



Fogyasztóvédelmi oktatási segédlet és pedagógiai ötlettár

Készítette:

Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség

www.febesz.eu

www.megfontoltvasarlok.hu

Az oktatási segédlet a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium támogatásával készült.

“Nemzeti Fejlesztési Minisztérium – a fogyasztók érdekében.”

Kézirat lezárva:

2016. november 2.

Tartalomjegyzék

Előszó	4
I. Szavatosság, jótállás	5
II. Minőségi kifogás intézése	9
III. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok, reklámtilalmak	12
IV. Fogyasztói tájékoztatás - árfeltüntetés	14
V. Hagyományostól eltérő értékesítési módok	16
VI. Panaszkezelés	18
VII. Békéltető testületek	20
VIII. Fogyasztói tudatosság a mindennapokban	22
IX. Fogyasztóvédelmi gyakorlati feladatok, ötletek pedagógusoknak	25

ELŐSZÓ

Kedves Diákok! Tisztelt Pedagógusok!

A Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség (FÉBÉSZ) kiemelt célja a fogyasztók oktatása, fogyasztóvédelmi ismereteik bővítése, e célból programok szervezése, kiadványok megjelentetése. Jelen segédanyaggal a fogyasztóvédelem területeit szeretnénk bemutatni, továbbá példákkal szemléltetni a gyakorlatban is előforduló problémákat, eseteket.

Habár ennek a mindennapokban nem tulajdonítunk jelentőséget, a fogyasztó és vállalkozás között létrejövő szerződések nap mint nap jelen vannak életünkben: gondoljunk csak a vásárlásra, a számlák befizetésére, telefonálásra, a nyaralás megtervezésére stb.

A jótállás és szavatosság két olyan fontos és alapvető fogalom, melynek jelentésével tisztában kell lennünk ahhoz, hogy jogainkat érvényesíteni tudjuk. A segédanyagban tehát ezek ismertetésével, és a két fogalom közötti különbséggel is foglalkozunk.

Az igényérvényesítési lehetőségek mellett segítséget kívánunk adni továbbá az üzleten kívüli értékesítés, a távollévők között kötött szerződések, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok, valamint az árfeltüntetés szabályaiban való eligazodásban is. Mindemellett a Karácsony közeledtével hasznos vásárlási tanácsokkal és a hamisított termékekre vonatkozó fontos tudnivalókkal is szolgálunk.

Célunk, hogy a fogyasztóvédelem minél több oktatási intézményben a tanórák részét képezze, ezért a pedagógusok munkáját többféle kidolgozott feladattal, szituációs játékkal szeretnénk segíteni, hozzájárulva ezzel a felnövekvő nemzedék tudatos fogyasztóvá válásához.

Jó tanulást és munkát kívánunk!

Dr. Baran Alexandra

ügyvezető elnök

Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség

I. SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS



Mit érdemes tudni a jótállásról és a szavatosságról?

Vannak bizonyos termékek, melyekre jogszabály szerint 1 év kötelező jótállás (hétköznapi nevén garancia) vonatkozik, vagyis ezek bármelyikének megvásárlásakor, a vállalkozás köteles 1 év garanciát vállalni a hibátlan működéért. A jótállás alá tartozó termékek az alábbiak:

1. Háztartási készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. villamos energiával működtetett konyhai kisgépek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpirító, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotogtatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcorn készítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;
3. gázkészülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázszámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
4. motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologatós fűnyíró;
5. motoros kézi szerszámok 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen láncfűrész, fűrőgép, ütvefűrőgép, sarokköszörű, körfűrész, gyalu;
6. legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek 10 000 Ft eladási ár felett;
7. egészségmegőrző termékek és eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;
8. közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
9. motoros vízi járművek 10 000 Ft eladási ár felett;
10. gyermekgondozási cikkek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
11. gyermekmegfigyelő berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;
12. gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra 10 000 Ft eladási ár felett;

13. világítástechnikai termékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen lámpatest, fényforrás;
14. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft eladási ár felett;
15. elektronikus hírközlő végberendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;
16. híradástechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék; műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
17. információtechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;
18. irodatechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen iratmegsemmisítő, fénymásoló, laminálógépek;
19. írásvetítők és filmtechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
20. optikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
21. hangszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
22. órák és ékszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
23. bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok 10 000 Ft eladási ár felett;
24. mérőműszerek, generátorok, tápegységek 10 000 Ft eladási ár felett;
25. lőfegyverek 10 000 Ft eladási ár felett;
26. sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök 10 000 Ft eladási ár felett;
27. villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epillátor, villanyborotva;
28. nemes és félnemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékek 50 000 Ft eladási ár felett;
29. az előzőekben felsorolt termékcsoporthoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei 10 000 Ft eladási ár felett.

Fentiek mellett jótállás vonatkozik még például az új lakás vásárlására is, ennek időtartama, az átadás-átvétel befejezésétől számított 3 év.

A jótállás a gyakorlatban azt jelenti, hogy ha például meghibásodik a még garanciális számítógépünk, lehetőségünk van reklamálni és kérni a termék javítását, vagy cseréjét, vagy

akár a vételár visszafizetését is. Tehát a vállalkozás felelősséggel tartozik az eladott termék vagy szolgáltatás minőségéért.

Előfordulhat, hogy a gyártó az adott termékre, a kötelező 1 év jótállásnál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal (pl. 2 év jótállást), ezt nevezzük vállalt jótállásnak. Ilyen esetben a fogyasztó (vásárló) a vállalt jótállás időszakában történő meghibásodás esetén is a terméket eladó vállalkozásnál/kereskedőnél reklamálhat.

Fontos! Ha a termék vagy szolgáltatás a teljesítés (vásárlás) időpontjában nem felel meg a vonatkozó minőségi követelményeknek, azt a vállalkozás hibás teljesítésének nevezzük. A vállalkozást a hibás teljesítésért felelősség terheli, ezt hívjuk kellékszavatosságnak.

A szavatosság időtartama a teljesítés (vásárlás) időpontjától számított két év. Mind a jótállás (1 év), mind a szavatosság (2 év) esetében megegyeznek az igényérvényesítési lehetőségek: e szerint javítást vagy cserét igényelhetünk; vagy árleszállítást kérhetünk; a hibát a vállalkozás költségére kijavíthatjuk vagy mással kijavíttathatjuk; vagy a vételár visszafizetését kérhetjük.

Honnan számítjuk a jótállás idejét?

A jótállás azzal a nappal kezdődik, amikor a vállalkozás a terméket a fogyasztónak (vásárlónak) átadja, vagy, amikor az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja elvégzi (pl. tűzhely esetében).

Mi az a jótállási jegy?

A vállalkozás a kötelező jótállás alá tartozó **fogyasztási cikkek** (5-6. oldalon felsoroltak) **eladásakor, köteles jótállási jegyet is adni**, amely a jótállási határidő végéig biztosítja az azon feltüntetett információk jól olvashatóságát. A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

Fontos, hogy a jótállási igényünket a jótállási jeggyel tudjuk érvényesíteni, tehát például a termék meghibásodása esetén, a javítást, cserét a jótállási jeggyel kérhetjük.

Fontos! Előfordulhat, hogy a vállalkozás elfelejt a termékhez jótállási jegyet adni. Ilyen esetben a termék javítását, cseréjét stb. a termék vásárlását igazoló számlával, vagy nyugtával kérhetjük.

A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

- a) a vállalkozás nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint – ha van – gyártási számát,
- c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,

- d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy – a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,
- e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá
- f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

Mi a teendő akciós termék meghibásodása esetén?

Akiós (leértékelt) termék vásárlása esetén, a vállalkozás köteles tájékoztatást adni a minőségi hibáról, amely miatt leértékelték. Emiatt utólag nem reklamálhatunk, de más hiba miatt igen.

Példa:

Akiós televíziót vásárolunk, melyről az üzletben felvilágosítanak, hogy a távirányítója nem működik megfelelően. Mivel a vállalkozás tájékoztatott a hibáról, így emiatt utólag nem reklamálhatunk, de a TV készülék más hibája miatt igen.

Mi a különbség a szavatosság és a jótállás között?

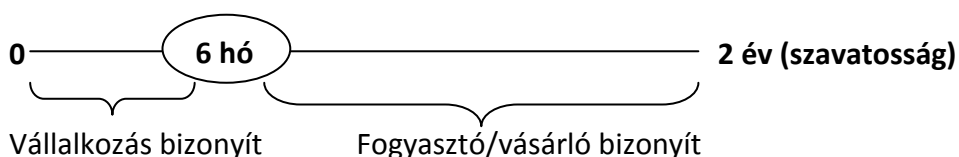
A szavatosság és a jótállás egymáshoz hasonló fogalom, mindkettő célja az, hogy a fogyasztó (vásárló) igényt tudjon érvényesíteni a vállalkozással szemben, ha a termék vagy szolgáltatás nem felel meg a jogszabályban, illetve a szerződésben foglalt feltételeknek (például hibás).

