

KÉPZÉSI ANYAG

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI- ÜGYFÉLKAPCSOLATI PROGRAM:

FOGYASZTÓVÉDELEM TANÁCSADÓKNAK

TARTALOMJEGYZÉK

0	A kezdetek.....	2
1	Hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer.....	3
1.1.	Fogyasztóvédelem	3
1.2.	Piacfelügyelet	5
2	Fogyasztói jog- és érdekérvényesítés fórumainak és eljárásának ismerete	11
2.1.	Gyártónál, kereskedőnél, szolgáltatónál	11
2.2.	Békéltető testület	11
2.3.	Keresetindítás	13
2.4.	Fizetési meghagyás.....	13
2.5.	Mediáció	13
2.6.	Társadalmi szervezetek.....	13
2.7.	Európai Fogyasztói Központ	13
2.8.	Szakvéleményt kibocsátó szervezetek.....	14
2.9.	Piacfelügyeleti hatóságok	14
3	Tanácsadást, szakmai tudást fejlesztő, segítő szolgáltatások, adatbázisok	15
4	Fogyasztóvédelmi alapismeretek.....	16
4.1.	Alapvető rendelkezések	16
4.2.	Szavatosság, jótállás	17
4.3.	Elektronikus kereskedelem.....	22
4.4.	Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat	24

TUDATOS VÁSÁRLÓK EGYESÜLETE, 2010

1027 Budapest Bem rkp. 30. II/19 1/225 8136, tve@tve.hu

A képzési anyag az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával készült el, a TVE TAMOP 5.5.6/08/2-2008-0009 sz. programjának keretében (www.tve.hu/tamop556).



0 A KEZDETEK

1962-ben az Egyesült Államok elnöke, John F. Kennedy javasolta négy alapvető fogyasztói jog – a biztonsághoz, az információhoz, a választáshoz és a képviselőhöz való jog – elfogadását. A fogyasztóvédelmi szervezetek világszerte ezekre az elvekre építették alapszabályaikat. A négy alapvető jog később kiegészült (az oktatáshoz, kárpótláshoz, egészséges környezethez és az alapvető szükségletek kielégítéséhez való joggal), hogy a fogyasztók minden fontos szükségletét magában foglalja. A Fogyasztóvédelmi Szövetségek Nemzetközi Szervezete, mai nevén Consumers International átvette és saját alapelveivé emelte a nyolc jogot. 1985. április 9-én az ENSZ Közgyűlése is elfogadta ezeket. A nyolc jog együttesen a fogyasztóvédelmi irányelvek erősítését szolgálja világszerte.

- **Biztonság:** Jog az egészséget vagy az életet veszélyeztető termékek, termelési folyamatok és szolgáltatások elleni védelemhez. A fogyasztói termékeket előállító vállalatoknak biztonsági és teljesítményvizsgálatokat kell végezniük, mielőtt termékeik piacra kerülnek.
- **Információ:** Jog az információhoz – ide értve az alapanyagokat, a vegyianyag-tartalmat, a szükséges elővigyázatossági lépéseket, a mellékhatásokat (ha vannak ilyenek), a korlátozó intézkedéseket és a lejáratidőt is – a jól informált döntéshozás, és a tisztességtelen vagy félrevezető reklámozás és címkézés elleni védelem érdekében.
- **Választás:** Jog a versenyképes áron, kielégítő minőségben kínált termékek és szolgáltatások sorából való választás lehetőségéhez.
- **Képviselő:** Jog a fogyasztói érdekek képviseléséhez a törvényhozásban és a végrehajtásban, valamint a termékek és szolgáltatások kifejlesztésében.
- **Alapvető szükségletek:** Alapvető termékekhez és szolgáltatásokhoz, így az elegendő élelmiszerhez, ruhához, otthonhoz, alapvető egészségügyi szolgáltatásokhoz, oktatáshoz, higiéniahoz való hozzáférés joga, hogy mindenki teljes körűen részt vehessen a társadalom életében.
- **Kárpótlás:** Jogos panaszok esetén a korrekt kárpótláshoz való jog, beleértve a félrevezetést, a rossz minőségű, selejtes termékek és a nem kielégítő szolgáltatások miatti kompenzációt.
- **Oktatás:** Jog a megfelelő tudás és képességek megszerzéséhez, amelyek a termékeket és szolgáltatásokat illető jól informált, magabiztos döntések meghozatalához szükségesek, beleértve az alapvető fogyasztói jogok és azok alkalmazási lehetőségeinek ismeretét is.
- **Egészséges környezet:** Jog az egészséges környezethez, amely sem nem fenyegető, sem nem veszélyes, és amely lehetővé teszi a jelen és jövő generációk méltóságos életét és jóllétét.

Az Európai Tanács 1975. április 14-én elfogadott, Az Európai Gazdasági Közösség első, előzetes programja a fogyasztók védelmének és informálásának politikájáról címet viselő határozata alapján a fogyasztókat megillető alapjogok a következők: a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme, a fogyasztók gazdasági (vagyon) érdekeinek védelme, a jogorvoslathoz való jog, tájékoztatáshoz, oktatáshoz való jog, meghallgatáshoz és a fogyasztók érdekeinek képviseléséhez való jog.

A fogyasztóvédelem ezen jogokhoz intézménysülts biztosítását jelenti.

1 HAZAI FOGYASZTÓVÉDELMI INTÉZMÉNYRENDSZER

1.1. FOGYASZTÓVÉDELEM

A fogyasztóvédelem nem más, mint a fogyasztók érdekeinek érvényre juttatása a gazdasági élet szabályozása útján. Célja egyensúly létrehozása a piaci viszonyok különböző szereplői között annak érdekében, hogy a fogyasztók optimális döntést hozhassanak, érdekeik hatékonyan érvényesüljenek, és valóra váljon az a klasszikus piaci alapelv, miszerint a kereslet szabja meg a kínálatot.

1997. évi CLV. törvény fektette le a fogyasztóvédelmi szabályrendszer alapjait, a piaci magatartások részletes szabályozása pedig folyamatosan módosult és egészül ki az Európai Unió, a piaci szereplők és végső soron a fogyasztók elvárásainak megfelelően. A fogyasztóvédelem védi a fogyasztók biztonságát, pénztárcáját, biztosítja jogaik és érdekeik érvényesítését, valamint gondoskodik tájékoztatásukról és arról, hogy a fogyasztók tisztában legyenek jogaikkal és lehetőségeikkel (oktatás). Fogyasztóvédelmi feladatokat ellát az állam és intézményei, az önkormányzatok, civil szervezetek, és gazdálkodó szervezetek szövetségei.

Ki a fogyasztónak? A jogszabályok szerint fogyasztó az az önálló, foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció címzettje. E minőségét az esetleges igényérvényesítés során tudnia kell bizonyítani (pl. nyugtával, számlával). Vállalkozó pedig az, aki fogyasztókat érintő tevékenységet fejt ki, és e tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

A fogyasztóvédelem elsősorban a fogyasztók következő érdekeire terjed ki:

- **Élet- és egészség védelme, biztonságos termék:** A forgalomba hozott áruk és szolgáltatások káros hatásai ellen törvény védi a fogyasztók életét és egészségét. A gyártó köteles biztonságos terméket előállítani, a forgalmazó nem hozhat forgalomba olyan terméket, amelyről tudja, illetve tudnia kellene, hogy nem biztonságos. Azt, hogy milyen a biztonságos áru, elsősorban termékspecifikus jogszabály vagy nemzeti szabvány határozza meg. Ha ilyen nincs, követelmény, *hogy az áru, észszerű használatának időtartama alatt ne veszélyeztesse a fogyasztó életét, egészségét, testi épségét.* A kockázatot a lehető legkisebbre kell csökkenteni, valamint meg kell teremteni annak lehetőségét, hogy a fogyasztó felmérhesse azt.
- **Vagyoni érdek:** A fogyasztók vagyoni érdekeit az üzletek nyitvatartásával, termékek minőségével, előállításával, forgalmazásával, csomagolásával, a méréssel, vásárlók könyvével és árral kapcsolatos rendelkezések védik.
- **Információhoz való jog:** A magyar fogyasztóvédelem szigorúan tiltja a fogyasztók bármilyen megtévesztését, döntési szabadságának korlátozását, valamint reklámtilalmakat és korlátokat állít fel. A gazdálkodó szervezeteket kétirányú tájékoztatási kötelezettség terheli: a fogyasztók és hatóságok felé. A fogyasztót tájékoztatni kell az áru és szolgáltatás tulajdonságairól, jellegzetességeiről, minőségéről, áráról, használatára vonatkozó utasításokról, az azzal járó veszélyekről. *Cél az, hogy a fogyasztó rendelkezzen annyi és olyan információval, ami alapján vásárlási döntését szabadon hozhatja meg.* A tájékoztatás eszköze a címke, a használati és kezelési útmutató, a megfelelőségi tanúsítás, az ár feltüntetése. A hatóságok következetesen lépnek fel bármiféle megtévesztés ellen. A hatóságok felé adott információk az ellenőrzést könnyítik meg. A fogyasztók **oktatása** elsősorban állami feladat, bár ez az a terület, ahol a fogyasztói érdekeket képviselő társadalmi szervezetek a legtöbb feladatot vállalják fel az általános érdekképviseleti munka mellett.

- **Jog- és érdekvégyesítés:** A fogyasztói jogok érvényesítését a kiterjedt (és bonyolult) hatósági intézményrendszer, a civil részvétellel működő békéltető testületek és önkormányzati jegyzőt megillető jogosítványok biztosítják. Jogszabályok fektetik le vitarendezés módját vásárló és piaci szereplő között, azonban ezek a védelmek, jogosítványok nem vonatkoznak két gazdasági szereplő jogvitájára. Rájuk a polgári törvénykönyv vonatkozik.
- **A fiatalok védelmét** a fogyasztóvédelem mellett kiemelten kezeli, például dohány- és alkoholdermékek forgalmazás és reklámozása tiltott számukra.

