fogyasztóvédelem és békéltetés a vállalkozások személyével

design kutatás összefoglaló

meet perspectives

a kutatás - kontextus és számok

a kutatásról

- **18 kvalitatív mélyinterjú** - KKV, nagyvállalat, békéltető, kamara szegmensek
- **2 workshop** - nagyvállalati és intézményi perspektíva, ~20 résztvevő
- **cél:** megérteni a vállalkozói fogyasztóvédelmi tapasztalatot belülről
- **output:** ez a kutatási összefoglaló + panaszkezelési folyamatábra + vállalkozói kisokos

18	2	6	7
MÉLYINTERJÚ	WORKSHOP	VÁLLALKOZÓI TÍPUS	RENDSZERSZINTŰ BUKTATÓ

fő tanulság: a vállalkozók nagy részénél nem a szándék, hanem a rendszer hiányzik, a dokumentáció nem a fogyasztó fegyvere - hanem a vállalkozó védőpajzsa, ha megvan.

a 4 szegmens

KKV-k
napi panaszkezeléssel küzdő vállalkozók, protokoll és dedikált referens nélkül

nagyvállalatok
rendszerezett folyamatok, SAP-megoldások, fogyasztóvédelmi referensek

békéltetők
rendszerszintű kép, döntési tapasztalat, a vállalkozói viselkedés ismerete első kézből

kamarák
intézményi perspektíva, közvetítő szerep vállalkozások és szabályozás között

tartalom

01 **általános megállapítások** 4
KKV-k · nagyvállalatok · békéltetők · kamarák · workshopok

02 **a hat vállalkozói típus** 15
nem demográfia - hanem viszonyulás a rendszerhez

03 **panaszkezelés** 21
7 lépés - tájékoztatás, panasz, dokumentáció

04 **békéltetés** 33
cégkaputól a meghallgatás lezárásáig

05 **SD + AI megoldások** 43
az interjúk és workshopok során felmerült megoldások

06 **következő lépések** 47
folyamatábra · vállalkozói kisokos · további lépések

meet perspectives

01

általános megállapítások

mit látnak a perspektívák egymásban - és mit nem

01 · szegmens - 5 KKV-interjú

KKV-k: „megoldjuk, de nincs térképünk"

mit látunk az interjúk alapján

Az öt KKV-interjú két markánsan eltérő típust rajzol ki: a **tapasztalatból tanulót** és a **jószándékú bizonytalant**. A közös nevező: egyik sem rendelkezik formalizált panaszkezelési rendszerrel - de mindegyik kerüli a konfliktus elmélyítését.

> **„A szabály nem térkép"** - a KKV-k általában tudják, hogy vannak fogyasztóvédelmi szabályok, de nem tudják biztosan, hogy azokat jól értelmezik-e. A bizonytalanság nem tudatlanságból, hanem **túlterheltségből** fakad.

> "A bizonytalanságot mindig ez okozza, hogy vajon én azt jól tudom-e a jogszabályt - mert meg akar felelni neki, be akarja tartani, és tényleg a legjobb szándékkal szeretné ezt csinálni."
> - KKV / 2. INTERJÚ

> "Ha legalább belső szabályzatot csinálunk, összeollózzuk a ChatGPT segítségével egy négy oldalas lapon sűrűsítve az alaptéziseket."
> - KKV / 3. INTERJÚ

a kompenzációs ösztön - és a vakfolt

A KKV-k leggyakrabban alkalmazott kompenzációs stratégiája: inkább visszaveszik, mint elmélyítik a konfliktust - felismerve, hogy a rossz ügyfélélmény okozta kár tompítása, a rosszhír terjedés veszélyének elhárítása a **saját érdekük. Nem jófejségből.** A veszély az, hogy ez jkv nélkül történik, ami pontosan a BT-eljárásban fordulhat ellenük.

> "Fontosabb volt az ügyfél elégedettsége - még akkor is, hogyha úgy éreztem, hogy azért ebben nincsen száz százalékban igaza."
> - KKV / 1. INTERJÚ

> "Az ilyen ügyféllel sokszor az ember önhatalomba bevállalja, és inkább vita elkerülése miatt cserél - de nagyon kevés ilyen esetünk van."
> - KKV / 3. INTERJÚ

Fontos dolog, hogy se az üzletkötőre, se az ügyintézőre ne háruljanak ezek a döntések - legyen egy jól átgondolt protokoll, amit követnek.

- KKV / 2. INTERJÚ

02 · szegmens - 6 nagyvállalati interjú + 2 workshop

nagyvállalatok: „a rendszer működik, de magunkra vagyunk hagyva"

mit látunk az interjúk alapján

A hat nagyvállalati interjú kivétel nélkül olyan szervezeteket mutat, ahol **van dedikált panaszkezelési struktúra** - de a komplexitás, az alvállalkozói lánc és a jogszabályi értelmezési bizonytalanság állandó terhet jelent. A szofisztikált vállalkozások sem érzik magukat védettnek.

> **„Fogyasztóvédelem van, vállalkozóvédelem nincs"** - a legélesebb, leggyakrabban visszatérő érzés. A nagyvállalati referensek egyöntetűen jelzik: a rendszer kizárólag a fogyasztó perspektívájából van felépítve.

> "Hát én azt látom, hogy nekünk semmilyen védelmünk nincs. Tehát mindenki akkor áll el, amikor akar, úgy tépi szét a dobozt, vagy úgy szakítja le a termék tetejét."
> - NAGYVÁLLALAT / 4. INTERJÚ

a szervíz mint fekete doboz - és a profi panaszkezelés

A gyártóimportőr–kereskedő–szervíz–fogyasztó lánc szakadási pontjai strukturálisan visszatérő problémák: a szervíz hozza a megállapítást, amellyel sem a fogyasztó, sem a vállalkozó nem feltétlenül tud mit kezdeni.

> "Kereskedőként én nem tudom megítélni - nem vagyok műszaki szakember, nem látok bele a készülékbe, hogy az jó-e vagy sem. Viszont én ott keresztre vagyok feszítve."
> - NAGYVÁLLALAT / 5. INTERJÚ

> "A profi panaszkezelés azt jelenti: a Shoesbox és az Auchan esete megmutatja, hogy a folyamat monitorozása, a dokumentáció és a legfőbb belső döntés-koordináció értéke felmérhető. Mi 2009 óta nem kaptunk elmarasztalást a Békéltető Testülettől."
> - NAGYVÁLLALAT / 3. INTERJÚ

A jogszabály este éjfél előtt jön ki - a jogszabályi változásokra való felkészülésre is rendszeresen elegendő idő kellene, hogy legyen - ami ma nincs. Az egyéni vállalkozóknál és KKV-knál nyilvánvalóan súlyosabb, de a nagyvállalatoknál is megterhelő.

- NAGYVÁLLALAT / 5. INTERJÚ

kiegészítő perspektíva - 2 vállalkozói workshop, május 20.

amit az interjúk nem mutattak meg: a workshop mint kollektív hangszóró

a workshop kontextusa és mit adott hozzá

A két workshop összesen ~20 nagyvállalati képviselőt hozott egy asztalhoz: Smartwings, RS Bútor, 4iG, MediaMarkt, Jysk, Alza, Praktiker, IKEA és további kisebb szereplők. **Ez a csoport nem fedi le a KKV-szegmenst** - inkább a nagyvállalati perspektíva mélyebb, egymást validáló rétegét adja.

Az interjúkban egyéni tapasztalatként megjelenő frusztrációk a workshopon **szektoriális normává álltak össze**: amit egy cég egyéni megoldásként csinált, kiderült, hogy mindenki így csinálja - vagy hogy senki sem oldotta meg. Ez a kollektív hangszóró-effektus az interjúknál nem jelent meg.

"Fogyasztónak is legyen kötelezettsége."
- WORKSHOP 1., TÖBB RÉSZTVEVŐ EGYBEHANGZÓAN

"Ne a meghallgatáson az én munkaidőm kárára legyen edukálva a vásárló."
- WORKSHOP 2., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

"Fogyasztók nem együttműködőek - vannak, akik szimpatikusak a feladathoz, de van amikor érezni, hogy csak a kompenzációt gyűjtik."
- WORKSHOP 1., ÁLTALÁNOS KONSZENZUS

amit a workshop finomított vagy megcáfolt az interjúkhoz képest

A candy-taktika szektoriális norma - nem egyéni döntés

Az interjúkban egyes vállalkozók döntéseként jelent meg, hogy nem írnak egyezségi ajánlatot a válasziratba. A workshopon kiderül: ez egy tudatosan kialakított, szektoron átívelő norma. Az egyik nagyvállalat képviselőjének álláspontját minden résztvevő validálta.

"Sosem írunk előre a válasziratba candyt, de zsebben mindig van."
- WORKSHOP 2., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

A békéltető megítélése árnyaltabb, mint az interjúkban

Az interjúkban a nagyvállalatok általánosan pozitívan nyilatkoztak a budapesti testületről. A workshopon árnyaltabb kép jelent meg - az online meghallgatás strukturális hátrányaival és az ajánlás intézményével szemben erős, explicit ellenérzés mutatkozott.

"Mi csak online megyünk - mire beengednek a call-ba, ők már ott ülnek és már összemelegedtek - hátrányból indulok - kellemetlen."
- WORKSHOP 2., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

Az eljárási hibák mint rendszeres sérelmi forrás

Az egyedül eljáró személy helyett testület megjelenése értesítés nélkül, az elavult BT-lista az epapíron, a meghallgatás előtti napon érkező link - mind adminisztratív apróság, de **összességükben bizalomvesztést generálnak**.

"Eljárási hiba - arról tájékoztatnak, hogy egyedül eljáró személy lesz, aztán testület lesz - joghátrányba kerül a vállalkozás."
- WORKSHOP 1., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

03 · szegmens - 5 békéltető-interjú

békéltetők: „közvetítünk, de senki nem érti, mik vagyunk"

a leggyakrabban hangoztatott félreértés

> "Azt, hogy nem civil szervezet a Békéltető Testület. Tehát mi nem azért vagyunk, hogy őt képviseljük, hanem azért vagyunk, hogy pártatlan állást foglaljunk a kettejük közötti vitában."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 1. INTERJÚ

> "Az a vállalkozásoknál a tévhit, hogy mi ellenük vagyunk."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 1. INTERJÚ

A BT a **katalizátor**: sok ügy megoldódik attól, hogy az eljárás elindul - még mielőtt meghallgatásra kerülne sor. Az eljárás megindítása önmagában presszionálja a feleket az egyezség felé.

