



Futó Ilona

## Az ügyfélszolgálatok működésének háttere



A követelménymodul megnevezése:

Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése

A követelménymodul száma: 1607-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SZT-006-50



## A REKLAMÁCIÓKEZELÉSRE VONATKOZÓ TÖRVÉNYI ELŐÍRÁSOK, SZERVEZETI SZABÁLYOK.

### ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az interneten olvastam egy új intézkedésről, hogy a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség közzéteszi a minőségi hiba miatt betiltott termékek listáját.

A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség tavaly mintegy 2000 ellenőrzést tartott a vásárokon és piacokon, ezek 64 százalékánál szabálysértést tapasztaltak, és 87 áru forgalmazását be is tiltották. A Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium udvarán a betiltott veszélyes termékek egy részéből "Pocsék Áruk Fórumát" rendeztek.

#### Védjegy a biztonságos termékekért

A Pocsék Áruk Fórumán bemutatott betiltott veszélyes termékek a hatósági vizsgálatokon, a fogyasztói bejelentések nyomán, illetve a vámhatóság jelzése alapján kerültek elő.

Kormányzati szándék, hogy szélesíteni és erősíteni kívánják a védjegy rendszert, amelynek részletei kidolgozás alatt vannak. A védjegyek használatával szeretnék elérni, hogy a fogyasztó garantáltan biztonságos terméket kapjon.

**Feladat:** A csoport tagjai említsenek meg eseteket saját tapasztalataikra hagyatkozva, amikor olyan árut vásároltak, amely méltó lett volna a Pocsék Áruk Fórumán való bemutatásra! Meséljék el azt is, hogyan orvosolták reklamációjukat és milyen módon jutottak hozzá a megérdemelt szolgáltatáshoz!

### SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

#### 1. A fogyasztóvédelem jogszabályai

Jelenleg jogszabályok gazdag arzenálja védi a fogyasztók érdekeit, mégis az embernek az az érzése, hogy mégis kiszolgáltatott Magyarországon a vevő. Ezek az alábbiak:

- 1959. évi IV. törvény a polgári törvénykönyvről
- A jótállás, a szavatosság és a hibás teljesítés legalapvetőbb szabályai, bővebben lásd a 151/2003. és a 49/2003. Korm. rendeletekben.

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- A fogyasztói érdekek védelme, elvei, a fogyasztóvédelmi intézmények.
- 1997. évi LVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenységről
- A reklámozás szabályai, tiltott vagy korlátozott reklámok, a szabályokat megsértők elleni reklámfelügyeleti eljárás.
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
- Ez a "Versenytörvény"; tisztességtelen reklámok, cégek egymás közti megállapodása vagy erőfölénnyel való visszaélés esetében a GVH-nál (Gazdasági Versenyhivatal) lehet panaszt tenni ellenük – ha akarsz tenni valamit a közjó érdekében. (8. §: fogyasztó megtévesztése!) 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- A jótállás alapvető és részletes szabályai, ezekre a termékekre – de kizárólag ezekre – kötelezően 12 hónap jótállás van. (Ezzel a szöveggel a 2005. június 1. utáni vásárlásokra érvényes.)
- 2003. nov. 22. – 2004. okt. 27-ig vásárolt termékekre
- (2004. okt. 28. – 2005. máj. 31-ig vásárolt termékekre: változás csak melléklet 8. pontja: egy évnél hosszabb kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek bruttó 10.000 Ft vételár felett)
- 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet a fogyasztói szerződések keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről

## 2. A jog és az ügyfélközpontú ügyintézés összefüggése

A jog és az ügyfélközpontú ügyintézés nem zárja ki egymást. Sok szervezetnél a panaszokkal jogászok foglalkoznak, ami csak akkor baj, ha a panaszlevelek túlzottan is "szakszerűek" lesznek. A túlzott szakszerűség megnyilvánulási formája pl. az, hogy a levél írója nélkülözi az együttérzést, a levél stílusa rendkívül formálissá válik és a száraz paragrafusokon kívül egyáltalán nem tartalmaz sem biztató, sem udvarias részeket, amelyek az ügyfelet megnyugtatják.

A panaszügyintézés során azonban nagyon fontos, hogy a jogi megállapodások tartalmát szakszerűen vizsgáljuk meg, mert ha ezt nem tesszük, vagy ügyfelünk nem fogadja el válaszukat, vagy jelentős kárt okozunk a cégünknek.

Amennyiben az ügyfél ilyen túl jogira sikeredett stílusú levelet kap, hamarosan nem partnerként kezeli majd a szolgáltatót, hanem mindenáron megpróbálja minden úton érvényesíteni jogait, vagyis harcolni kezd.

### Válasz a probléma felvetésre:

Minden szervezet igyekszik először birtokában tudni az ügyfél által jogosan igényelt árut/ellenértéket, és nem gyakori, hogy a szervezet saját hátrányára megelőlegezi a kár okozta ellenértéket az ügyfelének. Pedig az ügyfelnek semmi köze nincs ahhoz, hogy mi hogy jutunk hozzá az áruhoz/ellenértékhez, őt haladéktalanul kártalanítani kell, amennyiben panaszja jogos.

