

## FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

### **A fogyasztóvédelmi referensek feladatellátásának jó gyakorlata különös tekintettel az FMCG szektorban működő fogyasztóvédelmi referensek foglalkoztatására kötelezett egyes vállalkozásoknál felhalmozott tapasztalatokra.**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvényt (továbbiakban Fgytv.) módosító 2013. évi CLXXXIII. törvény 4§-a előírta, hogy a kis és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozások kötelesek fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni. Az Fgytv. előírta azt is, hogy fogyasztóvédelmi referens csak az lehet, aki államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően került sor képesítési bizonyítvány kiadására.

A fogyasztóvédelmi referensi intézmény hatályba lépése óta eltelt hat év tapasztalata az mutatja, hogy még mindig nem egységesen pozitív az érintett vállalkozások részéről a referensi intézmény szükségességének megítélése. A vállalkozások többsége azonban már rájött arra, hogy ha sikerül megtalálni a vállalkozás tevékenységének gyakorlása során a fogyasztóvédelmi referensek szerepét, és a referensek tudását és tapasztalatát a vállalkozás érdekeinek szolgálatába állítja be a vezetés, a vásárlók/fogyasztók egyre elégedettebben távoznak az üzleteikből és nagyobb affinitással térnek vissza ismét hozzájuk.

A fogyasztóvédelmi referensek jó gyakorlatát bemutató jelen írásban egy olyan üzlethálózatnál folytatott referensi tevékenység kerül bemutatásra, ahol többségében gyorsan mozgó termékeket forgalmaznak a fogyasztók részére.

Az FMCG kereskedelem (Fast Moving Consumer Goods, azaz Gyorsan Forgó Fogyasztási Cikkek) lényege, hogy a vállalkozás olyan árucikkeket értékesít, amit viszonylag rövid időn belül újra meg újra megvásárolnak a fogyasztók.

Ilyen termékek például a papír zsebkendő, a borotva, a pelenka stb. Tehát olyan termékek, semmiképpen sem tartós használatra rendelt termékeknek minősülnek, gyártójuknak nem kell többéves jótállást adni a termékekhez, inkább a felhasználási illetve élelmiszerek esetében a fogyasztóhatósági határidőre helyeződik a hangsúly.

Az üzlethálózat filozófiájára jellemző, hogy a vásárló elégedettségének alapja nemcsak a jó minőségű, jó árfekvésű termék, hanem a színvonalas kiszolgálás, az udvarias figyelmes és szakmai szempontból felkészült munkatársak, és az esetlegesen előforduló a vállalkozó és a fogyasztó közötti viták, jogviták szakszerű kezelése.

A fogyasztói igények az elmúlt évtizedekben jelentősen megváltoztak, a fogyasztók igényesebbek, kritikusabbak lettek, ezek mellett új vásárlási formák törtek utat maguknak (e-kereskedelem), mellyel a fogyasztóvédelmi szabályozásnak is lépést kellett tartania, kialakítva a fogyasztók és a vállalkozások mellérendeltségen alapuló jogviszonyának ténylegességét. Természetesen ahol nő a fogyasztás, ott nő a felek közötti véleményeltérések száma is, mely a legtöbb esetben jogvitát is keletkeztet felek között.

## FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

A fentiek alapján egyértelműen megállapítható, hogy a fogyasztóvédelmi intézményrendszer fontosságának jelentősebbé válása mellett az azt művelők, közöttük a fogyasztóvédelmi referensek feladatai is kiterjedtebbé, jelentősebbé váltak és változnak folyamatosan, ezért kiemelt szerepet tölt be a vállalkozások panaszkezelésre vonatkozó feladatainak jogszerű és mindkét fél érdekeit figyelembe vevő ellátása. Ennek megvalósítása során kiemelt szerepet kap a fogyasztóvédelmi referensi tevékenység is.

A Fgytv. egy 15 bekezdésből álló szakaszban rendelkezik a fogyasztóvédelmi referensi feladatokról. Ezek a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítése, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése, kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatóságokkal, békéltető testületekkel, valamint egyéb fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

Az üzlethálózat célja a feladatok teljesítése érdekében az, hogy a fogyasztóvédelmi referens ne legyen távol a fogyasztói panaszoktól, és így egyben hatékonyabb és színvonalasabb panaszkezelést, szakszerűbb reklamációkezelést valósítson meg. Ennek egyértelmű eredmény lehet az elégedettebb és tudatosabb vásárlók számának növekedése. Ez a fogyasztók szempontjából jelentheti azt, hogy csak valóban megalapozott esetekben élnek panaszaikkal, megkímélve ezzel mindkét felet a felesleges munkavégzéstől. A vállalkozások részéről pedig előnyt jelenthet, hogy lényegesen kevesebb panasz eljárás lebonyolítására kerülhet sor, mely a vállalkozás statisztikájában is szépen mutat.

Mindezek alapján tehát hogyan tudnánk ábrázolni az üzlethálózatban működő fogyasztóvédelmi referensek helyét és szerepét?

A fogyasztóvédelmi referensek helye és szerepe az üzlethálózatban azzal mutatható be, hogy hogy milyen eredményeket ért el a referensi tevékenységgel, hozzájárulva ezzel a vállalkozás fogyasztóvédelmi szemléletéhez, illetve annak fejlesztéséhez.

A fogyasztóvédelmi referensi tevékenységet szabályozó hat évvel ezelőtti törvényi rendelkezés hatályba lépése óta az üzlethálózatban is több referens működik, mely megynként szervezett és érinti valamennyi áruházat és az üzlethálózat online kereskedelmi tevékenységét is.