> **A BT nem ellenség, hanem egy ingyenes védelmi szolgáltatás** - a legjobb fórum egy kellemetlen ügy lezárásához. Aki korán és dokumentáltan érkezik, az meglepően jó pozícióból tárgyal, és ha együttműködő, akkor kockázat és tét nélkül kaphat segítséget egy rizikó csökkentéséhez.

amit a kutatás a vállalkozói vakfoltról mutat

A békéltetők nem látják azt, amit a KKV-k nézőpontjából látni lehet: hogy a kisebb vállalkozónak a cégkapu figyelése, a válaszirat írása és a meghallgatáson való megjelenés is komoly adminisztratív terhet jelent - nem rosszhiszeműség, hanem **kapacitáshiány**.

> "Ha a fogyasztó nem jelenik meg, kötelezni kell - de hogy ez így nagyon ciki, mert hogy ő mindent megtett azért, hogy..."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 1. INTERJÚ

> "Ha ott a vállalkozás, tehet egyezségi ajánlatot - és nincs aki elfogadja, és én meg kötelezem a vállalkozást."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 1. INTERJÚ

> **A széttöredezettség rendszerszintű akadály:** a 8 regionális testület eltérő döntési kultúrával, eltérő adminisztrációval, eltérő digitális érettséggel működik - ez a nagyvállalati képviselők szemszögéből is komoly terhet jelent.

Nem hatóság vagyunk, hanem vitarendező fórum - és ezt senki sem érti. A leggyakrabban hangoztatott félreértés mindkét oldalnál: a fogyasztó azt hiszi, hogy a békéltető az ő képviselője, a vállalkozás meg azt, hogy ellene van.

- BÉKÉLTETŐ / 1. INTERJÚ

04 · szegmens - 2 kamarai interjú

kamarák: „rablóból pandúr" - és amit csak kívülről lehet látni

az intézményi paradoxon - tudatosan vállalva

A kamara alapküldetése a vállalkozók képviselete - de a békéltető testület éppen ellenük működik. Mindkét interjúalany tudatosan vállalja ezt a kettősséget, és ugyanarra a feloldásra jut: a tisztességes vállalkozói magatartás hosszú távon a vállalkozónak is érdeke.

> "Rablóból pandúr: mi védjük a vállalkozót, és mi is citáljuk be - ez a legszintébb megfogalmazása az intézményi paradoxonnak."
> - KAMARA / 1. INTERJÚ

> **A kamarák vakfoltja:** nem látják közvetlenül a békéltető eljárásban megjelenő vállalkozói frusztrációt - de ők látják legjobban a KKV-k rendszerszintű tudáshiányát, és nekik van csatornájuk ennek pótlásához.

amit csak kívülről lehet látni - rendszerszintű diagnózis

> **Az ügyek fele megelőzhető lenne**
> 800 ügyből kb. 400 félreértett kommunikációból, elvárás-eltérésből ered - nem jogszabálysértés. Ez a rendszer strukturális terhe, nem egyedi hiba - és csak kívülről látszik így.

> **A candy-logika kamara szemmel**
> A nagy láncok bevett sémája: első körben elutasítás, második körben 20-30%-os voucher. A fogyasztók többsége elfogadja - mert nem tudja, hogy jogi alapon többre jogosult. A kamara ezt a mintát kívülről diagnosztizálja.

> "800 ügyből 750-ben sikerült a fogyasztót végigmediálni - és a nagy globális multicégekbe mindenkinek beletörik a bicskája."
> - KAMARA / 1. INTERJÚ

A legjobb befektetés a panaszkezelési rutinra való felkészítés: a két kamarai titkár eltérő megközelítéssel jutott ugyanarra a következtetésre - az ügyfélmegtartási szemléletű gondolkodásra kell átállítani a vállalkozókat.

- KAMARA + GYŐR-MOSON-SOPRON ÖSSZEFOGLALÁS

keresztszegmenses olvasat - 5 rendszerszintű feszültség

ami minden szegmensben visszatér - rendszerszintű paradoxonok

1 · FOGYASZTÓVÉDELEM <---> VÁLLALKOZÓVÉDELEM

A rendszer kizárólag a fogyasztó perspektívájából van felépítve - a vállalkozó kötelezett, de védtelen. A visszaélésszerű igényérvényesítésre nincs hatékony eszköz.

> "Hát én azt látom, hogy nekünk semmilyen védelmünk nincs. Mindenki akkor áll el, amikor akar, úgy tépi szét a dobozt."
> - NAGYVÁLLALAT / 4. INTERJÚ

> "Figyelni kell, hogy 5. iPhone-nal jön vissza - feketelista. Jobban ismeri az ÁSZF-et, mint az ügyintézőnk."
> - WORKSHOP 1., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

2 · ESTE ÉJFÉL <---> MÁSNAP REGGEL 6

A jogszabályok kihirdetési ritmusa és a tényleges felkészülési idő közötti rés strukturális probléma - kisebb vállalkozásoknál hatványozottan.

> "Általában este éjfél előtt pár perccel jön ki a közlöny, hogy másnaptól ez hatályos. Reggel hatkor nyit az áruház, akkor még nem nézi a közlönyt."
> - NAGYVÁLLALAT / 5. INTERJÚ

3 · EGYSÉGES RENDSZER <---> 8 KÜLÖNBÖZŐ TESTÜLET

Ugyanaz az ügy, ugyanaz a vállalkozás - eltérő kimenetel testülettől függően. Ez nem csupán a szakmai egységesség hiánya: a vállalkozók számára **kalkulálható kockázattá** válik, hogy hova fog beesni az ügy.

> "A 8 regionális testület eltérő döntési kultúrával, eltérő adminisztrációval, eltérő digitális érettséggel működik."
> - NAGYVÁLLALAT / WORKSHOP 2.

4 · NOTÓRIUS PANASZKODÓ <---> RENDSZER NEM VÉD ELLENE

A visszaélésszerű igényérvényesítés elterjedt, kezelt, de nem megoldott probléma. A vállalkozók azonosítják a mintát - de a rendszer nem kínál hatékony eszközt a kezelésére.

> "Másfél évente írogat - pingpong asztal cserére."
> - WORKSHOP 2., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

5 · FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG HIÁNYA - KOLLEKTÍV IGÉNY

Az interjúkban egyéni frusztrációként jelent meg; a workshopon kiderül, hogy ez egy szektoron átívelő, egybehangzó igény: a fogyasztóknak is legyen kötelezettségük.

> "Fogyasztónak is legyen kötelezettsége."
> - WORKSHOP 1., TÖBB RÉSZTVEVŐ

> "Ne a meghallgatáson az én munkaidőm kárára legyen edukálva a vásárló."
> - WORKSHOP 2., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

02

a hat vállalkozói típus

nem demográfia - hanem a rendszerhez való viszonyulás

02. fejezet - a hat típus részletesen

hat viszonyulástípus - nem ki ők, hanem hogyan állnak a rendszerhez

SAKKOZÓ

Stratégiai kalkuláló

Tudja a szabályokat - és kalkulál velük. Tudatosan épít olyan kommunikációs funnelt, amelyben a kevésbé tudatos fogyasztók morzsolódnak le. Ez nem feltétlenül rosszindulat - inkább a rendszer logikájának cinikus kiaknázása.

> "Sokan ezt tök tudatosan felépítenek egy olyan funnelt, amiben azt mondják, hogy először bemondjuk, hogy 30 nap, aki nem annyira tudatos, úgyis elfogadja."
>
> - KAMARA / 1. INTERJÚ

Kisokos hatása: korlátozott - ők már tudják

LEGYINTŐ

Kényelmi nem-csináló

Nem rosszindulatból mulaszt, hanem adminisztrációs teherből. Ha az ügyfél elfogadja a szóbeli választ, miért kellene papírmunka? Nem tudatos stratégia - egyszerűen a legkisebb ellenállás útja. Jellemzően KKV-szegmens.

> "Ha elfogadja az ügyfél, akkor el van fogadva, nincs vele dolog. Utána adminisztrálni kell, papírmunka van vele, azt meg senki sem szereti."
>
> - KAMARA / 1. INTERJÚ

Kisokos hatása: erős - ha látják, hogy a jkv-mulasztás bírsághoz vezet

BIZONYTALAN

Jó szándékú, eszköztelen

Szeretné jól csinálni, de nem tudja hogyan. Nincs protokoll, nincs jogi háttér, nincs rendszer - csak ösztönök és jó szándék. A kisokos nekik a legértékesebb - mert a szándék megvan, csak az eszköz hiányzik.

> "A legutóbbi jó példa: egy klíma- meg napelemszerelő vállalkozás. A jótállási jegyet a szerelők a kezükkel bélyegeznek meg adják oda az ügyfeleknek - ha odaadják."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 3. INTERJÚ

Kisokos hatása: nagyon erős - ez a fő célcsoport

SÉRÜLÉSBŐL FEJLŐDŐ

Tapasztalatból tanuló

Volt már kellemetlenség - bírság, BT-eljárás, elveszített ügy - és ebből tanult. Az ösztönei jók, a reflexei megvannak, de a tudása nem rendszerszerű: az esetek alapján alakult ki, nem jogszabályismeret alapján.

> "Volt egyetlen egy ügyünk a békéltető előtt. A hölgy, aki vezette, azt mondta, hogy nagyon nagyvonalú voltam. Azóta minden mást mi magunk meg tudunk oldani."
>
> - KKV / 3. INTERJÚ

Kisokos hatása: erős - megerősítést és keretrendszert ad

KÖNNYED PROFI

Profi megfelelési szemléletű

Jogász vagy dedikált referens, belső szabályzat, sablon jkv-k, statisztika, tudatos BT-stratégia. Szinte kizárólag nagyvállalati szegmensben létezik. Ennek a típusnak a kisokos nem szól - ők már tudják. De az ő tapasztalataik adják a kisokos tartalmának gerincét.

> "Én nyilvántartást vezetek a testületi tanácsnokokról is, hogy mire kell odafigyelni, milyen választiratot adjak be, melyik eljáró tag fogja tárgyalni."
>
> - NAGYVÁLLALAT / 3. INTERJÚ

Kisokos hatása: minimális

FEKETEÖVES

Szerencselovag / fekete zóna

Webshop-hype-lovaglók, sokadik cége, nincs tőke, nincs tudás, nincs szándék a hosszú távú működésre. Sem edukáció, sem kisokos, sem bírság nem éri el - mert a szándék strukturálisan hiányzik. Ez nem fogyasztóvédelmi kérdés, hanem hatósági és büntető jogi.

> "Azoknak, akik csak hullámlovagokként belevágnak - nincs mögöttük semmilyen kapitalizáció, semmilyen tudás. Teljesen mást szállítanak, borzasztó minőségben, nem is válaszolnak."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 2. INTERJÚ

Kisokos hatása: nulla

nem demográfia - hanem viszonyulás a rendszerhez: a négy dimenzió

a négy dimenzió, ami a típusokat elválasztja

TUDÁS
Ismeri-e a vállalkozás a vonatkozó jogszabályokat, határidőket, fogalmakat és folyamatokat? A skála: nincs tudás → rendszerszintű tudás.