Az alapvető különbség, hogy jótállás (garancia) csak bizonyos termékekre/szolgáltatásokra vonatkozik, így például azokra, melyekre jogszabály előírja (5. és 6. oldalon szereplő tartós fogyasztási cikkekre, vagy például új lakás vásárlására), illetve amelyekre a vállalkozás önként vállalja. A szavatosság időtartama 2 év.

Fontos tehát megjegyezni, hogy amennyiben egy megvásárolt termékre nincs jótállás, vagy a jótállási határidő lejártát követően hibásodik meg, szavatossági jogokat lehet érvényesíteni.

Példa:

TV készülékünk 1 év 3 hónap használat után meghibásodott. Mivel a termékre 1 év jótállás vonatkozik, így jótállási igényt már nem, azonban szavatossági igényt (javítás, csere, árszállítás stb.) érvényesíthetünk. Ez esetben – ahogyan azt az alábbi ábra is mutatja – a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a hiba oka a vásárlást követően a fogyasztónál (vásárlónál) keletkezett.



Kinek kell bizonyítania a meghibásodást?

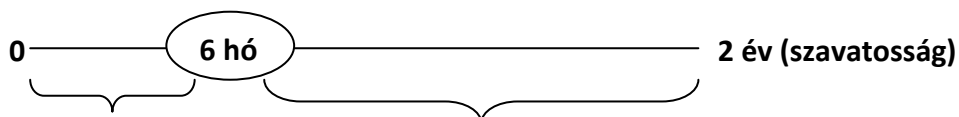
Hibás teljesítés esetén, a jótállás teljes időtartama (1 év), továbbá a szavatosság első hat hónapjában a kereskedőnek (vállalkozásnak) kell bizonyítania, hogy a hiba a termék átadása után, tehát a vásárlást követően, a fogyasztónál keletkezett. Majd ezt követően, tehát a szavatosság hátralévő idejében (mert az 1 év jótállás lejártát követően már szavatosságról beszélünk), a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítéskor, tehát a vásárláskor fennállt.

Példa:

Mobiltelefon készülékünk 7 hónap használat után meghibásodott. Mivel a termékre 1 év jótállás vonatkozik, így ez idő alatt a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a hiba a telefon eladását követően, a vásárlónál keletkezett. A kialakult gyakorlat szerint ilyen esetben a vállalkozás megvizsgálja a reklamáció jogosságát, majd első körben általában javítják a terméket.

0 ————— 1 év (jótállás)

Vállalkozás bizonyít



Vállalkozás bizonyít

Fogyasztó/vásárló bizonyít

II. MINŐSÉGI KIFOGÁS INTÉZÉSE

Hol lehet jelezni a minőségi kifogást?

Amennyiben meghibásodik a megvásárolt termékünk, a kijavítást a vállalkozásnál (tehát akinél a terméket megvásároltuk), vagy a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál (szerviznél) kérhetjük. Fontos, hogy a termék kijavítása során a termékbe csak új alkatrész kerülhet.



Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén (pl. otthonunkban) nem végezhető el, a termék le- és felszereléséről, valamint az el- és visszaszállításáról a vállalkozás, vagy – ha a kijavítást közvetlenül a szerviznél kértük – a javítószolgálat gondoskodik.

Fontos! A termék hibája esetén a fogyasztó (vásárló) köteles a hibát annak felfedezésétől számított két hónapon belül a vállalkozással közölni.

Hogyan érvényesíthetők a fogyasztói jogok?

A **jótállásból eredő jogok** (javítás, csere, árleszállítás stb.), a **jótállási jeggyel érvényesíthetőek**. Amennyiben a vállalkozás elmulasztotta azt átadni a fogyasztónak (vásárlónak), a vásárlást az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlával vagy nyugtával – lehet igazolni.

A javítás teljesítésekor a vállalkozásnak vagy – a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített javítás iránti igény esetén – a javítószolgálatnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

- a) a javítás iránti igény bejelentésének és a javításra történő átvételnek az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,
- b) a hiba okát és a javítás módját, továbbá
- c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.

A termék kicserélésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

Fontos! A javításra átvett termékről elismervényt kell kiállítani, vagy a jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben rögzíteni kell a fogyasztó nevét és címét, a dolog azonosításához szükséges adatokat, a dolog átvételének időpontját, továbbá azt az időpontot, amikor a fogyasztó (vásárló) a javított dolgot átveheti.

Mit jelent a „3 napos szabály”?

A 3 napos szabály sajnos még mindig tévesen él a köztudatban, ez ugyanis hibátlan termékre nem vonatkozik.

Lényege, hogy amennyiben a fogyasztó által vásárolt kötelező jótállás alá tartozó fogyasztási cikk (5-6. oldalon szereplő termékek) a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül meghibásodik, a vállalkozás köteles azt kicserélni.

Hogyan kell rögzíteni a minőségi kifogást?

A vásárló minőségi kifogásáról a vállalkozás jegyzőkönyvet köteles felvenni. Ebben rögzíteni kell:

- a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
- c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia továbbá arról is, hogy vita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A jegyzőkönyv másolatát igazolható módon a vásárló rendelkezésére kell bocsátani.

Milyen határidők vonatkoznak a javításra, cserére?

A jogszabály nem határoz meg határidőt a termék javítására, cseréjére, mindössze azt írja elő, hogy a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Ki fizeti a szakvélemény díját?

A szakvélemény a fogyasztói reklamáció jogosságának bizonyítására szolgáló, szakértő által elkészített vélemény.

A vállalkozás hibás teljesítése esetén, a jótállás teljes időtartama (1 év), továbbá a szavatosság első hat hónapjában a kereskedőnek/vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a hiba a termék átadása után, tehát a vásárlást követően, a fogyasztónál keletkezett. Tehát amennyiben a vásárló minőségi kifogással él a megvásárolt termék kapcsán, a jótállás teljes időtartama, továbbá a szavatosság első hat hónapjában a kereskedőt terheli a szakvélemény elkészítésének költsége.

Ezt követően, tehát a szavatosság hátralévő idejében (1,5 év) a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítéskor, tehát a vásárláskor fennállt. Ez esetben tehát a fogyasztót terheli a szakvélemény elkészítésének költsége.

Természetesen a vásárló nem köteles elfogadni a vállalkozás által kért szakvéleményben foglaltakat, tehát joga van másik szakértői véleményt beszerezni. Ilyen esetben a szakvélemény díja a fogyasztót terheli.

0 ————— 1 év (jótállás)
Vállalkozás bizonyít (fizeti a szakvélemény költségét)

0 ————— 6 hó ————— 2 év (szavatosság)
Vállalkozás bizonyít (fizeti a szakvélemény költségét) Fogyasztó bizonyít (fizeti a szakvélemény költségét)

III. TISZTESSÉGTelen KERESKEDELMi GYAKORLATOK, REKLÁMTILALMAK

Mikor tisztességtelen egy kereskedelmi gyakorlat?



Akkor mondjuk egy kereskedelmi gyakorlatról (pl. reklámról) hogy tisztességtelen, ha a vállalkozás nem kellő szakismerettel, illetve nem megfelelő gondossággal jár el, ezáltal megnehezíti, hogy a vásárló tájékozott döntést hozzon egy-egy vásárlás alkalmával. Ilyen esetben fordulhat elő, hogy akár olyan terméket is megvásárolunk, amire egyébként nincs is szükségünk.

Nézzünk egy példát...

Az egyik bevásárlóközpont reklámújságjában arra leszünk figyelmesek, hogy a következő héttől akciósan vásárolhatjuk meg a már régóta kiszemelt horgászfelszerelést. Az akció első napján azonban csalódottan vesszük tudomásul, hogy nincs is a meghirdetett termékből. Mivel azonban már úgyszólván ott vagyunk az áruházban, körülnézünk és vásárolunk még néhány apróságot.

A vásárlók döntéseit közvetlenül befolyásoló tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok:

- megtévesztő tevékenység, megtévesztő mulasztás
- agresszív kereskedelmi gyakorlatok

Mikor megtévesztő egy kereskedelmi gyakorlat?

Akkor megtévesztő egy kereskedelmi gyakorlat (pl. reklám), ha valótlan információt tartalmaz, ezáltal megtéveszti, félrevezeti a fogyasztót. Tehát a fogyasztó (vásárló) nem a termék tényleges tulajdonságai alapján, hanem téves, valótlan információk alapján dönti el, hogy megvegye-e a terméket vagy igénybe vegye-e a szolgáltatást.