Kormányzati szinten, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter dolgozza ki Magyarország fogyasztóvédelmi politikai koncepcióját, jogszabálytervezeteit és terjeszti az **Országgyűlés** elé. (2004 óta a kormányzati munkát erősen meghatározza az Európai Unió irányelveinek átültetésének követelménye). Emellett ellenőrzi végrehajtásukat és felügyeli a fogyasztóvédelem állami intézményrendszerét. Közel 10 éve kezdődött meg a hazai fogyasztóvédelem átfogó reformja, ahol az alapszabályok lefektetése és keretek megteremtése után olyan részletszabályok születtek, (vagy módosultak a már létezők), amelyek összhangban állnak az Európai Unió vonatkozó rendelkezéseivel. Az Országgyűlés 2008-ben fogadta el a III. középtávú fogyasztóvédelmi koncepciót, 2007-2013 időszakára, amelynek kiemelt célja a fogyasztók biztonságának védelme és oktatása, a fogyasztók érdekeit képviselő társadalmi szervezetek segítése, az állami intézményrendszer fejlesztése, valamint az interneten keresztül történő kereskedelem fejlesztése és szabályozása, a speciális körülményeknek megfelelő panaszforumok felállítása. Az állami feladatok végrehajtásának központi szervezete a fogyasztóvédelemért felelős minisztériumban működő Fogyasztóvédelmi Osztály.

A **helyi önkormányzat** képviselőtestülete rendeletei útján a törvényeknél szigorúbban szabályozhatja többek között az üzletek, piaci árusok, mozgóboltok működését, köztéri reklámok használatát. Az üzletek, árusok, piacok és vásárok működésének ellenőrzéséért és engedélyek kiadásáért a jegyző felelős. Ezen kívül feladatai közé tartozik a minőségi kifogásokkal, minőségtanúsítással, számlázással kapcsolatos és közérdekű panaszok intézése, valamint jogsértés észlelése esetén eljárást kezdeményez a hatóságoknál.

A fogyasztóvédelem hatékony érvényesülését nagyban segítik a különböző feladatokkal foglalkozó **társadalmi szervezetek** és szövetségeik. Tájékoztató, tanácsadó és oktatási feladatokat látnak el, véleményezik a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket és képviselik a fogyasztók érdekeit, pert kezdeményeznek fogyasztók széles körét érintő ügyekben, kapcsolatot tartanak fenn hazai és nemzetközi szervezetekkel. Legfontosabb fogyasztói szervezetek:

szervezet	weboldal	fogyasztói médium
Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség	www.febesz.eu	<i>Teszt Plusz</i> magazin
Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete	www.fome.hu	www.fogyasztovedok.hu
Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)	www.feosz.hu	
INDRA Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete	www.indrabizt.hu	
Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)	www.ofe.hu	<i>Kosár</i> magazin
Társadalmi Unió		www.akontroll.hu <i>A Kontroll</i> újság
Tudatos Vásárlók Egyesülete	www.tve.hu	www.tudatosvasarlo.hu <i>Tudatos Vásárló</i> magazin

A fogyasztóvédelem a felek közötti minimum elvárásokat fogalmazzák meg és próbálják kikényszeríteni. Ám semmi akadálya annak, hogy üzleti vállalkozások fogyasztóknak juttatott kedvezőbb feltételek, plusz fogyasztói jogosítványok területén versenyezzenek egymással.

1.2. PIACFELÜGYELET

A fogyasztóvédelmi célkitűzés a piacfelügyelet, mint eszköz.

A piacfelügyelet jogi szabályozásának vázát a hatályos magyar jogban az áruk és a szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról szóló 79/1998. (IV. 29.) Korm. rendelet tartalmazza. Ennek hatálya „*az árukra, valamint a szolgáltatás nyújtása során a fogyasztó számára nyújtott vagy elérhetővé tett árukra*” terjed ki, és a piacfelügyelet fogalmát a következőképpen határozza meg: „*az áruk és szolgáltatások biztonságosságának és megfelelőségének rendszeres ellenőrzése, a jogszabálysértés súlyosságával arányban álló intézkedések meghozatala*”.

A piacfelügyelet hazai szabályozásának bemutatását célszerű a piacfelügyelet és a fogyasztóvédelem viszonyának elemzésével kezdeni. **A két fogalom ugyanis gyakran keveredik, és a szabályozás mögött álló intézményrendszer is nagyrészt a kettő szimbiózisára épül.** A fogyasztóvédelem céljai jól megragadhatók az általa védett alapvető érdekek (amelyeket gyakran „fogyasztói alapjogokként” is emlegetnek) mentén. E fogyasztóvédelmi célok közül teljes egészében az első (a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme) az, amelynek biztosítása a piacfelügyelet eszközrendszerével történik.

A piacfelügyelet azonban túl is mutat e fogyasztóvédelmi célon, mivel nemcsak a fogyasztási, hanem a gazdasági célfelhasználású termékek biztonságosságát (és megfelelőségét) is biztosítani kívánja. A piacfelügyeleten belül továbbá – az ellenőrzött termékek jellege szerint – érdemes megkülönböztetni az élelmiszerek és a non-food termékek piacfelügyeletét, mert – ezek szabályozása és intézményrendszere is elkülönül egymástól. Az élelmiszerek piacfelügyeletének tárgyalását ezért – amelyet elsősorban a földművelésügyi és vidékfejlesztési miniszter irányítása alá tartozó, a „termőföldtől az asztalig” történő ellenőrzés egységes, centralizált szervezeteként 2007. január 1-jével létrehozott Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal tevékenysége testesít meg.

Az Európai Unióban egységesen nemzeti piacfelügyeleti hatóságok figyelik, hogy az adott tagország területén forgalomba hozott vagy üzembe helyezett termékek megfelelnek-e a vonatkozó uniós irányelv(ek)et honosító nemzeti jogszabály(ok), vagy más kötelező érvényű, közvetlenül alkalmazandó jogi aktus alapvető követelményeinek.

Ha szükséges, intézkedéseket hoznak a megfelelőség biztosítása érdekében, vagy ha ez nem lehetséges gondoskodnak a nem megfelelő termékek eltávolításáról, a piacról.

Ellenőrzés céljából rendszeresen megjelennek

- kereskedelmi, ipari és raktározó helyeken,
- munkahelyeken és más telephelyeken, ahol a termékek üzembe helyezése történik,
- vásárokon, kiállításokon és termékbemutatókon.

Az ellenőrzés tárgya maga a termék, a CE-megfelelőség jelölés, a kísérő dokumentáció, a megfelelőségi nyilatkozat és szükség esetén a jogszabályok szerint összeállított műszaki dokumentáció részben vagy egészében. Ha szükséges, termékmintákat vesznek, vizsgálatnak vetik alá azokat, vagy megkövetelik egy harmadik fél által történő bevizsgálást.

Ha az ellenőrzés során a piacfelügyeleti hatóság megállapítja, hogy az adott termék nem elégíti ki a rá vonatkozó jogszabályok alapvető követelményeit, a hatóságok felügyelői mindenekelőtt mérlegelik a probléma súlyosságát. A javító intézkedés a feltárt hiányosság súlyosságától függ, az arányosság elvének figyelembevételével. A különbség a lényeges és a kevésbé vagy nem lényeges nem megfelelőség között nem mindig egyértelmű. Ezért minden esetet egyedileg, az adott helyzetnek megfelelően kell megítélni.

Ha a terméknek kisebb biztonsági vagy más védelmi hiányossága van, amelyet a következő szállítmány piacra helyezéséig meg kell szüntetni>

- figyelmeztetés

Súlyos hiba estén, addig nem szállítható új termék a piacra (nem létesíthető, nem helyezhető üzembe és nem használható,) amíg a hiányosságot ki nem javították. A javított termékeket megkülönböztetett azonosító jelöléssel kell ellátni. A hiba súlyosságától függően a szankció lehet:

- a forgalomba hozatal megtiltása: a már piacon levő termékek azonban eladhatók.
- a forgalomból való kivonás (további értékesítés betiltása): a már piacon levő termékeket is vissza kell vonni a nagy- és kiskereskedők készleteiből.
- visszahívás: ebben az esetben a terméket még a felhasználóktól is vissza kell hívni.

A fenti szankciók mellett, a hiányosság súlyosságától függően, az arányosság elvének érvényesítésével, párhuzamosan további intézkedések lehetnek szükségesek.

Eszerint a piacfelügyeleti hatóságok jogosultak

- széleskörű tájékoztatást elrendelni úgy, hogy a termék használatából vagy üzemeltetéséből származó veszélyről az érintettek időben és megfelelő módon értesüljenek. (Szükség esetén a tömegtájékoztatás eszközeinek igénybevételével.);
- a termék használhatatlanná tételét elrendelni;
- bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja esetén feljelentést tenni az ügyben eljárni jogosult hatóságnál.

Az Európai Unió tagállamaiban és a hazai jogrend szerint is az egyes hatóságok jogosultságai bizonyos mértékben eltérnek egymástól. Közösségi és nemzeti szinten is törekvés van azonban az egyes tagállamok piacfelügyeleti tevékenységének egységesítésére, és az azonos szintre hozására.

Súlyos hiba estén, amikor a tagállamok a betiltás vagy a visszahívás eszközével élnek, kötelesek értesíteni az Európai Bizottságot és az összes többi tagállamot a megtett intézkedésről.

Ezen felül működik EU szintű számítógépes információs rendszer, az EU Bizottság által létrehozott Gyors Információs Rendszer (RAPEX). A rendszer a tagállamok hatóságai által veszélyesnek, illetőleg nem megfelelőnek minősített termékekről tartalmaz információt, a többi hatóság és a gyártók illetve felhasználók vagy fogyasztók részére. Magyarországon belül, a hatóságok között a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer (KPIR - www.piacfelugyelet.hu) működik.

Magyarországon piacfelügyeleti hatósági feladatot korábban legalább 8 minisztérium alá tartozó mintegy 17 hatóság lát el. Számos hazai jogszabály tartalmaz a piacfelügyeletre vonatkozó, részben a közösségi jogot átültető, illetve végrehajtó anyagi és eljárásjogi rendelkezést, amelyek tartalma és részletezettsége nagyfokú változatosságot mutat, és nemcsak eltéréseket, hanem átfedéseket is találunk bennük.

