I. vállalkozói munkacsoport-ülés

SZAKMAI MEMÓ | ÖSSZEGZETT ÉS EGYSÉGESÍTETT VÁLTOZAT

Időpont	2026. április 27.
Helyszín	Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara (BKIK) székháza
Részvételi forma	Hibrid – személyes és online
Projekt	OVK-TÁR – Országos vállalkozói munkacsoport-hálózat és kamarai workshop-program
Regisztrációk száma	107
Tényleges résztvevői létszám	67 fő
Indikátorba beszámítható KKV-k	28 egyedi mikro-, kis- és középvállalkozás

1. Összefoglaló

Az OVK-TÁR projekt keretében 2026. április 27-én, a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara székházában, hibrid részvételi formában valósult meg az első vállalkozói munkacsoport-ülés. Az esemény célja a vállalkozások fogyasztóvédelmi és panaszkezelési gyakorlatában felmerülő problémák feltárása, a jogalkalmazási nehézségek közös értelmezése, valamint a lehetséges szakmai és szabályozási fejlesztési irányok azonosítása volt.

Az esemény jelentős szakmai érdeklődés mellett valósult meg: az előzetes regisztrációs felületen **107 jelentkezést** rögzítettek, az ülésen **ténylegesen 67 fő vett részt**. A résztvevői körben különböző méretű és tevékenységű vállalkozások, egyéni vállalkozók, kereskedelmi és szolgáltató vállalkozások képviselői, valamint kamarai, békéltető testületi és más szakmai szereplők jelentek meg. A projekt szintű, vállalkozások közötti duplikációszűrést követően az eseményhez kapcsolódóan **28 egyedi mikro-, kis- és középvállalkozás volt beszámítható a kötelező KKV-elérési indikátorba.**

A szakmai egyeztetés központi kérdései a kereskedők és szervizek közötti felelősségmegosztás, a gyorsan változó fogyasztóvédelmi jogszabályok értelmezése, a mikro-, kis- és középvállalkozásokat érintő jogosultságok, a javíthatóság és termékazonosítás, valamint a békéltető testületi eljárások kiszámíthatósága voltak.

A hozzászólások visszatérő tanulsága, hogy a jogszabályok ismerete önmagában nem elegendő a jogkövető vállalkozói működéshez. **A résztvevők részéről igény mutatkozott közérthető, naprakész és egységesen alkalmazható gyakorlati segédletekre, egyértelmű felelősségi szabályokra és folyamatos szakmai párbeszédre.**

Az OVK-TÁR keretében felmerült fejlesztési lehetőségek között szerepelt egy fogyasztóvédelmi tudásbázis, mintadokumentumok, panaszkezelési folyamatábrák, gyakorlati példatárak, valamint célzott szakmai tájékoztatási és képzési anyagok kialakítása.

Az ülés előkészítését a regisztráció során összegyűjtött vállalkozói kérdések és témaválasztási javaslatok is támogatták. Ezek az esemény szakmai fókuszának meghatározásához adtak kiindulópontot, és további feldolgozásra alkalmas problémafelvetéseket tartalmaztak.

2. Az ülés fő szakmai témakörei

2.1. Panaszkezelés, kereskedői és szervizfeladatok

A vállalkozói tapasztalatok alapján a kereskedők és szervizek közötti kommunikáció, valamint az egyes szereplők feladatainak elhatárolása számos ügyben nem kellően egyértelmű. Előfordul, hogy a kereskedő a fogyasztói panaszt automatikusan a szervizhez irányítja, miközben saját panaszkezelési és tájékoztatási kötelezettsége nem tisztázott.

A dokumentálási gyakorlat, a jegyzőkönyvek tartalma és a felelősségi körök rögzítése sem egységes. További problémaként jelent meg a szervizszakvélemények értékelhetősége, valamint a gyártói szervizek szakmai függetlenségének megítélése.

Szakmai következtetés és fejlesztési irány: A szakszerű és követhető ügyintézés érdekében indokolt a kereskedő–gyártó–javítószolgálat közötti feladatok, kommunikációs pontok és dokumentációs minimumkövetelmények gyakorlati tisztázása. Az egységes panaszkezelési folyamatok és dokumentumminták kialakítása hozzájárulhat a félreértések, az elhúzódó ügyintézés és a fogyasztói jogviták megelőzéséhez.

2.2. Szabályozási környezet, tájékoztatás és egyszerűsítés

A résztvevők a fogyasztóvédelmi előírások összetettségét és gyakori változását emelték ki. A vállalkozások részéről felmerült, hogy a módosuló előírásokról időnként csak késve szereznek tudomást, jóllehet az alkalmazkodási követelmények rövid idő alatt jelentkeznek.

