



NEMZETI FEJLESZTÉSI
MINISZTERIUM



Fogyasztóbarát
Vállalkozás



Consumer
Friendly Trader

**„Fogyasztóbarát Vállalkozás”
Tanúsítási Rendszer
Működési Szabályzata**



Tartalomjegyzék

I. A „FOGYASZTÓBARÁT VÁLLALKOZÁS” TANÚSÍTÁSI RENDSZER CÉLJA ÉS ALAPVETŐ TARTALMA	4
II. A VÉDJEGY HASZNÁLATTAL JÁRÓ ELŐNYÖK.....	6
2.1. WEBOLDAL INGYENES FELÜLVIZSGÁLATA A VÁLTOZTATÁSOK FOGYASZTÓVÉDELMI ELŐÍRÁSOKNAK VALÓ MEGFELELŐSÉGÉT ILLETŐEN	6
2.2. A HONLAPON VALÓ MEGJELENÉS.....	6
III. A „FOGYASZTÓBARÁT VÁLLALKOZÁS” TANÚSÍTÁS ELNYERÉSÉNEK FELTÉTELRENDSZERE – TANÚSÍTÁSI KÖVETELMÉNYEK.....	7
IV. A MEGPÁLYÁZHATÓ FŐ TÉMAKÖRÖK	9
4.1. FOGYASZTÓBARÁT ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	9
4.2. FOGYASZTÓI TUDATOSSÁGOT ÖSZTÖNZŐ TÁJÉKOZTATÓ RENDSZER.....	9
4.3. HAZAI ELKÖTELEZETTSÉGŰ VÁLLALKOZÁS.....	10
4.4. A KIEMELT FIGYELMET IGÉNYLŐ FOGYASZTÓK VÉDELMÉT ÉS SEGÍTÉSÉT SZOLGÁLÓ RENDSZER	10
4.5. FENNTARTHATÓ FOGYASZTÁS, EGÉSZSÉGTUDATOS FOGYASZTÁS, TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS ..	11
4.6. A BIZTONSÁGOS TERMÉKEK FORGALMAZÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK.....	12
4.7. KIEMELT ÜGYFÉLKEZELÉS SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS TERÜLETÉN	12
4.8. „CONSUMER FRIENDLY TRADER”.....	13
4.9. TOVÁBBI TÉMAKÖRÖK:	14
V. A TANÚSÍTÁSI ELJÁRÁS FOLYAMATA.....	16
5.1. A PÁLYÁZAT KIÍRÁSA, ÉS A TANÚSÍTÁSI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE	16
5.2. A PÁLYÁZAT BENYÚJTÁSA.....	17
5.3. A PÁLYÁZATOK ELBÍRÁLÁSÁNAK FOLYAMATA	17
5.4. A PÁLYÁZATI DOKUMENTÁCIÓ ÉRTÉKELÉSE	18
5.5. HELYSZÍNI ELLENŐRZÉS	18
5.6. JOGERŐS ELMARASZTALÓ HATÁROZATOK ELLENŐRZÉSE	19
5.7. DÖNTÉS	19
5.8. JOGORVOSLAT	19
5.9. A TANÚSÍTVÁNY KIADÁSA, A VÉDJEGYHASZNÁLATI JOG ENGEDÉLYEZÉSE.....	20
5.10. A VÉDJEGYHASZNÁLATI JOG VISSZAVONÁSA	20
5.11. A VÉDJEGYHASZNÁLAT SZABÁLYAI	20
5.11.1. A védjegyhasználat szabályai, valamint a védjegyhasználati jog időtartama	20
5.11.2. A védjegyhasználati jog megszűnése	20



5.11.3. A védjegyhasználati jog megsértése, jogosulatlan védjegyhasználat	21
5.11.4. A védjegyhasználat ellenőrzése	21
VI. FÜGGETLENSÉGI ÉS TITOKTARTÁSI POLITIKA.....	22

I. A „Fogyasztóbarát Vállalkozás” Tanúsítási Rendszer célja és alapvető tartalma

Magyarország fogyasztóvédelmi politikájával szembeni elvárásként fogalmazódik meg, hogy a hatósági jogalkalmazás tekintetében a jogkövető magatartást preventív és alternatív eszközökkel is elő kell mozdítani. A feladat megvalósítása érdekében jött létre a „Fogyasztóbarát Vállalkozás” Tanúsítási Rendszer, illetve került meghatározásra a megkülönböztető jelölés elnyerésére vonatkozó részletes pályázati keret.

A fogyasztóvédelem állami szereplőitől a fogyasztók elvárják nem csupán a jogszabályi rendelkezéseket megsértőkkel szembeni hatékony és következetes fellépést, hanem abban is segítséget várnak, hogy a jogsértők mellett azokra a vállalkozásokra is felhívják a figyelmet, amelyek tevékenységüket a hatályos előírásoknak megfelelően végzik, és amelyek – egyéb, fogyasztóvédelmi szempontból fontosnak ítélt kritériumok alapján – méltóak a fogyasztók bizalmára.

A „Fogyasztóbarát Vállalkozás” Tanúsítási Rendszer célja, hogy

- a vállalkozások közül kiemelje és a fogyasztók figyelmébe ajánlja a jogkövető magatartáson túli eszközökkel a fogyasztók bizalmát és elégedettségét növelő és fenntartó cégeket,
- a megfogalmazott kritériumok nyilvánosságra hozatalán és az eredmények kihirdetésén keresztül növelje a fogyasztói tudatosságot és a fogyasztói kultúrát, valamint
- ösztönözze a vállalkozásokat a fogyasztók bizalmát és elégedettségét fokozó tevékenység végzésére, innovatív ötletek és megoldások kidolgozására, a fogyasztói kultúra és tájékozottság növelésére.