SZÁNDÉK
Akarja-e a vállalkozás valóban megfelelni - vagy csak a következményeket akarja elkerülni? A skála: nincs szándék → proaktív szándék.

RENDSZER
Van-e formalizált folyamat, protokoll, sablon, felelős személy a panaszkezelésre? A skála: nincs rendszer → automatizált rendszer.

KÜLSŐ NYOMÁS
Milyen külső erők - bírság, BT, fogyasztói tudatosság, piaci verseny - kényszerítik fejlődésre? A skála: nincs nyomás → erős nyomás.

A típusok nem demográfiai kategóriák - nem méret, szektor vagy kor alapján különülnek el, hanem e négy dimenzió kombinációja alapján. Kis cég lehet Sakkozó, nagyvállalat lehet Bizonytalan.

a hat típus egy pillantásra

A kisokos valódi célcsoportja a 2., 3. és 4. típus - ők azok, akik elérhetők, nyitottak, és akiknél egy jó eszközzel valódi változás érhető el.

Típus	Tudás	Szándék	Rendszer	Kisokos hatása
Sakkozó	magas	vegyes	van	korlátozott
Legyintő	alacsony	jó	nincs	**erős**
Bizonytalan	alacsony	jó	nincs	**nagyon erős**
Sérülésből fejlődő	közepes	jó	részleges	**erős**
Könnyed profi	magas	magas	van	minimális
Feketeöves	alacsony	nincs	nincs	nulla

02. fejezet - fejlődési dinamika

evolúció: hogyan mozognak a típusok - és mi indítja el a fejlődést

a fejlődés nem lineáris - négy útvonal

Bizonytalan → Sérülésből fejlődő

trigger: bírság, BT-eljárás, kellemetlenség

Kényszertanulás - a leggyakoribb fejlődési ösvény. A jó szándékú bizonytalan nem tud fejlődni a tapasztalat előtt - nincs belső indítóerő. A bírság vagy a BT-eljárás adja azt a külső lökést, amely a tanulást strukturálttá teszi.

> "Amikor a vállalkozás megkapja a 200 ezer forintos bírságot, akkor úgy rájön, hogy azt edukál rendesen."
> - BÉKÉLTETŐ

Legyintő → Bizonytalan

trigger: szabályozási szigorítás, fogyasztói tudatosság növekedése

Normakövetővé válás - lassú, de tartós. A Legyintő azért legyint, mert eddig megúszta. Ahogy nő a fogyasztói tudatosság és a hatósági jelenlét, a legyintés ára emelkedik - és ez kényszeríti a tudás iránti nyitottságot.

> "Covid óta érkezik a realitás gyorsvonnattal."
> - KAMARA

Sérülésből fejlődő → Könnyed profi

trigger: strukturális fejlesztés, referens, kamarai támogatás

Rendszerépítés - a kritikus ugrás. Az ösztönön túl egy szint felett már rendszer is kell. Protokoll, sablon, felelős személy. A kisokos és a folyamatábra ezt a lépést segíti meg - nem az egyes ügyeket, hanem a rendszerépítést.

ami a fejlődési modellen kívül esik

A Feketeöves: nem fejlődési állomás, hanem kizárási kategória

Sem edukáció, sem kisokos, sem bírság nem éri el - mert a szándék strukturálisan hiányzik, és a cégforma is elillan (15. cég, évenként névváltás). Ez nem fogyasztóvédelmi kérdés, hanem hatósági és büntetőjogi.

Az ideális rendszer végállapota

egy regionális kamara titkára fogalmazza meg a legélesebben: "amikor a fejlődési ösvény nem a bírságon át vezet, hanem a vállalkozói kultúrán." Ha elindul egy fogyasztóvédelmi folyamat, a vállalkozó nem megvárja a fogyasztó jelzését, hanem előbb bemegy és azt mondja: „figyelj, ha problémád van, jelezz vissza." Ez a proaktív megfelelés olyan kulturális állapot, amelyet sem a kisokos, sem a folyamatábra önmagában nem teremt meg.

A kisokos és a folyamatábra mikor hat

A Bizonytalan → Sérülésből fejlődő átmenetet segíti meg - vagyis azt a pillanatot, amikor a jó szándék találkozik az első kellemetlenséggel. Ha ez nincs, az eszköz, a tanulás strukturálttá válik. Ha ez nincs, a kellemetlen tapasztalat csak stresszt termel, de rendszert nem.

A fejlődés nem lineáris, hanem konfigurációfüggő. A Sakkozó és a Könnyed profi egyaránt magas tudással és rendszerrel rendelkeznek - de diametrálisan eltérő szándékkal.

design következtetés - KKV fókusz

a három belépési pont: hogyan találja meg a rendszer a KKV-kat - attól függően, hol tartanak

A · REAKTÍV BEJÁRAT
"valami történt"

A kutatásban a leggyakoribb első érintkezési pont a rendszerrel - és egyben a legdrágább. A bírság, a BT-megkeresés, a kellemetlen ügyfélhelyzet: ezek azok az események, amik a fejlesztés triggerévé, elindító motivációjává válnak. Az interjúk alapján a Sérülésből fejlődő típus tipikusan ezen a ponton lép be.

Azonnali igény: annak a megértése, hogy mi történt - bírság, BT-kötelezés vagy fogyasztóvédelmi hatóság. Mindhárom más választ igényel.

Strukturális igény: cégkapu-figyelés megoldása - az egyetlen változtatás, ami azonnal csökkenti a következő meglepetés esélyét.

Párhuzamos lépés: kamarai vagy ügyvédi konzultáció az aktuális ügyre - és az Építkező bejárat elindítása párhuzamosan.

B · ÉPÍTKEZŐ BEJÁRAT
"szeretnék rendszert"

A kutatásban ez a legjobb belépési pont - mielőtt a kellemetlen tapasztalat kényszerít rá. A Bizonytalan típus jellemzően itt van: megvan a jó szándék, de eszközök nélkül. Az interjúk és workshopok alapján ez az a pont, ahol a kisokos és a folyamatábra a legnagyobb hatást éri el.

Egy délelőtt: a folyamatábra és a kisokos első három fejezete - mi a panasz, mikor kell jkv, mi a 30 napos határidő.

Egy hét alatt: az öt alapdokumentum - szóbeli panasz jkv-sablon, minőségi kifogás jkv-sablon, válaszlevél-sablon, jogorvoslati tájékoztatás, cégkapu-megállapodás.

Egy hónap alatt: belső „nulladik oktatás" - 30 perc, ahol a kollégák megismerik a jkv-t, a határidőt, a felelőst.

Évente egyszer: sablonfrissítés - jogszabályváltozáskor automatikusan frissülő forrás: njt.hu vagy kamarai hírlevél.

C · KÉRDEZŐ BEJÁRAT
"nem tudom, hol tartok"

A kutatásban a legtöbb KKV valódi helyzete - és egyben a legnehezebb belépési pont, mert ehhez külső szem kell, nem önértékelés. A Sakkozó típus is itt van: tudja a szabályokat, de bizonytalan, vagy infó hiánya van, hogy valóban megfelel-e, amit csinál?

Első lépés: kamarai fogyasztóvédelmi tanácsadás vagy audit - ingyenes vagy kedvezményes, megmutatja a fehér foltokat.

Öndiagnózis: van-e panasz-jkv sablon? Tudja-e a 8 napos határidőt? Figyeli-e valaki a cégkaput? Ha mindháromra nem a válasz, az Építkező bejárat a következő lépés.

Ha konkrét ügy is van: egyszeri ügyvédi konzultáció az adott kérdésre - nem általános képzés, hanem konkrét válasz.

A legdrágább belépési pont a Reaktív. Az Építkező bejárat ugyanazt a tudást adja - bírság nélkül.

design következtetések - a kisokos architektúrájához

három insight, ami az anyagokból a kisokos tervezéséhez kijött

01

A fejlődés nem a tudás megszerzésével indul - hanem a felelős kijelölésével

Az interjúk alapján a Bizonytalan és a Legyintő egyaránt azért nem fejlődik, mert nincs aki figyeljen. Ha valaki neve mellé kerül a „cégkapu-figyelés" és a „panasz-jkv felvétel" feladat, az önmagában több változást hoz, mint bármilyen képzés. Ez a kutatás egyik legerősebb rendszerszintű tanulsága: a tudáshiány mögött strukturális hiány van.

> "Ez egy nagyon nehéz ügy, hiszen a vállalkozásoknak épp csak a szája van kint a viharos tengerből, alig kapnak levegőt. Egy fuldoklót pillangózni megtanítani, az egy nagyon nehéz dolog."
> - KAMARA / 1. INTERJÚ

02

A kisokos értéke nem az elolvasásban van - hanem a kereshetőségben

Egy villanyszerelő egyéni vállalkozóval és egy regionális kamara titkárával való beszélgetésből egyaránt kijön: senki nem olvas el egy teljes kisokost. Az értéke abban van, hogy amikor a boltban áll a vevő és reklamál, a tulajdonos előveheti és megnézheti: „mit kell ilyenkor csinálnom?" Ez nem kisokos-tervezési elv - ez a kutatás által azonosított valódi használati mód.

> "A kisokos legyen 5-10 pont, ne 50 oldal."
> - KAMARA / 2. INTERJÚ

03

A fejlődés legkisebb egysége nem az oktatás - hanem az egyszeri döntés

A cégkapu-megállapodás a könyvelővel egyetlen telefonhívás. A szóbeli panasz jkv-sablont egy délelőtt meg lehet csinálni AI segítségével - ahogy a fabarkács KKV meg is csinálta. Ezek nem fejlesztési projektek: egyszerű döntések, amik rendszert teremtenek a káosz helyén. A kutatás tanulsága: a kisokos csak akkor éri el a célját, ha egyszeri döntéseket indít el, nem folyamatos erőfeszítést vár.

