



JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE

TÁJÉKOZTATÓ fogyasztói tanácsadási tevékenységről

A Jász-Nagykun-Szolnok megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége évek óta szoros szakmai kapcsolatot, együttműködést tart fent a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesület Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Szervezetével (FOME). Az együttműködés célját képezi a fogyasztók színvonalas tájékoztatása, a teljeskörű tájékoztatás nyújtása a jelzett fogyasztói jogviták intézésére, a fogyasztók megfelelő oktatása, valamint a folyamatos tájékoztatás és szakmai egyeztetés a hatósági és a civil fogyasztóvédelem között.

Elérhetőségek: - Személyes megkeresés esetén: a FOME **Szolnoki Tanácsadó Irodában** Szolnok, Baross út 1. II. em. 222. szobában. Ügyfélfogadás rendje: hétfő-kedd - szerda - csütörtök naponta 8 órától 12 óráig tart az ügyfélfogadás. Telefonon elérhető a: 56/ 424-524 114. számú melléken munkaidőben. Faxon: 56/424-524 114. mellék napi 24 órában. E-mailben: szolnok@fome.hu Bővebb felvilágosítás a www.fogyasztovedok.hu weboldalon található.

Az irodában minden olyan kérdésben, probléma megoldásban állnak a fogyasztók rendelkezésre, melyben fogyasztói szerződéssel kapcsolatosan üzletben, üzleten kívül, vagy távollévők között kötött, valamint szolgáltatás igénybevétele kapcsán fogalmazódik meg, kérdés merülne fel. Számos esetben azért fordulnak az irodához az ügyfelek, mert a reklamációjuk rendezésében az üzlet nem bizonyult partnernek, esetleg sértő hangnemben viszonyultak hozzájuk, elküldték az ügyfelet anélkül, hogy problémája megoldást nyert volna és ezért tanácsra, segítségre lenne szüksége.

A Szolnoki Irodában jellemzően a következő területekről fogalmazódnak meg a kérdések: Élelmiszerbiztonság, építőanyag forgalmazás, építési szolgáltatás, közüzemi, távközlési, javító-karbantartó, vendéglátó, szállodai, utazási szolgáltatások, biztosítások, hitel és lízingszerződések, egyéb ügyek. Jótállás-szavatosság /garancia/, hibás teljesítés, tájékoztatással elkövetett megtévesztés, vásárlók könyvével kapcsolatosan úgyszintén számos esetben igényelnek tanácsadást a fogyasztók.

Tájékoztatásadás történik továbbá a vitarendezési módokról is. Az alternatív vitarendezéshez, így a Békéltető Testületi eljárás megindításához tevékeny segítséget tud nyújtani az Iroda.

A FOME Szolnoki Tanácsadó Iroda nem csak a fogyasztók számára, de a vállalkozók és vállalkozások előtt is nyitva áll, igénybevétele díjtalan módon történik.

A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége úgyszintén, működtet Fogyasztói Tanácsadó Irodát, melyben a fogyasztók és a vállalkozások számára is egyaránt széleskörű tájékoztatás adás, tanácsadás nyújtása történik.

Elérhetőségek: Személyes megkeresése esetén a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének hivatali helyiségében, a 11 sz szobában. Ügyfélfogadás rendje: hétfőtől-csütörtökig 8.⁰⁰ órától 16.⁰⁰ óráig, pénteken 8.⁰⁰

órától 14.⁰⁰ óráig. Telefonon elérhető a 06-(56) - 513-336 telefonszámon, elektronikus elérhetőség: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu. Bővebb felvilágosítás a www.nfh.hu weboldalon található.

Az irodában a felügyelőség munkatársai biztosítanak tanácsadást, tájékoztatást az őket megkereső ügyfelek számára. Jellemzően azonos problémák megoldása érdekében kérik a közreműködést, mint amilyeneket a fentiekben már ismertettünk a FOME bemutatása során.

A felügyelőség hatósági hatáskörrel rendelkezik, ezért intézkedések megtételére is lehetősége van, amennyiben jogsértés elkövetését tapasztalja, vagy jogsértés elkövetésének alapos gyanúja merül fel. A bejelentések alapján eljárást indíthat, adatokat kérhet, iratok csatolását kérheti, szemlét tart, feleket és tanúkat hallgat meg.

A hatósági eljárás eredménye és a jogkövetkezmények alkalmazása függ attól, hogy a konkrét esetben megvalósult-e vagy sem jogsértés. Enyhébb súlyú szabálytalanság esetén kötelezés alkalmazása történik. Ennek keretében a gazdálkodó szervezetnek eleget kell tennie e kötelezésben foglaltaknak, és arról a meghatározott határidőn belül tájékoztatnia kell a felügyelőséget. Súlyosabb, visszatérő, vagy a fogyasztók szélesebb körét érintő jogsértés esetén a bírság alkalmazásának van helye. A bírság összege a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvényben meghatározott szempontok alapján kerül meghatározásra.

A jellemző fogyasztói problémajelzések, reklamációk, melyek kapcsán a felügyelőség hatósági intézkedéseket tehet a következők: a minőségi kifogás bejelentéséről a kereskedő nem veszi fel a jegyzőkönyvet; egyáltalán nem törekszik a javításnak a lehetőség szerinti 15 napon belüli elvégzésére; vásárlók könyvét nem helyezi ki jól látható és könnyen hozzáférhető helyen; a vásárlók könyvében tett bejegyzést nem vizsgálja ki 30 napon belül; az elutasító álláspontját nem indokolja meg és nem nevesíti azokat a jogorvoslati fórumokat, melykehez fordulhat a fogyasztó.

Sok esetben a fogyasztó a FOME iroda tanácsára keresi meg a felügyelőséget a vitás ügyének rendezésére, amikor a hatásköri rendelkezések alapján a felügyelőségnek lehetősége van az érdemi intézkedésre.

A visszajelzések alapján a megállapítható, hogy a fogyasztók meg vannak elégedve mindkét iroda tevékenységével, segítségnyújtásával és igénylik is azt. Sok esetben fordult elő, hogy visszajelzéssel éltek, miszerint a tanácsadás, közreműködés hatására a problémájuk kedvező módon nyert rendezést.

A FOME és a felügyelőség ezért a jövőre tekintve is az együttműködés megerősítését tervezi. Különböző szakmai információk, közérdekű hírek, jogszabályi változások bekövetkeztéről, vitarendezési lehetőségekről egy, a FOME által rendszeresített és közösen működtetett faliújságon fognak tájékoztatást nyújtani az érdeklődők számára.

A faliújságot **2011. március 1-től** tervezzük működtetni.

Szolnok, 2011. február 18.

FOME
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Szervezete

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei
Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Simon László
egyesületi tag

Dr. Boieru Ildikó
felügyelőség vezető