Például:

- A „2-t fizet, 3-t kap”, valamint a „+ 50 % ingyen” típusú akciós termékek esetében megtévesztő, ha az akciós terméket az ajándék, illetve ajándékrész nélkül árusított termék árához képest magasabb áron értékesíti a vállalkozás.
- A következő felhívásra leszünk figyelmesek: „Csodát tesz és orvosolja gerincbántalmait!” – Amennyiben egy vállalkozás ilyen módon hirdeti termékét, tehát azt állítja, hogy az kedvezően hat az egészségre, köteles ennek tényét igazolni is. Sajnos nagyon sok vállalkozás visszaél a fogyasztók (vásárlók) hiszékenységgel, és elhiteti, hogy a termék hatására megszűnnek a vásárlók egészségügyi problémái. Ezen hirdetések célja a legtöbb esetben csupán az eladás ösztönzése.
- „Különleges ajánlat csak ma!” – Biztosan sokunk találkozott már ilyen, vagy ehhez hasonló hirdetéssel, melyben a fogyasztókat akarják azonnali vásárlásra ösztönözni, azt

sugallva, hogy a termék csak a hirdetés napján, korlátozott számban áll rendelkezésre. Ilyen esetben gyakran meggondolatlanul döntünk, és nem tájékozódunk megfelelően.

Mikor beszélhetünk agresszív kereskedelmi gyakorlatról?



Az agresszív kereskedelmi gyakorlat az, amely pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással (pl. fenyegetés; zaklatás telefonon, sms-ben, otthonodban) az adott helyzetben korlátozhatja a fogyasztó (vásárló) áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve annak lehetőségét, hogy tájékozott döntést hozzon.

Nézzünk egy példát:

Szüleinket több alkalommal is telefonon keresi fel egy vállalkozás, mely kedvező áron kínál utazási lehetőséget a családnak. Szüleink tanácstalanok, bizonytalanok, nem tájékozódtak megfelelően a hasonló utazási lehetőségekről, mindezek ellenére azonban a rendszeres telefonhívások és a vállalkozás részéről történő személyes megkeresés (pszichés és fizikai nyomásgyakorlás) hatására elfogadják az utazási ajánlatot.

További példák agresszív kereskedelmi gyakorlatra:

"Saját érdekében azonnali visszahívását várom!"

"Jogi eljárás elkerülése végett fizessen határidőre!"

"Szeretné, ha Önnel szemben kényszerintézkedéseket foganatosítanánk?"

Általános reklámtilalom

A gazdasági reklámtevékenységről szóló jogszabály alapján, tilos többek között az olyan reklám:

- amely erőszakos, illetve a személyes vagy a közbiztonságot veszélyeztető magatartásra ösztönöz,
- amely a környezetet, illetve a természetet károsító magatartásra ösztönöz,
- amely a gyermek- és fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsíthatja.

Tilos továbbá az olyan gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szóló reklám, amely alkalmas a gyermek-, illetve fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azért, hogy erőszakra, szexualitásra utal, vagy azt ábrázol, vagy témájának meghatározó eleme az erőszakos módon megoldott konfliktus.

Gyermekjóléti alapellátást és gyermekvédelmi szakellátást nyújtó intézményben, óvodában, általános iskolában és általános iskolai tanulókat fogadó kollégiumban tilos a reklámtevékenység. E tilalom nem vonatkozik az egészséges életmódra és a környezet védelmére neveléssel összefüggő, továbbá a közéleti és kulturális tevékenység vagy esemény, valamint az oktatási tevékenység reklámjára, valamint az ilyen tevékenységet

folytató, illetve ilyen eseményt szervező vagy annak megvalósulásához bármilyen formában hozzájárulást nyújtó vállalkozás nevének, védjegyének vagy egyéb megjelölésének az adott tevékenységgel, eseménnyel közvetlenül összefüggő megjelenítésére.

IV. FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÁS - ÁRFELTÜNTETÉS

Milyen szabályok vonatkoznak az árfeltüntetésre?

Ahhoz, hogy a fogyasztó (vásárló) vásárlása során megalapozott döntést tudjon hozni, írásban tájékoztatni kell a termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról, melyet Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve (pl. forint vagy Ft) úgy kell feltüntetni, amely már magában foglalja a vásárló által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó (bruttó) árat.



Az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

Mely termékeken nem kötelező az egységárat feltüntetni?

Vannak olyan termékek, melyekre nem kötelező az egységárat feltüntetni. Ide tartozik például az 50 g, 50 ml vagy 5 cm alatti csomagolási egységű vagy méretű; az automatából értékesített; az egy csomagban lévő, készletben értékesített; vagy a különleges díszcsomagolású termékek.

Mi a teendő, ha két különböző ár szerepel a terméken?

Ebben az esetben a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb áron értékesíteni a terméket.

Hogyan kell feltüntetni az eladási árat?

Az eladási árat a terméken, annak csomagolásán; vagy a termékhez egyéb módon rögzítve; a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken kell feltüntetni.

Hogyan kell szabályosan feltüntetni az árat az akciós termékeknél?

Az akciós termékek esetében nem elegendő, ha csak az eredeti eladási ár és a kedvezmény mértéke kerül feltüntetésre, hiszen a vásárlónak a döntés pillanatában szövegszerűen tudnia kell a ténylegesen fizetendő árat anélkül, hogy számolgatnia kellene. Tehát fel kell tüntetni a kedvezménnyel csökkentett árat, nem elegendő a -50%, vagy -1000 Ft szerepeltetése.

Akciós ár felüntetése szabályosan



Megtévesztésre alkalmas akció feltüntetése



Mit tehetünk, ha a blokkon szereplő ár nem egyezik a terméken feltüntetett árral?



Amennyiben a vásárlást követően észleljük, hogy nem azt az árat fizettük ki a termékért, mely egyébként a csomagoláson szerepelt, problémánkat a pénztárnál vagy a vevőszolgálaton jelezhetjük, ahol kötelesek a különbözetet visszaadni.

Mire jó a vásárlók könyve?

A vállalkozás az üzletben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen köteles elhelyezni a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét, melybe a fogyasztó beírhatja az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszát és javaslatát. A panaszra a vállalkozásnak 30 napon belül választ kell adnia. A vásárlók könyveként nyomdai úton előállított, legalább tíz A/4-es vagy A/5-ös méretű lapot tartalmazó nyomtatvány alkalmazható.



Ellenőrzik-e a vásárlók könyvébe történő bejegyzéseket?

Igen. A kereskedelmi tevékenység ellenőrzésére jogosult hatóságok két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát.

V. HAGYOMÁNYOSTÓL ELTÉRŐ ÉRTÉKESÍTÉSI MÓDOK

Melyek a hagyományostól eltérő értékesítési módok?

A hagyományostól eltérő értékesítési módok közé a távollévők között (pl. telefonon, interneten) kötött szerződések és az üzleten kívül (pl. termékbemutatón, utcán) fogyasztóval kötött szerződések tartoznak.



Mi az a termékbemutató?

Sajnos az utóbbi években egyre többet lehetett hallani a különféle utazással, egészségügyi állapotfelméréssel egybekötött áru/termékbemutatókról. Biztosan sokunk családi, baráti körében előfordult már olyan eset, amikor a gyanútlan embereket azzal keresték fel telefonon, hogy kisorsolták egy nyereményjátékban – holott nem is vett részt ilyesmiben – és át kellene vennie az ajándékot. Természetesen szó sincs ingyenes ajándékról, amíg például részt nem vesz egy előadáson, és/vagy nem vásárol a bemutatott termékből.

A termékbemutatók lényege tehát, hogy gyanútlan – többnyire idősebb, hiszékenyebb – embereket keresnek fel, melynek során ajándékért cserébe árubemutatóra, vagy ingyenes egészségügyi állapotfelmérésre invitálják. Utóbbi esetben a résztvevők esetleges rossz egészségügyi állapotát kihasználva, több százezer forintért “csodalámpákat”, masszírozó készüléket adnak el számukra. A vásárlók pedig olykor már későn jönnek rá, hogy becsapták őket, hiszen addigra a cég vagy megszűnik, vagy a vásárló számára elérhetetlen lesz.

Ha nem tetszik a termék...

Érdemes megjegyezni, hogy mind a távollévők között kötött szerződések (tehát például a telefonon, interneten, televízión), mind pedig az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződések (tehát például egy árubemutatón történő vásárlás) esetében lehetőség van meggondolni magunkat, tehát indokolás nélkül elállni a vásárlástól.

