

Fogyasztóvédelem intézményi rendszer átalakulása

2017. január 1-jétől alapvetően átalakult a fogyasztóvédelem intézményi rendszere. Megszűnt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, ezzel egyidejűleg a fogyasztói bejelentések kezelése első fokon járási szintre került. Mindez komolyan érinti a kereskedők, szolgáltatók panaszkezelési és tájékoztatási folyamatait is: a korábban érvényes fogyasztóvédelmi adatok közlése megtévesztő információnak számít, amiért a hatóság százezres nagyságrendű bírságot is kiróhat.

Idéntől a fogyasztók a lakóhelyük szerinti járási hivatalokhoz fordulhatnak fogyasztóvédelmi bejelentéseikkel, miközben másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatal jár el ügyekben, országos hatáskörrel. A 197 járási hivatal mindegyikében fogyasztóvédelmi panaszok benyújtása mellett tanácsok is kérhetők például jótállási, szavatossági, panaszkezelési kérdésekben.

A hatóságnak fontos szerepe van a lakossági fogyasztói panaszok kezelésében. A CP Contact által havonta megismételt országos fogyasztóvédelmi felmérések azt mutatják, hogy eredménytelen reklamációt követően termékek esetén az ügyeknek mintegy 20, míg szolgáltatások esetén több mint 25 százaléka folytatódik fogyasztóvédelmi hatósági szinten. Összehasonlításként: békéltető testületek elé ilyen esetekben az ügyeknek mindössze 1-2 százaléka jut el.

A változás fontos feladatokat ró a szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásokra. Ha el akarják kerülni a megtévesztő tájékoztatási gyakorlatot szankcionáló komoly bírságot, mind az ügyféltérben, mind az internetes felületeiken, mind az írásbeli panaszokra adott válaszaik megfogalmazásában változtatniuk kell.

- **Ügyféltér:** el kell tüntetni minden olyan tájékoztató feliratot, amelyen az átszervezés során megszüntetett Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) neve és címe szerepel. (A jogszabály eddig is csak a békéltető testületek listájának feltüntetését írta elő kötelezően.)
- **Internetes felület:** Mind az általános szerződési feltételek, mind a panaszkezelési szabályzat szövegéből el kell tüntetni az NFH-ra való utalásokat.
- **Írásbeli panaszkezelés:** Minden panaszkezelési válaszlevél alján fel kell tüntetni a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes békéltető testület és fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségét. Ezt a jövőben már nem lehet teljes mértékben sablonszöveggel megoldani, hiszen hatóságként a szolgáltatónak minden esetben a panasztevő lakhelye szerinti járási hivatal elérhetőségét kell megadnia. Település szerint az alábbi kormányzati weboldalon találjuk az illetékes járási hivatalok elérhetőségeit:
<http://jarasinfo.gov.hu/>