

## Szigorúbb szabályozás szükséges az ügyfélszolgálatok működésére vonatkozóan!

Az elmúlt időszakban több fogyasztó arról számolt be, hogy panaszuk esetén a **vállalkozások (akár közüzemi, akár más szolgáltatást nyújtó) nem teljesítik a törvényben lefektetett válaszadási határidőt, válaszra sem méltatják őket**, illetve egyes megkeresések arról tesznek tanúbizonyságot, hogy a telefonos ügyfélszolgálatokon hosszú perceket kell várni, mire egyáltalán ügyintézőt kapcsolnak az ügyfelek számára. A személyes ügyintézés pedig a távolság, vagy munkahelyi elfoglaltság miatt megoldhatatlan a fogyasztók számára.

A jelenlegi szabályozás szerint a közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatok esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Szövetségünk tapasztalatai alapján azonban a szolgáltatók **igen tágan értelmezik sokszor az „ésszerű várakozási idő” fogalmát** és a fogyasztóknak nem egyszer akár tíz-húsz, vagy harminc percek is kell arra várakozniuk, hogy érdemi telefonos ügyintézési lehetőséghez jussanak. Álláspontunk szerint jogszabályban szükséges rögzíteni, hogy a telefonos ügyfélszolgálat megkeresése esetén **legfeljebb négy percen belül legyenek kötelesek ügyintézőt kapcsolni a fogyasztók számára.**

Ugyanígy a személyes megkeresések kapcsán szükséges rögzíteni, hogy a fogyasztó számára az időpont kérésétől számított **5 munkanapon belül a szolgáltató köteles legyen személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani, és ne fordulhasson elő az a helyzet, hogy csak 2-3 héttel későbbi időpontban tud személyesen eljárni a fogyasztó**, amikor már például a vitatott számla befizetési határideje lejárt.

Ugyanígy sokak számára nem elegendő, hogy a hét egyetlen munkanapján intézhetik személyesen az ügyüket reggel 8 órától este 20 óráig, ezért a meghosszabbított nyitvatartást **a hét legalább két munkanapján lehetővé kellene tenni a fogyasztók számára.**

A fogyasztók védelme érdekében Szövetségünk álláspontja szerint a hatóságok jogkörét szigorítani szükséges, mégpedig oly módon, hogy a válaszadási határidő megsértése, vagy válaszra sem méltatás esetén fogyasztóvédelmi bírságot kelljen kiszabniuk, és ne csak mérlegelési joguk legyen ilyen esetekben.

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége javaslatát eljuttatta az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi Bizottsága részére, illetve honlapján ([www.feosz.hu](http://www.feosz.hu)) is teljes terjedelmében olvasható a javaslat szövege.