

Fogyasztóvédelem a textiltisztításban

Siklósi Réka
5aSec Central Europe Kft.

Az elmúlt években a fogyasztóvédelem kérdése **jelentős figyelmet kapott hazánkban. Ma már számos tájékoztató anyaggal és műsorral találkozhatunk, amely felhívja a lakosság figyelmét, hogy a szolgáltató vagy kereskedelmi tevékenységet folytató vállalkozásoknak milyen szabályoknak kell megfelelniük az ügyfelek tájékoztatására és az esetleges panaszok kezelésére vonatkozóan.**

Ügyfél-tájékoztatás

Az ügyfelek tájékoztatására vonatkozóan van néhány kötelező érvényű szabály. Az üzletben jól látható helyen és olvashatóan tájékoztatást kell adni a szolgáltatás árairól, az üzlet nyitva tartásáról, az általános szerződési feltételekről, a felügyeleti szervekről illetve a vállalkozás székhelyéről. A panaszügyintézés helyét is fel kell tüntetni abban az esetben, ha az nem azonos az értékesítés helyével.

Fontos, hogy a szolgáltatás díjáról az ügyfelet kötelező írásban tájékoztatni. Amennyiben a szolgáltatás jellegéből adódóan a szolgáltatás díjának feltüntetése nem lehetséges, az ügyfelet a szolgáltatásnyújtás előtt kell tájékoztatni. Ha több ár szerepel egyidejűleg egy szolgáltatásra vonatkozóan, akkor mindig a legalacsonyabbat kell alkalmazni.

Átvételekor minden esetben alaposan vizsgáljuk át a beadott ruhaneműt! A vállalási jegyen rögzítsük a ruhanemű állapotára vonatkozó esetleges észrevételeket (pl. foltos a ruha, hólyagosodás, szakadás, szálkihúzódnak van rajta, hiányzik a tisztítási útmutató stb.). Ezzel egyidejűleg közöljük szóban az ügyféllel az átvételi jegyen rögzített észrevételeket. Minden esetben, ha például folt van a ruhán, adjunk előzetes tájékoztatást a tisztítás várható eredményéről.

Ügyfélpanaszok kezelése

Az ügyfélpanaszok kezelésére több jogszabály vonatkozik. A szolgáltatásokra vonatkozóan a szavatosság szabályai igen nehezen értelmezhetőek és alkalmazhatók. A jogszabály azt mondja ki, hogy az ügyfél hibás teljesítés esetén kijavítást vagy kicserélést (ez tisztító esetében lehetetlen) kérhet. Ha például a vasalás minősége **nem megfelelő**, az ügyfél kérheti annak kijavítását. A tevékenység jellege miatt is a másik nehezen értelmezhető pontja a jogszabálynak a szavatossági idő, amely 2 hónap. Mi történik, ha az ügyfél közvetlenül az átvétel után leejti a sáros járdára a ruhát és az ismét piszkos lesz? Tulajdonképpen visszahozhatja a ruháját (akár 1 hónap múlva is), mondván, hogy „nem jól tisztították ki” és kérheti annak ingyenes újratisztítását (hiszen „ki kell javítanunk a hibát”). Az egyetlen lehetőség arra, hogy az ilyen jellegű problémákat elkerüljük az, hogy az ügyfél az átvételt követően még az üzletben átvizsgálja a ruhát, és ha valamilyen problémát észlel a tisztítással kapcsolatban, azt azonnal jelzi.

Az ügyfél az átvételt követően kifogással vagy panasszal élhet a tisztítással kapcsolatban. Ezt írásban vagy szóban teheti meg. Ha szóban közli a szolgáltatás-

sal kapcsolatos kifogásait, azt azonnal ki kell vizsgálni, és ha lehetséges, szükség szerint orvosolni kell. Ha az ügyfél nem ért egyet a panasz kezelésével, vagy nem lehetséges a panasz azonnali kivizsgálása, jegyzőkönyvet kell felvenni. Amennyiben a tisztító az ügyfél igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 3 napon belül értesítenie kell az ügyfelet. A jegyzőkönyv másolatát az ügyfélnek át kell adni. A jegyzőkönyvben rögzíteni kell az ügyfél nevét és címét, a reklamáció tárgyának pontos megnevezését, a szolgáltatás díját, az igénybevétel dátumát, a kifogás bejelentésének dátumát és leírását, az ügyfél által érvényesíteni kívánt igényt és a kifogás rendezésének módját.

Az ügyfél írásbeli panaszára 30 napon belül kötelező írásban válaszolni. Ha a panaszt elutasítják, minden esetben kötelező annak indoklása, illetve tájékoztatást kell adni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság vagy a székhely szerinti békéltető testület levelezési címét. A válasz másolati példányát a vállalkozás köteles 3 évig megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak bemutatni.

A Békéltető Testület szerepe

Ha az ügyfél nem ért egyet az írásbeli panaszára érkezett válaszlevéllel, akkor az illetékes békéltető testületnél kezdeményezhet eljárást. A békéltető testület eljárásával kapcsolatban fontos megemlíteni, hogy azt csak a fogyasztó ill. ügyfél kezdeményezheti. Erről a vállalkozás írásbeli értesítést kap. A vállalkozásnak írásban kell nyilatkoznia az ügyfél igényének jogosságáról, az ügy körülményeiről, a testület döntésének kötelezőként történő elfogadásáról. A nyilatkozathoz csatolni kell a vállalkozás állításait alátámasztó tények dokumentumait. Ha a vállalkozás nem nyilatkozik, a testület a rendelkezésre álló adatok alapján határoz.

A békéltető testület egyezség hiányában kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott és a vállalkozás alávetési nyilatkozatban a Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el.

Amennyiben a vállalkozás úgy nyilatkozott az eljárás kezdetekor, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott, a testület ajánlást tesz. A tanács határozata illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak ill. ügyfélnek azt a jogát, hogy igényt bíróságon érvényesítsen. Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának **nem tesz eleget**, a békéltető testület jogosult az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

Az ügyfelek előzetes és alapos tájékoztatása fontos a későbbi panaszok elkerülése érdekében. Az ügyfélpanaszok és esetleges reklamációk kezelésében jelentős szerepe van a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének. A reklamációk korrekt, gyors kivizsgálása és rendezése segíthet az ügyfél vállalkozásunkban megrendült bizalmának visszaállításában.