

# Vállalati megfelelés a fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatási szabályainak - jó és rossz gyakorlatok

**Dr. Suhajda Zsuzsanna**  
alelnök  
**Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület**

## FORE rövid bemutatkozása:

- ▶ A Fogyasztóvédelmi Referens Egyesületet (FORE) fogyasztóvédelemmel foglalkozó – jogszabályelőkészítési, illetve hatósági gyakorlattal rendelkező – szakemberek 2016-ban azzal az elsődleges céllal hozták létre, hogy a szervezet
- ▶ összefogja a fogyasztóvédelmi referensi intézmény résztvevőit - a referenseket és az őket foglalkoztató vállalkozásokat,
- ▶ megerősítse ezáltal a 2014. évben létrejött új fogyasztóvédelmi intézményt,
- ▶ egyidejűleg „híd” szerepet töltsön be a fogyasztóvédelem állami irányítása és a fogyasztóvédelmi referens intézmény között, ellátva a fogyasztóvédelmi referensek szakmai érdekképviseletét.



**FORE**  
Fogyasztóvédelmi  
Referens  
Egyesület

# A FORE célja:

**FORE**  
Fogyasztóvédelmi  
Referens  
Egyesület

értékesítés és üzletfejlesztés

## A jól felkészült referens hasznot generál

**A Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület nyári workshopja keretében, június 30-án meghirdette „Az év fogyasztóvédelmi referense” díjat. A találkozó másik kiemelt témája az élelmiszer-biztonság fogyasztóvédelmi aspektusa volt.**

A fogyasztóvédelmi törvény 2013-as módosítása szemléletváltást hozott a fogyasztóvédelemben. Az új jogszabály bizonyos árbevétel fölött és meghatározott tevékenység esetén a kereskedelmi társaságok és szolgáltatók részére fogyasztóvédelmi referens alkalmazását írja elő. Ennek egyik célja, hogy javuljon a fogyasztóvédelmi folyamatok működése, és fordítson azon a társadalmi gyakorlaton, mely eddig a fogyasztótól várta, hogy az vitás esetekben megküzdjön a törvény által előírt jogaiért.

### Amit tudni akarsz a fogyasztóvédelmi referensekről

Köncse Tamásné, az Egyesület elnöke nyitóbeszédében elmondta, hogy a törvényi rendelkezés alapján ma már több mint 1500 jól képzett szakember lát el fogyasztóvédelmi referensi feladatokat az ország területén. Az őket összefogó Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület (FORE) törekvése erősíteni a cégek fogyasztóvédelmi szemléletváltását, valamint az, hogy a fogyasztóvédelmi referensek tevékenységét nagyobb elismerés öveze.

Suhajda Zsuzsanna, a Relevancia Tanácsadó Iroda Kft. ügyvezetője a találkozón bejelentette, hogy 2017 októberétől meghirdetik „Az év fogyasztóvédelmi referense” díjat, melyre több kategóriában lehet majd nevezni. Az elbírálásnál előnyt fog jelenteni a munkáltató és munkatársak ajánlása, valamint a referens kreativitása és a fogyasztóvédelem területén mutatott aktivitása.

esetben problémát, de a tisztességtelen piaci magatartás a minőséget szem előtt tartó cégeknek is veszteséget jelent.



A fogyasztóvédelmi referensek nélkülözhetetlenek, értettek egyet a kerekasztal-beszélgetés résztvevői

### A vevő jöjjön vissza, ne az áru

A találkozót záró pódiumbeszélgetésen Szalkai Péter, a FORE főtájkárának moderátora mellett Horváth László, a Praktiker Kft. minőségbiztosítási főtanácsadója, Selmei Zsuzsanna, a Budapest Főváros Kormányhivatala V. kerületi Járási Hivatalának vezető munkatársa, Oldal Bálint, a Bunge Zrt. termékbiztonsági koordinátora, valamint Szász Máté, a Scitec Nutrition Kft. kereskedelmi igazgatója ült egy asztalhoz. Szász Máté a Scitec Nutrition részéről elmondta, a sport-táplálékkiegészítők minőségét, megbízhatóságát rendkívül nehéz fogyasztói szemmel megítélni. A fogyasztói elégedettség elérése érdekében speciális panaszkezelési rendszert fejlesztettek ki, és

egyedi próbavásárlói rendszert működtetnek. Fontosnak tartják, hogy a fogyasztóvédelmi referensek naprakész ismeretekkel rendelkezzenek, ezt rendszeres szakmai továbbképzésük biztosíthatja. Egy olyan innováción is dolgoznak, mellyel sikeresen szállnak majd szembe a kifogásolható minőségű és a hamisított termékekkel.