A „Fogyasztóbarát Vállalkozás” Minősítés feltételei között csupán az egyik és önmagában nem elégséges elem a jogszabályi kötelezettségek maradéktalan betartása, az embléma elnyeréséhez olyan többletelem igazolására van szükség, amely alkalmas arra, hogy az adott vállalkozást kiemelje az egyébként tisztességes cégek közül is.

A Fogyasztóbarát Vállalkozás Védjegy pályázati feltételei a Magyarország V. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2018-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről szóló 2011/2015. (XII. 29.) Korm. határozat 1.10. pontjában foglaltaknak megfelelően megújultak, melynek keretében a védjegy 2017-től szélesebb vállalkozói körben pályázhatóvá válik, a benyújtás feltételei egyszerűsödnek, a vállalkozások számára plusz előnyöket kínál a továbbiakban.



2017.01.01-től a Fogyasztóbarát Vállalkozás Tanúsítási Rendszer pályázati kiírója, a védjegykezelési jogosultja, a tanúsítvány kiadója a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (továbbiakban: NFM).



II. A Védjegy használattal járó előnyök

2.1. Weboldal ingyenes felülvizsgálata a változtatások fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfeleléséről

A védjeggyel már rendelkező vállalkozás kérheti, hogy honlapját fogyasztóvédelmi szempontból vizsgálják felül. A felülvizsgálat kérése érdekében az adott vállalkozás jelzi a fogyasztovedelem@nfm.gov.hu elektronikus címen az ez iránti kérelmét.

A fogyasztóvédelmi szakemberek a kérdéssel érintett résznél megvizsgálják a honlapon közzétett tartalmat, változást, és egyeztetik, hogy az megfelel-e a hatályos jogszabályoknak. Ha valamilyen szabálytalanságot találnak, azt jelzik a vállalkozás felé, marasztaló határozat nélkül.

2.2. A honlapon való megjelenés

A pályázat kiírója lehetőséget biztosít a védjegyet elnyerő vállalkozások számára, hogy azok röviden bemutatkozhatnak az általa fenntartott különböző elektronikus felületeken. Így különösen a pályázat kiírójának honlapján. Az így biztosított megjelenési felületek marketing és reklámtöbblet értéket jelentenek a vállalkozások számára.

III. A „Fogyasztóbarát Vállalkozás” Tanúsítás elnyerésének feltételrendszere – tanúsítási követelmények

A minősítés odaítélése pályázati rendszerben működik, a sikeresnek minősített vállalkozás jogosultságot szerez a „Fogyasztóbarát Vállalkozás” védjegy viselésére. A pályázat benyújtása nem jár díjfizetési kötelezettséggel.

A pályázatban részt vehet valamennyi magyarországi székhellyel rendelkező kiskereskedelmi, illetve szolgáltatást végző vállalkozás, amely megfelel a pályázati feltételeknek, és ezeket a pályázati dokumentációban igazolta.

A megfogalmazott célok alapján a minősítés odaítélésének **minimumfeltétele, a tanúsítás alapvető követelménye** a pályázati dokumentáció hiánytalan benyújtása.

A pályázatban nem vehet részt,

- akivel szemben a pályázat benyújtását megelőző egy évben a fogyasztóvédelmi hatóság jogerős elmarasztaló határozatot hozott, melyben jogszabály nem engedi a bírságtól való eltekintést, így különösen, ha:
 - o a jogsértés emberi életet, testi épséget vagy egészséget sért vagy veszélyeztet,
 - o a bírság kiszabásának alapjául szolgáló tényállás megvalósulásával környezetkárosodás következett be,
 - o a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek védelmét célzó jogszabályi rendelkezés megsértésére került sor, vagy
 - o a jogsértésre a személyeknek koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó személlyel szemben került sor,
 - o illetve az a vállalkozás, mely megsértette a békéltető testületi eljárásban előírt együttműködési kötelezettségét.
- akinek a pályázat benyújtásának idején köztartozása van; aki végelszámolás alatt áll, vagy vonatkozásában csődeljárás elrendeléséről szóló bírósági végzést közzétettek, vagy az ellene indított felszámolási eljárást jogerősen elrendelték;
- aki tevékenységét felfüggesztette vagy akinek tevékenységét felfüggesztették;
- aki gazdasági, illetve szakmai tevékenységével kapcsolatban jogerős bírósági ítéletben megállapított bűncselekményt követett el, amíg a büntetett előlethez fűződő hátrányok alól nem mentesült; vagy akinek tevékenységét a jogi személlyel szemben alkalmazható büntetőjogi intézkedésekről szóló 2001. évi CIV. törvény 5. §-a (2) bekezdés b), vagy g) pontja alapján a bíróság jogerős ítéletében korlátozta, az eltiltás ideje alatt, vagy ha az ajánlattevő tevékenységét más bíróság hasonló okból és módon jogerősen korlátozta;
- aki egy évnél régebben lejárt adó, vámfizetési vagy társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettségének nem tett eleget, kivéve, ha megfizetésére halasztást kapott;