> "Ha legalább belső szabályzatot csinálunk, összeollózzuk a ChatGPT segítségével egy négy oldalas lapon sűrűsítve az alaptéziseket."
> - KKV / 3. INTERJÚ

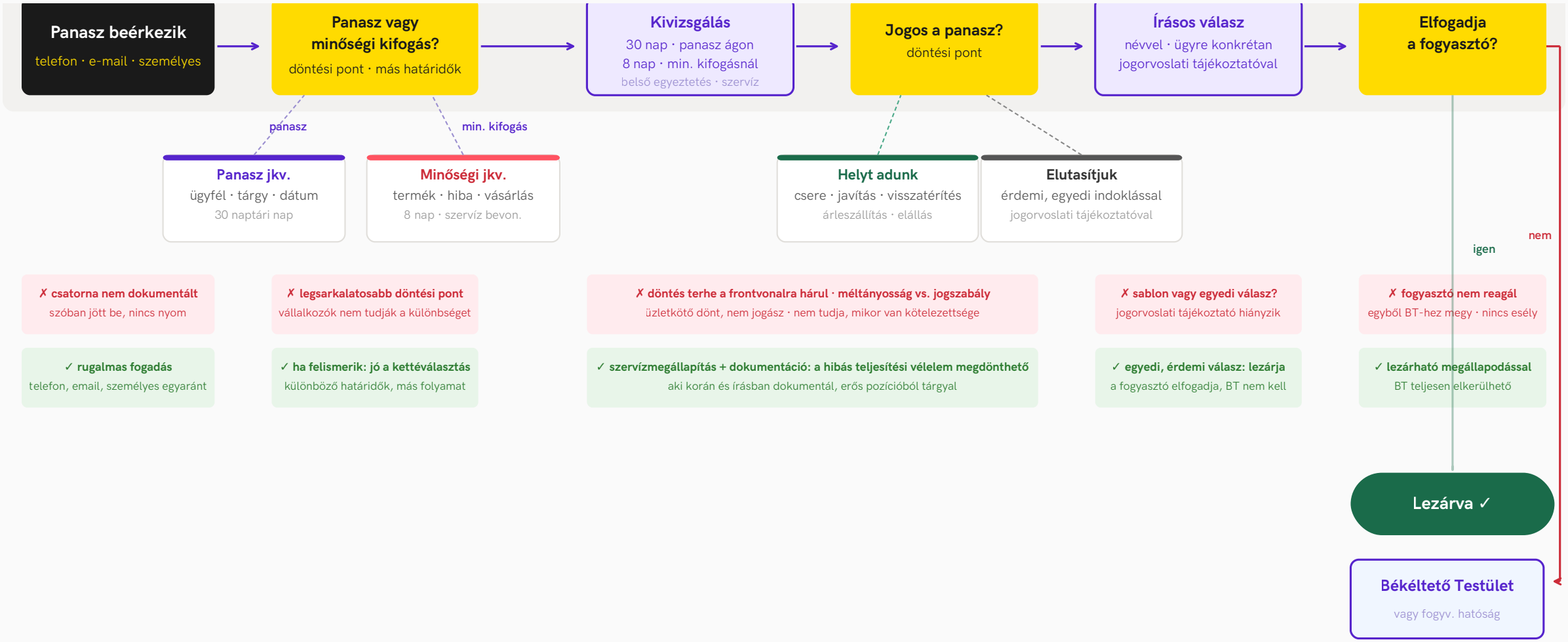
03

panaszkezelés

a folyamat lépésenként - ahol a szándék és a valóság szétválik

panaszkezelés - folyamatáttekintés

a panaszkezelési folyamat egészben



meet perspectives

panaszkezelési folyamat - 1. lépés

panasz beérkezik: csatorna azonosítása - és az első szűrési dilemma

mit látunk az interjúk alapján

A panasz beérkezésének pillanata elvileg egyszerű - valaki jelez valamit. A valóságban ez az első pont, ahol a vállalkozók döntési bizonytalansága megjelenik: **mi számít panasznak, és mi nem?** Ezt a kérdést minden szegmens másképp látja.

> A vállalkozók egy része megpróbálja előszűrni, mi „számít" panasznak - részben erőforrás-kímélésből, részben bizonytalanságból. Ez az előszűrési ösztön az egyik leggyakoribb forrása a később felmerülő jogi problémáknak.

A csatorna-kérdés: a vállalkozók jellemzően telefonon, e-mailben és személyesen fogadják a panaszokat - de az, hogy ezek közül melyik indít el dokumentációs kötelezettséget, és melyik tekinthető „csak" szóbeli visszajelzésnek, a kutatásban következetesen elmosódó határként jelent meg.

> "Fontos dolog számomra, hogy ha megkeresnek a fogyasztók, akkor ott mindig az adott ügy helyszínén legyen egy megoldás, és az ügyintéző tudja kezelni. Nehéz volt megértetni, hogy amit ő helyben megold, azt is rögzíteni kell."
>
> - NAGYVÁLLALAT / 3. INTERJÚ

a csatornák és a mögöttük rejlő feszültség

Telefon

A leggyakoribb csatorna - és a legkevésbé dokumentált. A vállalkozók egy része úgy érzi, ha helyben megoldódik, nincs szükség papírra. A kutatásban visszatérő feszültség: a megoldott helyzet és a rögzítési kötelezettség közötti ellentét.

E-mail / chat / közösségi média

A nagyobb vállalkozások jellemzően ezeken is kapnak panaszokat. Az interjúk alapján megjelenik a bizonytalanság: a Facebook-üzenetre adott válasz panaszkezelésnek számít-e? A legtöbb vállalkozó nem tudja pontosan.

> "Aki interneten panaszkodik, azt is panasznak kell venni - de ezt a KKV-k 80%-a nem tudja."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 5. INTERJÚ

Személyes / panaszkönyv

A panaszkönyv kötelező, de a kutatásban megjelenik, hogy sokan nem tudnak róla, mások jelképesen tartják - és az, hogy valaki a helyszínen szól és nem vár választ, vajon panasz-e, szintén rendszeresen bizonytalan terep.

panaszkezelési folyamat - 2. lépés / döntési pont

panasz vagy minőségi kifogás? - egy különbség, amit sokan nem ismernek, de mindenkit érint

mit látunk az interjúk alapján

A panasz és a minőségi kifogás megkülönböztetése az egyik leggyakoribb tudáshiány a vállalkozói oldalon - különösen KKV-knál. A kettő egymástól eltérő határidőket, dokumentumokat és belső folyamatokat igényel. A tévedés nemcsak adminisztrációs hiba: a 30 nap és a 8 nap összetévesztése az egyik leggyakoribb forrása a BT-eljárásban elveszített ügyeknek.

> A kutatás egyik visszatérő paradoxona: a vállalkozók jellemzően tudják, hogy van különbség - de bizonytalan, hogy mikor melyik esetet kezelik rosszul. Az MOHU képviselője fogalmazta meg legtisztábban, hogy náluk belső protokoll szabályozza a szétválasztást, amit a KKV-knak eszközük sincs megcsinálni.

> "Ha valaki azzal jön be, hogy a termékem nem jó, az nekem minőségi kifogás. De ha azt mondja, hogy az eladó nem volt segítőkész - az panasz. A kettőt keverjük nap mint nap."
>
> - KKV / 3. INTERJÚ

a két kategória - és ahol a valóságban összefolynak

Panasz - 30 naptári nap

Minden olyan visszajelzés, ami a kereskedési tevékenységgel kapcsolatos: hangos a zene, csúnya volt az eladó, késett a szállítás. Írásbeli panaszjkv, ha nem oldódik meg azonnal.

Minőségi kifogás - 8 naptári nap

Ha a termék nem tölti be a funkcióját: jótállási vagy szavatossági igény. Külön minőségi jkv, külön nyomtatványon, termék átvétele vagy bevizsgálásra küldése.

Ahol összefolynak a valóságban

A leggyakoribb bizonytalansági helyzet: az ügyfél a termékre panaszkodik, de nem egyértelmű, hogy funkcionális hibáról vagy elvárástól való eltérésről van szó. Ilyenkor a vállalkozó nem tudja, melyik határidő fut - és melyik formanyomtatványt kell elővenni.

> "A 30 nap és a 8 nap - ez az, amit a legtöbb kis vállalkozó felcserél. És emiatt mulaszt."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 2. INTERJÚ

panaszkezelés - a kategorizálás dilemmája

panasz vagy tájékoztatáskérés? - egy látszólag egyszerű kérdés, ami a gyakorlatban rendszeresen elveszíti a vállalkozót

mit látunk az interjúk alapján

Ez a másik leggyakrabban emlegetett bizonytalansági pont a vállalkozói oldalon - különösen a szolgáltatóknál, ahol nincs kézzelfogható termék, csak interakció. A határvonal elvileg egyértelmű, de a valós helyzetekben rendszeresen elmosódik.

A szürkezóna nem kivétel - hanem a norma. A legtöbb megkeresés kevert: az ügyfél kérdezve panaszkodik, vagy panaszkodva kérdez. A vállalkozó nem tudja előre, melyik lesz belőle - és a rossz döntésnek ára van mindkét irányban.

"Elfogadja az ügyfél a mi tájékoztatásunkat akkor is, ha panasza van a hívásban, akkor azt panaszként kezeljük, vagy ne panaszként kezeljük? Eltekinthet-e az ügyfél attól, hogy jegyzőkönyvet vegyünk fel?"

- NAGYVÁLLALAT / 4. INTERJÚ

"Az érdeklődés az egy másik történet nyilván, de arról meg nem kell jegyzőkönyvet fölvenni. Megadják a felvilágosítást, vagy igyekeznek útbaigazítani a kedves vásárlót a kollégák."

- NAGYVÁLLALAT / 5. INTERJÚ

a dilemma két iránya - mindkettőnek ára van

Ha panasznak kezelik, amikor nem kellene

Felesleges adminisztráció, jkv-kötelezettség, 30 napos határidő - egy olyan helyzetben, ahol az ügyfél csak kérdezett. A vállalkozó erőforrást pazarol, és az ügyfelet is megijeszti egy formális folyamattal.

Ha nem kezelik panasznak, amikor kellene

Nincs jkv, nincs dokumentáció - és ha az ügyfél később BT-hez fordul, a vállalkozó nem tudja bizonyítani, hogy kezelte az ügyet. Ez a drágább tévedés.

"Panasz minden olyan, ami az ÁSZF-ben le van írva, hogy hogyan kell, hogy történjen, és nem úgy történt. Mi nem jogos panaszt is panasznak tekintjük - hogyha jól jártak el, de ő akkor is panaszt akar tenni, akkor legyen ahhoz joga."

- NAGYVÁLLALAT / 4. INTERJÚ

A harmadik dilemma: ki egyáltalán a fogyasztó?

Különösen webshopban és társasházi közszolgáltatásoknál éles: a számlán szereplő személy és a panaszt tevő nem azonos. A vállalkozó nem tudja, meddig mehet el az azonosítás megtagadásában - és mikor válik ez maga is problémává.

"Ki a fogyasztó? Pista bácsi nevére megy a számla, ő fizeti a díjat, de Mariska néni akar panaszt tenni - ki az ügyfelünk? Az azonosíthatatlan ügyfél által kezelt panasznak a válaszadását mellőzhetjük."

- NAGYVÁLLALAT / 4. INTERJÚ

3. lépés / döntési pont

mikor kötelező a jegyőkönyv? - a három eset

az alapszabály

Akkor kötelező szóbeli panaszjegyőkönyvet felvenni, ha a panaszt nem lehet azonnal, mindenki számára megnyugtató módon kezelni.

1. **a fogyasztó nem fogadja el az azonnali választ** - akár telefonon, akár személyesen. Ha elutasítják az ajánlatot, jkv kötelező.
2. **telefonon érkező panasz, amelynek kivizsgálása szükséges** - a hangfelvétel önmagában nem helyettesíti a jegyőkönyvet.
3. **panaszkönyvbe beírt panasz** - automatikusan jkv-köteles, 30 napon belül írásban kell válaszolni.