Az ügyfél centrikus szervezetek olyan belső folyamatokat alakítanak ki, melyek végrehajtása nem akadályozza, hanem segíti az ügyfelek jogos járandóságához való hozzájutását.

Adott helyzetben a belső szabályozásnak azt kell tartalmaznia, hogy az ügyfélnek a jogosan járó veszteséget meg kell téríteni, és párhuzamosan belül le kell dokumentálni a veszteség esemény elismerését és az összeget veszteségként a szabály szerint leírni. A két folyamatlépést nem szabad(na) összekapcsolni.

### 3. Az udvarias, szolgáltatószerű (és nem hivataloskodó) reklamáció kezelés legfontosabb elemei:

Az ügyfél nevének szólítása

Bocsánatkérő, udvarias, szolgáltatószerű kezdés

Megoldás érthető kezdése

A kártérítési ajánlat, együttműködési javaslat a jövőbeli károk megelőzésére

Rövid, egyszerű magyarázat

Megoldási javaslat hasonló esetek megelőzésére

Magas jövedelmezőségű ügyfél részére kompenzáció felajánlása

Szolgáltatószerű, udvarias befejezés

**A jól megírt válaszban helye van törvényi szabályozás kulturált megemlítésének is, azonban egy bocsánatkérés sosem maradhat ki belőle.**

### 4. A szerződések típusai

A panaszok jogos, vagy jogtalan voltának egyik sarkalatos pontja, hogy a külső szabályozók szerint kinek mihez van joga, illetve, hogy a két partner között milyen tartalmú szerződés aláírására került sor.

Mi is a szerződés definíciója?

**A szerződés két vagy több személy kölcsönös és egybehangzó, joghatás kiváltására irányuló akaratnyilatkozata; olyan ígéret vagy megállapodás, amit a jog elismer és akár kényszerítheti is a betartását.**

**A szerződések fő típusai:**

– **ADÁSVÉTELI SZERZŐDÉS**

leggyakrabban előforduló szerződéstípus

PTK szerint az adásvétel és a csere

Adásvételi szerződés alapján az eladó köteles a dolog tulajdonát a vevőre átruházni és a dolgot a vevő birtokába bocsátani, a vevő pedig köteles a vételárat megfizetni és a dolgot átvenni.

Alanyai: eladó és vevő

Tárgya: minden dolog, amely nincs kivonva a forgalomból.

Vételár meghatározása: csak pénzben

Felek jogai és kötelességei:

Az eladó köteles a dolog tulajdonjogának átruházására és a dolog birtokának átengedésére, míg a vevő köteles a dolgot átvenni és a vételárat megfizetni

367. § (1) Az eladó köteles a vevőt a dolog lényeges tulajdonságairól és a dologgal kapcsolatos fontos követelményekről, különösen a dologra vonatkozó esetleges jogokról és a dologgal kapcsolatos terhekről tájékoztatni. Köteles továbbá az ilyen körülményekre, illetőleg jogokra és terhekre vonatkozó okiratokat a vevőnek átadni.

### - CSERE

Időben megelőzte az adásvételt

Adásvétel szabályai

Mindegyik fél eladó és vevő is.

378. § Ha a szerződő felek dolgok tulajdonának kölcsönös átruházására vállalnak kötelezettséget, az adásvétel szabályait kell megfelelően alkalmazni. Ebben az esetben mindegyik fél eladó a saját szolgáltatása, és vevő a másik fél szolgáltatása tekintetében.

### - VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

vállalkozási szerződés alapján a vállalkozó valamely dolog tervezésére, elkészítésére, feldolgozására, átalakítására, üzembe helyezésére, megjavítására vagy munkával elérhető más eredmény létrehozására, a megrendelő pedig a szolgáltatás átvételére és díj fizetésére köteles. A vállalkozó valamely eredmény elérése vállal kötelezettséget, a vállalkozási szerződés eredménykötelem.

Alanyai: vállalkozó és megrendelő

Tárgya: mennyiség és minőség szerint meghatározott eredmény létrehozása (kivéve kutatási szerződés)

Ellenszolgáltatás: a vállalkozói díj (sokszor díjazott ajánlat is)

Lényeges tartalmi elem: a határidő és sokszor a hely

Szóban, írásban, ráutaló magatartással (kivéve kutatási, utazási szerződés írásban) csak írásban)

#### - BÉRLETI SZERZŐDÉS

Fogalma: Bérleti szerződés alapján a bérbeadó köteles a bérbe adott dolgot időlegesen a bérlő használatába adni, a bérlő pedig ezért köteles bért fizetni.