- aki az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 50. § (1) bekezdés a) pontja szerinti rendezett munkaügyi kapcsolatok követelményeinek megsértésével, illetve
- aki a munkaviszony létesítésével összefüggő bejelentési kötelezettség elmulasztásával összefüggésben két évnél nem régebben jogerőre emelkedett közigazgatási, vagy annak felülvizsgálata esetén bírósági határozatban megállapított és munkaügyi bírsággal vagy az adózás rendjéről szóló törvény szerinti mulasztási bírsággal sújtott jogszabálysértést követett el, vagy
 - o külföldi Magyarországon engedélyhez kötött foglalkoztatása esetén az engedély megkérésére vonatkozó munkáltatói kötelezettség elmulasztásával összefüggésben két évnél nem régebben jogerőre emelkedett közigazgatási vagy annak felülvizsgálata esetén bírósági határozatban megállapított és a központi költségvetésbe történő befizetésre kötelezéssel, vagy a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló törvény szerinti közrendvédelmi bírsággal sújtott jogszabálysértést követett el;
 - o a büntető törvénykönyv szerinti bünszervezetben részvétel - ideértve bűncselekmény bünszervezetben történő elkövetését is -, vesztegetés, vesztegetés elfogadása, vesztegetés nemzetközi kapcsolatokban, hűtlen kezelés, hanyag kezelés, költségvetési csalás, illetve pénzmosás bűncselekményt vagy személyes joga szerinti hasonló bűncselekményt követett el, feltéve, hogy a bűncselekmény elkövetése jogerős bírósági ítéletben megállapítást nyert, amíg a büntetett előlélethez fűződő hátrányok alól nem mentesült;
- aki korábbi közbeszerzési eljárás eredményeként 2010. szeptember 15-ét követően kötött szerződésével kapcsolatban az alvállalkozója felé fennálló (vég- vagy részszámlából fakadó) két éven belül született jogerős és végrehajtható közigazgatási, vagy bírósági határozatban megállapított fizetési kötelezettsége 10%-ot meghaladó részét, az ilyen határozatban megállapított fizetési határidőn belül nem teljesítette, annak ellenére, hogy az ajánlatkérőként szerződést kötő fél a részére határidőben fizetett;
- aki az adott eljárásban előírt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése során olyan hamis adatot szolgáltat, vagy hamis nyilatkozatot tesz, amely a verseny tisztaságát veszélyezteti.

A pályázat benyújtója köteles a fogyasztóvédelmi hatóság által hozott, egy éven belül jogerőre emelkedett elmarasztaló határozat iktatószámát, illetve köztartozásáról kiállított igazolást bemutatni, amely alapján a bíráló bizottság mérlegelési jogkörében dönthet, hogy a pályázatból kizáró oknak minősíti-e.



IV. A megpályázható fő témakörök

4.1. Fogyasztóbarát ügyfélszolgálat

A pályázó olyan ügyfélszolgálati rendszert működtet, amely alkalmas a fogyasztói reklamációk gyors, hatékony és jogszerű elintézésére. A pályázatban be kell mutatni:

- a vállalkozás panaszkezelési szabályzatát, ennek hiányában a rendszer működésének leírását,
- a jogszabályban rögzített kötelezettségekhez képest azt, hogy milyen határidőket vállal a vállalkozás a panaszok intézésére,
- azt, hogy milyen többlétszolgáltatásokat nyújt a vállalkozás a jogszabályi előírások teljesítésén túl (pl. cseretermék biztosítása, önként vállalt határidő túllépés esetén kompenzáció, stb.),
- a reklamációkezelés során alkalmazott alternatív megoldások alkalmazásának feltételeit (természetesen a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban álló opciók jöhetnek csak szóba),
- a reklamációk intézésével kapcsolatos adminisztrációból következő eredményeket (a panaszok helyszíni, illetve határidő előtti elintézésének arányát, amennyiben ilyenről rendelkezik, a vevőelégedettségi felmérés eredményeit),
- esetleges pozitív fogyasztói visszajelzéseket.

4.2. Fogyasztói tudatosságot ösztönző tájékoztató rendszer

A pályázó kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy a termékek értékesítésével, illetve a szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos valamennyi információ a lehető leghatékonyabb és legegyszerűbb módon eljusson a fogyasztókhoz. A pályázó mindemellett figyelmet fordít arra is, hogy a fogyasztói jogokról szóló tájékoztatáshoz a vásárló, illetve a szolgáltatás igénybe vevője a helyszínen hozzájuthasson. A rendszer igazolásához a pályázatban be kell mutatni:

- a vállalkozás által működtetett vevőtájékoztatói rendszert, kiemelve a jogszabályi kötelezettségen túlmutató elemeket (pl. alternatív árfeltüntetési megoldások, visszaellenőrzési lehetőség, könnyen hozzáférhető tájékoztatók, használati és kezelési útmutatók, stb.),
- a fogyasztói jogokról, reklamációs és jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztató rendszer elemeit (plakátok, szórólapok, személyes tanácsadás akár külső szakértőkkel, stb.),

- esetleges további, a tudatos vásárlásra, az egészséges életmódra vonatkozó, az egyes termékek gyártói által rendelkezésre bocsátott marketinganyagokat magában nem foglaló tájékoztató megoldásait.

A termékekről és szolgáltatásokról, valamint a fogyasztói jogokról szóló tájékoztatás megléte konjunktív feltételei a sikeres pályázatnak.