Mit is jelent ez pontosan? A vásárlástól való elállás esetén lehetőségünk van visszakérni a termék vételárát, egyúttal azonban kötelesek vagyunk a terméket visszaküldeni, visszaszolgáltatni a vállalkozásnak. Az elállásra (tehát ha úgy döntünk, még sincs szükségünk a termékre), a termék átvételének napjától számított 14 napon belül van lehetőségünk. Ezt célszerű írásban jelezni a vállalkozással, hogy bizonyítani tudjuk, a vásárlástól való elállást időben megtettük.



Példa: Interneten táskát rendeltünk, azonban mivel a színe élőben teljesen más volt, mint a webáruház oldalán lévő képen, úgy döntünk, visszaküldjük a terméket.

Első lépésként elállási szándékunkat a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül e-mailben vagy postai úton (tértivevényes levélben) jelezzük a vállalkozással.

Ezt követően, legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül gondoskodjunk a termék visszaküldéséről. A címről a webáruház honlapján tájékozódhatunk. Arról ne feledkezzünk meg, hogy a termék visszaküldésének költsége bennünket, mint vásárlót terhel.

Az utolsó lépés az ellenérték visszafizetése: erre a vállalkozásnak legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 nap áll rendelkezésére. Lényeges, hogy a vállalkozás az általunk korábban megfizetett teljes összeget köteles visszafizetni, beleértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is (pl. szállítási költség).

Fontos! A vállalkozás a távollévők között (pl. telefonon, interneten) kötött szerződések és az üzleten kívül (pl. termék-, árubemutató) fogyasztóval kötött szerződések esetében, még a szerződés megkötése (vásárlás) előtt köteles tájékoztatást adni a 14 napos elállási jogról. Amennyiben ennek a kötelezettségének a vállalkozás nem tesz eleget, az elállási határidő 12 hónappal meghosszabbodik.

Kivételek

Ne feledjük, hogy vásárlóként nem minden termék esetében van lehetőség elállásra. Melyek ezek? Ilyen például a romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék; a hírlap, folyóirat és időszaki lap; az olyan termék, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza, továbbá minden olyan termék, amelyet a vásárló egyedi igénye alapján vagy kifejezett kérésére készítettek el.

Fontos! Ne feledjük, hogy amennyiben áruházban vásárolunk, kizárólag minőségi hiba esetén vihetjük vissza az árut és élhetünk szavatossági jogunkkal, tehát üzletben történő vásárlásra a 14 napos elállási jog nem vonatkozik. Vannak azonban olyan kereskedők, akik a jogszabálynál kedvezőbb feltételeket kínálnak, tehát adott esetben például kicserélik, visszaveszik a vásárolt terméket.

Milyen előnyökkel és kockázatokkal jár az internetes vásárlás?



Az online vásárlás esetén időt és energiát megspórolva, nyitvatartási időre tekintet nélkül, otthonról vásárolhatjuk meg a kiválasztott árut. Az ajánlatok könnyedén összehasonlíthatóak, így lehetőségünk van az árban és minőségben is legkedvezőbb terméket megvásárolni. A kiszállítás tekintetében sincsenek korlátok, hiszen kérhetjük lakóhelyünkre, vagy akár szüleink munkahelyére is.

Ne feledjük azonban, hogy az online vásárlás esetében is vannak kockázatok...

Fokozottan fennáll a meggondolatlan szerződéskötés lehetősége, hiszen nem vagyunk jelen a vásárlás időpontjában, ezért kiszolgáltatottabb helyzetben vagyunk, információs hiányban szenvedünk. Egyrészt nem tudjuk felpróbálni, megtapintani, megnézni a terméket, másrészt szintén kérdéses, hogy a terméket eladó vállalkozás valóban létezik-e, továbbá különös kockázattal járhat az is, ha például gyógyszert vagy étrend-kiegészítőt vásárolunk a neten.

Mire figyeljünk a termék megrendelése előtt?



Fontos, hogy a termék megrendelése előtt mindig próbáljuk a lehető legtöbb információt megszerezni a vállalkozásról és a vásárlás feltételeiről. Tehát mindig szánjunk elég időt a honlapon hozzáférhető általános szerződési feltételek elolvasására, hogy az abban foglaltak a későbbiekben ne érjenek a meglepetés erejével. Tanácsos a megrendelés elküldése előtt a honlapon közzétett vásárlási feltételeket elmenteni és kinyomtatni. Így a későbbiekben bizonyítani tudjuk, hogy a vásárlás időpontjában a tájékoztatás milyen tartalommal volt a honlapon hozzáférhető.

Fontos! Az üzlethelyiségen kívül (pl. termék-, árubemutatón) kötött szerződés és távollévők között (pl. interneten) kötött szerződés megkötését (vásárlást) megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a vásárlót többek között a vállalkozás nevééről, székhelyéről, postai címéről, telefonszámáról, elektronikus levelezési címéről, az elállás jogi gyakorlásának határidejéről, a békéltető testülthez fordulás lehetőségéről stb. Az interneten való vásárlás gyakorlati bemutatására a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) létrehozott egy minta webáruházat, mely a <http://mintawebaruhaz.nfh.hu> webcímen érhető el.

VI. PANASZKEZELÉS

A fogyasztói jogok érvényesítése érdekében **a vállalkozás köteles a fogyasztót (vásárlót) tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről** – ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével –, **a panaszkezelés módjáról**, valamint a panaszok közlése érdekében a vállalkozás **elektronikus levelezési címéről**, illetve **internetes címéről, telefonszámáról**.

A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita (fogyasztó és vállalkozás felmerült vita) esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon.

Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén a tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

Hogyan kell eljárni panaszbejelentés esetén?

A fogyasztó a vállalkozásnak az áru forgalmazásával, értékesítésével kapcsolatos magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát, szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó (vásárló) a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak a panasz beérkezését követően 30 napon belül megküldeni

Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni, és intézkedni annak közlése iránt. A panasz elutasítása esetén, a vállalkozás álláspontját köteles indokolni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Példa: Édesanyád bankszámlát nyitott az egyik pénzügyintézetnél. Három hónap után vette észre, hogy a bank havonta szokatlanul magas összeget von le az adott bankszámlacsomag díjaként. Problémájával felkereste a pénzügyintézetet, ahol az ügyintéző ígérete szerint, utánanéznék és néhány napon belül visszajeleznék telefonon. Két hét elteltével édesanyád ismételten felkereste a pénzügyintézetet, tekintve, hogy a bank ígérete ellenére nem kapott választ a problémára. Ez alkalommal viszont az ügyintéző betegségére tekintettel kérték a türelmét és megértését. Egy hét elteltével édesanyád immár harmadszorra kereste fel a bankot, azonban mivel panaszára ezúttal sem kapott kielégítő választ, panaszt tett a fiókkezelőnél.

Fontos! A panaszról felvett jegyzőkönyv nem összekeverendő a minőségi kifogás bejelentésekor felvett jegyzőkönyvvel (10-11. oldal).

Mit kell tartalmaznia a panaszról felvett jegyzőkönyvnek?

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Meg kell-e őrizni a panaszról felvett jegyzőkönyvet?

Igen. A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

VII. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Mit tehetünk, ha nem tudunk megegyezni a vállalkozással?

Amennyiben vitánk keletkezik a vállalkozással egy megvásárolt termék vagy szolgáltatás kapcsán, és nem tudunk megegyezni, békéltető testülethez fordulhatunk.

A békéltető testület egy bíróságon kívüli alternatív vitarendezési fórum, melynek célja egyezség létrehozása a fogyasztó és a vállalkozás között.

Fontos! Csak abban az esetben fordulhatunk békéltető testülethez, ha előtte már megpróbáltunk megegyezni a vállalkozással. Ha pedig a vállalkozás nem hajlandó az együttműködésre, vagy nem tudunk megegyezni, kérhetjük a békéltető testület segítségét.

Hogyan indítható békéltető testületi eljárás?



A békéltető testület eljárása a fogyasztó – tehát a vásárló – írásbeli kérelmére indul. Ezt a kérelmet a vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület elnökéhez kell benyújtani. Amennyiben a fogyasztó ezt külön kéri, az ország bármely békéltető testülete eljárhat az

ügyében.

A testületek a fővárosi és megyei iparkamarák mellett működnek. Elérhetőségük megtalálható honlapunkon (www.febez.eu) a Jog&Vita/Vitarendezés menüpont alatt.

A testülethez benyújtandó írásos kérelemnek tartalmaznia kell:

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a bepanaszolt vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c) az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését (amennyiben nem az ügyben lakóhelyünk vagy tartózkodási helyünk szerint illetékes békéltető testülethez fordulunk),
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy az érintett vállalkozással megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, stb.,

- g) a testület döntésére irányuló indítványt (pl. cserét szeretnénk vagy a vételár visszafizetését stb.) és
- h) a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell továbbá azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így pl. a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, vagy a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot.

