

FOGYASZTÓVÉDELMI AKTUALITÁSOK A LEHETŐSÉGEK ÉS AZ  
EGYÜTTMŰKÖDÉSEK TÜKRÉBEN  
SZAKMAI KONFERENCIA

*Budapest, 2023. szeptember 13.*

**A fogyasztóvédelmi referensek szerepe a vállalkozásokat  
a békéltetésben  
terhelő együttműködési kötelezettség teljesítésében**

*Dr. Suhajda Zsuzsanna*  
*alelnök*

# Néhány szóval a fogyasztóvédelmi referensekről

- ▶ A nagyvállalatok számára 2014 óta kötelező a fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatása, amennyiben a foglalkoztatottak létszáma meghaladja a 250 főt vagy az éves árbevétel meghaladja az 50 millió eurót, illetve a közösségi (állami, önkormányzati) tulajdoni hányad 25 százalékos vagy azt meghaladó.
- ▶ A vállalkozásnak minden olyan vármegyében és a fővárosban is kötelező fogyasztóvédelmi referenst alkalmaznia, ahol kiskereskedelmi tevékenységet folytat, vagy közszolgáltatási tevékenységet lát el, illetve ahol ügyfélszolgálat vagy vevőszolgálat működtetésére kötelezett.

## Néhány szóval a FORE-ról

A 2016-tól működő Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület azzal az elsődleges céllal jött létre, hogy összefogja a fogyasztóvédelmi referensi intézmény résztvevőit - a referenseket és az őket foglalkoztató vállalkozásokat, megerősítve a 2014. évben létrejött új fogyasztóvédelmi intézményt, egyidejűleg „híd” szerepet töltsön be a fogyasztóvédelem állami irányítása és a fogyasztóvédelmi referens intézmény között, ellátva a fogyasztóvédelmi referensek szakmai érdekképviselését.

**FORE**  
Fogyasztóvédelmi  
Referens  
Egyesület

# Néhány szóval a FORE-ról

A FORE a tevékenységével

- ▶ erősíteni kívánja a vállalkozások a fogyasztóvédelmi szemléletének fejlődését,
- ▶ növelni kívánja a fogyasztóvédelmi referens feladatok ellátásának elismertségét,
- ▶ végső soron hozzá kíván járulni a fogyasztói érdekek érvényesítésének magas szintű biztosításához.

**FORE**  
Fogyasztóvédelmi  
Referens  
Egyesület

# A fogyasztóvédelmi szemlélet fejlődésének elősegítése: *FORE workshopok egy-egy vállalkozásnál*



# A fogyasztóvédelmi szemlélet fejlődésének elősegítése: *FORE szakmai napok több vállalkozás részvételével*



# A fogyasztóvédelmi referensi tevékenység elismertségének növelése: „Az év fogyasztóvédelmi referense díj”



# A referensek szakmai érdekképviseletének ellátása: *FORE szakmai együttműködések*





**BKIK-FORE-BBT  
Együttműködési  
Megállapodás  
2023. június**

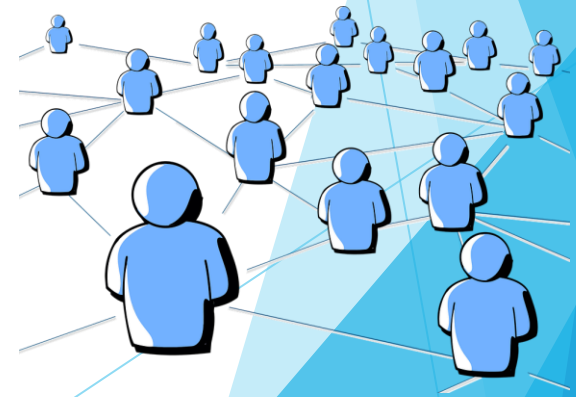
Az Együttműködési Megállapodás elsődleges területe a fogyasztói jogok hatékony érvényesítésének elősegítése és a fogyasztóvédelmi referenseket foglalkoztató vállalkozások békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségének hatékony biztosítása.



## Néhány szóval a fogyasztóvédelmi referensek feladatairól

A fogyasztóvédelmi referens fogyasztóvédelmi törvényben foglalt feladatai közé tartozik

- ▶ a fogyasztóvédelmi hatósággal,
- ▶ **a békéltető testületekkel**, valamint
- ▶ egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel való kapcsolattartás.



# A fogyasztóvédelmi referensek szerepe a békéltető eljárásban

- ▶ A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, amelynek keretében:
  - ▶ köteles a meghallgatáson **egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét** biztosítani.

## 2024. január 1-jétől:

- ▶ az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles **online részt venni**.
- ▶ ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles **legalább online részt venni** a meghallgatáson.