A gyorsan változó jogszabályi környezet különösen a korlátozott jogi és adminisztratív kapacitásokkal rendelkező mikro- és kisvállalkozások számára jelenthet nehézséget. A szabályozási változások megfelelő értelmezése mellett azok gyakorlati bevezetése is erőforrásokat igényel.

Szakmai következtetés és fejlesztési irány: Felmerült egy kamarai vagy országos, közérthető fogyasztóvédelmi tájékoztató, illetve rendszeres szakmai hírlevél kialakításának igénye. A vállalkozói tapasztalatok rendszerezése a későbbiekben szabályozás-egyszerűsítési és jogalkalmazási javaslatok kidolgozását is megalapozhatja.

2.3. A KKV-k jogállása, fogyasztói jogosultságok és elállás

Az egyeztetés kiemelt témája volt, hogy a különböző fogyasztóvédelmi rendelkezések szempontjából milyen esetekben és milyen feltételekkel illethetnek meg jogosultságok mikro-, kis- és középvállalkozásokat, illetve egyéni vállalkozókat.

Az értelmezési bizonytalanságok a kereskedők, szolgáltatók és vállalkozói vásárlók oldalán egyaránt gyakorlati konfliktusokhoz vezethetnek.

Különösen az egyedileg rendelt, méretre szabott vagy ritkán értékesített termékek elállásával, illetve a visszaküldött műszaki termékek újbóli értékesíthetőségével kapcsolatban merültek fel költség- és kockázati szempontok.

Szakmai következtetés és fejlesztési irány: A KKV-kat érintő fogyasztóvédelmi jogosultságok gyakorlati értelmezését konkrét eseteken alapuló szakmai útmutatók és közérthető tájékoztatók támogathatják. Az egyes jogosultságok megítélése az adott tényállástól és az alkalmazandó jogszabálytól függ.

2.4. Javíthatóság, fenntarthatóság és szervizhálózat

A szakmai eszmecserében megjelentek a javításhoz való joghoz és az uniós ökodizájn-szabályozáshoz kapcsolódó kérdések. A javítás előtérbe helyezését a résztvevők alapvetően támogatták, ugyanakkor több gyakorlati megvalósítási nehézség is felmerült.

A problémák között az alkatrészellátás korlátai, a javítás gazdaságossága, a javítási időigény, valamint a megfelelő szakértelemmel és kapacitással rendelkező szervizhálózat elérhetősége szerepeltek.

Szakmai következtetés és fejlesztési irány: Javaslatként felvetődött egy országos, minősített szervizeket bemutató adatbázis létrehozásának lehetősége. A kezdeményezés szakmai feltételrendszere, fenntarthatósága és megvalósíthatósága további vizsgálatot igényel.

2.5. Termékazonosítás és a jótállási ügyek bizonyíthatósága

A szervizoldal tapasztalatai szerint visszatérő probléma, ha a termék egyedi azonosítója hiányzik, sérült, vagy a jótállási dokumentációval nem kapcsolható össze egyértelműen.

A termékazonosítás hiányosságai az ügyintézés ellenőrizhetőségét, a szavatossági és jótállási igények megfelelő kezelését, valamint az esetleges visszaélések kiszűrését egyaránt megnehezítik.

Egyes vállalkozások saját azonosító jelölések alkalmazásával próbálják javítani a termékek nyomon követhetőségét.

Szakmai következtetés és fejlesztési irány: Indokolt lehet a termékazonosítás, a jótállási dokumentáció és a nyomonkövethetőség követelményeinek további szakmai vizsgálata, különös tekintettel a hiányzó vagy eltávolított gyártási azonosítóval rendelkező termékekre.

2.6. Békéltető testületi gyakorlat és eljárási kommunikáció

A vállalkozói visszajelzések az egyes békéltető testületi eljárásokban tapasztalt eltérésekre, valamint az online meghallgatások technikai nehézségeire és az elérhetőségekkel kapcsolatos problémákra mutattak rá.

A vállalkozások részéről igényként jelent meg a kiszámíthatóbb és egységesebb eljárási kommunikáció, a dokumentumok áttekinthetőbb kialakítása, valamint a speciális szakmai kérdések megfelelő kezelése.

Szakmai következtetés és fejlesztési irány: Felvetődött az ügytípusok szerinti specializáció, illetve az ügyintézési kommunikáció és dokumentáció országosan egységesebb kialakításának lehetősége. Az intézkedések a vállalkozások számára érthetőbbé és követhetőbbé tehetik a békéltetési eljárásokat.