**A HATÓSÁGOK FELADATA A PIACOT SZABÁLYOZÓ, A FOGYASZTÓK
VÉDELMÉT BIZTOSÍTÓ ELŐÍRÁSOK BETARTÁSÁNAK ELLENŐRZÉSE ÉS
KIKÉNYSZERÍTÉSE,**

**FOGYASZTÓ ÉS VÁLLALKOZÁS KÖZÖTTI JOGVITA ELDÖNTÉSÉRE NINCS
FELHATALMAZÁSUK!**

A hazai piacfelügyeleti hatósági feladatot ellátó szervek megnevezését és az általuk ellenőrzött jogszabályi előírások áttekintése:

Piacfelügyeleti hatóság	Ellenőrzött fő területek, illetve termékek	Alapvető jogszabályok
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság www.nfh.hu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ fogyasztási cikkek (általános termékbiztonság) ▪ tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat 	1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről; 79/1998. (IV. 29.) Korm. rendelet az áruk és szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat www.antsz.hu Országos Tisztiorvosi Hivatal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ orvostechnikai eszközök (egészségügyi szolgáltatók ellenőrzése) ▪ kábítószeres és pszichotróp anyagok (egészségügyi szolgáltatóknál) ▪ veszélyes anyagok és készítmények ▪ kozmetikai termékek 	16/2006. (III. 27.) EüM rendelet az orvostechnikai eszközökről; 142/2004. (IV. 29.) Korm. rendelet a kábítószeres és pszichotróp anyagokkal végezhető tevékenységekről; 2000. évi XXV. törvény a kémiai biztonságról; 40/2001. (XI. 23.) EüM rendelet a kozmetikai termékek biztonságosságáról, gyártási, forgalmazási feltételeiről és közegészségügyi ellenőrzéséről
Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal www.eekh.hu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ orvostechnikai eszközök ▪ kábítószeres és pszichotróp anyagok 	4/2009. (III. 17.) EüM rendelet orvostechnikai eszközökről 142/2004. (IV. 29.) Korm. rendelet a kábítószeres és pszichotróp anyagokkal végezhető tevékenységekről
Építésügyi hatóságok	<ul style="list-style-type: none"> ▪ építési termékek ▪ felvonók 	3/2003. (I. 25.) BM-GKM-KvVM együttes rendelet az építési termékek műszaki követelményeinek, megfelelés igazolásának, valamint forgalomba hozatalának és felhasználásának részletes szabályairól; 108/2001. (XII. 23.) FVM-GM együttes rendelet a felvonók biztonsági követelményeiről és megfelelésének tanúsításáról
Gazdasági Versenyhivatal www.gvh.hu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gazdasági verseny ▪ kartellezés (összefonódás) ▪ tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat 	1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

<p>Magyar Bányászati és Földtani Hivatal www.mbfh.hu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ a bányafelügyelet hatósági felügyelete alá tartozó létesítményekbe beépített termékek, berendezések, rendszerek ▪ egyes nyomástartó berendezések ▪ pébégáz (a pébégáz kiskereskedelem kivételével) ▪ robbanóanyag 	<p>1993. évi XLVIII. törvény a bányászatról; 203/1998. (XII. 19.) Korm. rendelet a bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény végrehajtásáról; 23/2006. (II. 3.) Korm. rendelet a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó egyes nyomástartó berendezések hatósági felügyeletéről; 94/2003. (XII. 18.) GKM rendelet a cseppfolyós propán-, butángázok és ezek elegyei tartályban vagy palackban történő forgalmazásának szabályairól és hatósági felügyeletéről; 191/2002. (IX. 4.) Korm. rendelet a polgári felhasználású robbanóanyagok forgalmazásáról és felügyeletéről</p>
<p>Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal www.mkeh.gov.hu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ egyes nyomástartó berendezések és rendszerek, ▪ szállítható nyomástartó berendezések, ▪ gazdasági célfelhasználásra szánt egyes gázfogyasztó készülékek, ▪ gazdasági célfelhasználásra szánt egyes villamossági termékek, ▪ gazdasági célfelhasználásra szánt egyes gépek, ▪ egyes potenciálisan robbanásveszélyes környezetben történő alkalmazásra szánt berendezések, védelmi rendszerek, ▪ kötelező hitelesítés körébe tartozó mérőeszközök. 	<p>260/2006. (XII. 20.) Korm. rendelet a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalról; 26/2008. (II. 14.) Korm. rendelet a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal műszaki biztonsági tevékenységének és piacfelügyeleti eljárásának részletes szabályairól</p>
<p>Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal www.mgszh.gov.hu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ élelmiszerek (valamint takarmányok, növényvédő szerek, állatgyógyászati készítmények...) 	<p>2008. évi XLVI. törvény az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről</p>
<p>Nemzeti Hírközlési Hatóság www.nhh.hu ➤ Hírközlési fogyasztói jogok képviselője</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ rádióberendezések és távközlő végberendezések ▪ nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő villamos berendezések ▪ a műsorterjesztés jogszerűségének ellenőrzését, a számhordozhatóság szabályainak betartatását, ▪ a szolgáltatók felügyeleti díjjal kapcsolatos adatszolgáltatásra vonatkozó kötelezettségének teljesítését ▪ postai piac ellenőrzését 	<p>2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről</p>

<p>Nemzeti Közlekedési Hatóság www.nkh.hu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gépjárművek ▪ úszólétesítmények ▪ kedvtelési célú vízi járművek ▪ tengeri hajók felszerelése ▪ vasutak, vasúti közlekedés 	<p>5/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelet a közúti járművek műszaki megvizsgálásáról; 6/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelet a közúti járművek forgalomba helyezésének és forgalomban tartásának műszaki feltételeiről; 13/2001. (IV. 10.) KöViM rendelet a belvízi utakon közlekedő úszólétesítmények hajózásra alkalmassága és megfelelősége feltételeiről, az üzemképesség vizsgálatáról és tanúsításáról; 2/2000. (VII. 26.) KöViM rendelet a kedvtelési célú vízi járművek tervezéséről, építéséről és megfelelőségének tanúsításáról; 11/2002. (II. 6.) KöViM rendelet a tengeri hajók felszereléseiről és ezek megfelelősége feltételeiről és tanúsításáról; 2005. évi CLXXXIII. törvény a vasúti közlekedésről</p>
<p>Országos Élelmezési és Táplálkozástudományi Intézet www.oeti.hu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ étrend-kiegészítők ▪ új élelmiszerek ▪ különleges táplálkozási célú élelmiszerek ▪ gyógynövények ▪ kozmetikumok 	<p>37/2004. (IV.26.) ESZCSM rendelet az étrend-kiegészítőkről 40/2001. (XI.23.) EüM a kozmetikumokról</p>
<p>Országos Gyógyszerészeti Intézet www.ogyi.hu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gyógyszerek ▪ gyógyhatású készítmények 	<p>52/2005. (XI. 18.) EüM rendelet az emberi alkalmazásra kerülő gyógyszerek forgalomba hozataláról; 10/1987. (VIII. 19.) EüM rendelet a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású anyagok és készítmények nyilvántartásáról és forgalomba hozataláról</p>
<p>Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság www.katasztrofavedelem.hu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ termékek tűzvédelmi, biztonságossági követelményeknek való megfelelősége 	<p>1996. évi XXXI. törvény a tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságról; 139/2004. (IV. 29.) Korm. rendelet a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság piacfelügyeleti eljárásának részletes szabályairól; 2000. évi XXV. törvény a kémiai biztonságról</p>
<p>Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Főfelügyelőség www.orszagoszoldhatosag.gov.hu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ csomagolás ▪ veszélyes anyagok ▪ egyes veszélyes anyagok elektromos és elektronikai berendezésekben ▪ mosó-és tisztítószer 	<p>94/2002. (V. 5.) Korm. rendelet a csomagolásról és a csomagolási hulladék kezelésének részletes szabályairól; 2000. évi XXV. törvény a kémiai biztonságról; 16/2004. (X. 8.) KvVM rendelet az egyes veszélyes anyagok elektromos és elektronikai berendezésekben való alkalmazásának korlátozásáról;</p>

		270/2005. (XII. 15.) Korm. rendelet a mosó- és tisztítószer hatóanyagai biológiai bonthatóságának ellenőrzéséről
Országos Munkaügyi és Munkavédelmi Főfelügyelőség www.ommf.gov.hu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ egyéni védőeszközök ▪ veszélyes anyagok és készítmények 	295/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet az Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőségről; 2000. évi XXV. törvény a kémiai biztonságról
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete www.pszaf.hu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pénz- és hitelintézeti tevékenység ▪ tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat 	1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
rendőrség www.police.hu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ robbanóanyagok 	191/2002. (IX. 4.) Korm. rendelet a polgári felhasználású robbanóanyagok forgalmazásáról és felügyeletéről
Vám- és Pénzügyőrség www.vam.hu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vámárúk 	a Tanács 1993. február 8-i 339/93/EGK rendelete a harmadik országból behozott termékbiztonsági szabályoknak való megfelelése ellenőrzéséről; 79/1998. (IV. 29.) Korm. rendelet az áruk és szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról

A jogállam működési keretei között elvárható, hogy piacfelügyeleti hatóságok eljárása átlátható, ellenőrzési és szankcionálási gyakorlatuk nyilvános. Több piacfelügyeleti hatóság határozata elérhető az interneten:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete www.pszaf.hu/bal_menu/hatarozatok
- Országos Munkaügyi és Munkavédelmi Felügyelőség <http://nyilvantartas.ommf.gov.hu>
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság www.nfh.hu/portal/informaciok/hatarozat
- Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség <http://okir.kvvm.hu/hnyr/>
- Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal www.fvm.hu > Élelmiszerbiztonság > Jogsértés
- Nemzeti Hírközlési Hatóság www.nhh.hu > Határozatok, közlemények
- Gazdasági Versenyhivatal www.gvh.hu > GVH döntések

2 FOGYASZTÓI JOG- ÉS ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉS FÓRUMAINAK ÉS ELJÁRÁSÁNAK ISMERETE

Normális körülmények között a fogyasztói jogok a szerződések keretében automatikusan érvényesülnek. Abban az esetben viszont, ha vita támad a felek között, be kell avatkozni a folyamatba. A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni **székhelyéről**, a **panaszügyintézés helyéről**. Üzlettel rendelkező vállalkozásnál a tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

2.1. GYÁRTÓNÁL, KERESKEDŐNÉL, SZOLGÁLTATÓNÁL

A fogyasztónak – adott esetben – akár szóban, akár írásban (esetleg elektronikusan is) első sorban az érintett céggel (gyártóval, kereskedővel, szolgáltatóval) kell közölnie panaszát, kifogását vagy kérését. A *szóbeli panaszt* azonnal meg kell vizsgálni, és ha lehet, orvosolni kell. Amennyiben erre nincs lehetőség, akkor a panaszról azonnal jegyzőkönyvet kell felvenni. *Írásbeli panaszt* – ide értve a szóbeli panasz jegyzőkönyvbe foglalását és a *vásárlók könyvét* is – harminc napon belül meg kell vizsgálni és annak eredményéről a fogyasztót írásban tájékoztatni. A panasz, kérés elutasításához a cégnek indoklást kell adnia, valamint tájékoztatást arról, hogy panaszával melyik hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti a fogyasztó. Az illetékes ellenőrző hatóságok három évig visszamenőleg jogosultak kérni az írásbeli panaszra adott vállalkozói reagálás másolati példányát.