A dolog tulajdonosa átengedi a használat és a birtoklás jogát, a rendelkezési jogot NEM! (a bérlő nem adhatja bérbe és nem alakíthatja át)

Alanyai: Bérbeadó és a bérlő

Bérbeadó kötelezettsége a bérlemény zavartalan használatának biztosítása

Bérlő kötelezettsége a bérleti díj fizetése

Bérbeadó kötelezettsége a fenntartással járó jelentős kiadások

Bérlő kötelezettsége a fenntartással járó kisebb kiadások

Bérlő kötelezettsége a rendeltetésszerű használat

Bérbeadót zálogjog illeti meg a bérleményben tartott tárgyakon, ha a bérlőnek hátraléka van

Jármű dologbérletnél a bérbeadó üzemképes járművet ad.

#### - MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS

Fogalma: A megbízott köteles a rábízott ügyet, a megbízó érdekeinek megfelelően, díj fizetése ellenében ellátni.

Alanyai: megbízó (bárki) és megbízott (esetenként csak szakember)

Tárgya: közvetett tárgya nincs, közvetlen tárgya: felek kifejtendő magatartása

Nem eredménykötelem!

Bizalmi elem fokozottabban érvényesül

Önállósult néhány szerződésfajta: ügyvédi megbízás; közvetítő kereskedők, tőzsdei alkuszok, ügynökök megbízása; kutatási megbízás, tervezői megbízás

#### - BIZOMÁNYOSI SZERZŐDÉS

Önállóan nevesített szerződési típus a megbízási szerződésen belül

Fogalma: a bizományos díjazás ellenében köteles a megbízó javára a saját nevében adásvételi szerződést kötni

Csak adásvétel, mindig visszterhes

Alanyai: bizományos, és megbízó, ennek ellenére a szerződés három pólusú – akivel az adásvételi szerződést megkötik, ő a harmadik. Van mód az önszerződésre (ilyenkor is jár érte díj).

Tárgya: adásvétel megkötése, de az is bizományos szerződés, amelyben a bizományos más szerződés megkötésére vállal kötelezettséget (utazási, fizetővendéglátási)

Limitár: tartalmi követelmény (legalacsonyabb eladási, legmagasabb vételi ár, amelyen még a bizományos még megkötheti a szerződést)

Amennyiben a bizományos fuvarozási szerződést köt a saját nevében a megbízója javára szállítmányozásról van szó

### – FUVAROZÁSI SZERZŐDÉS

Fogalma: A fuvarozó díjazás ellenében köteles küldeményt a rendeltetési helyére továbbítani és a címzettnek kiszolgáltatni.

Eredménykötelem

Mindig áruk fuvarozására jön létre. Személyek fuvarozása esetén a vállalkozás szabályait kell alkalmazni.

Lényege a küldemény adott helyről adott helyre való továbbítása.

Fajtái: tengeri, légi, vasúti, közúti

### – SZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

Fogalma: Lényegében határidős adásvétel. A szállító arra vállal kötelezettséget, hogy a szerződéskötést követő későbbi időpontban a meghatározott dolgot a megrendelőnek átad, a megrendelő meg a dolog átvételét és árának megfizetését vállalja

Alanyai:

a szállító (gyártó, forgalmazó)                      nem biztos, hogy a dolog előállítója

a megrendelő (felhasználó)

szerződés közöttük jön létre

Tárgya: általában ipari termék

Szerződés kötelező elemei: a szolgáltatás tárgya, a teljesítés időpontja, ellenérték

## - SZÁLLÍTMÁNYOZÁSI SZERZŐDÉS

Fogalma: A szállítványozó díjazás ellenében köteles valamely küldeményt továbbításához szükséges fuvarozási és egyéb szerződéseket a saját nevében és megbízója számlájára megkötni, valamint a küldemény továbbításával kapcsolatos egyéb teendőket elvégezni

Lényegében fuvarozási bizomány

Alanyai: megbízó (feladó) és a szállítványozó

## - BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS

Fogalma: A biztosító arra kötelezi magát, ha egy meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkezik, kifizet egy meghatározott összeget vagy más szolgáltatást nyújt a biztosítottnak, ugyanakkor a másik szerződő fél díj fizetésére köteles.

Fajtái: vagyon-, személy-, felelősségbiztosítás

Alanyai: biztosító, szerződő, biztosított, kedvezményezett

## - BANKI SZERZŐDÉSEK

### Kölcsönszerződés

A hitelező köteles meghatározott pénzösszeget az adós rendelkezésére bocsátani, az adós pedig köteles azt visszafizetni. Ha a hitelező pénzügyintézet, akkor a szerződés visszterhes, azaz az adós kamat fizetésére kötelezett.

### Bankszámla szerződés

A pénzügyintézet kötelezettsége, hogy a számlatulajdonos pénzeszközeit kezeli, nyilvántartja, teljesíti ezek terhére a kifizetési, átutalási megbízásokat.

### Betét szerződés

A pénzügyintézet köteles a szerződő fél által lekötött pénzeszközök után kamatot fizetni és a betét összegét visszafizetni.