Oldal Bálint, a Bunge Zrt. termékbiztonsági koordinátora hozzászólásában elmondta, hogy a Bunge Zrt. legfontosabb célja a hazai és a régiós fogyasztói igények és érdekek maradéktalan kielégítése, melyet következetes minőségpolitikával igyekeznek szolgálni. Vállalatuk a fogyasztóvédelmi referensek képzését és tevékenységét a minőségirányítás rendszerébe építette be. Horváth László, a Praktiker Kft. minőségbiztosítási főtanácsadója elmondta, hogy a magyar áruházakban foglalkoztatott 27 fogyasztóvédelmi referens azontúl, hogy számos olyan többletfeladatot is ellát, melyek a hazai és európai uniós jogszabályi előírások alapján hárulnak cégükre, az értékesítési frontokon a megfelelő és érthető kommunikációval referenseik az áruházak eredményes működéséhez is nagymértékben hozzájárulnak.

Az általa hozott példákkal Horváth László a fogyasztóvédelmi referensek nélkülözhetelenné váló szerepét hangsúlyozta, amivel a workshopon részt vevő vállalkozások képviselői is mind egyetértettek, mert egy jól felkészült referens anyagi hasznot is generál a cégnek. A nap egyik kulcsmondata Selmei Zsuzsannától, a kormányhivatal munkatársától hangzott el, aki tömören úgy fogalmazott: „az a jó, ha a fogyasztó jön vissza, és nem a termék”.

Jung Andrea

A well-prepared consumer protection manager can generate profit

Budapest, 2025. október 3.

## FORE tevékenysége:

- ▶ 2025. szeptember 18.: Együtműködési Megállapodás a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarával
- ▶ 2025. június 17.: Együtműködési Megállapodás a Magyar Vállalati Compliance Társasággal
- ▶ 2025-től: Részvétel az Energiaügyi Minisztérium által működtetett Ökocímke Kerekasztal tevékenységében
- ▶ 2024-től: Részvétel a GVH Magyar Compliance Akadémia kurzusain
- ▶ 2023. június 14.: Együtműködési Megállapodás a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával és a Budapesti Békéltető Testülettel
- ▶ 2022. december 23.-tól: a megújított Fogyasztóvédelmi Tanács országos gazdasági érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezeti oldal tagja
- ▶ 2019. november 4.-tól: az újjászervezett Fogyasztóvédelmi Tanács országos gazdasági érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezeti oldal tagja
- ▶ 2018.: Az „Év fogyasztóvédelmi referense díj” első átadása
- ▶ 2016.: Megalakulás