Külön jogszabályokban meghatározott vállalkozások – közüzemi, pénzügyi, biztosítási, nyugdíjintézeti – a fogyasztók tájékoztatására kötelesek **ügyfélszolgálatot** működtetni. Az ügyfélszolgálat működési rendjét úgy kell kialakítani, hogy az ügyfelek számára a legjobb hozzáférést biztosítson (tehát ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve). Ha az ügyfélszolgálat csak telefonon érhető el, valamennyi telefonon tett panaszt (az ezzel kapcsolatos kommunikációt) hangfelvétellel rögzíteni kell. Erről a tényről a fogyasztót előzetesen tájékoztatni szükséges. A hangfelvételt – amennyiben a fogyasztó igényli – rendelkezésre kell bocsátani.

2.2. BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Hazánkban a békéltető testületek, mint jogintézményt az 1997 óta működnek. A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bíróságon kívüli rendezése. Az eljárás fő célja arra irányul, hogy a felek között *egyezség jöjjön létre*. Ha erre nincs mód, akkor olyan döntés meghozatalára kell sort keríteni, amely a fogyasztói jogok gyors, egyszerű és hatékony, költségkímélő érvényesítését biztosítja (kötelezést elrendelő határozat, ajánlás).

A fogyasztó lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei vagy fővárosi békéltető testülethez fordulhat. Ha lakhelye vagy tartózkodási hely nincs, vállalkozás székhelye szerinti testületnél kell az eljárást megindítani.

A békéltető testület elnökből, szükség esetén elnökhelyettesből, valamint tagokból áll. A tagokról a testület elnöke listát vezet, mely tartalmazza a tagok nevén túlmenően a képviselt szakterületet, valamint a delegáló szervezet megnevezését. Ezek az adatok közérdekből nyilvánosak, a lista 1-1 példány a illetékes kamaránál és a fogyasztóvédelemért felelős miniszternél is rendelkezésre áll.

A békéltető testületi tagoknak függetlennek és pártatlannak kell lenniük, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el. A békéltető testület általában háromtagú tanácsban jár el. Az eljáró tanács legalább egy tagjának jogi végzettségűnek kell lennie. A békéltető testületi eljárást igénybe vevő

mindkét fél (fogyasztó és vállalkozó) jogosult az eljáró tanácsba a korábban már jelzett listáról 1-1 főt jelölni.

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül kísérelje meg a vitatott ügy rendezését. Ennek megghiúsulása esetén a békéltető testület elnökéhez benyújtott, írásbeli fogyasztói kérelemre indul meg az eljárás. A kérelemnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a fogyasztó neve, lakcíme vagy tartózkodási helye,
- a fogyasztói jogvitában érintett vállalkozás neve, székhelye, telephelye,
- a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozata,
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírása, az azt alátámasztó tények és bizonyítékok,
- a fogyasztó nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy az érintett vállalkozóval közvetlenül megkísérelte a vita rendezését, de sikertelenül,
- a fogyasztó nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- a testület döntésére irányuló indítvány.

Ha a beküldött iratokat a békéltető testület elnöke rendben levőnek találja (ehhez 8 nap áll rendelkezésére), akkor az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára. Az elnök – a körülmények mérlegelése alapján – kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, azonban a meghallgatás mellőzéséhez be kell szereznie mindkét fél hozzájárulását.

Az elnök az értesítésében felszólítja a vállalkozást arra, hogy nyolc napon belül írásban nyilatkozzék a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően. Ebben a vállalkozói válasziratban kell (kellene) nyilatkozni arra vonatkozóan is, hogy a tanács döntését kötelezőként elfogadja-e (alávetési nyilatkozat), illetve megjelölni azokat a bizonyítékokat, amelyek tartalmára hivatkozik. Az elnöki levélben figyelmeztetni kell a vállalkozást arra is, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, adatok alapján hoz döntést. A békéltető eljárás alapesetben nem nyilvános, csak akkor, ha ahhoz mindkét fél hozzájárul.

A tényleges békéltető eljárás – ha erre van mód – a felek meghallgatásával veszi kezdetét. A tanács elnöke az eljárás során egyezséget próbál létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel az érvényben levő jogszabályoknak, a tanács ezt határozattal jóváhagyja.

Ha a meghallgatáson bármelyik fél, szabályszerű értesítés ellenére – nem vesz részt, nem jelenik meg vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, az eljáró tanács jogosult lefolytatni az eljárást és döntenie a rendelkezésre álló adatok alapján.

Egyezség hiányában a tanács alávetési nyilatkozat birtokában kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ellenkező esetben ajánlást tesz. A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs.

Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget határidőre nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának *végrehajtási záradékkal történő ellátását.*

A békéltető ügyek nyomon kísérése érdekében a fogyasztó köteles értesíteni a békéltető testületet arról, ha a vállalkozó az egyezséget, a kötelezést tartalmazó határozatot, illetve az ajánlást nem hajtotta végre. Amennyiben a vállalkozás a felszólítás ellenére nem tesz a békéltető eljárás során az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot, illetve a kitűzött meghallgatáson nem jelenik meg, a

békéltető testület az illető vállalkozás nevét, székhelyét, az eljárással érintett tevékenységét *nyilvánosságra hozhatja*.

A békéltető testület eljárása maximum 90 nap, indokolt esetben az elnök még plusz 30 nappal meghosszabbíthatja a határidőt.

Elérhetőségek és információk: www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/bekelteto

2.3. KERESÉTINDÍTÁS

A fogyasztói jogok érvényesítésének további eszköze a bírósági keresetindítás. Mint minden szerződés, a fogyasztói szerződés (fogyasztó és üzleti vállalkozás) közötti szerződés polgári bíróság eljárás keretében kikényszeríthető. A bírósági eljárás, azonban hosszadalmas és drága, mivel azonban a döntés mindkét félre kötelező és kikényszeríthető nagy ügyértékű esetekben (pl. lakás, személygépkocsi) ajánlott belevágni, és jogi képviselő segítségét igénybe venni.

Ennek megfelelően az ellen, akinek jogszabályba ütköző tevékenysége a fogyasztók széles körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, a fogyasztóvédelmi hatóság, fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet vagy az ügyész is **közérdekű kereset**et indíthat. A keresetindítás célja a fogyasztók széles körének védelme, illetve a jelentős nagyságú hátrány kiküszöbölése. A kereset megindítására a jogsértés bekövetkezését követő egy éven belül kerülhet sor.

2.4. FIZETÉSI MEGHAGYÁS

A fizetési meghagyásos eljárás a pénzkövetelések egyszerűsített eljárásban történő érvényesítésére irányuló nemperes eljárás. Az 1 millió forint összegű vagy az alatti, lejárt pénzköveteléseket kizárólag fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem útján lehet érvényesíteni. Az eljárás lényege, hogy a jogosult beadja a kérelmét az azt elbíráló szervhez, amely rövid határidőn belül kibocsátja a fizetési meghagyást, amelyben felhívja a kötelezettet, hogy a kért összeget a jogosultnak fizesse meg. A kötelezett ezután vagy megfizeti a kért összeget, vagy ellentmondással él, és az eljárás perré alakul, amelyet a bíróság tárgyal le. Ha a kötelezett nem vitatja a követelést, akkor végrehajtható okirat keletkezik, s a tartozás a magán bírósági végrehajtók útján ugyan úgy behajtható, mint egy bírósági ítélet alapján. Míg korábban fizetési meghagyás csak bíróságon, június 1-től közjegyzőktől is kérhető, elektronikus úton. <https://fmh.mokk.hu/fmh/>

2.5. MEDIÁCIÓ

A mediáció olyan eljárás, mely alkalmas a vitás feleket hatékonyan segíteni a közöttük felmerült problémák megoldásában, ennek eredményeként a felek közötti kapcsolatok rendezésében, gyakran a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában. A folyamatban a felek közös felkérésére független, pártatlan személy (mediátor) vesz részt, aki e felkérés alapján úgy irányítja az egyeztetés folyamatát, hogy a felek képesek legyenek a problémák megoldására. A magyar jogi szabályozás leggyakrabban a „közvetítői eljárás” kifejezést használja a mediáció megfelelőjeként. A mediáció nem hivatalos eljárás, kényszerítő ereje nincs, a vita békés rendezésének eszköze. www.mediacio.hu

2.6. TÁRSADALMI SZERVEZETEK

Ha a fogyasztó bizonytalan abban milyen jogok illetik meg, vajon kérése megalapozott-e, az elutasítás jogos-e, hogyan lépjen tovább, akkor ingyenes segítséget, tanácsot kaphat fogyasztóvédelmi civil szervezetektől, valamint Fogyasztói-kapcsolati irodában, amelyek a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság regionális kirendeltségeivel együtt működnek. <http://www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/irodak/iroda.html>

2.7. EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT

A külföldi vásárlással, szolgáltatások igénybevételével kapcsolatosan felmerülő fogyasztói panaszokat nevezzük határon átnyúló fogyasztói panaszoknak. A határon átnyúló fogyasztói panaszok t problémát jelenthet, hogy mindig a szolgáltatás helyszíne szerinti szabályok az irányadók és a panaszkezelésre külföldi fórum előtt kell, hogy sor kerüljön. A határon átnyúló panaszok orvoslásának elősegítése érdekében, az Európai Bizottság Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága támogatásával kerültek kialakításra az Európai Fogyasztói Központok (European Consumer Centre ECC) (továbbiakban: Fogyasztói Központ). A Fogyasztói Központ tevékenységét alapvetően két részre lehet osztani, egyrészt a hazai fogyasztókat érintő feladatokra, másrészt a többi tagállam állampolgárainak határon átnyúló panaszkezelésére. A hazai fogyasztók tekintetében fontos különbséget tenni az előzetes információnyújtás, és az utólagos panaszkezelés között. Egy külföldi vásárlással, szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentést megtehet a fogyasztó a nemzeti Fogyasztói Központban, ahol a panasz angol nyelvre történő fordítását követően, megküldésre kerül a lefordított anyag a másik tagállam Fogyasztói Központjába. A gazdálkodó szervezet székhelye szerinti tagállam irodája egyrészt közvetlenül megkereséssel fordulhat a gazdálkodó szervezethez. Ha a megkeresés eredményes, általában nincs szükség további lépésekre, és a fogyasztói panasz rendezése eredményesen zárul. Amennyiben nem vezet eredményre, tájékoztatást nyújt az igényérvényesítési lehetőségekről, különös tekintettel az alternatív vitarendezési eljárásokról, valamint azok feltételeiről, mely a hazai Fogyasztói Központon keresztül jut el a panaszoshoz. www.efk.hu

