

Panaszkezelés a webshopokban

A panaszok és minőségi kifogások kezelése

ELŐADÓ:

Dr. Ilcsik Tilla

a Fogyasztó Barát állandó ügyvéd partnere

Panasz, vagy minőségi kifogás?

A besorolás dönti el az eljárást: a webshop működésére vonatkozó kifogás: **panasz**;
a termék hibájára vonatkozó kifogás **minőségi kifogás**.

 **A vásárlónak a webshop eljárásával van gondja, vagy magával a termékkel?**

PANASZ

A webshoppal van gond

Ügyintézés, kommunikáció, teljesítés vagy tájékoztatás kifogásolása.

→ **Panasz**

A 1997. évi CLV. törvény szerint kell kezelni.

MINŐSÉGI KIFOGÁS

A termékkel van gond

Hibás, sérült, nem működik, vagy nem azt kapta, amit rendelt.

→ **Minőségi kifogás**

A 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet szabályai alkalmazandók.

 **Fontos:** a fenti két reklamációra eltérő szabályok vonatkoznak.



A panaszok kezelésének szabályai

Az **Fgytv. 2. § 28a. Pont** – a panasz fogalma.

1. Fogyasztói kifogás

A fogyasztó a vállalkozással szemben él kifogással.

2. Vállalkozás magatartása ellen

A vállalkozás vagy vállalkozás érdekében eljáró személy tevékenységét, mulasztását kifogásolja.

3. Közvetlen kapcsolat

Az értékesítéshez vagy forgalmazáshoz kapcsolódik.

4. Egyéni sérelem

Egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

 **Fontos:** a kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási igény nem fogyasztói panasz.

Panasz — webshopos példák

Ilyenkor a vásárló nem termékhibát jelez, hanem a webshop működését, kommunikációját vagy ügyintézését kifogásolja.

Teljesítés / visszatérítés

- Késve érkezett a termék
- Elállás után nem kapta vissza a pénzt
- Elégedetlen a teljesítéssel

Ügyfélszolgálat / eljárás

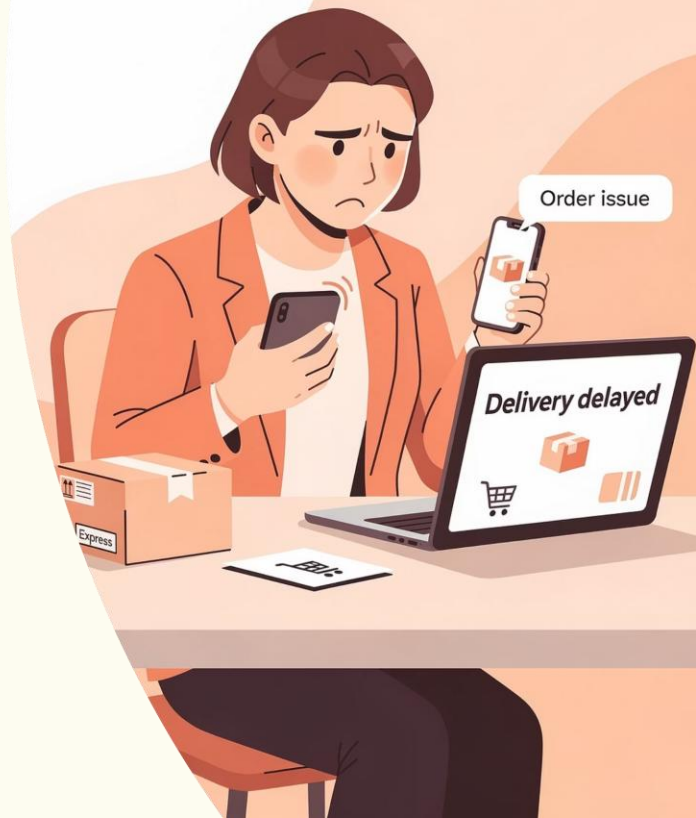
- Nincs válasz az ügyfélszolgálattól
- Hiányzik a jótállási jegy
- Rosszul kezelték a kifogást

Ár, készlet, akció

- Hibás ár szerepelt a weboldalon
- A termék már nem volt elérhető
- Az akció nem volt valós



Fontos: hibás ár, készlethiány és valótlan akció könnyen vitához és hatósági eljáráshoz vezethet.