Érdemes megjegyezni, hogy a békéltető testületi eljárás díjmentes, egyéb költségek azonban felmerülhetnek, mint például az előzetes tudakozódás, levelezés költsége, utazási költség stb.

Hogyan történik a békéltetés?

A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén, az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül meghallgatási időpontot tűz ki a felek (a fogyasztó és a vállalkozás) számára, melyről a feleket időben értesíti. A meghallgatáson mindkét félnek lehetősége van álláspontjának, panaszának előadására.

Ha a meghallgatáson bármelyik fél nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

Fontos! A fogyasztóvédelemről szóló törvény módosításának köszönhetően a vállalkozást immár együttműködési kötelezettség terheli a békéltető testületi eljárásban. Ez azért lényeges, mert így nagyobb eséllyel születhet egyezség az ügyekben, ellentétben a korábbi évek tapasztalataival, amikor is a bepanaszolt vállalkozások sokszor meg sem jelentek a meghallgatáson.

Milyen eredménnyel zárulhat az eljárás?

A békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Amennyiben a feleknek sikerül megegyeznie, úgy az ügy *egyezséget* jóváhagyó határozattal zárul. Egyéb esetben az ügyben eljáró tanács *ajánlást, kötelezést tartalmazó határozatot* hozhat, illetve a fogyasztó kérelmének elutasításáról is dönthet.

Kötelezést tartalmazó határozatot csak abban az esetben hozhat a tanács, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot tesz, melyben vállalja, hogy a testület döntését magára nézve kötelezőnek ismeri el. Tehát ilyen esetben a vállalkozás köteles végrehajtani a tanács döntését.

Ajánlás akkor születik, amikor a fogyasztó kérelme megalapozott, azonban a vállalkozás nem tesz alávetési nyilatkozatot, tehát ez esetben az eljárás keretében hozott döntés a vállalkozás számára nem kötelező.



A tanács a fogyasztó kérelmét abban az esetben utasítja el, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.

VIII. FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG A MINDENNAPOKBAN

Ki tekinthető tudatos vásárlónak?

Tudatos fogyasztó (vásárló) az, aki tisztában van fogyasztói jogaival és él is velük. Manapság rendkívül fontos, hogy kellően tájékozottak és körültekintőek legyünk egy termék megvásárlásakor (tekintettel annak árára, minőségére), tehát a legjobb ár-érték aránnyal rendelkező termék, szolgáltatás mellett döntsünk.



Mit tegyünk, ha hamis terméket vásároltunk?

Sajnos hazánkban is nagy gondot okoznak a hamisított termékek, így amennyiben például a piacon, a kereskedő üzlethelyiségén, otthonunkban vagy utcán vásárolunk, kellő körültekintéssel járjunk el, tehát alaposan nézzük át a terméket, különös tekintettel annak anyagára, minőségére, színére, árára stb.

Fontos tudni, hogy ha egy piacon megvásárolt termékről derül ki, hogy hamisított, kevés esélyünk van jogaink érvényesítésére, hiszen ezek a kereskedők az esetek többségében nem adnak blokkot, számlát, így nem tudjuk őket sem megtalálni, sem pedig a vásárlást igazolni.

Amennyiben egy boltban vásárolt termék esetében merül fel a hamisítás gyanúja, mindenképpen vissza kell vinni és a kereskedővel egyeztetni az áru kicseréléséről. Ha a közvetlen egyeztetés nem vezet eredményre, érdemes felkeresni a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot (NFH). Ezekben az esetekben az NFH segít a panaszosoknak felvenni a kapcsolatot a márka képviselőivel vagy a márkavédelmi egyesületekkel, amelyek szakértői szakvéleményt tudnak adni arra vonatkozóan, hogy a panaszolt termék hamisítvány-e.

Amennyiben bejelentést szeretnénk tenni, érdemes felvenni a kapcsolatot a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal (NAV) is, ugyanis ők járnak el az ilyen típusú bűncselekmények során nyomozó, illetve szabálysértési hatóságként.

Miért óvakodjunk a hamisított termékektől?



Azon túl, hogy hazánkban a hamis termék vásárlása nem büntetendő, nagy kockázatot vállal az, aki ezen termékek mellett dönt: a hamisított termékek származása, előállítási körülményei, összetevői ismeretlenek, legtöbbször gyenge minőségűek, sőt, bizonyos termékkategóriák esetében komoly veszélyt is jelenthetnek a fogyasztók egészségére, valamint a környezetre. A

hamis gyógyszer például kevesebb vagy több hatóanyag-tartalma miatt súlyosbíthatja a beteg állapotát, de akár halált is okozhat. A hamis élelmiszer pedig akár mérgezést is okozhat, a hamis kozmetikum pedig allergiás tüneteket idézhet elő.

Fontos! Az engedélyezett gyógyszerekről és gyógyhatású készítményekről bővebb információ található az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet honlapján, a www.ogyei.gov.hu webcímen.

Hogyan ismerhetjük fel a hamis árut?

Mint ahogyan már erről a fentiekben is szó volt, a hamis termékek kapcsán elsőként az ár lehet árulkodó, hiszen ezek feltűnően olcsóbbak az eredeti termékeknél. Az áru árán kívül az árusítás, értékesítés helye is árulkodó lehet, hiszen eredeti termékeket ritkán árulnak utcán, piacokon, rossz állapotú raktárakban, stb., továbbá a megmunkálás, kivitelezés látható minőségi problémái (pl. elmosódott feliratok, az ismerttől eltérő színárnyalatok használata, helyesírási hibák, címkék, doboz, csomagolás, azonosítók hiányosságai, eltérő anyag használata, inverz színek használata) is segíthetnek annak eldöntésében, hogy valóban jogtiszt, eredeti termékkel vagy csak annak silány, illetve olykor „nem is olyan rossz” utánzatával van dolgunk. Ezen kívül valamely szokásos tartozék, pl. magyar nyelvű használati útmutató, kezelési kézikönyv, jótállási jegy hiánya is gyanúra adhat okot, hasonlóan ahhoz, ha nem tüntetik fel a gyártási helyet vagy származási országot vagy a kapcsolattartási adatokat (gyártó vagy forgalmazó).

Mire figyeljünk a karácsonyi vásárlásnál?

A Karácsony közeledtével az egyik leggyakoribb probléma az egységárak feltüntetésének elmaradása. Ajánlatos olyan terméket vásárolni, melynek ismerjük az egységárát is, ugyanis ennek ismeretében tudjuk összehasonlítani az egymást helyettesítő termékeket.

Gyakran előfordul, hogy az akciós árat a pénztár nem érvényesíti. Minden esetben nézzük tehát meg, hogy a termék csomagolásán vagy az árjegyzéken szereplő ár megegyezik-e az általunk kifizetett összeggel. Amennyiben eltérést tapasztalunk, a pénztárnál vagy a vevőszolgálatnál reklamálhatunk.

Lehetőség szerint kerüljük az alkalmi árusokat, s például a karácsonyi fényfüzért ne ilyen helyen vásároljuk meg. Csak 2014-ben a hatóság laboratóriumába 32 fényfüzér mintát szállítottak be, amiből 28 termék nem felelt meg a termékbiztonsági követelményeknek. A rossz minőségű termékeket legtöbbször a piacokon alkalmi árusok, illetve távol-keleti áruházak hozzák forgalomba.

Karácsonyi vásárlási tanácsok

- A szezonális műszaki termékeket, így például a fényfüzéreket mindenképpen szaküzletben vásároljuk meg. Vásárlás előtt tájékozódjunk a biztonságos fényfüzerekről, ennek listája megtalálható a Nemzeti

Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján (www.nfh.hu). Ha CE jelölés nincs feltüntetve a terméken, inkább ne vásároljuk meg. A jelölés ugyanis garancia arra, hogy a termék a szükséges megfelelési vizsgálatokon átesett.

