

2016. évi törvény

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról

1. §

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, 25 napon belül díjmentesen rendelkezésére kell bocsátani. A fogyasztó kérésére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell másolatot biztosítani. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.”

2. §

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdése a következő c) ponttal egészül ki:

(A bírság összege 15 ezer forinttól)

„c) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő második alkalommal előforduló jogsértése esetében a bírság összege 200 ezer forinttól 2 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 5 millió forintig”

(terjedhet.)

3. §

Az Fgytv. 36/A. § (1) bekezdésében a „január 31-ig” szövegrész helyébe a „március 1-ig” szöveg lép.

4. §

Ez a törvény 2017. január 1-jén lép hatályba.

INDOKOLÁS

ÁLTALÁNOS INDOKOLÁS

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) elnöke a telefonos ügyfélszolgálatok működésére vonatkozóan, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 38. § (4) bekezdés a) pontja alapján jogalkotási javaslattal élt a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium részére. A NAIH elnöke Ajánlásában a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdésében a telefonos ügyfélszolgálaton készült hangfelvételekkel kapcsolatban javasolta, hogy az ügyfélszolgálaton készült hangfelvételt a fogyasztó kérésére a vállalkozásnak 25 napon belül kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátania. A vállalkozások egységes gyakorlatát biztosítja, hogy a fogyasztó kérésére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell másolatot biztosítani. Emellett előírásra kerül, hogy a vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

Az internetről és a digitális fejlesztésekről szóló nemzeti konzultáció (InternetKon) eredményei alapján a Kormány által végrehajtandó Digitális Jólét Programjáról szóló 2012/2015. (XII. 29.) Korm. határozat (a továbbiakban: Digitális Jólét Programja) 5. b) pontja annak érdekében, hogy erősödjön a hazai elektronikus kereskedelem hatékonysága és szabálykövető működése, felhívta a nemzeti fejlesztési minisztert, hogy vizsgálja felül a fogyasztóvédelmi intézményrendszer működését és bírságolási gyakorlatát az e-kereskedelem területén és az erről készített jelentést 2016. május 31-ig terjessze a Kormány elé. Az e-kereskedelem Magyarországon – összhangban az európai- és a világkereskedelmi trendekkel – dinamikusan növekszik, amely maga után vonja a fogyasztóvédelmi szabályok erősödését.

A Digitális Jólét Programjában kapott feladat alapján elkészült és a Kormány által jóváhagyott jelentésből megállapítást nyert, hogy az e-kereskedelem területén fogyasztóvédelmi szempontból nagy problémát jelent, ha a fogyasztó például az elállási jogával nem tud élni, a vállalkozásnak felróható magatartás miatt. Mivel a hazai online kereskedelmi piacon működő cégek döntő többsége KKV-nak minősül, emiatt első alkalommal nem bírságolhatóak.

A kis- és közévvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.) 3. §-a alapján *KKV-nak minősül* az a vállalkozás, amelynek összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb és éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg. A KKV kategórián belül *kisvállalkozásnak* minősül az a vállalkozás, amelynek összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg. A KKV kategórián belül *mikrovállalkozásnak* minősül az a vállalkozás, amelynek összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A fenti jogsértés súlyára tekintettel indokolt az Fgytv. módosítása annak érdekében, hogy a második alkalommal elkövetett jogsértéssel szemben megfelelő jogkövetkezmények legyenek alkalmazhatóak, ezzel is jogkövető magatartásra ösztönözve az érintett vállalkozásokat.

A fogyasztóvédelmi hatóság által lefolytatott ellenőrzések alapján, az ellenőrzött cégek vonatkozásában átlagosan 80% a kifogásolási arány. 2010 óta az „elsőre figyelmeztetés” Kkv tv.-ben rögzített elvére tekintettel, az első alkalommal elkövetett jogsértés esetén nincs lehetőség

bírságolásra. Sajnálatos módon az utóellenőrzések (ismételt ellenőrzés) során is még mindig magas, átlagosan 54% körüli a kifogásolási arány, az elmúlt három év eredményei alapján.

2010-től a Kkv tv. 12/A. § (1) bekezdés alapján „a hatósági ellenőrzést végző szervek kis- és középvállalkozásokkal szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén – az adó- és vámhatósági eljárást és a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmények ellenőrzésére irányuló eljárást kivéve – bírság kiszabása helyett figyelmeztetést alkalmaznak, illetve kötelesek megvizsgálni a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 94. § (1) bekezdés a) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét.”

Ennek megfelelően, amennyiben első alkalommal jogsértés került megállapításra, úgy a jogsértés megszüntetésére felszólító kötelezések kerültek kiadásra.

Második (ismételt) jogsértés esetén a pénzbírság mértékének a meghatározásakor a fogyasztóvédelmi hatóságnak figyelembe kell vennie, hogy az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés b) pontja alapján kiszabható bírság alsó határa minden vállalkozásra nézve – tehát ideértve a KKV-kat is – egységesen 15.000 Ft, míg a felső határa KKV-k részére 500. 000 Ft.

Az előterjesztés által elérni kívánt közpolitikai cél, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó KKV-nak minősülő vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő második alkalommal elkövetett jogsértése esetén a hatályos előírásokhoz képest magasabb összeghatárok között legyenek bírsághatóak. Ezzel megvalósítható az közpolitikai cél, hogy ezen esetben a második körös magasabb összegű bírságolás lehetősége jogkövető magatartásra ösztönözze az e-kereskedelemmel foglalkozó vállalkozásokat.

A megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek az Fgytv. hatályos rendelkezése szerint tevékenységükről évente összefoglaló tájékoztatót készítenek és azt a tárgyévet követő év január 31-éig megküldik a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. Az elmúlt évek gyakorlati tapasztalatai azonban azt mutatják, hogy indokolt a békéltető testületek részére az Fgytv. szerinti jelenlegi határidőnél hosszabbidőtartamot biztosítani, ezért az előterjesztésben módosításra kerül a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületnek a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére adandó beszámoló határideje, minden év január 31-ről, minden év március 1-re.

R É S Z L E T E S I N D O K O L Á S

az 1. §-hoz

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) elnöke nagy jelentőségűnek tartja a telefonos ügyfélszolgálatok működését, tekintettel arra, hogy az ügyfeleknek, fogyasztóknak elősegíti az ügyeik gyors intézését. Számos esetben előfordul, hogy a fogyasztónak szüksége van a telefonos ügyfélszolgálaton készült hanganyagra. A vállalkozások a hanganyag kiadása tekintetében változatos gyakorlatot folytatnak.

Ennek alapján a NAIH elnöke az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 38. § (4) bekezdés a) pontja alapján jogalkotási javaslattal élt a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdésében a telefonos ügyfélszolgálaton készült hangfelvételekkel kapcsolatban. Ebben a NAIH elnöke javasolta, hogy az Fgytv. vonatkozó rendelkezése kerüljön kiegészítésre azzal, hogy a fogyasztó kérésére a vállalkozásnak a hangfelvételt 25 napon belül kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátania. A vállalkozások egységes gyakorlatát biztosítja, hogy a fogyasztó kérésére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell másolatot biztosítani. Emellett előírásra kerül, hogy a vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

a 2. §-hoz

A módosítás szerint az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó KKV-nak minősülő vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő második alkalommal előforduló jogsértése esetében a bírság összege 200 ezer forinttól 2 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 5 millió forintig terjedhet.

a 3. §-hoz

Gyakorlati tapasztalatok alapján módosításra kerül a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületnek a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére adandó beszámoló határideje, minden év január 31-ről, minden év március 1-re.

a 4. §-hoz

Hatályba léptető rendelkezés.