### Egyéb szerződések:

- Faktoring
- Lízingszerződés
- Franchise-szerződés
- Licencia szerződések



## 5. A panaszkezelés szervezeten belüli szabályozása

A színvonalas ügyfélkiszolgálás érdekében szervezeteken belül célszerű a külső jogi háttérrel összhangban belső szabályok felállítása. Nem elég ismerni a külső jogszabályokat, le kell bontani a teendőket a konkrét szervezet tevékenységének és szervezeti felépítésének megfelelően pontos instrukciót szükséges adni a személyzetnek, hogy

- milyen folyamat mentén,
- milyen konkrét intézkedésekkel kell a különböző csatornákon keresztül beérkező reklamációt kezelni

### **A jó panaszkezelési szabályzat fő elemei:**

Meghatározza a panaszkezelés módszertanát, rögzíti a panaszkezelés során betartandó elveket és annak gyakorlati folyamatát,

egyértelműen deklarálja a panaszkezelési stratégiát,

a panasz definícióját

a panaszfogadás csatornáit, a panaszok adminisztrálását, nyilvántartását, a bekérendő adatok körét,

a kivizsgálás határidejét,

az eskalációs szinteket,

az esetleges elutasítás módját,

a panaszok tipizálását,

a panaszügyek lezárásának feltételeit,

az ügyfél tájékoztatásának elveit,

a panaszmegoldással összefüggő pénzügyi lebonyolítás elveit, a kártérítés, a méltányosság és a kompenzáció gyakorlásának elveit,

a veszteség leírásának folyamatát,

a panaszkezeléssel kapcsolatos döntési hatásköröket,

a panaszkezelésben résztvevő szervezeti egységek státuszát (első/második/harmadik vonal)és felelősségét,

meghatározza a szabály folyamatos frissítéséért felelős folyamat gazdát,

a jelentési és elemzési kötelezettséget és a jelentések kötelező elemeit,

az elemzésekkel való teendők ismertetését, akciótervek készítésének kötelezettségét,

Amennyiben központi nyilvántartó rendszer működik a szervezeten belül, az arra vonatkozó felhasználói szabályokat is be kell csatolni a szabályzat mellékleteként.

A szervezet a szabályzatot elérhetővé kell, hogy tegye az ügyfelek részére.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

### 1. feladat

Elemesse az alábbi panaszos levelet! Írásban részletesen magyarázza meg, miért jogos az ügyfél panasza! Írjon választ!

Hűtőgép Kereskedelmi Kft.

Budapest

Postafiók 11.

1111

2002. november 1-jén vállalkozásom a budapesti Hűtőbolt Rt-nél vásárolt egy Önök által gyártott speciális igényeknek megfelelő 60 literes IGLU típusú hűtőgépet.

A terméket a bolt eladója kipróbálta, és az látszólag hibátlanul működött. Az üzletembe történt kiszállítás, az üzembe helyezés után rendeltetés szerű működtetés mellett a hűtőgép motorja 2 órai használat után leállt. Az értékesítő üzlet szakembere szerint a működésképtelenség gyári hiba miatt következett be. A bolt felajánlott volna cserét, más típusú hűtőgépet tudnának biztosítani.

Kérem, szíveskedjenek tájékoztatást adni a csere, illetve a javítás lehetőségéről.

Várom szíves intézkedésüket!

Megoldás: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 2. feladat

Keresse meg az Interneten az alábbi két panaszkezelési szabályzatot!

[www.otpbank.hu/static/portal/.../Panaszkezelesi\\_szabalyzat.pdf](http://www.otpbank.hu/static/portal/.../Panaszkezelesi_szabalyzat.pdf)

[www.cd.hu/resources/pdf/panaszugyintezesi\\_szabalyzat.pdf](http://www.cd.hu/resources/pdf/panaszugyintezesi_szabalyzat.pdf)

Állapítsa meg, hogy Önnek, amennyiben a két pénzügyintézet ügyfele lenne, mit kellene tennie, hogy panaszja eljusson az ügyintézőhöz, ahol panaszával érdemben foglalkoznának?

Készítsen elemzést, és indokolja is véleményét, hogy Ön szerint melyik szabályzat mennyire ügyfél centrikus és mennyire lenne könnyű panaszt tennie?

Ellenőrizze, hogy megtalálta e bennük a legfontosabb elemeket?

Fogalmazza meg véleményét, melyik szabályzatot választaná, ha Önre, mint ügyfélre bízna a választást?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Fogalmazza meg röviden, hogy milyen egy ügyfél centrikus reklamáció kezelési szabályzat!

---

---

---

---

---

### 2. feladat

Húzza alá a szállítási szerződés alanyait az alábbi

Szállító

Gyártó

Megbízó

Szállítmányozó

Bizományos

Forgalmazó

Megrendelő



.....  
.....  
.....  
.....

A tévedést az okozta, hogy az új számlavezető rendszer bevezetésekor technikai okból két hiteltechnikai számlát nyitottunk, és a számlavezető rendszerek közötti belső átvezetések következtében véletlenül előfordult a kétszeres terhelés.