- A későbbi problémák elkerülése érdekében minden esetben őrizzük meg az összes vásárlást bizonyító blokkot, nyugtát, számlát, mivel egy esetleges reklamáció esetén ezekkel tudjuk bizonyítani a vásárlás tényét.
- Minden esetben ellenőrizzük, hogy valóban nyugtát kaptunk-e, ugyanis gyakran számlógépből nyomtatott szalag kerül átadásra nyugta helyett, amin nem szerepel pontosan sem az, hogy mit vettek, sem az, hogy hol.
- Kötelező jótállás alá eső termék esetében, ha a vásárlástól számított három munkanapon belül meghibásodik a termékünk, a kereskedő nem hivatkozhat arra, hogy a terméket kijavítja, hanem köteles azt kicserélni, feltéve, ha a hiba a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ajánlatos a 10.000 Ft feletti műszaki termékeket kipróbálni közvetlenül a vásárlást követően, hiszen amennyiben a termék hibás, azt a vásárlást követő 3 munkanapon belül köteles kicserélni a vállalkozás.
- 10.000 Ft feletti műszaki termékek vásárlása esetén ellenőrizzük, hogy megkaptuk-e az érvényesített, pecséttel ellátott jótállási jegyet.
- Ha nem üzletben vásárolunk (hanem például interneten), speciális jogok illetnek meg, ilyen az elállási jog. Ez azt jelenti, hogy ha mégsem tartunk igényt a megrendelt termékre, a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhatunk a szerződéstől, még akkor is, ha a termék hibátlan. A vállalkozás pedig köteles a vételárat visszafizetni.
- Amennyiben interneten rendezzük az ajándékvásárlást, időben gondoskodjunk a rendelés leadásáról, ugyanis vannak olyan webáruházak, amelyek akár 60 napos kiszállítási határidővel dolgoznak. Ha regisztrálni kell egy boltba, érdemes egy új, csak ott használt jelszót választani, illetve figyeljünk oda arra is, milyen személyes adatokat adunk meg a vásárlás során. Lehetőleg ne olyan bankkártyával fizessünk, amelyik a fő bankszámlánkhoz kapcsolódik, a paypalos fizetés, a virtuális internetes bankkártya vagy az utánvétel biztonságosabb megoldást jelent.
- Élelmiszervásárláskor a minőségmegőrzési idő ellenőrzése kiemelten fontos, az árcsökkentés ugyanis gyakran arra utal, hogy közeledik a termék szavatossági idejének lejárata.

További információkért látogass el honlapunkra (www.megfontoltvasarlok.hu) vagy csatlakozz a Megfontolt Vásárlók Klubja Facebook oldalunkhoz.

IX. FOGYASZTÓVÉDELMI GYAKORLATI FELADATOK, ÖTLETEK PEDAGÓGUSOKNAK

1. feladat: TOTÓ

1. Az alábbiak közül mely termékekre kötelező jótállást (köznapi nyelven garanciát) vállalnia a kereskedőnek?

- 1) Hűtőszekrény, mosógép, számítógép stb.
- 2) Ruhanemű, élelmiszer, 10.000 Ft érték alatti ékszerek.
- X) Minden 20.000 Ft érték feletti termékre.

2. Hány napos határidő vonatkozik a javításra, illetve a cserére?

- 1) A forgalmazónak/eladónak törekedni kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 8 napon belül elvégezze.
- 2) A forgalmazónak/eladónak törekedni kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.
- X) A forgalmazó/eladó köteles elvégezni a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 14 napon belül.

3. Mit tehetsz, amennyiben a vásárolt termékkel problémáid adódtak?

- 1) Elsősorban kijavítást vagy kicserélést kérhetek, vagy árszállítást igényelhetek, a hibát a vállalkozás költségére kijavíthatom vagy kijavíttathatom, vagy elállhatok a szerződéstől (azaz visszakérhetem a vételárat).
- 2) Elsősorban elállhatok a szerződéstől (azaz visszakérhetem a vételárat), másodsorban kérhetem a vételárnak megfelelő levásárlást az üzletben.
- X) A forgalmazó/eladó felajánlhatja a javítást vagy a termék cseréjét, de én azt nem vagyok köteles elfogadni.

4. „Ugye milyen bosszantó szervizről szervizre járni?” Két évig semmi gondod nem lesz a laptopoddal, ha cégünknel vásárolsz!” A kereskedő úgy hirdeti meg a terméket, hogy két év szavatosságot vállal rá. Megtévesztő ez a gyakorlat?

- 1) Igen, mert a termékekre két évig tartó szavatosság vállalása nem megkülönböztető tulajdonság. A magyar jogszabályok szerint ugyanis kötelező az újonnan vásárolt termékekre két év szavatosságot biztosítani.
- 2) Nem, hiszen a reklámban nem alkalmaz megtévesztő praktikákat, akciót.
- X) Csak abban az esetben megtévesztő, ha a kereskedő a minőségi kifogást elutasítja arra hivatkozással, hogy nincs a termékekre jótállás.

5. Melyik vételárat kell megfizetned, ha egy terméken egyidejűleg két ár szerepel?

- 1) A kereskedő/eladó dönti el, hogy melyik árat kell kifizetnem.
- 2) Én, mint vásárló döntöm el, hogy melyik árat szeretném kifizetni.

- X) Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására, tehát az alacsonyabb árat kell kifizetnem.

6. Mit jelent a „három napos szabály”?

- 1) Amennyiben a termékre még sincs szükségem, azt a vásárlást követő három napon belül visszavihetem a boltba és visszakérhetem az árát.
 - 2) Amennyiben a megvásárolt jótállás alá tartozó termék három munkanapon belül meghibásodik, a vásárlástól számított három munkanapon belül kérhetem annak kicserélését.
- X) A kereskedő felajánlhatja annak lehetőségét, hogy amennyiben a megvásárolt termékkel nem vagyok elégedett, három napon belül kicseréli.

7. Interneten táskát rendeltél, azonban annak kicsomagolásakor szembesültél vele, hogy nem tetszik a színe. Mit tehetsz ilyen esetben?

- 1) Semmit sem tehetsz, a vállalkozás ugyanis azt nem köteles visszavenni.
 - 2) Internetes termékrendelés esetében, élhetek az indokolás nélküli elállási joggal, tehát a termék megérkezését követő naptól számított 14 napon belül visszaküldhetem a kereskedőnek és kérhetem a vételár visszafizetését.
- X) Lehetőségem van kicseréltetni vagy levásárolni.

8. Leértékelt/akciós termék esetében élhetsz-e reklamációval?

- 1) Nem, semmilyen esetben.
 - 2) Igen, de csak árleszállítást kérhetek.
- X) Minőséghiba vagy csökkent értékű áruk értékesítése esetén az eladónak tájékoztatnia kell a minőségi hibáról, amely miatt leértékelték. Emiatt utólag nem élhetek reklamációval, de más hiba miatt igen.

9. Milyen esetben köteles a kereskedő/eladó jegyzőkönyvet felvenni?

- 1) Minőségi kifogás esetén, tehát pl. egy korábban vásárolt termék meghibásodása miatti reklamációkor.
 - 2) Minőségi kifogás, illetve egyéb tájékoztatás-kérés esetében.
- X) Amennyiben beírok a vásárlók könyvébe (panaszkönyvbe).

10. Egy légitársasággal Rómából Prágába szeretnél utazni, a gép azonban késve, csak másnap reggel indul Rómából. Milyen segítséget kell a légitársaságnak nyújtania az utasok részére?

- 1) Szállodai elhelyezést.
 - 2) Étkezést és frissítőket, valamint két telefonhívás, faxüzenet vagy e-mail küldésének lehetőségét.
- X) Étkezést és frissítőket, valamint két telefonhívás, faxüzenet vagy e-mail küldésének lehetőségét, továbbá szállodai elhelyezést, szállítást a repülőtér és a hotel között.

2. feladat: Jótállási jegy és jegyzőkönyv kitöltés

JÓTÁLLÁSI JEGY MINTA

Vállalkozás neve és címe:

Termék megnevezése:.....

Termék típusa:.....

Termék gyártási száma (amennyiben van):.....

Gyártó neve és címe (amennyiben nem azonos a vállalkozással):.....

Vásárlás időpontja:.....

Ez a megvásárolt termék átvételének az időpontja, vagy amennyiben az üzembe helyezést (pl. tűzhelynél) a vállalkozás, illetve annak megbízottja végezte, az üzembe helyezés időpontja.

A termék fogyasztó részére való átadásának vagy (amennyiben azt a vállalkozás, illetve annak megbízottja végzi) az üzembe helyezés* időpontja:.....

(*a megfelelő aláhúzendő)

KIJAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

A jótállási igény bejelentésének időpontja:

Kijavításra átvétel időpontja:.....

Gépjármű esetében a kilométeróra állása átvételekor:.....

Hiba oka:.....

Kijavítás módja:.....

Ez az az időpont, amikor a kijavított terméket a fogyasztó/vásárló visszakapja.

A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:.....

Gépjármű esetében a kilométeróra állása visszaadáskor:.....

Fontos! A jótállás határideje a javítási idővel meghosszabbodik. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy amennyiben a vásárolt termékre 1 év jótállás (garancia) vonatkozik, de azt 1 éven belül többször is javítani kell, a jótállási határidő valamennyi javítás után, a javítási idővel kitolódik, meghosszabbodik.