4.3. Hazai elkötelezettségű vállalkozás

A fogyasztóvédelmi hatóság által korábban lebonyolított Fogyasztóvédelmi Konzultáció eredményei és a piaci tapasztalatok is azt igazolják, hogy a fogyasztók egyre nagyobb számban keresik az elsősorban hazai előállítású termékeket, az ilyen áruk felé való orientálódás akadálya ugyanakkor sok esetben a hozzáférhetőség hiánya. A sikeres pályázó mindehhez képest az átlagostól nagyobb arányban forgalmaz magyar termékeket, előnyben részesíti a hazai termelőket és beszállítókat, áru kínálatában pedig elsősorban az ár-érték arányban is elérhető, minőségi termékeket helyezi előtérbe. A minősítés elnyerése érdekében a pályázó bemutatja:

- az áru kínálatában szereplő termékek származási helyének arányát a teljes kínálatához képest,
- beszállítóinak arányát a tekintetben, hogy a késztermékek, illetve a helyben előállított termékek vonatkozásában milyen arányban veszi igénybe a hazai termelők és beszállítók szolgáltatásait,
- az áru kínálatban szereplő termékekkel kapcsolatos minőségi paramétereket,
- a termékek széles körben való hozzáférhetőségét lehetővé tevő áralkalmazási gyakorlatát.

4.4. A kiemelt figyelmet igénylő fogyasztók védelmét és segítségét szolgáló rendszer

A fogyasztók teljes köréhez képest számos olyan réteg érdemel kiemelt odafigyelést, amelyek tagjai életkori, egészségi vagy fizikai korlátozottságuk okán nehezebben igazodnak el a vásárlási, szerződéskötési és egyéb folyamatokban. Bizonyos jogszabályi rendelkezések betartása is eredményezhet olyan többletelemeket, amelyek kiemelik az adott vállalkozást a piaci környezetükből. Mindezen célok mentén a pályázó bemutatja:

- a nehezebben tájékozódó, főként idős emberek információhoz való jutását elősegítő rendszereit (személyes útbaigazítás, nehezen olvasható felületek láthatóságát elősegítő eszközök rendszerbe állítása, stb.),

- a fiatalkorúak kiszolgálásának korlátaira vonatkozó előírások betartását elősegítő rendszereket, illetve a tilalom mögötti okokat és érdekeket a fiatalok által is befogadható módon közlő tájékoztató anyagait,
- a mozgáskorlátozottak közlekedését, az árukhoz és a szolgáltatásokhoz való hozzájutását elősegítő, – az akadálymentesítés minimumfeltételein túlmutató – megoldásait.

4.5. Fenntartható fogyasztás, egészségtudatos fogyasztás, társadalmi felelősségvállalás

A fenntartható fogyasztás lényege – leegyszerűsített definíció szerint –, hogy az emberek úgy tervezhessék meg fogyasztásukat, hogy az a lehető legkevésbé jelentsen káros hatást a jövőbeli generációk számára, illetve a legminimálisabb környezeti ártalommal járjon. Az e szerinti felfogás szerint élő fogyasztóknak ugyanakkor szükségük van arra, hogy hozzájuthassanak olyan termékekhez, illetve olyan közegben vásárolhassanak, amelyek megfelelnek a minimális ártalom követelményeinek. Az ebben a körben pályázó vállalkozás bemutatja:

- a fenntartható fogyasztás fogalmi körébe tartozó megoldásait, legyen szó az árukészlet összetételében szereplő termékek e tekintetben releváns arányairól, a szállítási és forgalmazási folyamatokban alkalmazott, a környezeti terhelés csökkentését célzó eszközökről és folyamatokról, stb.

Az egészségtudatos magatartás az egyén szemléletének, viselkedésének, tevékenységének összessége annak érdekében, hogy minél tovább és minél egészségesebb maradjon. Az ebben a körben pályázó vállalkozás bemutatja:

- az egészségtudatos fogyasztás érdekében tett lépéseit, megoldásait, árukészlet összetételében szereplő termékek e tekintetben releváns arányait, az egészségtudatosságra ösztönző eszközeit, módszereit, stb.

A társadalmi felelősségvállalás követelményeinek megfelelően működő vállalkozás pályázatában – akár a fenntartható folyamatokhoz kapcsolódva, akár attól függetlenül – bemutatja, hogy:

- milyen folyamatokat alkalmaz annak érdekében, hogy a széles értelemben vett fogyasztók, a társadalom különböző rétegei, az üzletfelek, beszállítók, illetve az alkalmazottak érdekei minél magasabb szinten képviselve legyenek.

Az e körben benyújtott pályázatok saját kezdeményezésekről és megoldásokról kell, hogy szóljanak, és nem kapcsolódhatnak a forgalmazott termékek gyártóinak CSR- vagy marketingtevékenységének elemeihez.

4.6. A biztonságos termékek forgalmazásához kapcsolódó szolgáltatások

Kiemelkedően fontos fogyasztóvédelmi szakterületen a termékbiztonság. A pályázó az általános termékbiztonsággal kapcsolatos előírások betartásán túl további előnyöket biztosít a fogyasztók számára a termékkiválasztás és a termék forgalmazásához köthető szolgáltatások tekintetében pl.:

- műszaki termékek esetében biztosítja a vásárlás helyszínén való kipróbálás lehetőségét,
- a termék megvásárlása előtt biztosítja a használati-kezelési útmutató, szervizelési információk megismerését,
- biztosítja a termékek teljesítmény/áram felvételi adatainak megismerési lehetőségét,
- a termék hosszú élettartama érdekében felhasználási útmutatót biztosít olyan esetekben is, amikor ezt jogszabály nem teszi kötelezővé
- a termékbiztonsági szempontból nem megfelelő, letiltott termékek köréről felvilágosítja a vásárlókat,
- a termékek üzembehelyezéséhez segítséget nyújt, a szakembert nem igénylő esetekben is.

