vonatkozó szabálynak minősülnek.”

## **FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET**

Az Eht. 138. § (8) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(8) Az előfizetői panasz intézésére és az ügyfélszolgálatra irányadó eljárást egyebekben – az Fgytv. 17/A. §-ában, 17/B. § (1) és (3)–(3b) bekezdésében, valamint 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban – a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg.”

### **2022. december 27.-től hatályos rendeleti szintű módosítások:**

1. A kereskedelemmel és a fogyasztóvédelemmel összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról szóló *531/2022. (XII.19.) Kormányrendelet* módosította az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló *151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletet* is.

A Korm. rendelet 3.§ (3) bekezdés f) g) h) pontjainak módosítása:

*(A jótállási jegyen fel kell tüntetni)*

„f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,

g) a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást, valamint

h) a fogyasztási cikk fogyasztó által fizetett vételárát.”

A Korm. rendelet 5.§ (1) bekezdésének módosítása:

„A fogyasztó a jótállás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.”

A módosítás alapján tehát nemcsak a kijavítás iránti igény, hanem a jótállás körébe tartozó valamennyi igény (kicserélés, árleszállítás, elállási jog) is érvényesíthető a felsorolt helyszíneken.

2. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló *45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet* 9.§ (1) bekezdésének j) pontja módosítása:

*(Üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződéstől eltérő szerződés esetén a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt tájékoztatni a fogyasztót)*

„j) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.”

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés w) pontja módosítása:

*„(Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót)*

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.”

3. A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet 17.§ (2) bekezdése hatályát veszítette, aminek következtében kikerült e jogszabályból az adatvédelmi nyilvántartási számának a termék ismertetőjében, illetve a termékről szóló tájékoztatóban történő feltüntetési kötelezettsége..

### **2023. január 4-től hatályos rendeleti szintű módosítások:**

A kereskedelemmel és a fogyasztóvédelemmel összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról szóló 531/2022. (XII. 19.) Korm. rendelet gyűjtötte össze azokat a rendeleti szintű jogszabályokat, mely a részletesebb szabályokat is érintik. Tekintettel arra, hogy az 2022. évben a fogyasztóvédelmi intézményrendszer szakmai irányítása és felügyelete az Igazságügyi Minisztériumhoz került, ezen belül is a Fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkárhoz, 2022. decemberi fogyasztóvédelmi tárgyú miniszteri rendeleteket az IM adja ki.

A 41/2022. (XII. 27.) IM rendelet módosította a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletet. Az NGM rendelet 4.§ (1) bekezdésének a) pontja szerinti új rendelkezés alapján a jegyzőkönyvben kizárólag a fogyasztó nevét és címét kell rögzíteni, a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez már nem írja elő a rendelet. A hozzájáruló nyilatkozat már nem a jegyzőkönyvben szereplő tartalom.

A módosítás előtti jogszabályhely egyértelműen előírta, hogy a jegyzőkönyvben kell rögzíteni az adatkezelési nyilatkozatot, a jogalkotó ettől eltekint. Ez azt jelenti, hogy az adatkezelési nyilatkozatot nem az NGM rendelet alapján kell megtenni a jegyzőkönyvben, hanem az adatvédelmi jogszabályok alapján, mivel adatkezelés továbbra is történik. Ezért az erre a célra külön rendszeresített nyomtatványok használhatóak. Így mind az adatkezelési jogszabályoknak, mind az NGM rendelet módosításának való megfelelés megvalósul.

Az NGM rendelet 6.§ (1) bekezdésének d) pontja szerint kijavításra vagy – a 4.§ (5) bekezdése szerinti esetben – a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

A módosítás szerint, kijavításra vagy – a 4.§ (5) bekezdése szerinti esetben – a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni azt az időpontot, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti. Ennek értelmében tehát nemcsak a kijavított dolog átvétele történhet meg az adott időpontban a fogyasztó által, hanem adott esteben a – ha a kijavítás nem járt eredménnyel – a csere termék vagy – vételár visszatérítés esetén – a ki nem javított termék is.

**FOGYASZTÓVÉDELMI  
REFERENS EGYESÜLET**

A gyakorlatban tehát az új rendelkezés változást nem eredményez, viszont a jogszabály szövegét a jogalkotó helyesen pontosította.



**Nemzeti  
Együttműködési  
Alap**



MINISZTERELNÖKSÉG



BETHLEN GÁBOR  
Alapkezelő Zrt.