Példa:

2016. április 1-jén mosógépet vásárolunk, melyre jogszabály szerint 1 év kötelező jótállás (garancia) vonatkozik 2017. április 1-ig. A mosógépet azonban 3 hónap, illetve 8 hónap

használat után is javítani kell, a javítási határidő mindkét esetben 15-15 nap. E szerint tehát a jótállási idő 30 nappal, tehát 2017. május 1-ig kitolódik.

Jegyzőkönyvet akkor kell felvenni, ha fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó jótállási vagy szavatossági igényt kíván érvényesíteni.

JEGYZŐKÖNYV MINTA a fogyasztó kifogásáról

a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet alapján

Fogyasztó neve:	
Fogyasztó címe:	
Termék megnevezése:	Ez a termék átadásának időpontja vagy (ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végezte, akkor) az üzembe helyezés időpontja.
Termék vételára:	
Teljesítés időpontja:	
Hiba bejelentésének időpontja:	Ez elsősorban javítás, vagy csere; másodsorban árleszállítás, a hibának a vállalkozás költségére történő kijavítása vagy kijavíttatása; vagy a szerződéstől való elállás.
Hiba leírása:	
Fogyasztó által érvényesíteni kívánt jog:	
Kifogás rendezésének módja (amennyiben eltér a fogyasztó által érvényesített igénytől, akkor ennek indoka):	Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor, a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.
Kifogás rendezésének elutasítása esetén ennek indoka:	

Amennyiben a terméket (kijavításra vagy a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében) átvette a vállalkozás:

A termék beazonosításához szükséges adat(ok):
A termék vállalkozás általi átvételének időpontja:
Időpont, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti:

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a www.bekeltetes.hu oldalon.

Alulírott fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok, hogy a vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint kezelje.

A jegyzőkönyv felvételének időpontja:

Vállalkozás (cégszerű aláírása)

Fogyasztó

3. feladat: Békéltető testületi esetek bemutatása példákon keresztül

1. példa: Egyezség létrejötte a fogyasztó és a vállalkozás között

Az utas egy görögországi nyaraláson vett részt egy utazási iroda szervezésében. A szerződésben leírtak szerint az elhelyezés egy nyugodt környezetben lévő, part menti 4*-os szállodában lesz, teljes ellátással. A helyszínre érkezéskor a fogyasztó meglepődve tapasztalta, hogy a szállás egy éppen épülő szállodakomplexum mellett helyezkedik el, ahol a gépek és a dolgozó emberek zaja zavarja meg az ott pihenőket. Bár a fogyasztó ennek ellenére bizakodó volt, további problémákkal szembesült: koszos szobák, rossz minőségű ételek, stb. Problémáit már az utazás során jelezte az utazásszervezőnek, amivel nem értettek egyet, az utazásszervező álláspontja szerint ugyanis az építkezés nem az Ő hibájuk.

Hazaérkezéskor a fogyasztó felkereste az irodát és kérte, hogy részére az utazás díjának felét fizessék vissza, azonban az utazásszervező erre nem volt hajlandó. A fogyasztó ezért az ügyben a békéltető testület segítségét kérte.

A fogyasztó a testületi meghallgatáson előadta sérelmeit, illetve megmutatta az utazás helyszínén készült fotókat is. Erre, illetve a békéltető testület javaslatára végül **a vállalkozás felajánlotta az utazási díj 30%-ának készpénzben történő visszafizetését, melyet a fogyasztó elfogadott. Így az ügy mindkét fél megegyezésére, egyezséggel zárult.**

2. példa: Békéltető testületi ajánlás a vállalkozás számára

A fogyasztó egy viszonylag drágább kategóriájú mosógépet vásárolt, bízva abban, hogy az több évig problémamentesen ellátja feladatát. A legnagyobb megdöbbenésére viszont a terméknél 3 hónap használat után motorhibát állapítottak meg. Problémájával felkereste a kereskedőt, aki a cserére vonatkozó igényt elutasította, de felajánlott a javítást. A javítást követően alig 2 hét használat után ismét problémák adódtak a készülékkel: a kimosott

ruhákat nem centrifugálta ki. A fogyasztó ismét felkereste a vállalkozást, azonban ezúttal nem elégedett meg a javítással, a termék cseréjét kérte. A vállalkozás azonban továbbra sem volt hajlandó a mosógépet kicserélni, ezért a fogyasztó békéltető testülethez fordult.

A fogyasztó a meghallgatáson előadta, hogy 4 hónapon belül immár két alkalommal is javítani kellett a mosógépet, ami miatt a termék iránti bizalma megingott és szeretné azt kicseréltetni vagy visszakapni a vételárat.

A vállalkozás képviselője a meghallgatáson továbbra sem hajlott a megegyezésre, így az **ügyben a testület – a vállalkozás alávetési nyilatkozata hiányában – ajánlást hozott, melyben rögzítette, hogy a vállalkozás a mosógépet cserélje ki, vagy amennyiben az nem lehetséges, fizesse vissza a vételárat.**

3. példa: A vállalkozás számára kötelezően végrehajtandó döntés

A fogyasztó nagyképernyős televíziót vásárolt, melynek kiválasztásánál elsődleges szempont volt számára, hogy az internetezésre is alkalmas legyen. A vásárló az üzletben az eladó tanácsára és javaslatára megvásárolta a szóban forgó készüléket, azonban annak kipróbálásakor többféle hibaüzenettel találkozott, mint például, hogy „az internet böngésző nem jeleníthető meg”. A fogyasztó jelezte a problémát a vállalkozásnak, azonban a hiba az elvégzett szoftverfrissítést követően is fennállt. Miután a vásárló újból reklamált, azt a választ kapta, hogy a televízió csak korlátozott, belépő szintű internetezésre alkalmas, így panaszát elutasították. A fogyasztó álláspontja szerint Őt erről nem tájékoztatták, így a békéltető testület segítségét kérte.

A békéltető testületi meghallgatáson a fogyasztó elmondta, hogy a legfőbb szempont volt számára a TV megvásárlásakor, hogy azon lehessen internetezni, és erről az eladót is tájékoztatta, aki ennek ismeretében ajánlotta a kiválasztott készüléket. A vásárló úgy gondolta, nem tájékoztatták megfelelően, így szeretné a televíziót kicseréltetni vagy a vételárat visszakapni.

Tekintve, hogy a vállalkozás a meghallgatást megelőzően alávetési nyilatkozatot tett – tehát vállalta, hogy a békéltető testület által hozott döntést magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadja el –, így a tanács tagjai az ügyben hozott döntés alapján kötelezték a vállalkozást, hogy a TV készüléket cserélje ki, vagy fizesse vissza a vásárlónak a vételárat.

4. példa: Fogyasztó kérelmének elutasítása

A fogyasztó a vállalkozásnál Sony Xperia márkájú mobiltelefont vásárolt 140.000 Ft értékben. Mivel a kijelzője eltört, világítási hiba és elektronikai hibák jelentkeztek, 1 hónappal a jótállás lejártát követően javítási igénnyel vitte vissza az üzletbe. A vállalkozás értesítette a fogyasztót, hogy a javítás térítésköteles, az jótállás keretében nem végezhető el. A javításért a fogyasztó több, mint 40.000 Ft-ot fizetett.

A fogyasztó ezt követően a békéltető testülethez fordult, és kérte a javítási költség jóváírását, mivel álláspontja szerint a terméket jótállás keretében ingyenesen kellett volna javítania a vállalkozásnak.

A meghallgatáson, a vállalkozás képviselője elmondta, hogy a készülékre 1 év kötelező jótállás vonatkozott, az ezt meghaladó további 1 évben pedig a Sony csak korlátozott feltételekkel vállalt jótállást. Mivel a készülék kijelzője törött volt, a Sony a jótállást elutasította.

A Békéltető Testület a rendelkezésre álló iratok és a vállalkozás által személyesen előadottak alapján a fogyasztó kérelmét elutasította, mivel a vásárló a terméket a vásárlást követő egy éven túl (egyben a kötelező jótállás időtartamán túl) vitte vissza a hibával. Tekintve, hogy a gyártó által vállalt jótállás korlátozott feltételekkel érvényes, így például kijelző törésre nem vonatkozik, ezért a termék térítésmentes javítására nem kötelezhető.

A fogyasztó továbbá nem bizonyította, hogy a törés és a telefonkészülék további hibái gyártási- vagy anyaghibára vezethetők vissza.