2.7. Ágazatspecifikus feladatok

A közszolgáltatási, optikai, elektronikai és műszaki területekről érkező visszajelzések rávilágítottak arra, hogy az általános fogyasztóvédelmi követelmények mellett egyes ágazatokban speciális tájékoztatási, szakképesítési és felelősségi kérdések is felmerülnek.

A különböző ágazatok eltérő működési sajátosságai miatt az általános szabályok alkalmazása gyakran külön szakmai értelmezést igényel.

Szakmai következtetés és fejlesztési irány: A célzott ágazati útmutatók, gyakorlati példatárak és képzési anyagok kidolgozása támogathatja a vállalkozások jogkövető működését és a speciális fogyasztóvédelmi kötelezettségek teljesítését.

2.8. Az OVK-TÁR mint szakmai tudásmegosztási keret

A szakmai egyeztetés során visszatérő igényként jelent meg a könnyen hozzáférhető, közérthető és országosan alkalmazható fogyasztóvédelmi tudásanyagok rendelkezésre állása.

A vállalkozások számára különösen fontosak azok a gyakorlati eszközök, amelyek nem csupán ismertetik a jogszabályokat, hanem konkrét ügyintézési helyzeteken keresztül segítik azok alkalmazását.

Szakmai következtetés és fejlesztési irány: A felvetések között panaszkezelési folyamatábrák, mintalevelek, mintajegyzőkönyvek, esettárak, valamint a készülő Fogyasztóvédelmi Kisokoshoz kapcsolódó tartalmak és digitális tananyagok szerepeltek. Ezek az eszközök hozzájárulhatnak az országosan egységesebb jogalkalmazáshoz, a vállalkozások felkészítéséhez és a fogyasztói jogviták megelőzéséhez.

3. Összesített szakmai tanulságok

Az első vállalkozói munkacsoport-ülés szakmai tapasztalatai alapján több olyan visszatérő probléma és fejlesztési szükséglet azonosítható, amely túlmutat az egyedi vállalkozói ügyeken, és szélesebb körű szakmai feldolgozást indokolhat.

A legfontosabb következtetések:

- A jogkövető panaszkezelés feltétele a kereskedői, gyártói és szervizfeladatok átlátható elkülönítése.

- A jogszabályváltozásoknak megfelelő működéshez rövid, pontos, naprakész és célcsoportspecifikus tájékoztatókra van szükség.
- A KKV-kat érintő jogosultságok és az elállási esetkörök gyakorlati értelmezését tényállásokon alapuló példák segíthetik.
- A termékazonosítás, a javíthatóság és a jótállási dokumentáció egységesebb kezelése mérsékelheti a vitás ügyek kialakulásának kockázatát.
- A békéltető testületi eljárási kommunikáció összehangolása és az ágazati sajátosságok figyelembevétele erősítheti a kiszámíthatóságot.
- A vállalkozások számára a jogszabályok ismertetésén túl gyakorlati útmutatókra, mintadokumentumokra és rendszeres szakmai tudásmegosztásra is szükség van.

Az ülés megerősítette a vállalkozói tapasztalatok közvetlen becsatornázásának szakmai jelentőségét. A különböző méretű és tevékenységű gazdasági szereplők, valamint a kamarai és békéltető testületi szakemberek közötti párbeszéd lehetőséget teremtett a fogyasztóvédelmi jogalkalmazás eltérő szempontjainak megismerésére és a közös problématerületek feltárására.

4. Előzetesen beküldött kérdések és napirendjavaslatok

Az ülés szakmai előkészítése során a jelentkezőknek lehetőségük nyílt arra, hogy előzetesen megosszák az általuk tapasztalt fogyasztóvédelmi problémákat, jogértelmezési kérdéseket és azokat a témákat, amelyekkel a munkacsoport keretében szívesen foglalkoznának.

A regisztrációs kérdőívben a konkrét problémákra vonatkozó mezőhöz 22 válasz, a további témákra vonatkozó mezőhöz 14 válasz érkezett. A válaszok egy része nem tartalmazott érdemi szakmai felvetést.

Az alábbi összesítés az előzetesen megfogalmazott kérdéseket és javaslatokat tematikusan mutatja be.

Jótállás és vásárlói jogosultságok

Felmerült a telepített napelemes rendszerek reklámozott és írásos garanciavállalása közötti eltérések kérdése, különös tekintettel a garancia kezdő időpontjára, a termék kiszállítására és az üzembe helyezés időpontjára. További kérdésként jelent meg, hogy KKV-vásárlás esetén hogyan ellenőrizhető a kiskereskedelmi beszerzés ténye, illetve szükséges vagy lehetséges-e ennek feltüntetése a vásárlási számlán.