## Mely vállalkozás köteles fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására?

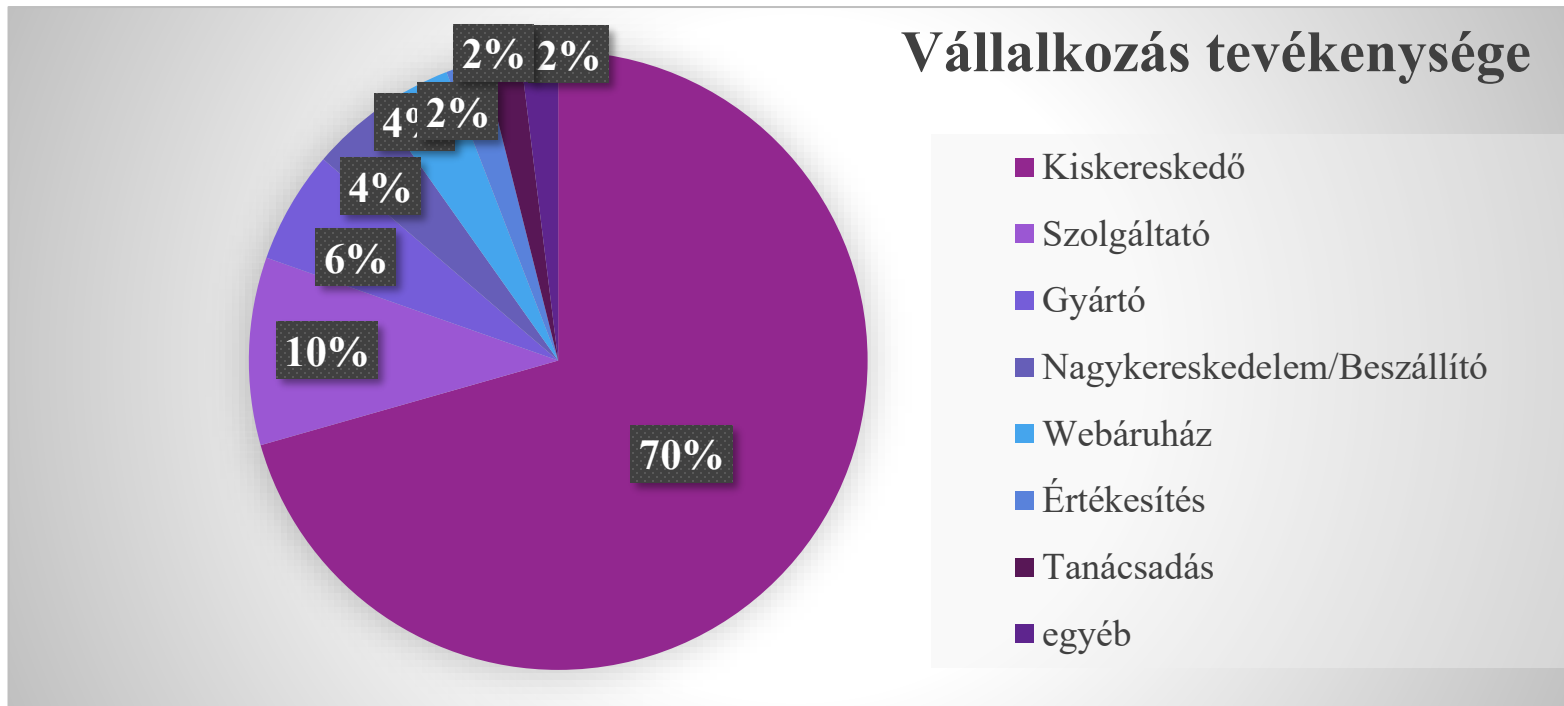
- ▶ Köteles fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Szt.) hatálya alá tartozó, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás, ha az éves nettó (konszolidált) árbevétele meghaladja az **5 milliárd forintot**.

*(Fgytv. 17/D. § (1) bek.)*

- ▶ A vállalkozás legalább egy fogyasztóvédelmi referenst köteles foglalkoztatni minden olyan vármegyében és a fővárosban, ahol
  - a) székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén **kiskereskedelmi tevékenységet folytat**, továbbá
  - b) **közszolgáltatási** tevékenységet folytató, valamint törvény alapján **ügyfélszolgálat működtetésére kötelezett** vállalkozás esetén ügyfélszolgálattal rendelkezik.

*(Fgytv. 17/D. § (4) bek.)*

## Mely vállalkozás köteles fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására?



Forrás: FORE kutatás 2022.

Budapest, 2025. október 3.