4.7. Kiemelt ügyfélkezelés szavatosság, jótállás területén

A pályázó a jogi kötelezettségein túl üzletpolitikai okokból előnyöket biztosít a fogyasztók számára a szavatosság, jótállás területén. E többletjogok körét a fogyasztók számára előzetes tájékoztatással is megismerteti, hogy a vásárló választási lehetőségét, érdemi döntésére kihatással bíró többletinformációkkal kiszélesítse. Ennek keretében például:

- vállalja, hogy a szavatosság teljes, két éves időszakában viseli a bizonyítási terhet,
- szerződéses jótállást vállal jótállásra nem kötelezett termékek esetében, a szerződéses jótállás feltételeit teljes körűen megismerhetővé teszi a vásárló számára még a fizetést megelőzően,
- vállalja, hogy javítás helyett azonnal cserét, vagy annak lehetetlensége esetén pénzvisszafizetést biztosít,

- a 3 munkanapon belüli cserekötelezettséget nem csak a kötelező jótállás alá eső termékek esetén teljesíti, hanem akár szavatossági időszakban is, bármely termék esetében,
- szolgáltatás esetén alapos minőségi kifogásnál a vállalkozás a fogyasztót ért járulékos károk megítélése, a kár rendezése tekintetében – amennyiben a fogyasztó vitarendezés érdekében békéltető testülethez fordul – aláveti magát a békéltető testület döntésének,
- a fogyasztók számára személyes, bolti vásárlás esetén előzetesen megismerhetővé teszi a vásárló szavatossági jogait, tájékoztató táblával, szórólappal,
- a jogszabályokban foglalt kötelezettségeken felül saját minőséggaranciát, vevőelégedettség rendszerét működtet, melyben többletjogokat biztosít.

4.8. „Consumer Friendly Trader”

Az angol nyelvű tanúsítvány célja: Az angol nyelvű fogyasztóbarát vállalkozás tanúsítvány a határon átnyúló tevékenységet is folytató (azaz a magyar fogyasztók mellett európai uniós fogyasztókat is megcélzó) vállalkozásokra terjed ki.

Az angol nyelvű tanúsítványra olyan magyarországi székhelyű vállalkozások pályázhatnak, amelyek a magyar nyelvű Fogyasztóbarát Vállalkozás Védjegy használatot már elnyerték, és nemcsak magyar, hanem Magyarországon kívül az Európai Unió másik tagállamában, illetve Izlandon vagy Norvégiában lakóhellyel rendelkező (ezen alfejezetben, a továbbiakban: külföldi) fogyasztók felé is rendszeresen nyújtják a szolgáltatásaikat, illetve amelyek forgalmának érzékelhető részét teszi ki a külföldi fogyasztók felé történő kereskedelmi tevékenység. Ilyenek lehetnek többek között a gyógyfürdők, hotelek. A tanúsítvány elsődleges célja a külföldi vásárlók bizalmának erősítése.

A pályázat benyújtásának feltétele ebben a témakörben az is, hogy a pályázat összefoglaló anyagát, valamint a fogyasztók részére való bemutatkozó egy oldalas tájékoztatójukat angol nyelven is eljuttassák a pályázat kezelője részére.

Az ebben a körben pályázó vállalkozás az alábbiak teljes körű teljesítését vállalja az európai uniós tagállami, izlandi és norvég fogyasztói központokat tömörítő Európai Fogyasztói Központok Hálózatával (ECC-Net) való együttműködés vonatkozásában:

- A pályázó kétséget kizáróan igazolja (például csatolt idegen nyelvű tájékoztató anyaggal, erről készült fényképpel vagy egyéb hasonló módon) hogy a szolgáltatásait, illetve forgalmának érzékelhető részét teszi ki a külföldi fogyasztók felé történő kereskedelmi tevékenység. Az "érezhető arány" teljesülését a Bíráló Bizottság jogosult eldönteni, illetve, annak igazolására egyéb igazolásokat és adatokat is bekérhet a pályázótól.

- A panasz elutasítását tartalmazó válaszlevelében a vállalkozás tájékoztatja a külföldi fogyasztót, hogy a külföldi fogyasztó a határon átnyúló panaszával a lakóhelye szerinti országban működő Európai Fogyasztói Központhoz fordulhat, és felhívja a külföldi fogyasztó figyelmét, hogy a lakóhelye szerinti országban működő Európai Fogyasztói Központ (EFK) elérhetőségeit megtalálja az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (European Consumer Centres' Network) európai uniós honlapján, a http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm oldalon. Továbbá a panasz elutasítását tartalmazó válaszlevelet másolatban megküldi a magyarországi EFK info@magyarefk.hu e-mail címére is.
- Amennyiben a magyarországi EFK-tól e-mail útján vagy levélben megkeresést kap, amelynek tárgya a vállalkozás kereskedelmi gyakorlatával összefüggő, külföldi fogyasztó által benyújtott határon átnyúló fogyasztói panasszal kapcsolatos, akkor az e-mail megérkezésétől, illetve a postai levél kézhezvételétől számított, legkésőbb 15 napon belül megküldi a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott, részletes álláspontját tartalmazó válaszát a magyar EFK részére.
- A honlapján közzétett általános szerződési feltételek (ÁSZF) és a kereskedelmi tevékenysége végzésének helyén kihelyezett fogyasztói tájékoztatók valamennyi nyelvi verziójában tájékoztatja a külföldi fogyasztókat, hogy amennyiben elutasít egy külföldi fogyasztó által benyújtott panaszt, a külföldi fogyasztó a határon átnyúló panaszával a lakóhelye szerinti országban működő Európai Fogyasztói Központhoz fordulhat, és felhívja a külföldi fogyasztó figyelmét, hogy a lakóhelye szerinti országban működő Európai Fogyasztói Központ elérhetőségeit megtalálja az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (European Consumer Centres' Network) európai uniós honlapján, a http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm oldalon.
- A fogyasztók részére elérhető módon folyamatosan hozzáférhetővé teszi a magyar EFK tájékoztató kiadványait, amennyiben ilyen kiadványokat a magyar EFK készít.