2.8. SZAKVÉLEMÉNYT KIBOCSÁTÓ SZERVEZETEK

Bármelyik fél szerez is be szakvéleményt igazsá bizonyítására, azt a másik nem köteles elfogadni és figyelembe venni. Ha tehát nem ért egyet a szakvéleményben foglaltakkal, akkor a fogyasztó (hiszen az esetek túlnyomó többségében a forgalmazó szerez be szakvéleményt) azt vitathatja és megtámadhatja, akár az illetékes békéltető testületnél, akár a bíróság előtt. Elsősorban szavatossági és jótállási ügyekben, a termékek minőségével kapcsolatos kifogásoknál tudnak ezek az intézmények segíteni: http://tudatosvasarlo.hu/szakvelemenyt_kibocsato_szervezetek

2.9. PIACFELÜGYELETI HATÓSÁGOK

Ha fogyasztó egy-egy vállalkozás részéről normaszegő magatartást tapasztal bejelentéssel, panasszal fordulhat az eljárni jogosult piacfelügyeleti hatósághoz. Azonban ezek az eljárások bár jogkövető magatartásra bírhatják a cégeket, a fogyasztóval fennálló vitát nem rendezhetik. A hatóságok eljárásnak eredménye azonban más eljárásban (békéltető testület, bíróság) felhasználható.

3 TANÁCSADÁST, SZAKMAI TUDÁST FEJLESZTŐ, SEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK, ADATBÁZISOK

név	téma	weboldal
Magyar Közlöny	új jogszabályok	http://kozlony.magyarorszag.hu
Országgyűlés	készülő jogszabályok	www.parlament.hu > Irományok
Cégközlöny	cégbírósi határozatok	www.cegkozlony.hu
Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal	Engedélyezett utazási vállalkozások Nemesfém kereskedők	www.mkeh.gov.hu/nyilvantartasok
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete	határozatok, bírságok, szankciók	www.pszaf.hu/bal_menu/hatarozatok
Országos Munkaügyi és Munkavédelmi Felügyelőség	határozatok, bírságok, szankciók	http://nyilvantartas.ommf.gov.hu
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	határozatok, bírságok, szankciók	www.nfh.hu/portal/informaciok/hataroza
Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség	határozatok, bírságok, szankciók	http://okir.kvvm.hu/hnyr/
Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal	határozatok, bírságok, szankciók	www.fvm.hu > Élelmiszerbiztonság > Jogsértés
Nemzeti Hírközlési Hatóság	határozatok, bírságok, szankciók	www.nhh.hu > Határozatok, közlemények
Gazdasági Versenyhivatal	határozatok, bírságok, szankciók	www.apeh.hu/adoslista
Országos Élelmezés és Táplálkozástudományi Intézet	Forgalomba hozható termék: étrend-kiegészítők, gyógynövények, különleges táplálkozási célú élelmiszerek, dúsított élelmiszerek	http://www.oeti.hu

4 FOGYASZTÓVÉDELMI ALAPISMERETEK

4.1. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

A fogyasztók védelméről szóló törvény tartalmazza a termékbiztonságosság alapvető követelményrendszerét, valamint a gyártó és a forgalmazó ezzel kapcsolatos felelősségét és kötelezettségeit is. Az Fgytv. kimondja, hogy a termék akkor biztonságos, ha a fogyasztó életét, egészségét, testi épségét a rendeltetésszerű vagy az ésszerűen várható használat mellett - ideértve a használhatóság időtartamát, valamint az üzembe helyezési, beszerelési, karbantartási előírások betartását - nem, vagy csak a rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó legkisebb mértékben veszélyezteti. Az Fgytv. emellett például tartalmazza a termékbiztonságosság megítélésekor irányadó fő szempontokat is.

Az Fgytv. értelmében alapvetően a gyártó köteles gondoskodni egy termék vagy szolgáltatás biztonságosságáról. Ehhez képest a forgalmazó felelőssége azon a szabályon alapszik, hogy nem forgalmazhat olyan terméket, amelyről tudja vagy a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kellene, hogy nem biztonságos. Ezzel összefüggésben a forgalmazó köteles elősegíteni az általa forgalmazott termék biztonságosságának ellenőrzését, és a veszélyek elkerülése érdekében a gyártókkal és a hatóságokkal együttműködni, így köteles különösen a termék által jelentett veszélyekre vonatkozó tájékoztatás továbbadására, a termék származási helyének megállapításához és forgalmazásának nyomon követéséhez szükséges dokumentáció megőrzésére és rendelkezésre bocsátására, valamint annak biztosítására, hogy a gyártó a forgalmazott termék biztonságosságát ellenőrizhesse.

Az Fgytv. arról is rendelkezik, hogy a termékbiztonsági szabályokat az olyan termékekre kell alkalmazni, amelyet a fogyasztóknak szántak, vagy bár nem erre a célra szánták, de fogyasztók által ésszerűen előreláthatóan használható, és gazdasági tevékenység keretében új, használt vagy helyreállított állapotban forgalmaznak.

Az Fgytv. előírja például, hogy ha a kockázat figyelmeztetés nélkül nem észlelhető azonnal, a gyártó köteles a fogyasztót írásban figyelmeztetni olyan módon, hogy a fogyasztó felmérhesse a termék rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó veszélyt, illetve megtehesse a veszély elleni óvintézkedéseket. Az Fgytv. arról is rendelkezik, hogy a gyártó köteles a forgalmazott termékkel kapcsolatos kockázati tényezőket felmérni, és megtenni a megelőzésükhöz, illetve az elhárításukhoz szükséges intézkedéseket, így például a terméket azonosításra alkalmas jelöléssel ellátni.

Általánosságban egy-egy termék forgalomba hozatal ma már nem engedélyköteles, nincs előzetes hatósági vizsgálat, eljárás. Bizonyos, kockázatot magukban hordozó termék- és szolgáltatáscsoportok gyártása és forgalomba hozatal hatósági aktushoz kötött. Ennek is 2 alaptípusa van:

- **notifikáció:** Egy termék gyártásának, forgalmazásának feltétele, hogy a vállalkozó az illetékes hatóságnál ezt bejelentse. Amennyiben a benyújtott dokumentumok alapján a termék a jogszabályi előírásoknak megfelel, a hatóság a terméket felveszi a jogszerűen forgalmazható termékek listájára, ha nem elutasítja azt. Nincs mérlegelési jogkör. Ilyen termékek például az étrend-kiegészítők.
- **engedélyezés:** Egy termék gyártásának, forgalmazásának feltétele, hogy a vállalkozó az illetékes hatóság engedélyét kérje. A benyújtott dokumentumok alapján a hatóság vizsgálja a termék használatával kapcsolatos kockázatokat, hatásokat, és engedélyezi vagy elutasítja a termék gyártását forgalmazását. A hatóság a jogszabályi keretek között mérlegel. Ilyen termékek például a kémiai anyagok, gyógyszerek.

Azonban egyik esetben sem végez a hatóság vizsgálatokat, legfeljebb bizonyos vizsgálatok elvégzésére kötelezi a vállalkozást. A vállalkozás felel a benyújtott dokumentáció valóságtartalmáért. Egy piacfelügyeleti ellenőrzés során azonban már végezhetnek a akár laboratóriumi vizsgálatot is.

Címkézés: egy termék csomagolásán az alábbi információknak mindenképpen rajta kell lennie:

- pontos név (védjegy, fantázianév nem elég),
- gyártó, forgalmazó neve, címe,
- származási hely,
- méret, nettó mennyiség, darabszám,
- összetevők (a lista legelején a legnagyobb arányban jelen lévő összetevő szerepell),
- lejárat ideje (nagyáruházak gyakran akciósan árulják az utolsó napos termékeket!),
- műszaki jellemzők
- minőségi osztály,
- energiaszükséglet ismérvei,
- használati és kezelési útmutató (bizonyos termékek, jellemzően műszaki cikk esetén),
- engedélyszám (engedélyköteles termék, szolgáltatás esetén – élelmiszeren mindenképp szerepelnie kell).

Amennyiben ezek a pontok nem szerepelnek a csomagoláson, nem mellékelik a termékhez, szolgáltatáshoz, ne vállaljon senki kockázatot; a választék nagy, előnyben kell részesíteni a szabályoknak megfelelő termékeket.

Fontos apróságok

- Magyarországon írásban kell feltüntetni az **eladási árat**, egységárat (összehasonlítást segítő), szolgáltatás díját, forintban, olvashatóan, egyértelműen. Ha két ár van, és a polcon szereplő összeg más, mint a terméken vagy a szupermarket pénztárgépében lévő, mindig a fogyasztó számára kedvezőbbet kell figyelembe venni
- **Közüzemi** szolgáltatók mindenkivel kötelesek szerződést kötni.
- **Utazásközvetítő** tevékenység csak engedéllyel végezhető.
- Egy termék megvásárlásakor, szolgáltatás megrendelésekor az eladó kérhet **előleget**. Az előleg az ügylet megkötése esetén visszajár, ha létrejött, a végső árba beleszámít. Ha **foglalóban** egyeznek meg a felek, az ügylet megkötése esetén két dolog lehetséges. Ha amiatt hiúsul meg aki adta, a foglalót elveszti, ha amiatt aki kapta a foglalót kétszeresen köteles visszafizetni.
- A „**hűségidő**” akkor is köti az ügyfelet, ha például elköltözik és az új helyen nem tudja igénybe venni a szolgáltatást. Ekkor a szerződésben kikötöttek teljesítésére kötelezhető az ügyfél (gyakorlatban ez kötbért jelent). Érdemes szerződéskötéskor ezeket a kikötéseket is számításba venni.
- On-line **fogadást és szerencsejátékot** a Magyarországon csak a Szerencsejáték Zrt. szervezhet. A ma elérhető szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogsérelem a magyar hatóságok előtt nem kikényszeríthető.