Amit nem kell jkv-zni: ha az ügyfél elfogadja az azonnali megoldást - ez az egyetlen kivétel. De az "elment, tehát rendben van" nem ugyanaz: ha az ügyfél csak annyit tett, hogy most nem vitatkozott tovább, az nem jelenti, hogy lemondott a panaszáról. Visszajöhet - és akkor már nincs papír, nincs védekezési alap.

"A kötelező kulcsszó: kifogásolom = elvárható, hogy ezt jkv-ban rögzítsük."

- NAGYVÁLLALAT / 5. INTERJÚ

a vállalkozói dilemma - ki döntsön, és mi a tét?

A döntés terhe a frontvonalra hárul: KKV-knál nincs dedikált referens - az üzletkötő vagy ügyintéző dönti el, hogy panasz-e, és kell-e jkv. Ha rosszul döntenek, a következmény a vállalkozóé. De a "helyes" döntés sem egyértelmű: a jogszabály is értelmezésre szorul.

"De ez szokott lenni a legsarkalatosabb pont, hogy most panasz vagy nem panasz. Elfogadja az ügyfél a mi tájékoztatásunkat - akkor is panaszként kezeljük, vagy ne? Eltekinthet-e az ügyfél attól, hogy jkv-t vegyünk fel?"

- NAGYVÁLLALAT / 6. INTERJÚ

"Ha nem tudunk rögtön tenni a panaszra semmit, de az ügyfél elfogadja, hogy tájékoztattuk - akkor arról jkv-t nem szoktunk felvenni. Ha ő eltekint attól, akkor nem veszünk fel."

- NAGYVÁLLALAT / 4. INTERJÚ

"Azt ne ő döntse már el, hogy most fel kell-e vennie róla jkv-t vagy sem."

- BÉKÉLTETŐ / ELNÖK

leggyakrabban félreértett szabály

a hibás teljesítési vélelem: mit mutat a kutatás a bizonyítási teherről?

a szabály és amit a vállalkozók nem tudnak róla

Ha egy termék az első két évben elromlik, a törvény azt vélelmezi, hogy a hiba már a vásárláskor fennállt. Az első évben a **vállalkozásnak kell cáfolnia ezt a vélelmet** - nem a fogyasztónak kell bizonyítania. A kutatás szerint ez az a jogszabályi elem, amelyet a vállalkozók döntő többsége nem ismer - és amelynek hiánya a legtöbb BT-ügy kimenetelét meghatározza.

Időszak	Kire hárul a bizonyítás?	Mit kell bizonyítani?
0-1 év	a vállalkozásra	hogy a hiba nem gyártási vagy teljesítési eredetű - hanem pl. nem rendeltetésszerű használat okozta
1-2 év	a fogyasztóra	hogy a hiba már a vásárláskor fennállt - ettől az évtől az ő terhe a bizonyítás
2 év után	-	szavatossági igény elévül - jótállás még futhat, ha van

a kutatásban feltárt minta - miért okoz ez rendszeresen veszteséget

A vállalkozók jellemző reakciója: a visszahozott termékkel szemben a fogyasztótól várnak bizonyítékot. Ez megfordítja a törvényi logikát. Az első évben a vállalkozás oldalán van a cáfolati kötelezettség - és ha nincs szervízmegállapítás vagy dokumentáció, amely leírja a hiba okát, a BT-eljárásban ez a vállalkozó kárára válik.

> "Kereskedőként én nem tudom megítélni, nem vagyok műszaki szakember, nem látok bele a készülékbe, hogy az jó-e vagy sem. Viszont én ott keresztre vagyok feszítve."
>
> - NAGYVÁLLALAT / 5. INTERJÚ

> "Vegyük az egyik cipőboltot - elkezdi leválogatni azokat az eseteket, ahol azt mondja, hogy ránézésre meg tudom állapítani, hogy ez mondjuk egy gyerekcipő volt."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 2. INTERJÚ

> A kutatásban rendszeresen visszatért ez a vakfolt: a vállalkozók nem tudják, hogy az első évben **a cáfolati kötelezettség náluk van** - és a dokumentáció hiányában ezt utólag nem tudják teljesíteni.

4. lépés

kivizsgálás: belső egyeztetés, szervíz bevonása

panasz ága - 30 nap alatt válasz kötelező

A kivizsgálás célja: megállapítani, hogy a panasz jogos-e. Ehhez kellhet belső egyeztetés, kollégák meghallgatása, iratok visszakeresése. A 30 nap nem az egyeztetésre van - hanem a teljes folyamatra, beleértve a választ is.

Minőségi kifogás ágán: 8 nap, szervíz bevonása
A terméket át kell venni, bevizsgálásra küldeni. Ha a szervíz nem tud 8 napon belül nyilatkozni: erről is írásban kell tájékoztatni, és megmondani, mikor várható a döntés.

a szervíz mint fekete doboz

A gyártó/importőr - kereskedő - szervíz - fogyasztó lánc szakadásai rendszerszintű problémát alkotnak: a szervíz hozza a szakvéleményt, amivel sem a fogyasztó, sem a békéltető, sem a kereskedő nem tud könnyen vitatkozni.

idézetek

"Kereskedőként én nem tudom megítélni, nem vagyok műszaki szakember, nem látok bele a készülékbe, hogy az jó-e vagy sem. Viszont én ott keresztre vagyok feszítve."
- NAGYVÁLLALAT / 5. INTERJÚ

"Az Auchan és a Shoesbox esetei megmutatják, hogy a folyamat minősége - jó dokumentáció, határidők betartása, érdemleges válasz - valójában a legjobb védekezés."
- MIRO SZINTÉZIS, ÁLTALÁNOS MEGÁLLAPÍTÁSOK

"Ha legalább belső szabályzatot csinálunk, összeollózzuk a ChatGPT segítségével egy négy oldalas, vagy nem is két oldalas A4-es lapon sűrűsítve az alaptéziseket."
- KKV / 3. INTERJÚ

"Az írásnak nyoma van - annál fontosabb, hogy ne szóban próbálja meg a vállalkozó kezelni a folyamatot, mert 30 napon belül olyan ez a helyzet, ha nincs bizonytíéka."
- BÉKÉLTETŐ / ÖSSZEFOGLALÁS

5. lépés / döntési pont

jogos a panasz? - döntési pont és a négy lehetséges megoldás

ha jogos: helyt adunk

1. **Kijavítás (javítás)** - az elsősorban felajánlható, ha a termék helyreállítható. Az uniós jog egyébként már inkább az előre-hátra sorrendet rugalmasan kezeli.
2. **Kicserélés (csere)** - ha a javítás nem lehetséges, vagy a fogyasztó csak egyszer kérte, nem garantált az elő elsőség.
3. **Árleszállítás** - részleges visszatérítés, ha a fogyasztó megtartja a terméket.
4. **Elállás (visszaküldés visszatérítéssel)** - végső esetben, ha semmi más nem megoldható. Online vásárlásnál 14 napon belül indoklás nélkül.

A méltányossági döntés paradoxona: A jól működő vállalkozások - különösen a KKV-k - a jogi minimumnál rugalmasabbak, rugalmasabbak, jobb fejek. Ők is azt gondolják, hogy ez hosszú távon építi és megvédi a "reputációt".

idézetek

"Figyelj, inkább visszaadom az összeget és az ember megy haza boldogan, ha kicsi az összeg, és én tudom, hogy ez a törvény szerint nem lenne kötelező, de az ügyfél elégedett lesz."

- KKV / 3. INTERJÚ

"Vegyük az egyik cipőboltot, akinél az, hogy mondjuk minden egyes panasz bejön - elkezdi leválogatni azokat az eseteket, ahol azt mondja, hogy ránézésre meg tudom állapítani, hogy ez mondjuk egy gyerekcipő volt."

- BÉKÉLTETŐ / 2. INTERJÚ

"Inkább felsassuk a jó szándékú vállalkozókat - ne a feketeövestől várjunk el mindent."

- KAMARA / 1. INTERJÚ

panaszkezelési folyamat - döntési pont: elutasítás

ha a vállalkozás vitatja a hibát: a dokumentációs lánc, ahol a legtöbben elvéreznek

mit látunk az interjúk alapján

Az elutasítás a panaszkezelési folyamat legkritikusabb pontja - és egyben az, ahol a vállalkozói és a békéltetői perspektíva a legjobban eltér egymástól. A vállalkozók úgy érzik, hogy ha a hiba nyilvánvalóan nem az ő felelősségük, az elutasítás jogos és elegendő. A békéltetők ezzel szemben azt látják, hogy az elutasítások döntő többsége nem tartalmazza azokat a dokumentumokat, amik alapján a döntés védhető lenne.

> **A paradoxon:** lehet, hogy a vállalkozónak teljesen igaza van - és mégis elveszíti az ügyet, mert a döntés mögötti dokumentációs lánc hiányos. A BT nem azt vizsgálja, kinek volt igaza morálisan, hanem azt, hogy ki tudja bizonyítani az álláspontját.

> "Kereskedőként én nem tudom megítélni, nem vagyok műszaki szakember, nem látok bele a készülékbe, hogy az jó-e vagy sem. Viszont én ott keresztre vagyok feszítve."
>
> - NAGYVÁLLALAT / 5. INTERJÚ

az 5 lépéses dokumentációs lánc - ahogy a kutatásból kijött

1 Minőségi kifogás jkv felvétele

A kutatásban visszatérő feszültség: a vállalkozók egy része nem vesz fel jkv-t akkor sem, ha tudja, hogy el fogja utasítani - mert „feleslegesnek" érzi. Ez a pont az, ahol a legtöbb védekezési lehetőség elveszik.

2 Szakszervízbe küldés

Az első éves bizonyítási teher a vállalkozón van - ezt jellemzően nem tudják. Szervízmegállapítás nélkül az elutasítás nem védhető, bármilyen nyilvánvalónak tűnik is a vállalkozónak.

3 A szervízjelentés minősége

A kutatásban megjelenik, hogy a szervízek egy része sablonos munkalapot ad vissza - „nem garanciális hiba" indoklás nélkül. A vállalkozó ezt elégségesnek tekinti; a BT nem fogadja el.

> "A szervíz azt írja, hogy nem garanciális. De azt nem írja, hogy miért. Ez nem elegendő."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 2. INTERJÚ

4 Írásos elutasítás - NGM rendelet szerint

A 19/2014. NGM rendelet szerinti jkv-kötelezettség a legkevésbé ismert szabályok egyike a vállalkozók körében. Főleg KKV-knál teljesen ismeretlen, hogy az elutasítást is dokumentálni kell.