.....  
.....

A hibát kijavítottuk, az átvezetések befejeződtek, az új rendszerben hasonló problémák nem fordulhatnak elő.....

Bízunk benne, hogy az általunk javasolt megoldással elégedettek lesznek, és a jövőben még fokozottabban figyelünk rá, hogy minél jobb szolgáltatást nyújtsunk Önöknek.....

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Az ügyfél centrikus reklamáció kezelési szabályzat biztosan tartalmazza, hogy

- pontosan milyen szervezeti egység(ek) foglalkoznak a reklamációkkal,
- hogyan lehet őket elérni (több elérhetőséget is biztosít különböző csatornákon keresztül),
- leírják, hogy mennyi idő alatt válaszolnak a reklamációra,
- biztosítják az ügyfelet, hogy reklamációja érték a cég részére, amely segítségével továbbfejlesztik a terméket, szolgáltatást.

### 2. feladat

Szállító

Gyártó

Megbízó

Szállítmányozó

Bizományos

Forgalmazó

Megrendelő

### 3. feladat

A pénzügyintézet köteles a szerződő fél által lekötött pénzeszközök után kamatot fizetni, tehát azt kell ellenőrizni, hogy ez az adat jól lett-e beállítva a számlavezető rendszerben, azonkívül a lekötés tartamát, hogy ez a megállapodás szerinti-e, és a betét összegét, amelynek a visszafizetésére szerződöttünk az ügyféllel.

### 4. feladat

Tisztelt Kovács Úr!

Az ügyfél nevében szólítása

Elnézést kérünk az okozott kellemetlenségért, és köszönjük, hogy jelezte az észlelt hibát, mert így lehetővé tette, hogy gyorsan orvosoljuk azt. Bocsánatkérő, udvarias, kezdés

A másodszer tévesen leemelt 449 935 Ft hiteltörlesztő részletet a téves terhelés értéknapjával jóváírtuk cégük számláján. A mai napon átutaltuk a 386 000 Ft áfa összegét az APEH számlájára.

A megoldás rövid leírása

Amint a hatnapos késedelem után az APEH kiszabta a késedelmi kamatot, bankunk természetesen azonnal megtéríti Önöknek. Ehhez kérjük az APEH által kiállított késedelmi kamat számlát szíveskedjenek megküldeni. Amennyiben a nullás adóigazolás kiadásával ezek után is gondjuk volna, jelezzék felénk, és írásban igazoljuk az adóhatóság felé, hogy az Önök cége ebben a késedelmes fizetésben vétlen volt. A kártérítési ajánlat, együttműködési javaslat a jövőbeli károk megelőzésére

A tévedést az okozta, hogy az új számlavezető rendszer bevezetésekor technikai okból két hiteltechnikai számlát nyitottunk, és a számlavezető rendszerek közötti belső átvezetések következtében véletlenül előfordult a kétszeres terhelés. Rövid, egyszerű magyarázat

A hibát kijavítottuk, az átvezetések befejeződtek, az új rendszerben hasonló problémák nem fordulhatnak elő. Megoldási javaslat hasonló esetek megelőzésére

Bízunk benne, hogy az általunk javasolt megoldással elégedettek lesznek, és a jövőben még fokozottabban figyelünk rá, hogy minél jobb szolgáltatást nyújtsunk Önöknek. Udvarias befejezés



## JOGI, GAZDASÁGI, PÉNZÜGYI ÉS VÁLLALKOZÁSI VONATKOZÁSOK

### ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Manapság a médiában megjelenő reklámok óriási károkat tudnak okozni a tisztességesen gazdálkodó vállalatoknak, de különösen a gyerekeknek, akik teljesen védtelenek a rosszindulatú reklámmal szemben. Mit enged meg ma a reklámtörvény, és különösen mit tilt? Hova tudnak fordulni azok, akik tapasztalják az inkorrekt piaci viselkedést?

### SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

#### 1. A fogyasztó védelem kialakulása

**Legyen hiteles a mérleged, súlyod, hiteles a mértéked és a vékád.**” – mondja már a Biblia is, egyesek szerint tehát a klasszikus fogyasztóvédelem alapjai igen messzire nyúlnak vissza az időben. Árutermelő, kereskedő és eladó között alapjaiban más viszony volt a 20. század előtt, a közvetlenebb kapcsolat és egyedi(bb) előállítási folyamatok a maitól eltérő fogyasztási igényekkel és szokásokkal kapcsolódtak össze.

A fogyasztóvédelem kialakulása a **fogyasztói társadalom** kialakulásához kapcsolódik, aminek fő jellemzői a nagy mennyiségű, tömeges, iparszerű áruterelés és a piaci szereplők közti verseny. Mindezek szabályozásán és ellenőrzésén túl a fogyasztói érdekek védelmére is megfogalmazódtak igények. A 20. században dominánssá válik a tömegtermelés, irányított fogyasztói igények jelennek meg, a tömegkommunikáció a kereskedelem szolgálatába áll és új értékesítése és marketing formák, módszerek jelennek meg.