4.2. SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

A **szavatossággal** az eladó felelősséget vállal azért, hogy az eladáskor hibátlan terméket adott át a vevőnek, tehát nincs olyan rejtett hibája, amely csak későbbi fog kiderülni. A vevőnek érdemes alaposan megvizsgálni, ellenőrizni a terméket, mert amennyiben a vásárlás időpontjában ismerte a vagy ismernie kellett hibát, vagy a hiba a vevő által adott anyag hibájára vezethető vissza, akkor szavatossági igényel nem léphet fel. Egy termék akkor minősül hibásnak, ha a vásárlás időpontjában nem felel meg a jogszabályban előírt tulajdonságoknak; nem rendelkezik az azonos fajtájú termékre jellemző minőséggel; alkalmatlan ugyanazokra a célokra, melyre azonos fajtájú terméket rendszerint használnak; nem rendelkezik a termék leírásában, illetve mintában szereplő tulajdonságokkal; vagy nem lehet arra a célra használni, amit a vevő elképzelt, és amivel a forgalmazó is egyetértett. Szavatosság kiterjed a hibás összeszerelésre, valamint arra az esetre is, ha a vevő a használati útmutató hibája miatt rosszul szereli össze a terméket

A gyártón és az importálón számon kérhetők azok az állítások, tulajdonságok, amelyek a termék címkején vagy a használati útmutatóban szerepelnek, illetve a reklámokban közölnek. A kereskedő viszont mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy azokat nem ismerte és nem is kellett ismernie, az információkat a vásárlás időpontjáig helyesbítették, illetve a reklám a vásárlót döntésében nem befolyásolhatta.

A fogyasztók a hiba felfedezése után minél hamarabb kötelesek érvényesíteni szavatossági igényeiket, illetve ha menthető okból erre nem képesek, legfeljebb két hónapon belül. A vásárlástól számított két éven túl azonban nem érvényesíthető szavatossági igény. Nem mindegy azonban, hogy mikor észleli a vásárló a termék hibáját. A vásárlást követő hatodik hónap végéig jelentkező hiba esetén a forgalmazónak kell bizonyítania, hogy a hiba a vásárlás időpontjában nem volt a termékben. A hat hónap leteltével azonban vevőnek kell bizonyítania, hogy a hiba vásárláskor is létezett. A bizonyítás ilyenkor már igen nehéz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, illetve más független, akkreditált intézmény – például a KERMI Tűv Süd Kft. – által végzett vizsgálat költségeit a vevőnek kell állnia, azonban, ha a kifogása alaposnak minősül, a forgalmazó köteles ezt megtéríteni (ld. szakvéleményt kibocsátó szervezetek).

Fontos megjegyezni, hogy a bevizsgáló intézmények állásfoglalásai nem kötelező érvényűek, tehát sem a forgalmazó, sem a vásárló nem köteles elfogadni azokat: Ha nem tudnak megegyezni, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

Bizonyos tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó **jótállási kötelezettséget** jogszabály ír elő. Ez annyit jelent, hogy a gyártó, forgalmazó garantálja, hogy a megvásárolt termék legalább egy évig kifogástalanul fog működni. Az egy év a fogyasztási cikk átvételével vagy – amennyiben azt a forgalmazó, avagy megbízottja végzi – az üzembe helyezés napjával kezdődik. A kötelező jótállású termékek egyik csoportjára – ide tartozik a hűtő-, a mosógép, a tűzhely, a varrógép, a porszívó, a gépkocsi, a telefon vagy a mobiltelefon – a termék fogyasztói árára való tekintet nélkül, a másik csoportra – például tévé, rádió vagy óra – csak bruttó 10 000 Ft vételár felett kötelező a jótállás.

A jótállás esetében a vásárlónak nem kell bizonyítania, hogy vétlen a termék meghibásodásában. A gyártó illetve forgalmazó a jótállási kötelezettség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a vásárlás után keletkezett: a vásárló rendellenesen használta a terméket, illetve az valamilyen külső behatás következtében romlott el. Jótállás esetén a meghibásodás idejét kell figyelembe venni, nem azt, hogy az mikor vált felismerhetővé.

A jótállás tartalmáról a forgalmazónak magyar nyelvű, közérthetően megfogalmazott jótállási jegyet kell kiállítania a vevő részére. A jótállási igény csak ezzel a jeggyel érvényesíthető a forgalmazónál vagy a feltüntetett szakszerviznél. Nem a fogyasztó feladata, hogy ellenőrizze a termék azon tulajdonságait, amelyekre a jótállás vonatkozik. Jó tudni, hogy a jótállás ideje a javítással töltött idővel meghosszabbodik. A jótállási jegy tartalma:

- a forgalmazó nevének és címének,
- a fogyasztási cikk megnevezésének, típusának, gyártási számának, azonosításra alkalmas részei meghatározásának (ahol ez alkalmazható),

- a gyártó és importáló nevének és címének (ez utóbbit természetesen csak a külföldről származó cikkeknel),
- a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogoknak, beleértve azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit is,
- a vásárlás vagy az üzembe helyezés időpontjának.

A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó részére történő átadásának elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét. A jótállási jogot tehát ilyen esetben is lehet érvényesíteni, a vásárlás tényét és időpontját azonban természetesen ekkor is igazolni kell, hiszen a jótállás csak a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított meghatározott időn belül érvényesíthető. Erre a célra a vásárláskor átvett nyugta, blokk, számla alkalmas, ezeket tehát fontos megőrizni, annál is inkább, mivel a jótállás megszűnte után érvényesíthető szavatossági jognak csak ezek birtokában lehet érvényt szerezni.

A fogyasztó a következőket kérhet:

- 1) elsősorban – választása szerint – **javítást** vagy **cserét** (kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne)
- 2) ha ez nem lehetséges megfelelő **árleszállítást** igényelhet, vagy **elállhat** a szerződéstől. (jelentéktelen hiba miatt elállásnak helye nincs)

A gyakorlati problémák:

A törvény előírását a gyakorlatba átültetve lényegében az a sorrend állítható fel, hogy amennyiben a javítás egyáltalán lehetséges, akkor ezt kell előnyben részesíteni, mert ez általában lényegesen olcsóbb (tehát a kötelezettnek a csere többletköltséget jelent). Hány javítást kell a fogyasztónak eltűrni? Erre nincs szabály, de a harmadik meghibásodáson túl már semmiképp sem kell a fogyasztónak türelemmel lenni. Hasonló eljárás javasolt a cserénél is. Az első felajánlott cserét még el kell fogadni, ha azonban a kicserélt készülék is meghibásodik, nem érdemes tovább kísérletezni, mert nagy az esélye annak, hogy szériahibával van dolgunk. Ilyenkor célszerű elállni a szerződéstől, tehát visszakövetelni a vételárat.

Előfordul, hogy a forgalmazó előírja vagy felajánlja a hibás termék vételárának levásárlását. Mi a helyzet ilyenkor? A jogszabály nem teszi lehetővé a forgalmazó számára, hogy ilyen feltételt támasszon. Ezt tehát a fogyasztó nem köteles elfogadni.

Ha a vásárlást követő 3 napon belül történik a meghibásodás, és a hiba a rendeltetésszerű használatot akadályozza, a forgalmazó köteles az árut kicserélni. Érdemes tehát rögtön vásárlás után kipróbálni, ellenőrizni a terméket.

A kijavítás iránti igényét a fogyasztó jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. Ez azt jelenti, hogy a jogszabály felhatalmazza a fogyasztót a rövidebb út bejárására. Ő ugyanis nem a javító szolgálattal, hanem a forgalmazóval áll közvetlen szerződéses viszonyban, fenti kitétel nélkül tehát kénytelen lenne minden garanciálisnak vélt hibánál a forgalmazóhoz fordulni. A forgalmazó köteles a hibás készüléket átvenni és a javításra intézkedni. Ezt azért kell hangsúlyozni, mert az idézett jogszabályi előírást egyes forgalmazók úgy értelmezik; nekik semmi közük a jótállási igényhez, a fogyasztót elküldik a szervizbe, hogy intézze a dolgát, ahogy tudja. A forgalmazónak ehhez nincs joga, ha tehát a fogyasztó ilyen helyzetbe kerülne, a kifogását rögzítse a vásárlók könyvében!

A fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni. A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a fogyasztó nevét és címét,

- a fogyasztási cikk (áru) megnevezését és vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját.

Előfordulhat, hogy a forgalmazó a kifogást vagy annak rendezési módját illetően nem ért egyet a fogyasztóval. Ehhez joga van, ilyen esetben viszont álláspontját a jegyzőkönyvben indokolnia kell. A jegyzőkönyv másolatát át kell adni a fogyasztónak.

A kötelező, 1 éves jótállás alá eső termékek köre (151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet melléklete):

1. hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény;
2. mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasalógép;
3. villamos és/vagy gázenergiával működtetett sütő-, főzőberendezések és ezek kombinációja 10 000 Ft bruttó vételár felett;
4. vízmelegítők, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezések 10 000 Ft bruttó vételár felett;
5. porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztítógép, padlósúroló- és fényesítőgépek;
6. varrógép, kötőgép;
7. motoros kerti gépek, motoros kézi szerszámok, motoros szivattyúk 10 000 Ft bruttó vételár felett;
8. az egy éves, illetve az egy évnél hosszabb kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
9. személygépkocsi, motorkerékpár, kerékpár, babakocsi;
10. lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi;
11. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft bruttó vételár felett;
12. elektronikus hírközlő végberendezések (telefonok, mobiltelefonok, telefax-készülékek, több funkciós készülékek stb.) 10 000 Ft bruttó vételár felett;
13. üzenetrögzítők, kihangosító készülékek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
14. műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televíziók, projektorok, videomagnók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
15. rádiók, autórádiók, rádiós ébresztőórák, rádió adó-vevő készülékek, amatőr rádióadók és rádióvevők, műholdas helymeghatározók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
16. lemezjátszók, szalagos és kazettás magnók, CD-felvevők és -lejátszók, DVD-felvevők és -lejátszók, egyéni hangrendszerek és ezek tartozékai (keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal), mikrofonok és fülhallgatók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
17. fényképezőgépek, film- és hangfelvevő kamerák, videokamerák és camcorderek, film- és írásvetítők, filmnagyítók, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülékek, fotónyomtatók, film- és diaszkennerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;

18. MP3 lejátszók, pendrive készülékek, illetve az ezekhez, valamint a digitális fényképezőgépekhez használatos memóriakártyák 10 000 Ft bruttó vételár felett;
19. távcsövek, látcsövek, mikroszkópok, teleszkópok, iránytűk, tájolók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
20. személyi számítógépek és alkatrészeik, monitorok, nyomtatók, szkennerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
21. 21. számológépek, zsebszámológépek, menedzserkalkulátorok 10 000 Ft bruttó vételár felett;
22. írógépek és szövegszerkesztők 10 000 Ft bruttó vételár felett;
23. hangszerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
24. órák 10 000 Ft bruttó vételár felett;
25. bútorok 10 000 Ft bruttó vételár felett.