A pályázó az angol nyelvű tanúsítvány elnyeréséről szóló döntésről kapott hivatalos értesítést követő 15 napon belül felveszi a kapcsolatot a magyar EFK-val a vállalásoknak való tartalmi megfelelés érdekében. Az angol nyelvű tanúsítványt elnyert vállalkozás köteles a magyar EFK-val együttműködni a vállalások haladéktalan teljesítése érdekében. Az ÁSZF és a tájékoztatók idegen nyelven történő kiegészítése a pályázó feladata, a magyar EFK magyar nyelvű változatot és az ECC-Net tagszervezeteinek elérhetőségét bocsátja a pályázó rendelkezésére.

4.9 További témakörök:

Pályázni nem csak már hosszabb ideje működtetett gyakorlat bemutatásával lehet, hanem a pályázatban való sikeres részvétel érdekében bevezetni kívánt új elképzelésekkel is, ez esetben azonban a pályázó vállalja az elbírálás idejére már folyamatba helyezett rendszerek működésének kiemelt és többszöri hatósági kontrollját.



A felsorolt pályázati lehetőségek nem jelentenek kizárólagosságot, a vállalkozások egyéb olyan innovatív megoldásokat, folyamatokat és eredményeket is bemutathatnak, amelyekről úgy vélik, megfelelnek a fogyasztóbarát jelző használatára vonatkozó általános kritériumoknak, azaz az alapvető, a fogyasztói elégedettséget, tudatosságot és/vagy kultúrát növelő célkitűzéseknek.



V. A tanúsítási eljárás folyamata

5.1 A pályázat kiírása, és a Tanúsítási rendszer működtetése

A „Fogyasztóbarát Vállalkozás” Tanúsító Testület (a továbbiakban: Testület) felelős a tanúsítási rendszer működtetéséért, a pályázatok meghirdetéséért és az ellenőrzések koordinálásáért. A Testület feladata

- a pályázat részletes feltételeinek kidolgozása,
- a „Fogyasztóbarát Vállalkozás” Tanúsítási Rendszer Szabályzatának megalkotása, szükség szerinti módosítása,
- a projektfelelős kinevezése,
- a Bíráló Bizottság tagjainak kijelölése,
- a pályázat meghirdetésével és a rendszer működtetésével összefüggő kommunikációs és tájékoztatási feladatok irányítása,
- a Tanúsítvány átadását célzó rendezvények koordinálása és megszervezése.

A Testület elnöke:

- A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkára

A Testület tagjai:

- az NFM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság (továbbiakban: NFM FOHÁT) Fogyasztóvédelmi Stratégiai Főosztály vezetője
- az NFM Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztályának vezetője
- az NFM Fogyasztóvédelmi Piacfelügyeleti Főosztály vezetője
- az Európai Fogyasztói Központ vezetője

A **projektfelelős** a Pályázat Kiíró szervezetének kijelölt kormánytisztviselője. A projektfelelőst a Testület elnöke nevezi ki.

A projektfelelős feladata:

- a pályázat adminisztratív kereteinek biztosítása,
- a pályázatok befogadása,
- a pályázatok felterjesztése a Bíráló Bizottsághoz,
- a pályázó értesítése.

A pályázatok elbírálása, illetve a tanúsítványok odaítélése a **Bíráló Bizottság** (a továbbiakban: Bizottság) feladata a Szabályzatban meghatározott eljárási szabályok és kritériumok alapján.



A Bizottság tagjai:

- az NFM FOHÁT titkárságvezetője,
- az NFM Fogyasztóvédelmi Stratégiai Főosztályának vezetője, vagy az általa delegált kormánytisztviselője;
- az NFM Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztályának főosztályvezetője vagy az általa delegált kormánytisztviselője;
- az NFM Fogyasztóvédelmi Piacfelügyeleti Főosztály főosztályvezetője vagy az általa delegált kormánytisztviselője;
- az Európai Fogyasztói Központ vezetője vagy az általa delegált kormánytisztviselője (angol nyelvű tanúsítvány pályázati elbírálása esetén).

5.2 A pályázat benyújtása

A pályázat benyújtására a pályázat meghirdetésétől **folyamatosan** lehetőség van.

A pályázat benyújtásához mellékelni kell:

- a pályázó cég bemutatását, illetve a jogszabályoknak megfelelő működést igazoló dokumentumokat (működési, szakhatósági engedélyek, stb.),
- a tanúsítás minimumfeltételeinek való megfelelést igazoló – és a vállalkozás számára rendelkezésre álló – igazolásokat,
- a pályázat tartalmát és részletes leírását, illetve annak bemutatását, hogy a pályázat alapjául szolgáló tevékenység hogyan elégíti ki a pályázat céljainak való megfelelést,
- egy oldalas, a pályázati anyagot összefoglaló bemutatkozó anyagot, angol nyelvű védjegy pályázat esetén angol nyelven is,
- a pályázati kiírás mellékletében szereplő nyilatkozatot,
- köztartozásmentes nyilatkozatot.

A pályázat benyújtása kizárólag **elektronikus formában** történhet. Az elektronikus alapon történő pályázatot a fogyasztovedelem@nfm.gov.hu e-mail címre kell megküldeni.

5.3. A pályázatok elbírálásának folyamata

A pályázat elbírálásának feladatait a Pályázat Kiíró intézményén belül létrehozott testületek, illetve szervezeti egységek látják el.