5 Lezárás - de nem vita

A vállalkozók egy része folytatja a vitát a fogyasztóval az elutasítás után. A kutatásban megjelenik: ha a BT fog dönteni, a vállalkozó feladata a védhető pozíció dokumentálása - nem a fogyasztó meggyőzése.

panaszkezelési folyamat - 6. lépés

írásos válasz az ügyfélnek: ahol a forma maga is üzenetet hordoz

mit látunk az interjúk alapján

Az írásos válasz az a pont, ahol a panaszkezelés minősége a leginkább láthatóvá válik - mind a fogyasztó, mind a békéltető számára. A kutatásban következetesen megjelenik, hogy a vállalkozók egy jelentős része sablonos, személytelen válaszokat küld, amik jogilag is sérülékenyek.

A békeltetők egybehangzóan leírják: a rossz minőségű írásos válasz - sablonos megfogalmazás, hiányzó jogorvoslati tájékoztató, nevesítés nélküli elutasítás - azonnal jelzi, hogy a vállalkozó nem kezelte komolyan az ügyet. Ez a BT-n hátrányt jelent, függetlenül attól, hogy jogosan utasított-e el.

"Ha azt írják, hogy 'nem találtuk megalapozottnak' - és semmi más nincs - az önmagában bírságalap. A jogorvoslati tájékoztató nem opcionális."

- BÉKÉLTETŐ / 2. INTERJÚ

"Nekünk belső elvárásunk, hogy minden válaszban benne legyen a fogyasztó neve, az ügy száma, és az, hogy hova mehet tovább. Ez nem természetes mindenkinek."

- NAGYVÁLLALAT / 3. INTERJÚ

a három kötelező elem - és miért marad el mindegyik

1. Az ügyfél azonosítása és az ügy nevesítése

A kutatásban megjelenik, hogy KKV-k egy része sablonlevelet küld, amelybe nem másolják bele az ügyfél nevét és a panasz tárgyát. A fogyasztó úgy érzi, senki sem olvasta el, amit írt.

2. Az elutasítás konkrét indoklása

A „nem találtuk megalapozottnak" típusú válasz a kutatásban rendszeresen megjelenik mint elterjedt, de tarthatatlan megoldás. A békéltetők szerint ez az a pont, ahol a legtöbb vállalkozás elveszíti a BT-eljárást - nem az ügy érdeme, hanem a dokumentáció minősége miatt.

3. Jogorvoslati tájékoztató - önálló bírságalap

Ez az elem a legkevésbé ismert a vállalkozók körében - és egyben az egyetlen, amelynek hiánya önmagában hatósági szankcióval járhat, az ügy érdemétől függetlenül. A kutatásban csak a nagyobb, tapasztalt vállalkozások esetében volt magától értetődő.

"Azt, hogy a jogorvoslati tájékoztató kötelező - ezt nem tudják. Pedig ez az egyik legegyszerűbben elkerülhető mulasztás."

- BÉKÉLTETŐ / 1. INTERJÚ

panaszkezelési folyamat - 7. lépés / döntési pont

elfogadja a fogyasztó? - a lezárás illúziója és a BT mint meglepetés

mit látunk az interjúk alapján

A vállalkozók döntő többsége úgy tekint az írásos válasz elküldésére mint az ügy lezárására. A kutatásban következetesen megjelenik, hogy ez az érzés hamis biztonságot ad: a fogyasztó visszautasíthatja a választ, és a BT-hez fordulhat - és a vállalkozó számára ez sok esetben meglepetésként érkezik.

A BT mint ismeretlen végpont. A folyamat elején a vállalkozók egy jelentős része nincs tudatában annak, hogy egy el nem fogadott panasz BT-eljáráshoz vezethet. A BT-ről mint lehetséges következményről csak akkor gondolkodnak, amikor a megkeresés megérkezik - ami esetleg hónapokkal később történik.

> "Azt hittem, hogy ezzel le van zárva. Elutasítottam, megindokoltam. Aztán két hónapra rá jött a Békéltető Testület levele - fogalmam sem volt, hogy ez így működik."
>
> - KKV / 1. INTERJÚ

két eltérő viszonyulás az el nem fogadott válaszhoz

Ha elfogadja: lezárt - de a dokumentáció nem szűnhet meg

A kutatásban megjelenik, hogy a lezárt ügyeket a vállalkozók egy része nem archiválja következetesen. Több hónappal később, ha az ügyfél mégis BT-hez fordul, a vállalkozó nem találja a dokumentumokat.

Ha nem fogadja el: a BT mint lehetőség - vagy fenyegetés

A vállalkozói attitűd kettős: a tapasztalt, Sakkozó típusú vállalkozó számára a BT egy kezelhető folyamat, ahova felkészülten érkezik. A Bizonytalan és a Legyintő számára a BT-megkeresés sokkszerű - és rendszerint akkor találkoznak a rendszer részleteivel, amikor már baj van.

> "Sok olyan ügy van, ami úgy oldódik meg, hogy a mi statisztikánkban megszüntetésként jelenik meg. Pusztán attól, hogy elindult az eljárás, kiküldtük a kérelmet, a felek egymással megint elkezdenek tárgyalni."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 2. INTERJÚ

Ami az anyagokból kijön

A BT-eljárás megindulása önmagában is mediációs hatással bír - sok ügy a meghallgatás előtt megoldódik. Ez az effektus a vállalkozói oldalon szinte teljesen ismeretlen, ami azt jelenti, hogy a BT-t sokan feleslegesen félik.

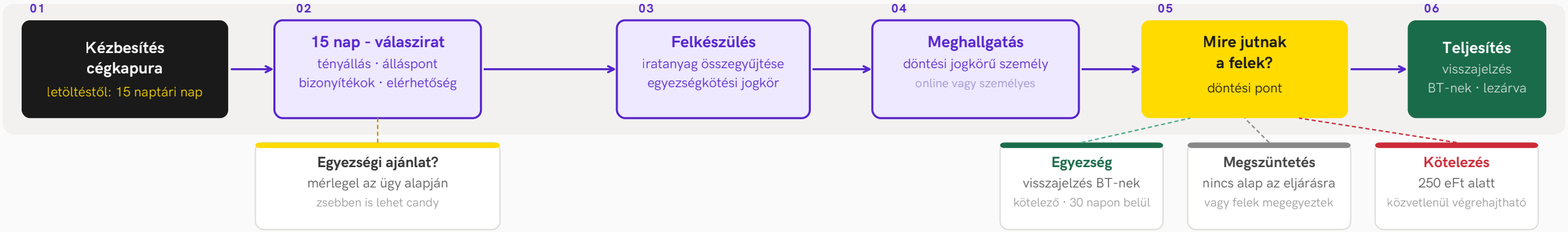
04

békéltetés

a cégkapura érkező levéltől a meghallgatás lezárásáig

békéltetés - folyamatáttekintés

a békéltetési folyamat egészben



✗ cégkapu-figyelés hiánya határidő észrevétlenül indul	✗ sablon válasz a jellemző candy nem kerül bele · határidő csúszik	✗ nincs felhatalmazott személy boltvezető jön, de nem dönthet	✗ online: hátrányból indulunk ők már összemelegedtek · késő érkezés	✗ agresszív fogyasztó: kötelezés befeszül a másik fél · nincs egyezség	✗ visszajelzés senki nem tudja
✓ könyvelő figyeli: időben értesül a legjobb védelem a korai reakció	✓ candy előre: tárgyalási előny nem kötelező, de meglepően jó pozíció	✓ dokumentáció + jogkör: nyerő felhatalmazott képviselő = egyezség	✓ személyes: közelebb a megoldás ha van belátás: más megoldás születik	✓ egyezség: lezárul az ügy fogyasztó lemond jogorvoslatról	✓ ha teljesít + jelez az ügy véglegesen lezárul

KRITIKUS SZABÁLYOK

ha nem tölti le a cégkapuról → határidő akkor is folyik · nem lehet halasztást kérni · egyezségkötési jogkör kell a meghallgatáson

Dokumentáció (a békéltető és a hatóság az írásos nyomot rekonstruálja)

meet perspectives

békéltetési folyamat - 1. lépés

kézbesítés cégkapura: egy technikai kapun, ahol az eljárás sorsa eldől

mit látunk az interjúk alapján

A cégkapu az egyetlen hivatalos kézbesítési csatorna a BT felé - sem e-mail, sem postai levél, sem telefon nem helyettesíti. Ennek ellenére a kutatásban az egyik leggyakrabban emlegetett probléma: a BT-megkeresés olvasatlanul marad, mert a cégkapura senki sem figyel.

A könyvelő-csapda. KKV-knál a cégkaput jellemzően a könyvelő kezeli - aki csak a NAV-os dokumentumokra figyel. A BT-levél ott marad olvasatlanul. A határidő mégis elindul. Ez a struktúra a kutatásban visszatérő rendszerhibaként jelenik meg, nem egyéni figyelmetlenségként.

> "Sok KKV-nak ott van a könyvelője, ő használja a cégkaput. A könyvelő a könyvelési dolgokat figyeli. Ha jön valami más, az nem érdekli. A vállalkozó meg azt mondja, ő csak a NAV-os dolgokat nézi."
> - BÉKÉLTETŐ / 5. INTERJÚ

> "Ha nem veszi át, akkor is kézbesítettnek minősül - elmegy a légbe, de attól még van egy időpont, amikor a jog vélelmezi, hogy átvette, és ha nem válaszol, mulasztás."
> - BÉKÉLTETŐ / 5. INTERJÚ

a határidő-számítás és ami a csomagban van

A határidő-számítás két esete

Ha letölti: a 15 naptári nap a letöltés napjától számít. Ha nem tölti le: a rendszer 2. értesítőt küld, és attól az 5. naptól indul a határidő - függetlenül attól, tud-e róla a vállalkozó. A kutatásban ez a mechanizmus szinte teljesen ismeretlen KKV-szinten.

Ami a csomagban érkezik

A megkeresés tartalmazza a fogyasztó kérelmét, az iktatószámot, a válaszirat beküldési határidejét, az epapír feltöltési útmutatót - és a legtöbb testületnél a meghallgatás időpontját is. Pest megyében ez eltér: ott előbb kell a válaszirat, és csak utána kapja meg az időpontot a vállalkozó.

A cégkapu-csapda mint rendszerszintű probléma

A békéltetők egybehangzóan jelzik: a mulasztások elsöprő többsége nem rosszhiszeműségből fakad, hanem abból, hogy a cégkapu-figyelés nincs szervezetileg megoldva. A bírság edukál - de nagyon drágán.

> "Hát aztán amikor megkapja a 200 ezer forintos bírságot, mert nem küld válasziratot, akkor úgy rájön, hogy az edukál rendesen."
> - BÉKÉLTETŐ / 5. INTERJÚ

békéltetési folyamat - 2. lépés

15 nap - válaszirat: mit vár a békéltető, és mit küld a vállalkozó

mit látunk az interjúk alapján

A válaszirat a vállalkozó egyetlen formális megszólalási lehetősége a BT-eljárásban a meghallgatás előtt. A kutatásban következetesen megjelenik az olló: a békéltetők azt várják, ami rövid, konkrét és ügyspecifikus - a vállalkozók egy része ezzel szemben terjedelmes jogi szövegeket küld, amik paradox módon gyengítik a pozíciójukat.