A panasz kezelése

A szabályokat az **Fgytv. 17/A. §** tartalmazza. Először azt kell figyelembe venni, hogy a panasz szóbeli vagy írásbeli.

 **Alapelv:** a panasz formája dönti el, hogy azonnali intézkedés vagy 30 napon belüli válasz kell.

Szóbeli panasz

Személyesen, vagy telefonon érkezik.

 **Teendő:** azonnali vizsgálat és orvoslás szükséges.

Írásbeli panasz

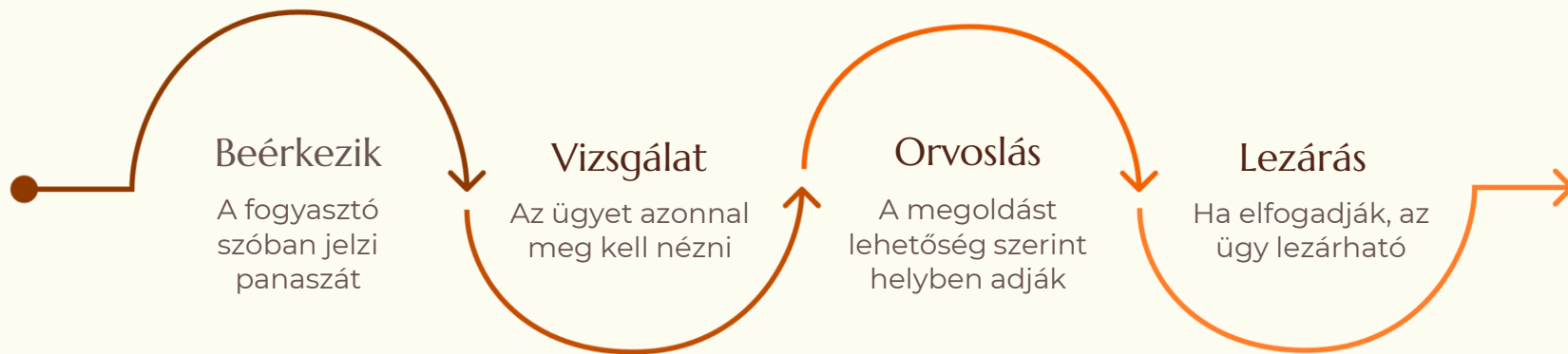
E-mail, postai levél, vásárlók könyve vagy online űrlap.

 **Teendő:** 30 napon belül érdemi választ kell adni.

Szóbeli panasz: azonnali intézkedés

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

⚠ Ha a panasz kezelhető, a vállalkozásnak azonnal lépnie kell.



Ha azonnal nem rendezhető, vagy a fogyasztó nem ért egyet, a következő lépés a **jegyzőkönyvezés**.

Ha a szóbeli panasz nem zárható le azonnal

Ilyenkor **jegyzőkönyvet kell felvenni**. Ez a panaszkezelés kötelező része.

☐ Ha nincs azonnali megoldás, a vállalkozásnak dokumentálnia kell az eljárást.

MIKOR KELL?

Jegyzőkönyv szükséges

Ha a panasz nem vizsgálható ki azonnal, vagy a fogyasztó nem ért egyet a kezeléssel.

HATÁRIDŐ

Másolat átadása

Személyesen helyben. Telefonos panasz esetén legkésőbb az érdemi válasszal együtt.

AZONOSÍTÁS

Egyedi azonosító

Telefonos panaszhoz egyedi azonosítószámot kell adni.

Az írásbeli panasz szabályai szerint kell a továbbiakban eljárni, azaz **30 napon belül meg kell válaszolni**.

Mit tartalmazzon a panaszjegyzőkönyv?

A jegyzőkönyv lényege: legyen **rekonstruálható**, mi történt, és mi a vállalkozás álláspontja.

Az Fgytv. határozza meg a kötelező elemeket.

Fogyasztó és panasz

- Név, elérhetőség
- Beadás helye, ideje, módja
- A panasz részletes leírása

Bizonyítékok és álláspont

- Csatolt iratok, bizonyítékok
- Vállalkozás álláspontja

Formai elemek

- Panaszfelvevő adatai
- Aláírások, ha szükséges
- Hely és idő
- Egyedi azonosítószám
- Tájékoztatás az adatszolgáltatás elmadarásának következményeiről

 A jegyzőkönyvnek hatósági ellenőrzésnél és jogvitában is használhatónak kell lennie.