Az első hivatalos formában kimondott fogyasztóvédelmi **alapjogokat** az ENSZ Fogyasztóvédelmi Alapokmánya tartalmazta, ezek a következők voltak: **jog az alapvető szükségletekhez (pl.: lakás), biztonsághoz, egészséges környezethez; a választáshoz és képviselethez; a biztonsághoz, tájékoztatáshoz, oktatáshoz; és a kártérítéshez kár esetén.** Kennedy 1960-ban egy kongresszusi üzenetében a fogyasztóvédelem állami szintre történő emelésének szükségességéről beszél.

Az Európai Unió határok nélküli belső piacán az eltérő szabályozások miatt egységes fogyasztóvédelem nélkül nem érvényesül az egységes és elvárt magas szintű uniós érdekvédelem és nem jön létre a teljes fogyasztói bizalom. Ennek ellenére az 1957-es Római Szerződésben a fogyasztóvédelem szinte meg sem jelenik, és csak 1975-ben adják ki a Fogyasztói Jogok Közös Piaci Magna Chartáját, mely az öt általánosan elfogadott alapvető jogot határozza meg. Az alapjogok a következők: **a fogyasztó gazdasági érdekeinek védelme; tájékoztatás és oktatás; képviselő, meghallgatás; egészség és biztonság védelme; kártérítés és jogorvoslat joga. Az alapjogok a végső felhasználókat illetik meg, elsődlegesen a természetes személyeket, hiszen ők a legkiszolgáltatottabbak.** A jogok érvényesítésének legfontosabb eszköze a jogalkotás, az egységes fogyasztóvédelmi szabályozás kialakítása (és következetes betartása és betartatása)..

Az első EU-s irányelvek a **termékbiztonságra, a gazdasági érdekek védelmére és az árfeltűntetésre. Utóbbi tartalmazza az árat és az egységárat is** - mely típusú szabályozást Magyarországon csak 2002-ben vezették be -, ma a termékekénél és szolgáltatásoknál EURO-ban és még nemzeti valutában is az átmeneti időszak idejére. Ezután a harmonizációs munka **célterületei voltak a félrevezető reklám és hirdetés elleni védelem, a hibás termékek által okozott károk** (Magyarországon csak 1993-ban alkották meg a termékfelelősségi törvényt), valamint **a tisztességtelen vagy egyenlőtlen ügyletek, szerződési feltételek, agresszív szerződéskötési feltételek** szabályozása. Az 1981-1985-ös időszakban paradigmaváltás következett be, az addigi vásárlóból és igénybevevőből fogyasztó lesz. A közelmúltban külön cselekvési és támogatási programot dolgoztak ki a **szegények, mint fogyasztási szempontból speciális réteg számára.**

## 2. A gazdasági környezetben működő egyénekre és szervezetekre vonatkozó jogvédő és szabályozó normák és eljáró hatóságok

### Versenyjogi szempontból:

a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1997. évi LVIII. törvény (versenytörvény)

### Fogyasztóvédelmi szempontból:

a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (reklámtörvény)

egyes ágazati jogszabályok

### „Vegyes” szempontok alapján:

a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény („UCP-törvény”)

### Eljáró hatóságok:

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
- Gazdasági Versenyhivatal

### 3. Fogalmak:

#### **Gazdasági reklám (reklámtörvény)**

olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket – (a továbbiakban együtt: termék), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul

#### **Kereskedelmi kommunikáció (UCP-törvény)**

a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől

#### **Vásárlásra felhívás (UCP-törvény)**

kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele

### 4. Veszélyes magatartás, melyet a reklám törvény tilt

- Tilos az olyan reklám, amely erőszakos, illetve a személyes vagy a közbiztonságot veszélyeztető magatartásra ösztönöz.
- Tilos az olyan reklám, amely a környezetet, illetve a természetet károsító magatartásra ösztönöz.

#### **Gyermek- és fiatalkorúak védelme**

- Tilos az olyan reklám, amely a gyermek- és fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsíthatja.
- Tilos az olyan gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szóló reklám, amely alkalmas a gyermek-, és fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy erőszakra, szexualitásra utal vagy azt ábrázol, vagy témájának meghatározó eleme az erőszakos módon megoldott konfliktus.
- Tilos az olyan reklám, amely gyermek- vagy fiatalkorút veszélyes, erőszakos vagy a szexualitást hangsúlyozó helyzetben mutat be.
- Tilos az olyan reklám, amely a nemiséget súlyosan szeméremszérvő nyíltsággal ábrázolja, különösen amelyik nemi aktust vagy nemi szervet nyíltan ábrázol (pornográf reklám).