Elállási jog és egyedileg kezelt áruk

Az előzetes kérdések között szerepelt a méretre levágott öntapadós fólia, valamint a vásárló egyedi megrendelésére beszerzett tapéta elállási jogának megítélése.

Békéltető testületi eljárások

A jelentkezők felvetették a vállalkozások kérelmezői jogosultságának vizsgálatát, a békéltető testületi dokumentumok és eljárások egységesítésének szükségességét, valamint a határozatok teljesítésének igazolására vonatkozó határidő felülvizsgálatának igényét.

Panaszkezelési kötelezettségek

Kérdésként merült fel a minőségi kifogások megválaszolásának határideje, a válaszadási kötelezettség megsértése esetén alkalmazott jogkövetkezmények, valamint a gyártói ügyfélszolgálat és a kereskedő közötti tájékoztatási kötelezettségek elhatárolása.

Termékazonosítás

Az egyik előzetes szakmai javaslat arra irányult, hogy az egyedi gyári azonosítóval rendelkező készülékek beazonosíthatósága a jótállási igénykezelés során is biztosított legyen. A felvetés hátterében az a gyakorlati tapasztalat állt, hogy eltávolított vagy sérült adattáblával rendelkező készülékek is visszakerülhetnek a kereskedelmi forgalomba, ami megnehezítheti eredetük és jótállási jogosultságuk ellenőrzését.

Piaci és ágazati problémák

A jelentkezők további témaként jelölték meg az online piacterek és az azokon értékesítő kereskedők felelősségének elhatárolását, a futárszolgálatok teljesítési segédi szerepét, a kis családi üzemanyagtöltő állomások gazdasági nehézségeit, valamint a hátrányos helyzetű kisvállalkozások pályázati lehetőségeinek javítását.

Kommunikáció és vállalkozói jogvédelem

Felmerült a jogszabályváltozásokról és az általános szerződési feltételek módosulásáról szóló előzetes tájékoztatás fontossága, továbbá a sértő vagy méltatlan hangnemű fogyasztói megkeresésekkel szembeni vállalkozói jogvédelem kérdése.

Várható szabályozási változások

A jelentkezők érdeklődést mutattak a javításhoz való joggal összefüggő uniós jogharmonizáció, valamint a kapcsolódó várható hazai jogszabálymódosítások iránt.

Az előzetesen beküldött témák a munkacsoport szakmai előkészítésének fontos elemei voltak. Egyúttal további feldolgozásra alkalmas kérdéskört jelöltek ki; az ülésen nem történt meg valamennyi előzetes felvetés részletes megvitatása.

5. Javasolt szakmai utánkövetés

Az ülésen megfogalmazott tapasztalatok és az előzetesen beküldött vállalkozói felvetések alapján több olyan fejlesztési irány azonosítható, amely az OVK-TÁR projekt szakmai tevékenységeinek folytatásában hasznosítható.

A legfontosabb lehetséges utánkövetési feladatok:

1. **Panaszkezelési folyamatábra kialakítása:** A kereskedői, gyártói és szervizfeladatok, a kapcsolódó felelősségi körök, kommunikációs pontok és dokumentációs kötelezettségek áttekinthető bemutatása.
2. **Tematikus fogyasztóvédelmi tudásanyagok fejlesztése:** Gyakorlati kérdés–válasz gyűjtemények, esettárak és útmutatók kidolgozása a KKV-jogosultságok, az elállás, a jótállás és a termékazonosítás témaköreiben.
3. **Szabályozásváltozás-figyelő és szakmai tájékoztatás:** Közérthető, rendszeresen frissülő kamarai fogyasztóvédelmi tájékoztatási megoldások lehetőségének vizsgálata.
4. **A békéltető testületi dokumentáció és kommunikáció fejlesztése:** Az eljárási tájékoztatás, a dokumentáció és az online kommunikáció egységesítésével kapcsolatos szakmai lehetőségek feltérképezése.
5. **Ágazatspecifikus megoldások vizsgálata:** Célzott fogyasztóvédelmi tudásanyagok kidolgozásának, valamint egy esetleges országos minősített szerviz-adatbázis létrehozásának szakmai vizsgálata.

A felsorolt fejlesztési irányok az ülés során megfogalmazott szakmai igényekből és javaslatokból vezettük le. Nem minősülnek formálisan elfogadott munkacsoport-határozatoknak vagy jóváhagyott, határidőhöz kötött feladatoknak.

6. Források és dokumentációs megjegyzés

A résztvevők hozzájárulásával a 2026. április 27-i I. vállalkozói munkacsoport-ülés teljes időtartamáról hangfelvétel készült.