

FOGYASZTÓVÉDELEM

- A fogyasztói csoport egy vásárlási társulás, amelyben a csatlakozók vállalják, hogy előre bizonyos részleteket fizetnek, és az így felgyülemlett összegekből a tagok sorra megszerezhetik egy meghatározott áru (pl. lakás vagy autó) tulajdonjogát.
- A fogyasztói csoportok szervezői általában gyors pénzhez jutást ígérnek, így megtévesztik a többnyire nehéz anyagi helyzetben hozzájuk fordulókat.
- 2012-ben több mint 300 bejelentés érkezett a Gazdasági Versenyhivatalhoz fogyasztói csoportok ellen.
- A lakosság 3 százaléka ismeri többé-kevésbé a fogyasztói csoportok működését.
- A telefonos ügyfélszolgálatok egyre rövidebb idő alatt képesek kiszolgálni ügyfeleiket.
- A pénzügyi intézetek és a hírközlési szolgáltatók élen járnak a telefonos ügyfélszolgálatok minőségének fejlesztésében.
- Fokozottan védendő fogyasztók:
 - kiskorúak (a népesség 20 százaléka),
 - időskorúak (a népesség 17 százaléka elmult 65 éves),
 - fogyatékkal élők (a népesség 4,6 százaléka).

Az egyes törvények fogyasztóvédelmi célú módosításáról szóló, [T/12684.](#) számon benyújtott törvényjavaslat túlnyomórészt a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt módosítja.

A törvényjavaslat megtiltja fogyasztó csoportok szervezését, már meglévő fogyasztói csoportba csak a kieső tagok helyére engedi új tag felvételét, telefonos ügyfélszolgálat esetében pontosítja az élőhangos hívásfogadás, a hívásrögzítés szabályait; emellett kötelező bírságolást ír elő a legkiszolgáltatóbb fogyasztókkal szemben elkövetett jogsértések esetén.

FOGYASZTÓI CSOPORTOK

Tények

A fogyasztói csoportok **önkéntes vásárlási társulások**, amelyben a tagok vállalják, hogy meghatározott futamidő alatt havi részletekben meghatározott összeget befizetnek valamely ingatlan vagy ingó vagyron majdani megvásárlása reményében.

A fogyasztói csoportot szervező cég rendszeresen gyűléseket rendez, ahol eldöntik, hogy a csoport mely tagja számára vásárolják meg a kívánt terméket. A döntést általában **sorsolással** vagy **előtörlesztés vállalása** révén hozzák meg. Utóbbi esetben az jut hozzá a megszerezni kívánt javakhoz, aki a legmagasabb összegű előtörlesztést vállalta. A vételárat egyébként közvetlenül a megvásárolni kívánt termék vagy ingatlan eladójának fizetik ki.

A kisorsolt tagoknak is tovább kell fizetniük a vállalt havi részleteket, ám már a megszerezni kívánt termék birtokában. A futamidő végére elvben az összes tag hozzájut a kiszemelt áruhoz vagy ingatlanhoz. Mivel azonban a vállalkozás háttérében nem áll pénzügyi intézet, a befizetett összegek nem kamatoznak.

A szervező cégek többnyire **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot** folytatnak, s e miatt bírságolják meg őket. Hirdetéseikből általában nem derül ki egyértelműen, hogy nem kölcsönt nyújtanak, s a szóbeli tájékoztatások is hiányosak, a tagok a belépéskor nincsenek tisztában a fogyasztói csoport mibenlétével.

Súlyosbító tényezőként szokták a hatóságok figyelembe venni, hogy a megtévesztettek elsősorban azok a nehéz anyagi helyzetben lévő, jövedelemigazolással nem rendelkező, azonnali pénzügyi segítségre szoruló emberek, akiknek a bankok nem nyújtanak hitelt, gyakran "BAR-listás" adósok, illetve nyugdíjasok.

E szerint a szolgáltatónak a telefonos ügyfélszolgálat **menürendszerének első szintjén** már biztosítani kell az **ügyintézővel történő közvetlen kapcsolatfelvétel** választásának lehetőségét, s ezt nem köthetik a hívó előzetes azonosításához.

Mérniük kell továbbá az ügyintézők hívás megkezdésétől számított **60 másodpercen belüli bejelentkezésének arányát**, s biztosítaniuk kell, hogy **a hívások legalább 70 százalékában ez teljesüljön** (2012 júliusa előtt még 120 másodperc volt az elvárás).

A KPMG cég 2013-ban világszerte 25 ország 106 mobilszolgáltatóját [vizsgálta](#), s azt találta, hogy az interaktív menüválasztás után az **átlagos várakozási idő** nagyjából **két perc**. Az előre látható várakozási időt ma még csak a szolgáltatók negyede közli az ügyféllel. Újdonságnak számít ugyanakkor egy-két perces hiábavaló várakozást követően a visszahívás opciója.

Nemzetközi tapasztalat szerint a **hívások 80 százalékára** a telefonos ügyfélszolgálatok **20 másodpercen belül** válaszolni képesek, a fennmaradó 20 százalék esetében viszont ennél jóval hosszabb időre van szükség.

A GFK Hungaria piackutató cég 2010 óta hirdeti meg évente a **telefonos ügyfélszolgálatok versenyét**. A verseny során pontosan meghatározott módszertan alapján vizsgálják a benevező telefonos ügyfélszolgálatokat. Tapasztalatuk az volt, hogy:

- a **menürendszer** alkalmazása általánossá vált, bonyolultsága azonban nagy eltéréseket mutat;
- nő a **problémamegoldás hatékonysága**;

- továbbra is kényes kérdés az ügyintézőhöz jutás időtartama.

A hívások megválaszolási idejének csökkentése, valamint az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében:

- a Citibank az ügyfél telefonszáma alapján **személyre szabott menürendszert** alkalmaz;
- a Magyar Telekom 2012-ben **hangazonosítást** vezetett be, amellyel az ügyfélszámon vagy a telefonszámon kívül melőzhetővé vált további azonosítók kérése;
- informatikai fejlesztésekkel próbálják **intelligensebbé** tenni az **ügyfélszolgálatokat**: a hívásokat fogadó munkatársak írott szöveggé alakítva látják az ügyfél által feltett kérdést, s rögtön a rá vonatkozó választ is.

„Az ügyfélnek pedig az az elsődleges, hogy ne legyen foglalt a vonal, valaki mindig vegye fel a telefont, minél előbb a megfelelő ügyintézőhöz kapcsolják, hogy az igényelt információt megkapja.

Egy-két perces várakozás után pedig egy jó szolgáltatónak minden esetben fel kellene ajánlania a visszahívás lehetőségét”

(Zala Tibor, a Magyar Telekom szakértője)

FOKOZOTTAN VÉDENDŐ FOGYASZTÓK

A kiszolgáltatót, azaz a fokozottan védendő fogyasztók közé tartoznak:

- a **kiskorúak**;
- az **időskorúak**; és
- a **fogyatékkal élők**.

A KSH adatai szerint Magyarország teljes népességének jelenleg mintegy **20 százaléka kiskorú, 17 százaléka pedig 65 évnél idősebb**. 2011-ben, a népszámláláskor a népesség **4,6%-a fogyatékkal élt**.

Az [Alaptörvény](#) XV. cikke leszögezi, hogy „Magyarország külön intézkedésekkel védi a (...) gyermekeket, (...) az időseket és a fogyatékkal élőket”.

[Magyarország IV. Középtávú Fogyasztóvédelmi Politikája](#), mint 2014-ig meghatározott stratégia külön kiemeli:

- a kisgyermek védelmét a termékbiztonság, a reklámok területén;
- az idősek fokozott védelmét az elsősorban számukra szervezett termékbemutatók kapcsán;
- a fogyatékkal élők fogyasztói jogainak érvényesítését.

Az **Európai Parlament** 2012 májusában fogadott el [állásfoglalást](#) a kiszolgáltatott fogyasztók jogainak megerősítésére irányuló stratégiáról. Korábban az uniós jogszabályok

eseti alapon foglalkoztak a kiszolgáltatott fogyasztói csoportok helyzetével, az Európai Parlament azonban az érintett fogyasztókra vonatkozó stratégia kidolgozását javasolta, s cselekvésre szólított fel elsősorban a pénzügyek, az élelmiszerek, az internet és az utazás terén.

Az **Európai Bizottság** – még tárgyalás alatt levő – **2014-2020** közötti időszakra vonatkozó [fogyasztóvédelmi programja](#) társadalmi kihívásként értékeli a kiszolgáltatott fogyasztók számának növekedését a népesség fokozatos elöregedése következtében.

Források:

- [1997. évi CLV. törvény](#) a fogyasztóvédelemről
- <http://www.nedoljonbe.hu/>
- [Fogyasztói csoportok ismertsége](#). Elemző tanulmány a Gazdasági Versenyhivatal részére. Bell Research Kft., 2012. július 6.
- [A telefonszámom én vagyok](#). ITBusiness, 2013. június 28.
- Mártonffy Attila: [Két legyet egy csapásra](#). ITBusiness, 2012. november 11.
- [Milyen a jó telefonos ügyfélszolgálat](#). Világgazdaság, 2011. október 27.
- Az Európai Parlament 2012. május 22-i állásfoglalása a kiszolgáltatott fogyasztók jogainak megerősítésére irányuló stratégiáról ([2011/2272\(INI\)](#))
- Az Európai Parlament és a Tanács rendelete a 2014–2020 közötti időszakra vonatkozó fogyasztóvédelmi programról – javaslat. [COM\(2011\) 707](#)

Készítette: Dr. Samu Nagy Dániel
Képviselői Információs Szolgálat



Országgyűlési Könyvtár

E-mail: infoszolg@parlament.hu
Intranet: <http://infoszolg.ogvk.hu>
Tel.: (1) 441-4529; (1) 441-6486

Az információs jegyzet belső felhasználásra, az országgyűlési képviselők tájékoztatása céljából készült. A dokumentum az összeállítás elkészültének időpontjában fennálló aktuális helyzetet mutatja be. Az információs jegyzet szerzői jogvédelem alatt áll.