A sablon-csapda. A vállalkozók egy része internetes sablonokat tölt le és küld el minimális módosítással. A békéltetők ezeket azonnal felismerik - és pontosan azt sugallják, hogy a vállalkozó nem olvasta el a fogyasztó kérelmét.

"Nekünk bőven elég az, hogyha beazonosítható az adott termék vagy szolgáltatás, nagyon röviden le van írva az ő álláspontja - és persze mi egy jó válasziratban azt is szeretjük, hogyha odaírja, hogy részt vesz a meghallgatáson."

- BÉKÉLTETŐ / 2. INTERJÚ

az 5 elem - és a két visszatérő hiányosság

Ami általában megvan

Termék / szolgáltatás azonosítása · vállalkozás álláspontja · csatolt dokumentumok

Ami rendszeresen hiányzik

1. A meghallgatáson való részvétel és a képviselet jelzése - a válasziratban nem jelzik, hogy ki jelenik meg, és van-e döntési jogköre. A meghallgatáson aztán kiderül, hogy nincs.

2. Elérhetőség - ki az a személy, akivel kommunikálni lehet. Sokszor csak egy általános céges e-mail cím szerepel.

Visszatérő technikai hiba: epapír

A feltöltéskor elavult BT-lista jelenik meg - a vállalkozó a rossz testületnek küldi el a válasziratot. Ez a workshop egyik résztvevőjénél is előfordult.

A terjedelmi paradoxon

A békéltetők egybehangzóan jelzik: a hosszabb, sablonosabb válaszirat gyengébb pozíciót jelent, mint egy rövid, konkrét, alátámasztott. A vállalkozók ezt nem tudják - és a terjedelemmel próbálnak kompenzálni.

békéltetési folyamat - 2b. döntési pont

egyezségi ajánlat a válasziratban? - a „candy" taktika és a szegmensek közötti szakadék

mit látunk az interjúk alapján

Az egyezségi ajánlat válasziratba írásának kérdése az egyik legerősebb törésvonal a tapasztalt nagyvállalatok és a KKV-k között. A workshopon ez az egyik legtisztábban megfogalmazott szektorális normaként jelent meg - de egyben egy olyan normaként, amit a KKV-k strukturálisan nem tudnak követni.

> "Sosem írunk előre a válasziratba candyt, de zsebben mindig van."
> - WORKSHOP 2., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

Az egyik résztvevőnek ez a mondása a workshop legtöbbet idézett taktikai megállapítása volt - és több résztvevő csendben vagy hozzáfűzéssel validálta. A logika mögötte: ha a válasziratban szerepel az ajánlat, a fogyasztó a meghallgatáson arra hivatkozik és többet kér. Ha a meghallgatáson kerül elő, a békéltető jelenlétében alakul ki, ami jobb esélyt ad az elfogadásra.

> **A KKV-paradoxon:** ez a stratégia feltételezi, hogy a meghallgatáson ott van valaki döntési jogkörrel. KKV-knál ez az esetek jelentős részében nem teljesül - és ilyenkor a „zsebben van a candy" taktika nem alkalmazható.

mikor jelenik meg mégis az ajánlat a válasziratban

Ha nyilvánvalóan hibázott a vállalkozás

Az egyik résztvevő konkrétan is leírja: ha látják, hogy eljárási hiba történt, el sem készítik a jkv-t, hanem rögtön elfogadják a fogyasztói kérést. Ez a leggyorsabb lezárás - és egyben a jóhiszeműség legegyértelműbb jele.

Ha az ügy értéke alacsony

Ha a meghallgatás költsége - idő, képviselet, megjelenés - aránytalanul nagy az ügy értékéhez képest, a válasziratban tett ajánlat megspórolhatja az egész eljárást. Ez elsősorban nagyvállalati stratégia.

Ami a kutatásból kijön

A „candy" stratégia a nagyvállalati szegmens kialakult normája - de a KKV-szegmens számára ez nem adaptálható direkten. A méret, a képviseleti kapacitás és a döntési struktúra különbsége mögött egymástól teljesen eltérő tapasztalatok állnak.

3. lépés - felkészülés

felkészülés a meghallgatásra: dokumentáció + tárgyalástechnika

dokumentációs felkészülés

> "Megkereséstől - újra lefolytatjuk a panaszkezelés folyamatát - ebből születik meg a válaszirat. Hány jegyzőkönyv? Volt-e hibázásunk? Át kell nézni."
>
> - WORKSHOP 2., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

Az iratanyag, amit össze kell gyűjteni:

- Eredeti panaszjkv vagy e-mail váltás és a vállalkozás válasza
- Szervízmegállapítás vagy szakvélemény, számla vagy jótállási jegy
- Fotók ha vannak, az ÁSZF aktuális verziója
- Ami a válasziratba nem ment be - most az utolsó esély beemelni

tárgyalástechnikai felkészülés - a vakfolt

1. Döntési jogkörrel rendelkező személy kell

Nem az, aki „visszamondja a főnök álláspontját" - hanem aki helyszínen egyezséget köthet. Ez a KKV-k leggyakoribb és legköltségesebb felkészülési hibája.

> "Sokszor olyan is van, hogy egy munkavállaló jön, nincs meghatalmazáson ajánlatot tenni."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 2. INTERJÚ

2. Az attitűd dönt - nem csak az érvek

Az agresszív kommunikáció azonnal befeszíti a másik felet. Online vs. személyes: az egyik regionális békéltető egyértelműen megerősítette - nincs érdemi különbség az egyezség esélyeiben.

3. "Ha hibáztunk - ne várj a meghallgatásig"

> "Látom, hogy ez bibi. Nem fogyasztóvédelmi hatóság, de látom, hogy nem jártunk el jól. Nem is kérek tárgyalás megtartást, automatikusan értesítem a vásárlót."
>
> - NAGYVÁLLALAT / 5. INTERJÚ

4. lépés

meghallgatás: ahogy a vállalkozók megélik

amit az interjúk alapján látunk a vállalkozói tapasztalatról

A meghallgatás a kutatásban nem egységes élményként jelenik meg. A nagyobb, rendszerezett vállalkozásoknál (ahol van felhatalmazott képviselő és dokumentációs háttér) a tapasztalat jellemzően pozitív - a tárgyalás médiumaként és nem ellenségként érzékelik a testületet. A KKV-szegmensben a meghallgatás inkább ismeretlen terep - sokan nem is jutnak el idáig, mert előtte megegyeznek, vagy nem tudnak az eljárásról.

> "Volt egy érdekes békéltető tárgyalás, nagyon aranyos volt a néni és a bácsi, illetve amúgy a békéltető is nagyon korrekt volt. Én a folyamat során együttműködést éreztem."
> - NAGYVÁLLALAT / 6. INTERJÚ

> "Én a személyeset választanám. Amikor ott ültök egymástól két méterre - az teljesen más, mint ahogy telefonon mondod."
> - KKV / 4. INTERJÚ

> **A kutatás megfigyelése:** ahol a vállalkozó felkészülten és felhatalmazással érkezett, ott a meghallgatás egyezséggel zárult. Ahol nem - ott kötelezés lett, vagy a tárgyalás elveszett az eljárási bizonytalanságban.

a frusztrációs pontok - amit a vállalkozók nehézségként jelöltek meg

A halasztás lehetetlensége

Ünnepnapok előtt érkező végzés, várakozás a tárgyalóban, felhatalmazott személy hiánya - ezek a vállalkozói oldalon rendszeresen visszatérő stresszforrások. A rugalmatlanság nem a tartalmi döntéssel, hanem az eljárás merevségével kapcsolatos.

A szakértői tudás hiánya a tárgyalóteremben

Műszaki, anyagtudományi vagy iparági kérdéseknél a vállalkozók nehézségként élik meg, hogy a békéltető jogász, nem szakember. A fotók és dokumentumok online bemutatása segít, de nem mindig elegendő.

> "Hát nem megfelelő tartalmú jegyzőkönyvet vettek föl. Olyankor azt fogom mondani, kapja meg a vásárló - nem is kérek tárgyalás megtartását."
> - NAGYVÁLLALAT / 6. INTERJÚ

békéltetési folyamat - 5. lépés / döntési pont

mire jutnak a felek? - egyezség, ajánlás, megszüntetés, kötelezés: eltérő logikák, eltérő terhek

Kimenet	Hogyan születik?	Kötelező a vállalkozásnak?	Ha nem teljesíti?	Mehet-e utána bíróságra?
Egyezség	Mindkét fél önként megállapodik	Igen - vállalták	Bíróság - az egyezség bizonyíték	Nem
Ajánlás	BT dönt, nincs egyezség	Nem - visszautasítható	„Nem közreműködők listája"	Igen - ha visszautasítottuk
Megszüntetés	Nincs alap / felek eljáráson kívül megegyeztek	–	–	Bizonytalan
Kötelezés	BT dönt, kötelező teljesíteni	Igen - végrehajtható	Végrehajtás + bírság - 250 eFt alatt azonnal	Nem

> "Ajánlás, nem szeretem, bújtatott kötelezvény, fenyegetés, felkerülsz a nem közreműködők listájára, reputációs kár, nem született megegyezés, mindig a fogyasztónak kedvez."
>
> - WORKSHOP 1., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

Ez a vállalkozói perspektíva erős ellenérzése az ajánlás intézményével szemben. A békéltetők ezzel szemben azt látják, hogy az ajánlás éppen a vállalkozónak ad lehetőséget mérlegelni - kötelezés helyett. A két értelmezés közötti szakadék az anyagokban rendszeresen visszatér.

> **Ami az anyagokból kijön:** a vállalkozók az egyezséget értik és akarják, a kötelezéstől félnek, az ajánlást fenyegetőnek érzik - és a megszüntetés fogalmát szinte senki sem ismeri. Miközben a békéltetők szerint a megszüntetés sok esetben a legjobb kimenetel mindkét félnek.

> "Statisztikailag akkor sikeres az eljárás, ha egyezség születik - ha hozunk kötelezést, akkor már döntöttem egy ügyben."
>
> - BÉKÉLTETŐ / 2. INTERJÚ

békéltetési folyamat - kötelezés nem teljesítése

a kötelezés utóélete: két irány, egymástól független - amit a vállalkozók ritkán látnak előre

mit látunk az interjúk alapján

A kötelezés nem teljesítése az anyagokban az egyik legdrámaibb meglepetési pontként jelenik meg - különösen KKV-knál. A vállalkozók egy része nem teljesíti a kötelezést figyelmetlenségből, nem szándékosan: a BT-levél elveszett a cégkapun, vagy a belső szervezetben halt el a feladat.