Írásbeli panasz: 30 napon belül érdemi válasz

Formai kötöttség nincs: E-mailre e-mailben is lehet válaszolni, de a válasznak **érdemben** kell reagálnia. A panaszt és a választ meg kell őrizni.

1

Nincs külön jegyzőkönyv

E-mailes panasznál elég az írásbeli válasz.

2

30 napos határidő

A beérkezéstől számított **30 napon belül** kell válaszolni.

3

Elutasításnál indoklás

A válasznak reagálnia kell a fogyasztó minden kifogására, és indokolni kell az elutasítást



Érdemi válasz: a fogyasztó értse, miért jutott az adott álláspontra a vállalkozás.

2025. július 23-tól: fogyasztói együttműködés

Szóbeli panaszoknál a fogyasztónak is adatot kell szolgáltatnia a továbblépéshez.

Mit kell megadnia?

Jegyzőkönyvnél a fogyasztó adja meg a nevét, elérhetőségét, a panasz rövid leírását, a bizonyítékok jegyzékét, valamint személyes panasz esetén az aláírást.

Ha nem működik együtt

A vállalkozás mentesülhet az írásbeli válasz alól. Telefonos panasznál a jegyzőkönyvezés alól is mentesülhet.

Mit tegyen a webshop?

Az adatmegadás elmulasztásának következményeire kifejezetten hívja fel a fogyasztó figyelmét.

 A szóbeli panasz jegyzőkönyv minta a Fogyasztó Barát admin felületén letölthető.

3 éves iratmegőrzés

A panaszkezelés csak akkor védhető, ha az iratok utólag is **bemutathatók**.

Szóbeli panasz

A jegyzőkönyvet meg kell őrizni.

Írásbeli panasz

Az e-mailt, levelet vagy bejegyzést is meg kell őrizni.

Érdemi válasz

A panaszra adott érdemi választ is meg kell őrizni.



Határidő: minden kapcsolódó dokumentumot **3 évig** kell megőrizni.

3 év

Iratmegőrzés

Minden panaszhoz kapcsolódó dokumentumra.

30 nap

Érdemi válasz

Írásbeli panasz esetén.



**FOGYASZTÓ
BARÁT** ügyvéd

<https://ugyved.fogyasztobarat.hu/ekereskedelem/>

A panasz elutasítása

Elutasításkor az álláspontot indokolni kell, és **meg kell jelölni**, mely hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat a fogyasztó.



A jogorvoslati lehetőségeket világosan és igazolható módon kell feltüntetni.

Kötelező adatok

A fogyasztó lakóhelye szerint illetékes **fogyasztóvédelmi hatóság** és **békéltető testület** elérhetőségei.

Melyik szerv?

Vita esetén békéltető testület,
jogsértés esetén fogyasztóvédelmi hatóság.

Alávetési nyilatkozat

Meg kell mondani, tett-e a vállalkozás **általános alávetési nyilatkozatot**.

Mit kell kiemelni?

Indoklás, jogorvoslat, és a megfelelő szerv elérhetőségei.

Jogkövető gyakorlat

A válasz legyen rövid, világos, és mutassa meg a további utat.



A minőségi kifogások kezelése

Szavatossági és jótállási ügyek webáruházaknál — a **19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet** alapján.

Jegyzőkönyv

Mindig kötelező.

Haladéktalanul

Azonnal lépni kell.

8 nap

Álláspont, ha nem dönthető el
rögtön.

15 nap

Célidő a javításra.

30 nap

Legkésőbbi javítási határidő.