A fogyasztóvédelmi referensek többsége már közel tíz éves fogyasztóvédelmi szakmai tapasztalattal rendelkezik, és részt vettek korábban a fogyasztóvédelmi hatóságokkal a békéltető testületekkel és a vásárlókkal történő kapcsolattartásban is. A legtöbb referens korábban vevőszolgálatos munkatársként is dolgozott, megismerve napi szinten is közvetlenül a vásárlói igények és reklamációk jellemző vonásait, tipikus esetköreit.

## FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

Mindemellett a referensek folyamatosan fejlesztik szakmai tudásukat, figyelemmel kísérik a jogszabályi változásokat, képzéseken szakmai fórumokon vesznek részt.

Az üzlethálózat fogyasztóvédelmi főreferense országos koordináló szerepet is betölt, a vállalkozás többi referensei között, mely tevékenység egyben fokozottabb támogatást is jelent a kollegái, az áruházak és a vásárlók részére is. A referensek napi munkavégzésük során keresik azokat az újító szándékú megoldásokat, amelyekkel könnyebbé és egyszerűbbé tehetik a vásárlói jogok gyakorlását. Ilyen innovatív megoldás például a blokkgarancia elfogadása a sajátmárkás termékeknél. Kidolgozásra került továbbá a vevőszolgálatokon a digitális jegyzőkönyv bevezetése, amely nagymértékben hozzájárul az üzlethálózat vásárlói kényelmének növeléséhez és a gyorsabb kiszolgáláshoz.

A vállalkozók és a fogyasztók közötti jogviták egyezségeen alapuló rendezésének fórumaiként működnek a fővárosi és megyei szinten szervezett békéltető testületek. A testületi eljárások során a fogyasztóvédelmi referensek arra törekednek, hogy mielőbb megtalálják azokat a jogszerű megoldásokat, melyek mindkét fél számára megnyugtatóak. Ezzel a szemlélettel és szándékkal sikerült elérni, hogy a testületi eljárások az esetek illetve konkrét ügyek felében a meghallgatási szakasz előtt lezárulnak, a meghallgatásra kerülő esetek 95%-ában pedig mindkét fél számára elfogadható tartalmú megegyezés születik. Az üzlethálózat képviselőjére a Békéltető testületek előtt 13 alkalommal, fogyasztóvédelmi hatósági eljárás során pedig 80 alkalommal került sor a fogyasztóvédelmi referensek által.

A referensek koordinálását végző főreferens kollegáit folyamatosan képi annak érdekében, hogy a vállalkozás működése megfeleljen a valamennyi vonatkozó jogszabályi előírásnak, illetve a munkatársak minden esetben teljeskörűen tájékozottak legyenek a fogyasztók jogaival kapcsolatban.

A belső képzések során a főreferens tájékoztatja munkatársait az általános jogszabályokról, mivel fontos, hogy magánéletükben is ismerjék jogukat és kötelezettségeiket. Éves szinten, például 2018-ban 50 alkalommal került sor a munkatársaknak fogyasztóvédelmi tárgyú ismeretek oktatására.

A fogyasztóvédelmi referensek negyedévenként tematikusan felülvizsgálják egy-egy területet és amennyiben szükségesnek tartják módosítják a kialakult gyakorlatot a vállalkozás és a fogyasztók közös érdekeinek megfelelően. A vásárlókkal történő közvetlen kapcsolattartás úgy valósul meg, hogy rendszeres áruházi látogatásokat tesznek az üzlethálózat valamennyi egységében, a referensek és a vásárlók kérdéseire azonnal vagy írásban válaszolnak. Az ezúton szerzett fogyasztói visszajelzések jelentősen hozzájárulnak a referensi tevékenység új tartalmainak és irányainak kijelölésében, továbbá a referensek valós igények és tapasztalatok alapján fejleszthetik kereskedelmi gyakorlataikat a fogyasztóvédelem terén.

## FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

Mindezek mellett az üzletlánc fogyasztóvédelmi főreferensének szervezésében 2016. március 15-e óta minden évben megtartásra kerül a fogyasztóvédelmi világnap, melyben képviseltetik magukat a kormányhivatalok, a békéltető testületek és a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi főosztálya is egy kerekasztal beszélgetés keretében.

Az üzlethálózat áruházaiban folyamatosan terjesztésre kerülnek a Budapesti Békéltető Testület által kiadott, de az ország egész területére vonatkozó kiadványai is. A kiadványok tanulmányozásával a fogyasztó jelentősen hozzájárulnak a vásárlói tudatosság bővüléséhez. 2018. júniustól az üzlethálózat megállapodást kötött a Magyar Nemzeti Bankkal, melynek keretében valamennyi áruházban megjelenési lehetőséget biztosítanak a bank pénzügyi és fogyasztóvédelmi kampányainak, melynek segítségével a fogyasztók tudatosabban és felkészültebben kerülhetnek a nagyobb pénzügyi tehet jelentő időszakokra, mint például a nyaralás az iskolakezdés, a karácsonyi ajándékozás. A fogyasztóvédelmi referensi tevékenység a vállalkozás és fogyasztó közötti jogviszony tényleges mellérendeltségének biztosítása mellett hozzájárul az üzlethálózat fogyasztóvédelmi szemléletének fejlesztéséhez is.

Összegezve elmondható, hogy a fogyasztóvédelmi referens a kellő jogszabályi ismeretek és megfelelő hatáskör birtokában az áruház ügyeinek szakmai felügyeletéért ill. szakmai koordinálásáért tartozik felelősséggel. E munkakör mindennapi feladatainak teljesítése körében, igen hasznos gyakorlati információkat közvetítenek nemcsak a vevőszolgálatok, az értékesítés és a beszerzés számára is. A fogyasztóvédelmi referensek szakmai irányítása kiválóan beilleszkedett az üzlethálózat működési rendjébe.

Budapest, 2020. február