A Bizottság a pályázatokat a benyújtott dokumentáció, a társhatósági igazolások és szükség esetén a helyszíni ellenőrzések eredményei alapján bírálja el. Az elbírálás időtartama a pályázat benyújtásától számított 2 hónap. Nagyszámú pályázat, illetőleg a szükséges



ellenőrzések lefolytatásának elhúzódása esetén a Bizottság a határidő legfeljebb 1 hónappal történő meghosszabbításáról dönthet

Az elbírálási idő meghosszabbításáról a projektfelelős írásban értesíti a pályázatot benyújtó vállalkozás képviselőjét.

5.4. A pályázati dokumentáció értékelése

A Bizottság a benyújtott dokumentáció alapján értékeli a pályázatokat és hozza meg döntését.

Az elbírálás során értékelt szempontok különösen:

- a pályázat céljának, szellemiségének és tartalmának való megfelelés,
- a pályázatban bemutatott tevékenység újszerű, innovatív jellege.

Nem kaphat „Fogyasztóbarát Vállalkozás” minősítést az olyan pályamunka, amelyben a bemutatott tevékenység kizárólag a vállalkozás szempontjából irányadó jogszabályi előírások betartására korlátozódik.

Amennyiben a pályázat elbírálásához a Bizottság további dokumentumok bemutatását tartja indokoltnak, a pályázót – megfelelő határidő tűzésével – hiánypótlásra hívja fel. Ha ezen időtartam alatt a pályázó nem tesz eleget hiánypótlási kötelezettségének, a Bizottság a pályázatot elutasítja.

A hiánypótlás határidőtartamával a döntés ideje meghosszabbodik.

5.5. Helyszíni ellenőrzés

A pályázatot benyújtó vállalkozás üzletében a Bizottság helyszíni ellenőrzést kezdeményezhet a székhely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalnál.

A pályázó vállalja az előzetes értesítés nélküli ellenőrzés lehetőségét. A helyszíni ellenőrzés az általános közigazgatási hatósági eljárási szabályok szerint zajlik. Az ellenőrzés eredményéről a fővárosi illetve megyei kormányhivatal feljegyzésben, illetve a jegyzőkönyv másolati példányának megküldésével tájékoztatja a Bizottságot.

Amennyiben a fővárosi illetve megyei kormányhivatal az ellenőrzés során a jegyzőkönyvben jogszabálysértésre utaló tényeket rögzít, a hatósági eljárás jogerős befejezéséig a Bizottság a pályázat elbírálását felfüggeszti és erről a tényről a pályázót értesíti. A fővárosi illetve megyei kormányhivatal az eljárást lezáró jogerős döntésről a jogerős döntés másolati példányának megküldésével tájékoztatja a Bizottságot. A döntés ismeretében mérlegelheti a Bizottság a védjegyjogosultság megszerzésének lehetőségét a III. pontban meghatározott kizáró okoknak megfelelően.



5.6. Jogerős elmarasztaló határozatok ellenőrzése

A pályázaton való részvételnek feltétele, hogy amennyiben a Pályázat benyújtója ellen fogyasztóvédelmi hatóság által hozott elmarasztaló határozat született, a pályázat benyújtását megelőző egy éven belül, úgy az irat iktatószámát a Pályázó a pályázat benyújtásakor köteles megnevezni. A bírálathoz a Bizottság eseti jelleggel mérlegelheti, hogy milyen ügyben került sor a marasztalásra, és eldönti annak súlya alapján, hogy az akadályát képezi-e a védjegy elnyerésének.

A Bizottság nem mérlegelhet azoknál az eseteknél, ahol olyan fogyasztóvédelmi hatósági elmarasztaló határozat született, amelyben jogszabály nem engedi a bírságtól való eltekintést. (Ld. III. pontban meghatározott kizáró feltételeket.)

5.7. Döntés

A Bizottság a döntését jegyzőkönyvben rögzíti.

A jegyzőkönyv tartalmazza:

- az értékelési szempontoknak való megfelelést, javaslatot a pályázat elfogadására, vagy
- az elutasításra vonatkozó javaslat részletes indokolását.

A Bizottság határozatképes, ha tagjai közül legalább 3 fő részt vesz a döntéshozatalban, amely konszenzus útján történik. A döntéshozatal - a résztvevők egyetértése esetén – történhet elektronikus úton is.

Pozitív elbírálás esetén a tanúsításról a projektfelelős oklevelet állít ki, melyet a Pályázat kiírójának vezetője aláírásával érvényesít.

Elutasítás esetén a Bizottság levélben tájékoztatja a pályázót az elutasításról. Az elutasító döntést a Bizottság indokolni köteles.

5.8 Jogorvoslat

A pályázat elutasítása esetén jogorvoslatra nincs lehetőség. A pályázó ugyanazon tartalommal a továbbiakban nem pályázhat. Az elutasítástól számított egy éven belül új pályázat nem fogadható elutasított pályázó esetén.



5.9. A tanúsítvány kiadása, a védjegyhasználati jog engedélyezése

A tanúsítvány kiadásáról a pályázót a projektfelelős értesíti. A Tanúsítvány átadására a Testület ünnepélyes, sajtónyilvános eseményt szervezhet, nagyszámú pályázó esetén a ceremóniák a fővárosi illetve megyei kormányhivatallal közösen a megyeszékhelyeken is történhetnek.

A védjegyet a cím viselője annak odaítélésétől számított két évig köteles használni bármilyen kommunikációjában.