A lista áttanulmányozása során észre lehet venni, hogy bizonyos cikkeknel a rendelet 10 000 Ft-os bruttó vételárát határozza meg a kötelező jótállás alsó határaként, míg más cikkszoportoknál ilyen minimális határ nincs. A jótállási jogosultság szempontjából ez lényeges lehet, hiszen pl. egy 10 000 Ft-nál olcsóbb telefon, óra vagy rádió esetében nincs kötelező jótállás, tehát ennek elmaradása nem is kifogásolható, ugyanakkor egy 8 000 Ft-os porszívóra viszont vonatkoznak a kötelező jótállás szabályai. Meg kell jegyezni, hogy az rendelet eredeti változatából a bútorokat kifejejtették, ezért ezekre csak későbbi időponttól érvényes a garancia intézménye. A két időpont között vásárolt bútoroknál csak szavatossági jog érvényes.

6 hónapos jótállás egyes javító-karbantartó szolgáltatásoknál (249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet):

1. Lakáskarbantartási és -javítási szolgáltatások.
2. Háztartási gépek és készülékek javítása.
3. Barkács- és kerti szerszámok javítása.
4. Személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása.
5. Audiovizuális, foto-optikai és információfeldolgozási berendezések javítása.
6. Gyógyászati segédeszközök javítása
7. Telefon és telefax berendezések javítása.
8. Hangszerek javítása.
9. Órák javítása.

A felsorolt szolgáltatások megrendelése esetén a szolgáltatást nyújtó vállalkozót jótállási kötelezettség terheli, amennyiben a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a 20 000 forintot meghaladja. A vállalkozó köteles jótállási jegyet adni, a reklamáció esetén jegyzőkönyvet felvenni, a vállalási határidőről a bejelentést követő 3 napon nyilatkozni.

Jótállással kapcsolatos speciális problémák:

- **Plusz jótállás:** A gyártó, forgalmazó a kötelező jótálláson kívül kedvezőbb feltételeket vállalhat. Ezeket a vállalások később ugyanúgy számon kérhetők a forgalmazón, mint a kötelező jótállás szabályai.

- **Akciós és leértékelt termékek:** Az akciós termékre ugyanazok a jótállási, illetve szavatossági jogok vonatkoznak, mint a nem akciós termékekre. Ez az eladótérben kihelyezett felirat sem korlátozhatja. A vásárlónak elállás esetén a kifizetett vételár jár vissza. Ha minőségi hiba miatt került sor leértékelésre a forgalmazónak fel kell tüntetnie, hogy mi a hiba. Ha a fogyasztó ennek ismeretében mégis megvásárolja a terméket, a feltüntetett hiba miatt sem jótállást, sem szavatosságot nem érvényesíthet. Amennyiben a forgalmazó elmulasztja felhívni a vásárlók figyelmét a leárazás okára, akkor nem mentesül a jótállási, illetve szavatossági kötelezettség alól. A korlátozás nem terjed ki a termék hibátlan részére.
- **Alkatrészellátás:** A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre, ha pedig a javítás alkatrész hiánya miatt nem lehetséges, a terméket cserélni kell. Kötelező alkatrészellátást ma már jogszabály nem ír elő.
- **A javítási idő:** A jogszabályok szerint törekedni kell a javítás 15 napon belüli elvégzésére, ami azt jelenti, hogy a munkaszüneti és a pihenő napok is beleszámítanak a javítás idejébe. Nincs előírás viszont arra, hogy meddig kell tűrnie a fogyasztónak a késedelmet?
- **Cserekészülék:** Kereskedő forgalmazó nem köteles javítás alatt álló termék mellé cserekészüléket adni, ha megteszi annak „színvonala” jogosan nem kifogásolható. is megalapozatlan.
- **Hibátlan termék cseréje, visszavétele:** Amennyiben egy vásárlás kapcsán a vevő meggondolja magát, visszakérheti ugyan a termék árát (vagy kérhet például cserét is), azonban ennek a kérésnek a kereskedő/gyártó nem köteles eleget tenni. Ez minden terméknel, terméktípusnál így van. Javasoljuk mindenkinek - ajándék vásárlásakor különösen -, hogy kérdezzen rá, van-e lehetőség az utólagos visszaváltásra/cserére az adott üzletben. Több bolt ugyanis (a törvényi minimumhoz képest) plusz szolgáltatásként, fogyasztóbarát üzletpolitika részeként, folytat ilyen gyakorlatot. Az ilyen típusú plusz szolgáltatást akkor lehet „számon kérni”, ha a cég ezzel hirdeti magát, vevőinek ilyen szolgáltatást a vásárláskor ígért.
- **Megszűnt üzlet:** A két eset között jelentős a különbség. A jótállást ugyanis a fogyasztó közvetlenül is intézheti a javító szolgálatnál. Ebből a szempontból tehát nem számít, létezik-e még a bolt vagy sem. A szavatosságnál más a helyzet. Ezt az igényt ugyanis az üzletben kell bejelenteni. Ha az üzlet, amiben a terméket vásárolta, megszűnt, két eset lehetséges. Amennyiben a boltot üzemeltető cég létezik, akkor oda kell fordulni a szavatossági igény érvényesítéséhez. Ha viszont a fő cége is megszűnt, akkor a szavatossági jog elvesz, kivéve, olyankor, amikor a megszűnt cégnek van jogutódja, amely a korábbi igényeket átvállalja.

4.3. ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM

Napjainkban az internet valamennyi ember számára hozzáférhetővé válásával a szerződéskötések – így a fogyasztói szerződések megkötésének is – egyre bővülő színterévé vált az elektronikus út, a világháló. Könnyen kezelhető, kényelmes vásárlási mód, azonban a fogyasztókat illető jogok érvényesítése gyakran nehézségekbe ütközik.

Fő problémák:

- a fizikailag nem megismerhető áruk és szolgáltatások okán gyakran van lehetőség a fogyasztók megtévesztésére;
- a fogyasztó kezében lévő dokumentumok könnyen hamisíthatók, eredetiségük biztosítása nehézkes,
- szolgáltató kiléte gyakran homályban marad.

- a vásárlások, igénybevételek kapcsán gyakori lehet az ún. „adatlopás”, amelynek következtében a fogyasztó által a rendeléséhez feltétlenül szükséges adatok a szolgáltató tudtával vagy akár tudta nélkül is jogszerűtlenül felhasználók kezébe kerülnek

Az elektronikus kereskedelem szabályairól a 2001. évi CVIII. törvény rendelkezik, kiegészíti a fogyasztóvédelmi törvény általános szabályait, minden az interneten végbemenő adásvétel vagy más pénz fejében nyújtott szolgáltatásra kiterjed.

Az internetes vásárlások túlnyomó része a **webáruházakban** és az **internetes aukciós** oldalakon bonyolódik. Nem mindegy azonban melyik formát használjuk

A webáruházat üzemeltető vállalkozásokat tájékoztatási kötelezettség terheli. Az áruval, a szállítási móddal, illetve a szerződés megkötésével kapcsolatban és ki kell terjednie a cég adataira, a szerződés tárgyának lényeges elemire, árára (áfával), a járulékos költségekre (fuvardíj, szállítási vagy postaköltség), az elállás jogára. E tájékoztatásnak egyértelműnek, pontosnak és közérthetőnek kell lennie. A tájékoztatást legkésőbb a szerződés teljesítése során, az írásbeli megerősítéssel a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Kötelező közzétenni a panaszkezelésről, az esetleges jótállás feltételeiről és a szerződés teljesítését követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokról szóló információkat is.

Internetes szerződések esetén főszabály: amennyiben a vásárló meggondolta magát, *8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől*. Ezt a jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette, szolgáltatás nyújtása esetén pedig, amikor a szerződést megkötötte. Fontos, hogy ennek olyan írásos nyoma maradjon, hogy az elállás időpontját vita esetén később igazolni lehessen. Ha a kereskedő előzetesen nem tájékoztatja a vevőt az elállás jogáról, a 8 munkanapos határidő meghosszabbodik 3 hónapra. Ha a tájékoztatásra ezen az időtartamon belül sor kerül, az elállásra nyitva álló 8 munkanapos határidő attól a naptól kezdődik, amikor a tájékoztatást kézhez kapta a vásárló.

Elállás esetén az értékesítő köteles a kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni. Így van ez akkor is, ha a kereskedő a megrendelést nem tudja teljesíteni. Ha a vevő eláll a szerződéstől, az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket a vevőnek kell állnia, egyéb díjat, költséget azonban nem követelhet az értékesítő. Amennyiben a kereskedő a megrendelttől eltérő termékkel, illetve szolgáltatással teljesít, a visszaszolgáltatási költséget ő köteles viselni.

Kivételek a 8 munkanapos elállási jog alól:

- Hang-, képfelvétel, számítógépes szoftver esetében, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta.
- Hírlap, folyóirat és időszaki lap értékesítésére vonatkozó szerződés esetén.
- Szerencsejáték-szerződés esete.

Az értékesítő olyan áruért vagy szolgáltatásért nem követelhet ellenszolgáltatást, amelyet a vevő nem rendelt meg. Akkor sem jár ez fizetési kötelezettséggel, ha a tévesen kiküldött terméket a vevő nem juttatta vissza számára.