- Tilos a szexuális szolgáltatás reklámja.
- Tilos az olyan áru reklámja, amely rendeltetése szerint szexuális ingerkeltésre irányul.
- Nem kell alkalmazni az (1) és (3) bekezdés szerinti tilalmat a szexuális terméken, továbbá a szexuális termékek üzletén belül elhelyezett reklámra. A szexuális termék, illetve a szexuális termékek üzlete fogalmát külön jogszabály állapítja meg.
- Tilos a gyermek-, illetve fiatakorúak szerencsejátékban való részvételére felszólító reklám.
- Tilos közzétenni szerencsejátékhoz kapcsolódó reklámot olyan sajtótermékben, amely alapvetően gyermek-, illetve fiatakorúakhoz szól.

#### **További általános tilalmak**

- Tilos az olyan áru reklámja, amelynek előállítása vagy forgalmazása jogszabályba ütközik.
- Tilos az alkohol tartalmú italok, a dohányárúk és a fegyverek reklámozása.
- Tilos a tudatosan nem észlelhető reklám. (tudatosan nem észlelhető reklám: olyan reklám, amelynek közzétételekor – az időtartam rövidsége vagy más ok következtében – a reklám címzettjére lélektani értelemben a tudatos észleléshez szükséges ingerküszöbnél kisebb erősségű látvány, hang- vagy egyéb hatás keltette inger hat)

#### **Összefoglalásként válasz a felvetett esetre:**

Megnyugtató, hogy a törvényi háttér teljes mértékben védi a gyermekeket és a gyermekes szülőket, a hatóságok is rendelkezésre állnak. Meg kell tanulnunk minden irritáló esetben megtenni megfelelő helyen a bejelentésünket, hogy a hatóságok tetten érhessék a törvényeket megszegő résztvevőket, és érvényt tudjanak szerezni a törvényi előírásoknak.

#### **Direkt marketing szabályozása**

A reklám természetes személynek közvetlen üzletszerzéssel így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Hagyományos postai úton a DM levélhez viszont nem kell előzetes hozzájárulás, ám a címzettnek lemondásra lehetőséget kell biztosítani ingyenesen feladható válaszborítékkal és e-mail cím megadásával.

#### **Nyilvántartás**

A reklámozó, a reklámszolgáltató, illetve a reklám közlétezője a náluk hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet. Az ebben a nyilvántartásban rögzített – a reklám címzettjére vonatkozó – adat csak a hozzájáruló nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően, annak visszavonásáig kezelhető, és harmadik fél számára kizárólag az érintett személy előzetes hozzájárulásával adható át. A nyilvántartás új fogalom, a "kapcsolat felvételi lista" megjelenik a szabályozásban. Ezen a listán azok a címek szerepelhetnek, amelyekre hozzájárulás-kérést küld a feladó, tehát az üzletszerzési listával ellentétben még nem jött engedély a küldéshez.

**Milyen alapvető kritériumoknak kell megfelelnie a DM tekintetében szükséges hozzájáruló nyilatkozatnak?**

A vonatkozó jogszabályok szigorú követelményeket támasztanak a közvetlen megkeresés módjával és folyamatával kapcsolatban. Első lépésben egy hozzájáruló nyilatkozat formájában engedélyt kell kérni a reklám címzettjétől a további – bármilyen kommunikációs felületen történő – kapcsolat létesítésére és a reklámanyag bemutatására.

A nyilatkozat érvényességéhez az alábbi kötelező tartalmi elemek megléte szükséges:

A nyilatkozó neve minden esetben.

A nyilatkozatban kifejezetten feltüntetésre kell kerülnie, hogy a hozzájárulás megadása önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történik.

A nyilatkozó születési helye és ideje is szükséges amennyiben a reklám, amelyre a hozzájárulás vonatkozik, csak meghatározott életkorú személyek számára közölhető. (pl. alkohol vagy dohányreklámok esetében)

A nyilatkozat nem kötelező elemként tartalmazhatja továbbá azokat a személyes adatokat, amelyek kezeléséhez a nyilatkozó hozzájárul.

Hozzájáruló nyilatkozat közvetlen megkeresés útján is kérhető, amennyiben a megkeresés reklámot nem tartalmaz, ide nem értve a megkereső vállalkozás nevét és megjelölését.

**Tájékoztatás**

A visszavonó nyilatkozat megtételére, illetve a reklám küldésének megtiltására mind postai úton, mind pedig elektronikus levél útján lehetőséget kell biztosítani úgy, hogy a nyilatkozatot tevő személy egyértelműen azonosítható legyen.

A reklámhoz kapcsolódóan egyértelműen és szembetűnően tájékoztatni kell a címzettet arról a címről és egyéb elérhetőségről, ahol az ilyen reklámok részére történő közléséhez való hozzájáruló nyilatkozatának visszavonása, illetve a reklám küldésének megtiltása iránti igényét bejelentheti, továbbá ebből a célból a reklámküldeménynek tartalmaznia kell a lemondást lehetővé tevő, postai úton címzett, térítésmentesen feladható és könyvelt küldeményként, igazolható módon kézbesített válaszlevelet.