# Kihívások az együttműködési kötelezettség teljesítésében



**A referens szakmai felkészültsége**



**A fogyasztó személyes érintettsége, elégedetlensége, esetleges frusztrációja**



**A vállalkozás reputációja**



**A vállalkozás gazdasági érdeke**

# Elvárások!



- ▶ fogyasztóvédelmi jogszabályi ismeretek
- ▶ termékre, szolgáltatásra vonatkozó követelmények ismerete
- ▶ a fogyasztó elégedetlen a vállalkozással, ezért fordul a békéltető testülethez, az eljárás számára gyakran már emocionális kérdés, ezért jól kell reagálni a felvetéseire
- ▶ a vállalkozás képviselőjeként eljárva el, a vállalkozás nyilatkozataként jelenik meg bármi, amit mond, vagy tesz, a megítélés a vállalkozás megítélése
- ▶ mérlegelni kell, hogy az aránytalan többletköltségeket elkerülése (pl. kijavítás vs. csere)
- ▶ megalapozatlan fogyasztói követeléseket fel kell mérni és lehetőség szerint ki kell szűrni (pl. túlzó kártérítési igények)

## A jól felkészült referens hasznot generál

**A Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület nyári workshopja keretében, június 30-án meghirdette „Az év fogyasztóvédelmi referense” díjat. A találkozó másik kiemelt témája az élelmiszer-biztonság fogyasztóvédelmi aspektusa volt.**

A fogyasztóvédelmi törvény 2013-as módosítása szemléletváltást hozott a fogyasztóvédelemben. Az új jogszabály bizonyos árbevétel fölött és meghatározott tevékenység esetén a kereskedelmi társaságok és szolgáltatók részére fogyasztóvédelmi referens alkalmazását írja elő. Ennek egyik célja, hogy javuljon a fogyasztóvédelmi folyamatok működése, és fordítson azon a társadalmi gyakorlaton, mely eddig a fogyasztótól várta, hogy az vitás esetekben megküzdjön a törvény által előírt jogaiért.

### Amit tudni akarsz a fogyasztóvédelmi referensekről

Köncse Tamásné, az Egyesület elnöke nyitóbeszédében elmondta, hogy a törvényi rendelkezés alapján ma már több mint 1500 jól képzett szakember lát el fogyasztóvédelmi referensi feladatokat az ország területén. Az őket összefogó Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület (FORE) törekvése erősíteni a cégek fogyasztóvédelmi szemléletváltását, valamint az, hogy a fogyasztóvédelmi referensek tevékenységét nagyobb elismerés öveze.

Suhajda Zsuzsanna, a Relevancia Tanácsadó Iroda Kft. ügyvezetője a találkozón bejelentette, hogy 2017 októbertől megváltozik a fogyasztóvédelmi referensek több kategóriában lehetősége. Az elbírálásnál előnyt fognak kapni a referens kreativitása és a referens kreativitása területein mutatott

esetben problémát, de a tisztességtelen piaci magatartás a minőséget szem előtt tartó cégeknek is veszteséget jelent.



A fogyasztóvédelmi referensek nélkülözhetetlenek, értettek egyet a kerekasztal-beszélgetés résztvevői

### A vevő jöjjön vissza, ne az áru

A találkozót záró pódiumbeszélgetésen Szalkai Péter, a FORE főtisztjének moderálása mellett Horváth László, a Praktiker Kft. minőségbiztosítási főtanácsadója, Selmeci Zsuzsanna, a Budapest Főváros Kormányhivatala V. kerületi Járási Hivatalának vezető munkatársa, Oldal Bálint, a Bunge Zrt. termékbiztonsági koordinátora, valamint Szász Máté, a Scitec Nutrition Kft. kereskedelmi igazgatója ült egy asztalhoz. Szász Máté a Scitec Nutrition részéről elmondta, a sport-táplálékkiegészítők minőségét, megbízhatóságát rendkívül nehéz fogyasztói szemmel megítélni. A fogyasztói elégedettség elérése érdekében speciális panaszkezelési rendszert fejlesztettek ki, és

egyedi próbavásárlói rendszert működtetnek. Fontosnak tartják, hogy a fogyasztóvédelmi referensek naprakész ismeretekkel rendelkezzenek, ezt rendszeres szakmai továbbképzésük biztosíthatja. Egy olyan innováción is dolgoznak, mellyel sikeresen szállnak majd szembe a kifogásolható minőségű és a hamisított termékekkel. Oldal Bálint, a Bunge Zrt. termékbiztonsági koordinátora hozzászólásában elmondta, hogy a Bunge Zrt. legfontosabb célja a hazai és a régiós fogyasztói igények és érdekek maradéktalan kielégítése, melyet következetes minőségpolitikával igyekszik szolgálni. Vállalatuk a fogyasztóvédelmi referensek képzését és tevékenységét a minőségirányítás rendszerébe építette be. Horváth László, a Praktiker Kft. minőségbiztosítási főtanácsadója elmondta, hogy a magyar áruházakban foglalkoztatott 27 fogyasztóvédelmi referens azontúl, hogy számos olyan többletfeladatot is ellát, melyek a hazai és európai uniós jogszabályi előírások alapján hárulnak cégükre, az értékesítési frontokon a megfelelő és érthető kommunikációval referenseik az áruházak eredményes működéséhez is nagymértékben hozzájárulnak.

Az általa hozott példákkal Horváth László a fogyasztóvédelmi referensek nélkülözhetetlenné váló szerepét hangsúlyozta, amivel a workshopon részt vevő vállalkozások képviselői is mind egyetértettek, mert egy jól felkészült referens anyagi hasznot is generál a cégnek. A nap egyik kulcsmondata Selmeci Zsuzsannától, a kormányhivatal munkatársától hangzott el, aki tömören úgy fogalmazott: „az a jó, ha a fogyasztó jön vissza, és nem a termék”.

Jung Andrea

☛ A well-prepared consumer protection manager can generate profit

Köszönöm szépen a figyelmüket!

További információk:

[www.fore.hu](http://www.fore.hu)