5.10 A védjegyhasználati jog visszavonása

Amennyiben a védjegyhasználati jog jogosultja

- a jelen szabályzatban foglalt kötelezettségeit nem teljesíti,
- a jogosultság időtartama alatt a minimumfeltételek körében meghatározott követelményekkel ellentétes tevékenységet gyakorol,
- a jogosultság időtartama alatt a kizáró ok megvalósulása következik be,
- a jogosultság időtartama alatt a pályázatában foglaltakkal ellentétes tevékenységet gyakorol,
- a védjegyet a kommunikációjában nem használja

a Testület a védjegyhasználati jogosultságot visszavonja.

A visszavonásra az odaítélés eljárási szabályai irányadóak.

5.11. A védjegyhasználat szabályai

5.11.1. A védjegyhasználat szabályai, valamint a védjegyhasználati jog időtartama

A védjegyhasználati jogot elnyert vállalkozás köteles kapcsolattartót megjelölni és erről a Pályázat Kiíróját értesíteni, illetve, ha a kapcsolattartó személyében bármilyen változás állna be, akkor azt jelezni.

A védjegy használatát a Testület az odaítélés napjától számított 2 év időtartamra engedélyezi. A jogosultság meghosszabbítását – a jogosultsági időtartam lejártát megelőző időpontban kiírt pályázati feltételek alapján – új pályázat benyújtásával lehet kezdeményezni.

5.11.2. A védjegyhasználati jog megszűnése

A védjegyhasználati jog megszűnik

- a Tanúsítványban rögzített időtartam lejártával,

- ha a védjegy használatáról a védjegyet elnyert vállalkozás bármilyen okból lemond,
- ha a Tanúsítványt és a védjegyhasználati jogot a Testület a Szabályzat megsértése miatt visszavonja,
- a védjegyhasználatot elnyert cég megszűnésével (ideértve a jogutódlással, illetve a jogutódlás nélküli megszűnést is).

5.11.3. A védjegyhasználati jog megsértése, jogosulatlan védjegyhasználat

A védjegyhasználati jogot megsérti a védjegyet elnyert vállalkozás, amennyiben

- érvényes tanúsítvány nélkül használja a védjegyet (vagyis a két éves időtartam eljárt, a tanúsítvány meghosszabbítása nélkül),
- a vállalkozással szemben olyan jogerős hatósági elmarasztaló döntés meghozatalára kerül sor, mely a III. pontban meghatározott kizáró okok között szerepel, és a vállalkozás ezt követően is használja a védjegyet
 - o az eljárás megindításának a Testület tudomására jutása esetén a védjegyhasználati jogosultságot a Testület felfüggeszti,
 - o az elmarasztaló határozat jogerőre emelkedését követően a Testület a védjegyhasználati jogot visszavonja.

5.11.4. A védjegyhasználat ellenőrzése

A Testület jogosult a hozzá beérkező panaszbejelentések kivizsgálását kezdeményezni a területileg illetékes fővárosi illetve megyei kormányhivatalnál, melynek eredménye alapján dönt a védjegy használati jogosultság fenntartásáról.

A Testület jogosult továbbá figyelemmel kísérni, hogy a tanúsítvány használója megfelelő formában és gyakorisággal jeleníti-e meg kommunikációjában a védjegyet, annak formai és megjelenítési követelményeit megtartja-e.

VI. Függetlenségi és titoktartási politika

A Pályázat kiírója, a Testület, a projektfelelős és a Bizottság egyaránt maradéktalanul biztosítja a tanúsítás folyamatában a teljes függetlenséget és pártatlanságot az alábbiak által:

- a tanúsítási tevékenység és az ezzel kapcsolatos adminisztráció nem diszkriminatív jellegű, a kérelmezők részére nem akadályozzák az igénybevétel lehetőségét,
- a tanúsítási tevékenység minden, az ágazati kritériumoknak megfelelő (kiskereskedelmi és szolgáltató) vállalkozás részére hozzáférhető, amennyiben a pályázata a feltételrendszernek megfelel,
- a Pályázat kezelője által végzett tanúsítási tevékenység csak a „Fogyasztóbarát Vállalkozás” védjegy pályázata kapcsán megjelölt témakörre vonatkozik, a vállalkozás egyéb üzletkörére, tevékenységi körére, általános megfelelésére nem irányadó,
- a tanúsítási tevékenység folyamán a Pályázat Kiírója és az elbírálásban részt vevő szervezeti egységek és testületek felelőssége a tanúsítás megadására, fenntartására, felfüggesztésére és visszavonására vonatkozik,
- a részvétel feltételeit pártatlan, a szükséges felkészültséggel rendelkező szakemberek fogalmazzák meg és a Testület nyilvánosságra hozza azokat a kérelmező és a közvélemény számára,
- a tanúsítási eljárásban részt vevő személyek szakértelme biztosítja a bizalmat a tanúsítás iránt,
- a Pályázat Kiírójának vezetői, valamint a tanúsításban résztvevő munkatársak, szakértők nem rendelkeznek semmilyen érdekeltséggel, mely befolyásolhatná a tanúsítási folyamat eredményeit. A tanúsítási folyamatban nem vehet részt olyan személy, aki a megelőző két évben bármilyen függőségi kapcsolatban (ide nem értve a hatósági eljárásban való részvételt) volt a pályázóval.
- A Pályázat kezelője, a tanúsításban részt vevő személyek a pályázó által beküldött dokumentumokat, üzleti adatokat bizalmasan kezelik, azt csak a szükséges és elengedhetetlen mértékben jelenítik meg nyilvánosan (pl. a pályázati témakör részletezése, valamint a pályázó bemutatkozása során).