**5. Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,**

amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el **(szakmai gondosság követelménye);**

amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas; amely megtévesztő, amely agresszív, amely a törvény mellékletében szerepel („**feketelista**”)

## 6. Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy

nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

## 7. Agresszív az a kereskedelmi gyakorlat,

amely – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással – akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén – az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és

ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:

- a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,
- a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemlkeltő vagy becsmérő volta,
- súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,
- a fogyasztó szerződéses jogainak – ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is – gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
- jogellenes cselekménnyel való fenyegetés

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

### 1. feladat

- Állítson össze egy kiselőadást fiatal gyermekes szülőknek a reklám törvény tartalmáról a gyermekek védelmére vonatkozóan!
- Fogalmazza meg a tiltott reklámok körét!
- Adjon nekik információt, hogy milyen veszélyes források lehetnek, melyek elérését korlátozniuk kell gyermekeiknél? (Használja fel a következő Információ forrást: [www.kozigkom.feek.pte.hu/docs/hun/reklam.doc](http://www.kozigkom.feek.pte.hu/docs/hun/reklam.doc))
- Mondja el nekik, hova fordulhatnak!

### 2. feladat

Ön egy vállalat marketing osztályán dolgozik. A cég úgy döntött, hogy új terméket vezet be, és az ügyfeleknek történő értékesítés egyik fontos marketing eszközeül az e-mail-es ajánlatok kiküldését választotta. Vezetője arra kéri, hogy készítsen összefoglalót a dm szabályozásról a kollégák részére az alábbi interneten található információ alapján: [www.dmsz.hu/szabalyozas/gyik](http://www.dmsz.hu/szabalyozas/gyik) annak érdekében, hogy a törvényi szabályokat mindenki betartsa.

## MEGOLDÁSOK

### Tiltott reklámok felsorolása:

Tilos az olyan reklám, amely a gyermek- és fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsíthatja.

Tilos az olyan gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szóló reklám, amely alkalmas a gyermek-, és fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy erőszakra, szexualitásra utal vagy azt ábrázol, vagy témájának meghatározó eleme az erőszakos módon megoldott konfliktus.

Tilos az olyan reklám, amely gyermek- vagy fiatalkorút veszélyes, erőszakos vagy a szexualitást hangsúlyozó helyzetben mutat be.

Tilos az olyan reklám, amely a nemiséget súlyosan szeméremszéttő nyíltsággal ábrázolja, különösen amelyik nemi aktust vagy nemi szervet nyíltan ábrázol (pornográf reklám).

Tilos a szexuális szolgáltatás reklámja.

Tilos az olyan áru reklámja, amely rendeltetése szerint szexuális ingerkeltésre irányul.

Nem kell alkalmazni az (1) és (3) bekezdés szerinti tilalmat a szexuális terméken, továbbá a szexuális termékek üzletén belül elhelyezett reklámra. A szexuális termék, illetve a szexuális termékek üzlete fogalmát külön jogszabály állapítja meg.

Tilos a gyermek-, illetve fiatalkorúak szerencsejátékban való részvételére felszólító reklám.

Tilos közzétenni szerencsejátékhoz kapcsolódó reklámot olyan sajtótermékben, amely alapvetően gyermek-, illetve fiatalkorúakhoz szól.

MUNKANYELV



## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Kérem állapítsa meg, hogy az alábbi állítás igaz-e, vagy hamis! Húzza alá, a megfelelő választ!

"A közvetlen üzletszerzés esetén a reklámozó, a reklámszolgáltató, illetve a reklám közlétevéője a náluk hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nem vezet nyilvántartást"

Igaz

hamis

### 2. feladat:

Írja le személyes élményét, amikor megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot tapasztalt!

Mit mond a Biblia a fogyasztóvédelemről? Fordítsa le az idézetet a mai szóhasználatra!

### 3. feladat

Milyen hatóságokhoz lehet fordulni, amennyiben sérelem ért bennünket, mint fogyasztót?

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Hamis

### 2. feladat

Ez mai nyelvre lefordítva annyit jelent, hogy ne csapd be a vevődet, vagyis állítsd be a mérlegedet, hitelesítsd a súlyt, és az edény súlyát vedd le az áru súlyából.

### 3. feladat

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, Gazdasági Versenyhivatal

MUNKANYELV

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

Reklámszabályozás – dr. Kathy Attila, A fogyasztói döntések tisztességes és tisztességtelen befolyásolása c. prezentációja – [www.szabadsuli.hu](http://www.szabadsuli.hu)

Panaszkezelési szabályzatok: Volksbank és K&H Bank Rt

[Fogyasztóvédelem.lap.hu](http://Fogyasztóvédelem.lap.hu)

1996 évi LVII törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

<http://www.origo.hu/uzletinegyed/fogyasztovedelem/20050406pocsek.html>

A(z) 1607-06 modul 006-os szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

<b>A szakképesítés OKJ azonosító száma:</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>
54 347 01 0010 54 01	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 02	IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 03	Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 04	Üzleti kommunikációs szakügyintéző
52 347 02 0000 00 00	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

10 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató