

Változások a fogyasztói panaszkezelés szabályaiban – mit jelent ez a kisvállalkozásoknak?

2025. július 23-tól módosult a fogyasztóvédelmi törvény (Fgytv.) panaszkezelésre vonatkozó része. A változások a gyakorlatban is érzékelhetőek, különösen a kis- és középvállalkozások számára, akik közvetlenül találkoznak a fogyasztói panaszokkal – legyen szó bolti értékesítésről, online rendelésről vagy szolgáltatásnyújtásról.

1. Szóbeli panasz – nem csak a vállalkozásnak van feladata

A szóbeli panasz továbbra is lehet személyes, telefonos vagy elektronikus hírközlési eszközön keresztül tett bejelentés. Újdonság viszont, hogy ezentúl a fogyasztót is együttműködési kötelezettség terheli.

Az Fgytv. 17/A. § (5a) bekezdése kimondja: ha a fogyasztó nem adja meg az alábbi adatokat,
– nevét, lakcímét vagy e-mail címét,
– a panasz részletes leírását, és a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
– személyes panasz esetén az aláírását,
akkor a vállalkozás mentesül a panasz írásbeli megválaszolása alól.

Ha tehát a fogyasztó telefonon vagy e-mailen keresztül nem hajlandó ezeket az adatokat megadni, a vállalkozás a jegyzőkönyv felvételét is megtagadhatja – természetesen a fogyasztót erről előzetesen tájékoztatni kell. A jogalkotó célja ezzel az volt, hogy megszüntesse a felesleges adminisztrációt, amikor a fogyasztó nem kívánja ténylegesen folytatni a panaszügyintézkedést, csak jelzést tesz. Gyakorlati tanács: érdemes átdolgozni a vállalkozás belső panaszjegyzőkönyv sablonját, és beépíteni egy rövid mondatot arról, hogy az adatszolgáltatás elmaradása esetén a panasz írásbeli megválaszolására nincs kötelezettség.

2. Írásbeli panasz – jöhet elektronikus formanyomtatvány is

Az új szabály szerint az írásbeli panasz benyújtható akár elektronikus formanyomtatványon is. Ez kényelmes megoldás lehet például webshopoknak vagy szolgáltatóknak, de fontos, hogy a vállalkozás a beérkezést haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztó e-mail címére.

Emellett egyértelműsítették a hároméves iratmegőrzési kötelezettséget:

- szóbeli panasz esetén ez a panaszjegyzőkönyvre,
- írásbeli panasz esetén pedig magára a panaszra és az írásbeli válaszra is vonatkozik.

3. Mi nem számít fogyasztói panasznak

Fontos különbség, hogy a minőségi hibára alapított jótállási vagy kellékszavatossági igény nem minősül fogyasztói panasznak az Fgytv. értelmében. Ezekre továbbra is a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet vonatkozik, tehát más szabályok érvényesek a dokumentálásra és az ügyintézésre.

Összegzés

A módosítások célja, hogy a fogyasztói panaszkezelés gyorsabb, átláthatóbb és adminisztrációmentesebb legyen – mindkét fél számára.

A vállalkozásoknak ugyanakkor érdemes:

- frissíteniük a panaszkezelési szabályzatukat,
- átdolgozni a jegyzőkönyv mintákat,
- és átgondolni az elektronikus panaszbejelentési felületük működését.

Aki mindezt megteszi, nemcsak a jogszabályoknak felel meg, hanem ügyfélkapcsolati szempontból is sokat nyer: a korrekt és átlátható panaszkezelés ma már versenyelőny is.

Dr. Lassán Csaba