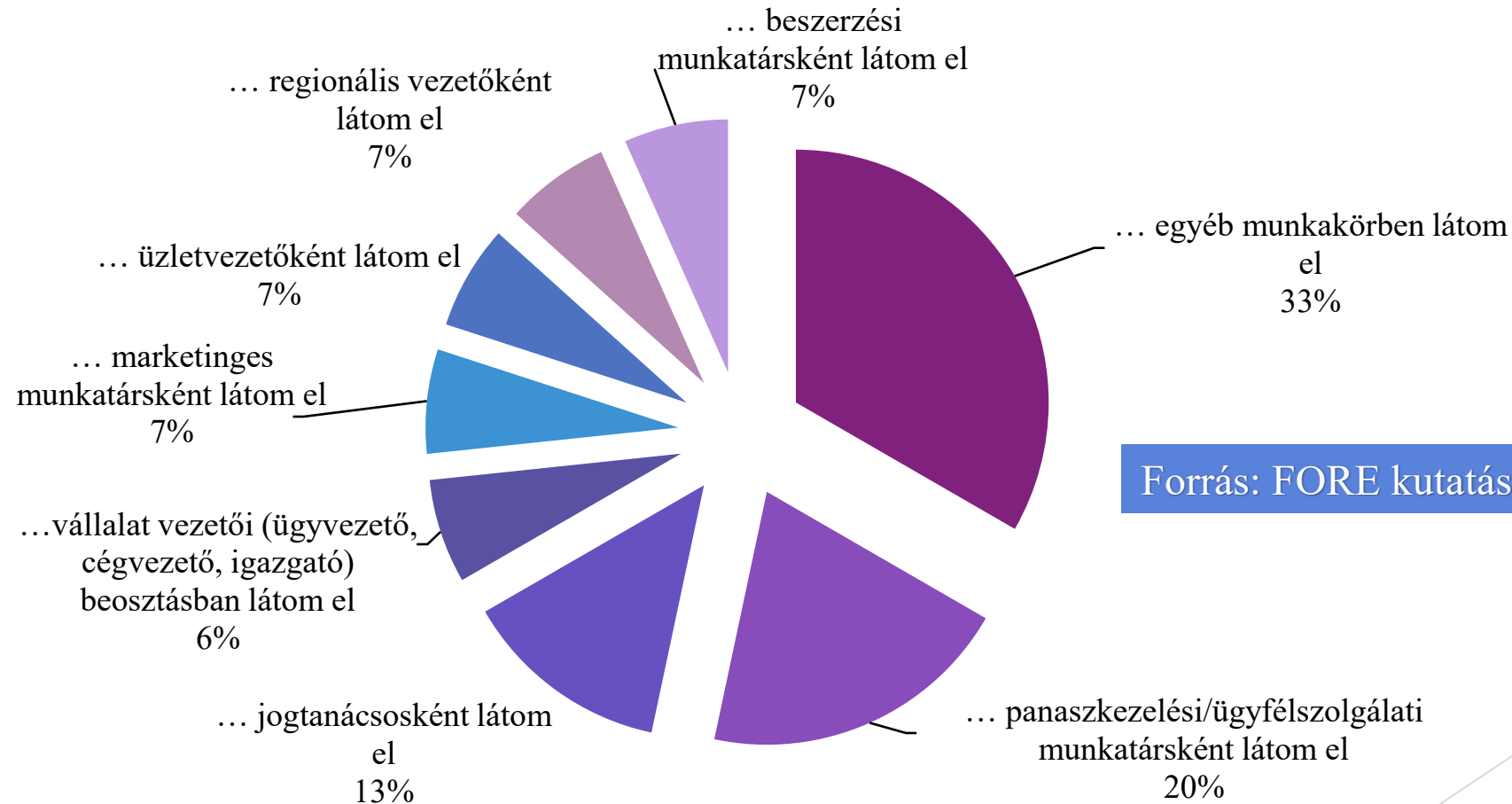
# Ki lehet fogyasztóvédelmi referens?

- ▶ Fogyasztóvédelmi referens az a magyar állampolgár vagy az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára lehet, aki aki legalább középfokú végzettséggel rendelkezik (Fgytv. 17/D. § (15) bek.) és
  - a) államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy
  - b) részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően képesítési bizonyítvány kiadására került sor.

*(Fgytv. 17/D. § (3) bek.)*

*A képzésnek egyidejűleg meg kell felelnie a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvényben foglaltaknak és az Fgytv.-ben foglaltaknak!*

## A fogyasztóvédelmi referensi feladatokat ...



Forrás: FORE kutatás 2022.

## A fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására vonatkozó gyakorlatok



Budapest, 2025. október 3.

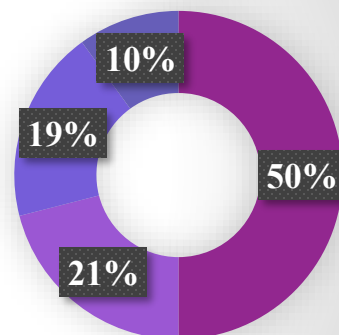
# Hogyan lehet jogszerűen foglalkoztatni?

- ▶ A vállalkozás legalább egy fogyasztóvédelmi referenst köteles **foglalkoztatni** minden olyan vármegyében és a fővárosban, ahol székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén kiskereskedelmi tevékenységet folytat. *(Fgytv. 17/D. § (4) bek.)*
- ▶ Fogyasztóvédelmi referenst a kötelezett vállalkozás a 2020. évi CXXXV. Törvény szerinti foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban foglalkoztathat, amennyiben az rendelkezik az előírt képesítéssel (az Fgytv. 17/D § (6) bekezdése hatályon kívül került)

## A fogyasztóvédelmi referensi feladatokat ...



- több mint 5 éve látom el
- 3-5 éve látom el
- kevesebb, mint egy éve látom el
- 1-3 éve látom el



Forrás: FORE kutatás 2022.

# Mi a fogyasztóvédelmi referens feladata?

- ▶ A fogyasztóvédelmi referens feladata:
- ▶ a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése,
- ▶ a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése.
- ▶ A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

*(Fgytv. 17/D. § (2) bek.)*

Az év fogyasztóvédelmi referense díj:  
2018., 2019., 2024., 2025.



Budapest, 2025. október 3.

[www.fore.hu](http://www.fore.hu)