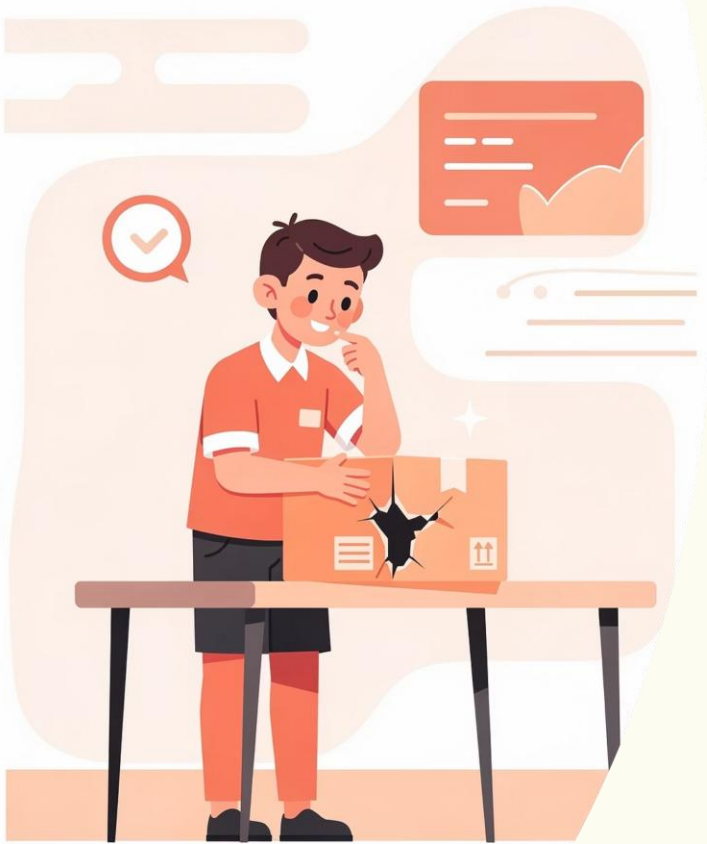


Üzenet: A reklamációt, az igényt és a vállalkozás válaszát mindig dokumentálni kell.



**FOGYASZTÓ
BARÁT** ügyvéd

<https://ugyved.fogyasztobarat.hu/ekereskedelem/>



Mikor beszélünk minőségi kifogásról?

Ha a vásárló **magát a terméket** kifogásolja. Ilyenkor szavatossági vagy jótállási igényről van szó.



Kiindulópont: Először azt kell eldönteni, hogy az ügy minőségi kifogás-e.

Tipikus helyzetek

- Hibás vagy sérült termék
- Nem működik megfelelően
- Nem a rendelt termék érkezett
- Hiányos a kiszállítás

Mit jelent jogilag?

Hiba esetén kérhető:

- Kijavítás
- Kicserélés
- Árleszállítás
- Vételár-visszatérítés



Fontos: ez nem az Fgytv. szerinti panasz, így az eljárás is más.

Az első kötelezettség: jegyzőkönyv felvétele

Minőségi kifogásnál a vállalkozás **minden esetben köteles jegyzőkönyvet felvenni és azt haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztónak megküldeni.**

Panasz esetén

Csak **a szóbeli panasz**nál, ha nem rendezhető a panasz.

Minőségi kifogás esetén

Minden esetben kötelező a jegyzőkönyv a kifogás bejelentésekor.

 **Gyakori hiba:** Sokan összekeverik a panasz 30 napos válaszadási szabályát a minőségi kifogás jegyzőkönyvezésével.



Mit tartalmazzon a jegyzőkönyv?

A cél: egyértelműen rögzítse, mit jelentett be a fogyasztó, és hogyan kezeli a vállalkozás az igényt.

Fogyasztó és termék

- Név, cím
- Termék megnevezése
- Vételár és teljesítés időpontja

Hiba és igény

- A hiba bejelentésének ideje
- Hiba leírása
- Érvényesíteni kívánt jog

Rendezés és jogorvoslat

- Az igény rendezésének módja
- Elutasítás indoka
- Békéltető testületi tájékoztatás



Fontos: Ha eltér a vállalkozás a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól, ennek indokát is meg kell adnia a jegyzőkönyvben.
A Fogyasztó Barát admin felületen letölthető minőségi kifogás felvételéről szóló jegyzőkönyv minta.



Jegyzőkönyv: másolat és megőrzés

A minőségi kifogásról felvett **jegyzőkönyv kötelezően átadandó dokumentum**, nem belső feljegyzés.

Másolat a fogyasztónak

A jegyzőkönyv másolatát **haladéktalanul, igazolható módon** át kell adni a fogyasztónak.

3 éves megőrzés

A jegyzőkönyvet **három évig meg kell őrizni**, és hatósági kérésre be kell mutatni.



Fontos: A másolat és a megőrzés együtt védi a fogyasztó későbbi igényérvényesítését.