A távollevők között kötött ügyletek esetében is érvényesek a szavatossági, illetve jótállási jogok, azaz, ha a termék gyártáshibás, akkor a minőségi kifogással a kereskedőhöz lehet fordulni.

A három legproblémásabb terület:

- A **kereskedő elérhetőségére vonatkozó adatok**: Az uniós jogszabályok értelmében hiánytalanul meg kell adni a kereskedő nevét, földrajzi címét és e-mail címét.
- Egyértelmű információ az ajánlatról (**teljes ár és egyértelmű termékleírás**): Az internetes kereskedőnek egyértelmű információt kell nyújtania a termék jellemzőiről,

valamint a teljes vételárról (adókkal együtt), a vételáron felüli szállítási díjakról és a fizetési feltételekről. A végső fizetendő árnak meg kell egyeznie azzal, amit a vétel előtt közöltek.

- **Egyértelmű információ a fogyasztói jogokról:** Tájékoztatni kell a fogyasztókat az uniós „elállási jogról”, vagyis hogy a távértékesítés során vásárolt árut minimum 8 munkanapon belül indoklás nélkül vissza lehet küldeni. A vizsgálat ellenőrizte a fogyasztói jogokról nyújtott további (pl. a garancia élvezőjére, visszatérítésekre vonatkozó) információk pontosságát is.

A gyakorlati tapasztalatok (Európai Bizottság, 2009):

- Félrevezető információ a fogyasztói jogokról (a problémás honlapok 66%-ánál figyelhető meg). A vásárlókat vagy nem tájékoztatták, vagy félretájékoztatták az „elállási jogról”. Például azt közölték velük, hogy a kereskedő nem veszi vissza a terméket, vagy hogy csak levásárolhatják a termék árát, ahelyett hogy készpénzben megkapnák a visszatérítést.
- A jogszabályok értelmében a fogyasztóknak a vásárlás után legalább 2 évig joguk van a hibás terméket megjavíttatni vagy kicseréltetni. Ezzel szemben gyakran azt a tájékoztatást kapták, hogy ez csak egy évig lehetséges.
- Félrevezető információ a teljes árról (a problémás honlapok 45%-ánál figyelhető meg). A szállítási pluszköltségekre vonatkozó információt vagy nem tüntették fel, vagy nehéz volt megtalálni. A pluszköltségeket csak a fizetés utolsó fázisában adták hozzá az addigi árhoz. Néhány honlap „ingyenes szállítást” ígért, vagy „minden költséget magában foglaló” ajánlatot tett, holott felszámította a szállítási költségeket.
- Hiányzó vagy hiányos adatok a kereskedő elérhetőségét illetően (a problémás honlapok 33%-ánál figyelhető meg). A kereskedő nevére, földrajzi címére vagy e-mail címére vonatkozó adatok vagy hiányoztak, vagy hiányosak voltak, így probléma esetén nem lehetett felvenni vele a kapcsolatot.

Internetes aukciós oldalakkal kapcsolatos speciális körülmények: Az online aukciós oldalak nem webáruházak, nem minden esetben magánszemély vásárol vállalkozástól, gyakori, hogy vállalkozás köt szerződést vállalkozással, vagy magánszemély értékesít termékeket magánszemélyek számára. Ebből következően nem feltétlenül alkalmazható a távollevők között kötött szerződésekről szóló kormányrendelet nyolc munkanapon belüli indoklás nélküli elállásra jogosító rendelkezése.

Határon átnyúló kereskedelem: Nem ritka jelenség, hogy e-kereskedelem körében külföldről, vagy külföldi székhelyű vállalkozással jön létre fogyasztói szerződés. Fogyasztói panasz esetén ekkor lényegesen megnehezül vagy megdrágul a jogérvényesítés. Ha az Európai Unión belül történt a vásárlás az Európai Fogyasztói Központ segítséget tud nyújtani, azonban Unión kívül a csak helyi hatóságokban és a jó szerencsében bízhatunk.

4.4. TISZTESSÉGTELEN KERESKEDELMI GYAKORLAT

A kereskedelmi gyakorlat olyan tevékenység (pl. hirdetés és marketing), amely egy termék promóciójához, eladásához vagy a fogyasztókhoz való eljuttatásához kapcsolódik. Egy kereskedelmi gyakorlat akkor tisztességtelen, ha meghatározott kritériumok alapján a fogyasztóval szemben elfogadhatatlannak tekinthető.

A kérdéskört az uniós UCP irányelv, és hazai 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szabályozza.

A fogyasztók számára az egyik legégetőbb kérdés kétségtelenül a következő: „Honnan tudhatom biztosan, hogy egy adott kereskedelmi gyakorlat nem tisztességes?” Több Kategóriát különböztetünk meg.

▪ **A Feketelista: tiltott kereskedelmi gyakorlatok**

Bizonyos kereskedelmi gyakorlatok mindig tiltottak Európa teljes területén. Más szóval, ezek a kereskedelmi gyakorlatok **minden körülmények között** tisztességtelenek. Nem szükséges az esetenkénti értékelés. Annak biztosítására, hogy a kereskedők, marketing-szakemberek és a fogyasztók tisztában legyenek azzal, hogy mi tilos, a **Feketelista** alatt 31 tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat található felsorolva.

▪ **Megtévesztés hamis információval**

Tevékenység alatt értendők a kereskedők termékeik reklámja és értékesítése érdekében végzett különböző cselekedetei. A kereskedelmi gyakorlat megtévesztőnek minősül, amennyiben:

- hamis információt tartalmaz, és ezáltal valótlan; vagy
- bármilyen módon – ideértve a megjelenítés valamennyi körülményét – félrevezeti vagy félrevezetheti az *átlagfogyasztót*, még akkor is, ha az információ tényszerűen helytálló és
- ténylegesen vagy valószínűsíthetően arra készteti a fogyasztót, hogy olyan üzleti döntést hozzon, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

Nincs szükség annak külön bizonyítására, hogy a fogyasztót valóban félrevezették. A félrevezetés lehetősége önmagában is megtévesztőnek tekinthető, feltéve, hogy a megtévesztés egyéb elemei is fennállnak. Hasonlóképpen nincs szükség a pénzügyi veszteség bizonyítására.

▪ **Megtévesztés információk elhallgatásával**

A fogyasztóknak megfelelő információkra van szükségük ahhoz, hogy megalapozottan hozhassanak döntéseket. Egy kereskedő félrevezetheti a fogyasztót úgy, hogy elhallgatja azt az információt, amire az átlagfogyasztónak szüksége van. A fogyasztó számára szükséges információt az EU területén egységesített formában határozták meg a fogyasztóvédelmi hatóságok és a bíróságok a felmerülő esetek alapján.

Megtévesztőnek minősül az a kereskedelmi gyakorlat, amely:

- az átlagfogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges jelentős információkat hagy ki;
- jelentős információkat hallgat el, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre;
- nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a szövegkörnyezetből nem derül ki.

Egy gyakorlat információk kihagyása miatti félrevezető voltát a következő szempontok figyelembevételével lehet megállapítani:

- A kereskedelmi gyakorlat egészében vett hatása, ideértve a megjelenítést;
- az információt egyértelműen kell közölni: a homályos, érthetetlen megjelenítés egyenértékű a tájékoztatás elmulasztásával.

▪ **Agresszív marketing**

Egy marketing tevékenység abban az esetben minősül agresszívnek, ha az **jelentősen korlátozza az átlagfogyasztó választási szabadságát vagy magatartását**. A jogszabályok a vonatkozó kritériumok felsorolásával könnyíti meg annak meghatározását, hogy egy kereskedelmi gyakorlat

alkalmaz-e zaklatást, kényszerítést – beleértve a fizikai erőszakot is –, illetve nem megengedett befolyásolást.

„Nem megengedett befolyásolás” alatt értendő a „fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása nyomásgyakorlásra, akár fizikai erőszak alkalmazása vagy azzal való fenyegetés nélkül”. Az ilyen nem megengedett befolyásolás eredménye, hogy a fogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való épessége csökken.

Nem megengedett befolyásolás?

Igen: Ha a fogyasztó már tartozik a kereskedőnek, és elmaradt a fizetéssel, a kereskedő nem megengedett befolyásolást alkalmaz abban az esetben, ha azt ígéri a fogyasztónak, hogy átütemezi a tartozását azzal a feltétellel, hogy a fogyasztó egy újabb terméket vásárol.

Nem: Az, ha a kereskedő ösztönzésként pl. ingyenes buszjáratot kínál fel a városon kívül fekvő áruházba, vagy ha vásárlás közben üdítővel kínálja a fogyasztót, nem minősül nem megengedett befolyásolásnak. Ilyen esetben ugyanis nincs szó a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való képességének korlátozásáról. Ugyanígy az eladásösztönzés valamilyen formájának felajánlása is elfogadhatónak minősül.

▪ **Egyéb esetek:**

Az irányelv két meghatározó kritériumot alkalmaz az olyan tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat azonosítására, amelyre nem vonatkozathatók a megtévesztő vagy agresszív specifikus jellemzői. A kereskedelmi gyakorlat ez esetben akkor minősül tisztességtelennek – és tiltottnak –, ha eleget tesz a következő két, halmozódó kritériumnak:

1. A gyakorlat ellentétes a szakmai gondosság követelményeivel

A szakmai gondosság nagyjából megfelel a szakmai etikának. Egy kereskedőtől elvárható, hogy becsületes piaci gyakorlatokat kövessen és/vagy a jóhízeműség általános alapelveinek megfelelően járjon el a tevékenysége során.

2. A gyakorlat jelentősen torzítja, vagy torzíthatja az átlagfogyasztó gazdasági magatartását.

Ez olyan kereskedelmi gyakorlat használatát jelenti, amely rontja a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való képességét, melynek eredményeképp a fogyasztó olyan terméket vagy szolgáltatást vásárol meg, mely mellett máskülönben nem döntene.

Magyarországon három hatóság jogosult eljárni fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetén:

- fogyasztók széles körét érintő esetekben: Gazdasági Versenyhivatal
- hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások esetén: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
- egyéb ügyekben: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság regionális szervei

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok példákkal kiegészítve: www.isitfair.eu/index_hu.html

* * *

Fogyasztóvédelemről bővebben: www.tudatosvasarlo.hu/fogyasztovedelem

Fogyasztóvédelmi pontok gyűjteménye: www.zoldterkep.hu > Fogyasztóvédelem