4. feladat: Szituációs gyakorlatok

- Hibabejelentés a meghibásodott TV készülékről – minőségi kifogás intézése
(Vállalkozás: jegyzőkönyv felvétel)
(Fogyasztó: vásárlást igazoló számla, nyugta és – ha van – jótállási jegy bemutatása)
- Jótállás alá tartozó termék vásárlása
(Vállalkozás: jótállási jegy kitöltése és átadása a vásárlónak a termékkel és a vásárlás tényét igazoló számlával, nyugtával)
(Fogyasztó: a jótállási jegy kitöltésének ellenőrzése)
- Panasztétel a vállalkozás magatartására
(Vállalkozás: fogyasztó kérésére átadja a vásárlók könyvét, majd a fogyasztó bejegyzésére 30 napon belül válaszol)
(Fogyasztó: bejegyzés a vásárlók könyvébe)
- Meghibásodott termék átadása a szerviznek
(Vállalkozás: elismervény kitöltése a termék átvételéről, vagy a jótállási jegyre feljegyezni az átvétel tényét)
(Szerviz: törekedni arra, hogy a javítást vagy cserét 15 napon belül elvégezze)
- 3 napon belül meghibásodott notebook
(Vállalkozás: ha a vásárló a vásárlást követő 3 munkanapon belül visszaviszi a meghibásodott terméket, köteles azt cserélni)
(Fogyasztó: javasolt a vásárolt terméket a vásárlást követően kipróbálni, hogy hiba esetén érvényesíteni tudjuk a 3 munkanapon belüli csereigényt)
- Internetes vásárlás
(Vállalkozás: a webáruház honlapján tájékoztatni a vásárlót a 14 napos elállási lehetőségről)
(Fogyasztó: tájékozódni vásárlás előtt a webáruházat üzemeltető vállalkozás nevről, címéről, egyéb elérhetőségeiről)

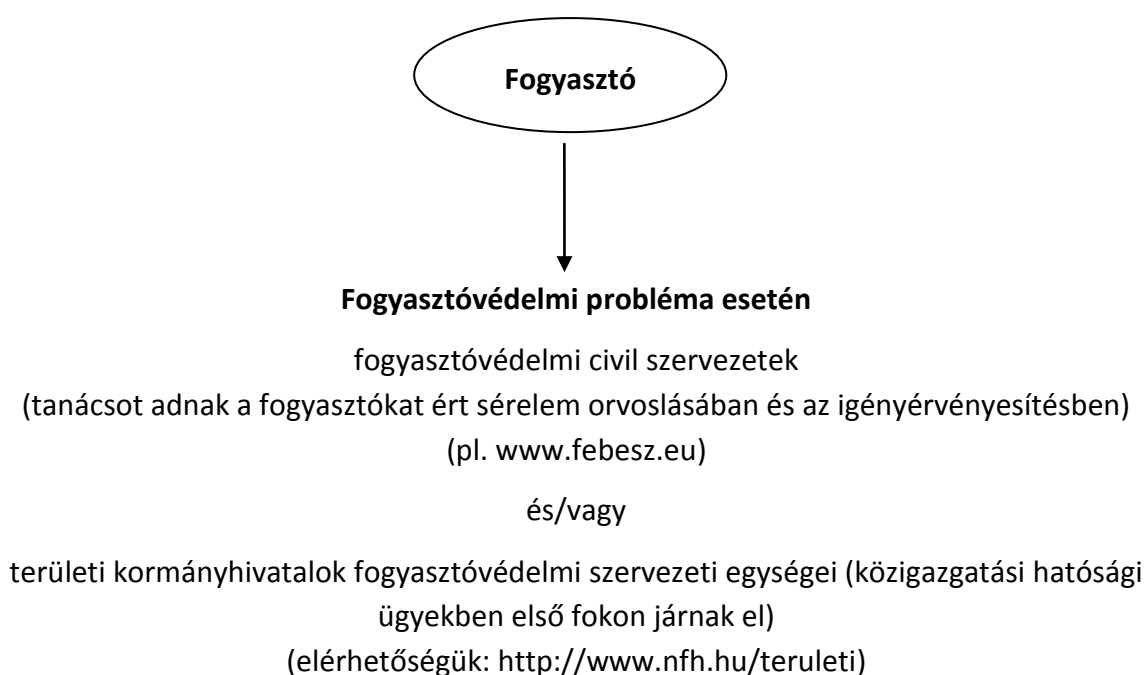
- Elállási lehetőség érvényesítése
(Fogyasztó: a termék átvételének napjától számított 14 napon belül jelezni a vállalkozással az elállási szándékot, továbbá a terméket visszaküldeni a vállalkozásnak)
(Vállalkozás: visszafizetni a vásárló által fizetett ellenértéket)

5. feladat: Termékcímkék

	<p>A CE jelölés azt hivatott jelezni, hogy a termék a rá vonatkozó előírásoknak megfelel és szabadon forgalmazható az Európai Gazdasági Térség belső piacán. Ha egy gyártó CE-jelöléssel látja el valamely termékét, ezzel saját kizárólagos felelőssége mellett azt garantálja, hogy a termék eleget tesz a CE-jelöléssel járó valamennyi jogi kötelezettségnek.</p>
	<p>Magyarul becsületes vagy méltányos kereskedelem. Olyan kereskedelem, amely hangsúlyt helyez arra, hogy a harmadik világbeli termelő megkapja az őt megillető pénzt a terményért.</p>
	<p>Az európai energiahatékonysági címke olyan tájékoztató lap, amely tartalmazza a háztartási elektromos gépek (hűtő, mosógép, tűzhely stb.) azonosítására szolgáló adatokat, az energiefelhasználás, valamint más lényeges segédanyag-felhasználás hatékonyságára vonatkozó adatokat. A termék energiahatékonyságát A-tól G-ig minősítik, ahol a „G” a legrosszabb energiaosztályt jelöli, az „A” pedig a legjobbat. Az utóbbi időben a technológiai fejlődésnek köszönhetően megjelentek az A+, A++ és A+++ -os termékek is.</p>
	<p>Az ÖKO-Tex ártalmatlan kísérőanyagoktól mentes ruházati cikkekre vonatkozó tanúsítvány. Azt bizonyítja, hogy a termék olyan textíliából készült, ami nem tartalmaz allergiát okozó vagy rákkeltő színezőanyagokat, tesztelésen esett át különböző vegyszerekre, nehézfémekre és biológiailag aktív anyagokra vonatkozóan, illetve bőrbarát Ph értékkel rendelkezik.</p>
	<p>A természeti környezetre kedvező módon, jogszabályban rögzített körülmények között előállított élelmiszerek kaphatják meg a bio minősítést. A szigorú követelményeknek való megfelelést független szervezetek tanúsítják, a folyamatos ellenőrzések biztosítják a fogyasztó számára, hogy valóban ökológiai természetből/termelésből származó zöldséget, gyümölcsöt, fűszert, húst vagy belőlük készült terméket vásárol.</p> <p>Az EU Organic jelölését minden olyan előre csomagolt bio terméken kötelező feltüntetni, amelyet az Európai Unió</p>

	területén állítanak elő.
	Az Forest Stewardship Council (FSC) felelős erdőgazdálkodást igazoló tanúsítványrendszer. A minősítés szavatolja, hogy az erdőgazdaságok, faipari üzemek, bútorgyárak betartják a szervezet szabványait és előírásait, s az általuk forgalmazott termékek megfelelnek a környezettudatos és társadalmilag felelős termelés, gyártás feltételeinek. A minősítés során figyelembe vett szempontok közé tartozik például, hogy gyártásához nem üldöztek el őshonos erdőlakókat, nem pusztítottak el természetvédelmi területeket, nem használtak veszélyes növényvédő szereket, és nem termeltek génmódosított fafajtákat sem.
	A környezetbarát minősítés és tanúsítás célja a fogyasztók tájékoztatása a minősített termékekről és szolgáltatásokról, ezáltal a fogyasztók környezet iránti felelősségtudatának erősítése, valamint a gyártók, forgalmazók és szolgáltatók ösztönzése a környezeti szempontból kedvezőbb tulajdonságokkal rendelkező termékek és szolgáltatások bevezetésére.
	Célja az Európai Unió előírásainak megfelelő minőségi, környezetvédelmi és fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelés elterjesztése a termék-előállítók és -felhasználók körében a fogyasztói bizalom erősítése érdekében. A díjra az évente meghirdetett pályázat útján lehet jelentkezni. Magyarországon gyártott, forgalmazott termékcsaládok és szolgáltatások pályázhatnak

6. feladat: Fogyasztóvédelmi panaszügyintézés



és/vagy

békéltető testületek

(a bírósági eljárás helyett igénybevehető vitarendezési lehetőség, a fővárosban és a megyeszékhelyeken működő független testületek)

(elérhetőségük: www.bekeltetes.hu)