A fogyasztó a jegyzőkönyv alapján tudja bizonyítani:

→ A kifogás ténye

→ A bejelentés időpontja

→ Az igény



A késedelmes vagy hiányos jegyzőkönyvvezés sértheti a fogyasztó jogérvényesítését.



**FOGYASZTÓ
BARÁT** ügyvéd

<https://ugyved.fogyasztobarat.hu/ekereskedelem/>

Mit jelent a „haladéktalanul” átadás?

Nem „majd pár nap múlva” és nem „30 napon belül”. A „haladéktalanul” indokolatlan késedelem nélküli intézkedést jelent; a jegyzőkönyvet nem lehet a vizsgálat végére hagyni.



Fontos: a bejelentés adatait azonnal rögzíteni kell.

☐

Mikor érkezett?

Az időpontot rögtön rögzítsd.

☐

Mi a kifogás?

A hiba és az igény már ekkor bekerül.

☐

Melyik termék?

Azonosító, ár és teljesítési időpont kell.

☐

Hogyan rendezik?

Ha ismert, a rendezés módját is be kell írni.



A „haladéktalanul” gyors, késedelem nélküli ügyintézést jelent.



**FOGYASZTÓ
BARÁT** ügyvéd

<https://ugyved.fogyasztobarat.hu/ekereskedelem/>



Mi van, ha még nem tudja a webshop, jogos-e a reklamáció?

A **jegyzőkönyvet ilyenkor is azonnal fel kell venni**. Nem a végső döntést, hanem a bejelentést és az igényt kell ebben az esetben rögzíteni.

Gyakori helyzet

A terméket meg kell vizsgálni, szervizbe kell küldeni, tisztázni kell, hogy a javítható, cserélhető-e.

8 napon belüli válasz

Ha a vállalkozás a bejelentéskor még nem tud nyilatkozni az igény teljesíthetőségéről, **8 napon belül igazolható módon kell értesítenie a fogyasztót az álláspontjáról**.



Megjegyzés: A korábbi 5 munkanap helyett 8 nap az irányadó 2026. január 1-jétől.

Mikor kell a javítószolgáltatnak értesítenie a vállalkozást?

A szerviznek több esetben **8 napon belül, igazolható módon** kell jeleznie a vállalkozás felé. Ezután a vállalkozásnak **haladéktalanul** tájékoztatnia kell a fogyasztót.

 **Fontos:** Ha a Fogyasztó a kijavítás iránti igényét közvetlenül a javítószolgáltatnál jelenti be, a javítószolgálat köteles erről a vállalkozást haladéktalanul értesíteni.

Nem javítható

Ha a termék nem javítható, a szerviz **8 napon belül** értesíti a vállalkozást.

Elhúzódó javítás

Ha a javítás **15 napnál hosszabb a javítás várható idejéről kell 8 napon belül tájékoztatnia.**

30 napos határ

Ha **30 nap alatt nem lehetséges** a javítás, arról is tájékoztatnia kell 8 napon belül a vállalkozást.

 **Megjegyzés:** Az értesítés legyen mindig igazolható.

Mi történik, ha elutasítja a webshop a minőségi kifogást?

 Az elutasításnál az indoklás és a jogorvoslati tájékoztatás kötelező.

NEM ELÉG ENNYI

 „A reklamációt nem fogadjuk el.”

Ez önmagában nem elég: kell hozzá vizsgálat és indoklás is (szakvélemény).

MIT KELL KÖZÖLNI?

✓ Kötelező elemek

- Miért nem teljesíthető az igény
- Mire alapozza a webshop
- Jogorvoslati lehetőségek: a fogyasztó a békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.



Gyakorlati üzenet: Egy későbbi békéltető testületi vagy hatósági eljárásban sokat számít, hogy dokumentáltan, határidőben és követhetően kezelte-e az ügyet a webshop.



**FOGYASZTÓ
BARÁT** *ügyvéd*

<https://ugyved.fogyasztobarat.hu/ekereskedelem/>

Mi történik, ha a vásárló nem fogadja el a választ a reklamációra? (akár panasz vagy minőségi kifogás)

Ha nincs egyezség, két út marad: **hatósági kontroll** vagy **vitarendezés**.

 .A fogyasztóvédelmi hatóság a jogszabálysértést vizsgálja; a békéltető testület a konkrét vitát próbálja meg rendezni.