A jogerőre emelkedés automatikus. Ha a vállalkozás nem reagál és nem él jogorvoslattal a határidőn belül, a kötelezés végrehajthatóvá válik - bírósági eljárás nélkül. Ez a mechanizmus szinte ismeretlen a kisebb vállalkozók körében.

"14 napon belül jogerőre emelkedett, és ezt a Mikulás és a karácsonyi ünnepek között három számlánkról végrehajtotta a végrehajtó. Valamikor januárban kaptuk vissza."

- NAGYVÁLLALAT / 2. INTERJÚ

Ez a nagyvállalati eset azért különösen tanulságos, mert nem KKV-nál történt: egy szervezettel rendelkező cég sem vette észre a kötelezést - mert a cégkaput figyelő könyvelő nem szólt.

a két következmény - és ami az egyezség után is fennáll

Fogyasztói irány: végrehajtási eljárás

A 250 ezer forint alatti kötelezések végrehajtási záradékkal közvetlenül végrehajthatók - bírósági eljárás nélkül. A fogyasztó a bíróságnak bemutatva azonnal végrehajtóhoz fordulhat. A bankszámlát vagy eszközöket le lehet foglalni.

Hatósági irány: bírság

Ha a BT jelzi a fogyasztóvédelmi hatóságnak a nem teljesítést, hatósági eljárás indul. KKV-knál 2026 januárjáig ez kötelező bírságot jelentett. A két irány egymástól független - mindkettő megtörténhet ugyanabban az ügyben.

békéltetési folyamat - 6. lépés

teljesítés: amit a vállalkozók a lezárás után sem látnak

mit látunk az interjúk alapján

Az egyezség megkötése után a vállalkozói oldal általában úgy értékeli: vége az ügynek. A kutatásban ezzel szemben megjelenik, hogy a teljesítési szakasz önálló kötelezettségeket hoz - és ezek elmulasztása újraindíthatja az eljárást, vagy végrehajtást vonhat maga után.

A visszajelzési kötelezettség - hogy a vállalkozásnak igazolnia kell a BT felé az egyezség teljesítését - a vállalkozói oldalon szinte teljesen ismeretlen. A békéltetők ezt az egyik leggyakoribb utólagos problémaforrásként azonosítják: nem szándékos meg nem felelés, hanem belső szervezeti hiba.

"Ha megvan a megállapodás, vevő nem jelzett vissza a békéltetőknek, hogy megtörtént az egyezség - nekünk ott kell ülnünk."

- NAGYVÁLLALAT / WORKSHOP 1.

a teljesítési szakasz kritikus pontjai

A visszajelzési kötelezettség - szinte senki nem tudja

Ha a meghallgatáson jött létre az egyezség, a vállalkozásnak igazolnia kell a teljesítést a BT felé. Ha ez elmarad, a fogyasztó újra bejelentheti az ügyet - mintha az egyezség soha nem született volna.

A belső szervezeti elakadás

A kutatásban visszatérő minta: az egyezség tartalma belső átadás közben elvész. A meghallgatáson jelen lévő kolléga és a tényleges végrehajtásért felelős személy nem ugyanaz - és a feladat valahol megakad. A szándék megvolt, de a teljesítés nem igazolható.

Az egyezség lezárja az ügyet - de csak ha teljesül

Az egyezség aláírásával a fogyasztó lemond a további jogorvoslatról ugyanabban az ügyben. Ez a vállalkozóknak kedvező - de csak akkor érvényes, ha a vállalkozás a visszajelzési kötelezettségét is teljesíti.

05

SD + AI megoldások

az interjúk és workshopok során felmerült megoldások

service design fejlesztési irányok

1. cégkapu UX újratervezése

A BT-megkeresések vizuális elkülönítése a rutindokumentumoktól - piros jelzéssel, SMS/e-mail-értesítővel. Nem jogszabályváltozás - csak UX.

> "Sokan tőlünk tudták meg, hogy a cégkapu nem dísznek van."
> - BÉKÉLTETŐ / 5. INTERJÚ

2. fogyasztóvédelmi audit-szolgáltatás KKV-knak

Egyszeri, díjmentes átvilágítás: egy referens megnézi a panaszkezelési folyamatot, jkv-sablonokat, ÁSZF-et. Nem oktatás - személyre szabott diagnózis. A baranyai kamara már részben csinálja.

> "Szerintem az lenne a legjobb, ha lehetne olyan kiszállás formájában átnézni a vállalkozás működését, minden bírság és egyéb nélkül."
> - NAGYVÁLLALAT / 3. INTERJÚ

3. élő fogadóóra / tanácsadói hotline

A KKV-knak konkrét helyzetekben konkrét kérdéseik vannak - és nincs hova fordulniuk gyorsan, ingyenesen, szakszerűen.

> "Olyan infóvonalat tudnék elképzelni, ahol ha valakinek kérdése merül föl és nem tudja kiolvasni a jogszabályból - oda tud fordulni."
> - KKV / 4. INTERJÚ

4. BT adminisztráció automatizálása

Iktatás, határidők, visszajelzés automatizálása. A Győr-Moson-Sopron kamara már fejleszti - Claude ökoszisztémával.

> "Meggyőződtem, hogy egy-két kolléga munkájából automatizációval sok százalékot ki tudnánk váltani."
> - KAMARA / 2. INTERJÚ

AI lehetőségek: 5 megoldási irány a fogyasztóvédelmi folyamatban

1 · FOGYASZTÓVÉDELMI TUDÁSBÁZIS-ASSZISZTENS VÁLLALKOZÓKNAK

Egy customGPT, Claude projekt vagy hasonló megoldás, amelybe a vállalkozás feltölti saját dokumentumait - ÁSZF, belső szabályzat, jkv-sablonok - és a munkatársak kérdezhetnek tőle.

2 · VÁLASZIRAT-SEGÍTŐ - NEM SABLON, HANEM SORVEZETŐ

A baranyai kamara és békéltető elnök is jelezte: a sablon-válaszirat rossz irány. Az AI-asszisztált válaszirat más - nem helyettesíti az egyedi gondolkodást, hanem strukturálja és ellenőrzi a kötelező elemeket, a határidőt, a jogorvoslati tájékoztatást.

> "Folyamatábra - mi a kötelező, milyen határidők, milyen jogszabályokban. Válaszirat checklist."
> - WORKSHOP 2., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

> "Én használom az AI-t is. Nem arra, hogy helyettem válaszoljon, de nagyon jól át tudja szervezni a szöveget."
> - NAGYVÁLLALAT / 3. INTERJÚ

3 · PANASZ-ELŐSZŰRŐ - MINDKÉT FÉLNEK

A baranyai kamara titkára megfogalmazza a legambiciózusabb elképzelést: egy AI-es kétirányú előszűrő, ami a fogyasztói kérelem benyújtása előtt megkapja az értékelést - jogos-e az ügy, és a vállalkozás az értesítés kézhezvétele után kapja meg a saját pozíciójának értékelését.

4 · ÜGYFÉLSZOLGÁLATI AI - NAGYVÁLLALATI ALKALMAZÁS KORLÁTOKKAL

A nagyvállalatok már ma is alkalmazzák az AI-t az ügyfélszolgálaton - de nagyon óvatosan. A Wizz Air és az Auchan saját rendszert épít, a MediaMarkt hívásainak 30%-át AI kezeli. A közös korlát: a jogi döntések és az egyedi értékelés emberi szinten marad.

> "A knowledge base-ünket olyanra próbáljuk alakítani, ami AI alapú segítséget is tud majd bevonni. Hogyha nagyon hosszú dokumentációt kapunk az utastól, fordítsa le, foglalja össze, gyűjtse ki a kulcspontokat."
> - NAGYVÁLLALAT / 6. INTERJÚ

> "AI-ra nem bíznám a jogszabályok értelmezését."
> - WORKSHOP 1., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

5 · BT-ADMINISZTRÁCIÓ AUTOMATIZÁLÁSA - KAMARAI OLDALON

A Győr-Moson-Sopron (Vár)Megyei kamara a legelőrehaladottabb - ezekre a tevékenységekre már kísérleteznek az automatizálással: iktatás, határidő-nyilvántartás, visszajelzési kötelezettség követése, sablonlevelek kiküldése. Az érdemi munka - meghallgatás, döntés, mediáció - emberi marad. Claude-ot használnak, fejlesztők támogatásával.

> "Meggyőződtem, hogy egy-két kolléga munkájából automatizációval sok százalékot ki tudnánk váltani. Folyamatábra van róla, Claude-ot használunk, fejlesztők támogatásával."
> - KAMARA / 2. INTERJÚ

mi bízható AI-ra - és mi marad emberi döntés?

AI-ra átadható feladatok

DOKUMENTÁCIÓ ÉS ADMINISZTRÁCIÓ

Iktatás, határidő-nyilvántartás, sablonlevelek, visszajelzési kötelezettség követése - ezek szabályalapú, ismétlődő feladatok.

TUDÁSBÁZIS ÉS TÁJÉKOZTATÁS

ÁSZF, jogszabályi referenciák, kötelező elemek ellenőrzése, panasz-előszűrés - az AI struktúrál és jelez, nem dönt.

SZÖVEGSZERVEZÉS ÉS ÖSSZEFOGLALÁS

Hosszú dokumentáció kiemelése, válaszirat strukturálása, fordítás - a végső szöveg emberi jóváhagyással kerül ki.

"Meggyőződtem, hogy egy-két kolléga munkájából automatizációval sok százalékot ki tudnánk váltani."

- KAMARA / 2. INTERJÚ

emberi döntés szükséges

JOGSZABÁLYI ÉRTELMEZÉS

A konkrét eset egyedi körülményeinek jogi mérlegelése - ki hibázott, milyen mértékben, milyen jogkövetkezmény alkalmazandó.

MEGHALLGATÁS ÉS MEDIÁCIÓ

A felek közötti párbeszéd, a mögöttes érdekek feltárása, az egyezség kialakítása - ezek emberi jelenlét és ítélőképesség nélkül nem működnek.

KIVÉTELES ÉS EGYEDI ESETEK

Ahol a szabálytól való eltérés indokolt, ahol a kontextus dönt, ahol az arányosság mérlegelése szükséges.

"AI-ra nem bíznám a jogszabályok értelmezését. Az érdemi munkát - meghallgatás, döntés - embernek kell csinálni."

- WORKSHOP 1., NAGYVÁLLALATI KÉPVISELŐ

következő lépések

- **panaszkezelési folyamatábra** - vizuális, közérthető, KKV-szinten is használható eszköz (melléklet)
- **vállalkozói fogyasztóvédelmi kisokos** - 5-10 cselekvési pont, nem 50 oldal - alap és bővített verzió
- **kamarai audit-pilot** - Baranya kamara modell alapján, skálázhatóan
- **BT adminisztráció automatizálása** - Győr-Moson-Sopron pilot folyamatban
- **vállalkozói workshop** - validálás + priorizálás a kutatás alapján feltárt fejlesztési irányokra