



NEMZETI FEJLESZTÉSI  
MINISZTERIUM

KARA ÁKOS

Infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár

E/2017.02.10.  
E/26/2017

**Iktatószám: FOHÁT/8584-1/2017-NFM**

*Németh László  
elnök úr részére*

*Ipartestületek Országos Szövetsége*

Budapest

Luther utca 4-6. I. em. 3. ajtó  
1087

**Tárgy:** vállalkozások fogyasztóvédelmi érintettségű tájékoztatási kötelezettsége

*Tisztelt Elnök Úr!*

Az elmúlt héten tévesen látott napvilágot a sajtóban az a hír, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság bírságolja a kereskedőket akkor, ha azok nem írják ki a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság helyes elérhetőségét az üzletben. Ezzel összefüggésben tájékoztatom tisztelt Elnök urat, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság nem büntet azért, mert a cég nem, vagy nem helyesen tüntette fel üzletében a fogyasztóvédelmi esetekben is eljáró járási hivatal címét, hiszen ilyen jogszabályi kötelezettsége a vállalkozásoknak nincs.

A hatósági intézményrendszer ideji átalakítása után üzlettel rendelkező vállalkozásnak a következőket kell feltüntetnie jól láthatóan és olvashatóan üzletében:

- székhelyének címét, és azt, hogy panasz esetén a cég melyik címén, telefonos vagy akár e-mailés elérhetőségén reklamálhat a vásárló;
- az illetékes békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét is, hiszen amennyiben a kereskedő és vásárló nem tud megegyezni vitás esetben, a békéltető testület tud eljárni egyéni panaszügyekben;
- amennyiben biztonsági szolgálat működik az üzletben, annak nevét és székhelyét, működésének vásárlókat érintő szabályait.

A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségének üzletben való feltüntetése tehát továbbra sem kötelező, ennek hiánya miatt a fogyasztóvédelmi hatóság nem bírságolja a kereskedőket, ahogy azt eddig sem tette. Ha a kereskedő vásárlóinak teljes körű tájékoztatása érdekében mégis megjeleníti üzletében a fogyasztóvédelmi hatóság, tehát a területileg illetékes járási hivatal elérhetőségét, a [www.jarasinfo.gov.hu](http://www.jarasinfo.gov.hu) honlapon talál pontos információkat.

Amennyiben a kötelező tájékoztatási feladatait nem teljesíti a vállalkozás, bírságot első ellenőrzés során akkor sem kap a fogyasztóvédelmi hatóságtól, az ugyanis kis- és középvállalkozások első jogsértése esetén csak jelzi a hiányosságot a vállalkozás felé. Mind a vásárlók, mind a kereskedők érdeke tehát, hogy a kötelező feliratok megjelenjenek az üzletben.

Nem az üzletben megjelenítendő, ugyanakkor tájékoztatási kötelezettsége a vállalkozásnak, hogy a szóbeli vagy írásbeli fogyasztói panasz elutasítása esetén tájékoztatnia kell a vásárlót írásban arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ekkor a vásárlónak küldött válaszlevélben az illetékes hatóság, valamint a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét is fel kell tüntetni. Ezen kötelezettsége korábban is létezett a kereskedőknek, új szabály tehát ezzel kapcsolatban az idei évben nem született.

Kérem tisztelt Elnök úr szíves közreműködését a fenti információk vállalkozások részére történő továbbításában.

Segítő együttműködését köszönöm, munkájához további sikereket kívánok.

Budapest, 2017. február „ 6 .”

*Üdvözlettel:*



Kara Ákos