HATÓSÁG

Fogyasztóvédelmi hatóság

Azt nézi, betartotta-e a webshop a fogyasztóvédelmi szabályokat.

- Panaszkezelés és határidők
- Jegyzőkönyv, tájékoztatás
- ÁSZF és weboldal

VITARENDEZÉS

Békéltető testület

A fogyasztó és a vállalkozás vitáját próbálja rendezni.

- Egyezség
- Kötelező döntés
- Ajánlás



Cyakorlati üzenet: a dokumentált, határidőben adott válasz mindkét eljárásban számít.



Békéltető testületi eljárás

Nem hatósági ellenőrzés, hanem **vitarendezési fórum**. Célja az **egyezség** a fogyasztó és a vállalkozás között.

Mikor kerülhet sor rá?

Ha nincs megállapodás elállás, visszatérítés, javítás, csere, árleszállítás vagy hibás termék ügyében.

Feltétel

Előtte a fogyasztónak meg kell próbálnia közvetlenül rendezni az ügyet a vállalkozással.

Mit kell bemutatni?

- Mi történt, és milyen iratok vannak
- Mi a webshop álláspontja
- Nyitottság ésszerű egyezsége
- Rendelési és ügyintézési dokumentumok
- Jegyzőkönyvek, szervizálláspon, fotók



✗ **Gyakorlati szabály:** A békéltető testületi megkeresést nem szabad félretenni; érdemi, bizonyítékokkal alátámasztott választ kell adni.

Békéltető testület: együttműködés és döntések

A békéltető előtt az **együttműködés kötelező**; a pusztán egyet nem értes nem elég.

Együttműködési kötelezettség

Válasziratot kell küldeni, és biztosítani kell az egyezsége feljogosított személy részvételét a meghallgatáson.

Ha nincs együttműködés

A testület értesítheti a fogyasztóvédelmi hatóságot, amely **bírságot** is kiszabhat.

 **Fontos:** a válaszirat megküldés és a részvétel elmulasztása eljárási következményekkel járhat.

Egyezés

Javítás, csere, részleges visszatérítés vagy más megoldás.

Kötelezés

Ha van alávetés, vagy alávetés nélkül is ha az igény legfeljebb **250.000 Ft.**

Ajánlás

Ha a kérelem megalapozott, de nincs helye kötelezésnek.

Elutasítás / megszüntetés

Ha az igény nem megalapozott, vagy hiányoznak a feltételek.

Összefoglaló

A webshopos panaszkezelésnél mindig dönteni kell: **milyen ügy, mi a határidő, és mit kell rögzíteni.**



Fontos: az eljárásrend és az iratok megőrzése a fő védelem hatósági és békéltető eljárásban.



Határidő: írásbeli panasznál 30 nap, minőségi kifogásnál jegyzőkönyv és 8 napon belüli tájékoztatás kell.

Eljárási kötelezettség

A panaszt be kell sorolni, majd a megfelelő ágon kell kezelni.

Védelmi dokumentumok

Jegyzőkönyv, válasz, indoklás, jogorvoslati tájékoztató.

Szóbeli panasz

Azonnali vizsgálat és orvoslás. Ha nem megy, jegyzőkönyv.

Minőségi kifogás

Jegyzőkönyv azonnal, tájékoztatás **8 napon belül**.

Írásbeli panasz

Érdemi válasz **30 napon belül**.

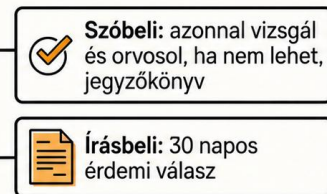
Meg nem egyezés

Békéltető testület vagy fogyasztóvédelmi hatóság.

FOLYAMAT LÉPÉSEI

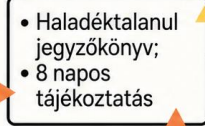


PANASZ KEZELÉS



PANASZ KEZELÉS

KIFOGÁS KEZELÉS



Köszönöm a figyelmet!

Dr. Ilcsik Tilla



E-mail ugyved@drilcsiktilla.hu

Web <https://drilcsiktilla.hu> , <https://ugyved.fogyasztobarat.hu/ekereskedelem/>

✓ A jegyzőkönyv sablonok a Fogyasztó Barát admin felületéről tölthetők le.