

Fogyasztóvédelem diákoknak



Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület
(1191 Budapest, Üllői út 178, kofe@fogyvedok.hu)

Készült a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium támogatásával.

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium - a fogyasztók érdekében



NEMZETI FEJLESZTÉSI
MINISZTERIUM



Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
2. Szavatosság, jótállás	4
3. Internetes vásárlás	10
4. Termékbemutatók	15
5. Panaszügyintézés	21
6. Pénzügyi ismeretek	26
7. Békéltető testületek	33



1.Bevezetés

Napjainkban a fiatal generáció számára már természetes, hogy internetről rendel, vagy épp valamilyen mobil applikációt tölt le az okos telefonjára. Ezek olyan tények, melyekből megállapíthatjuk, hogy a technika rohamléptekkel fejlődik, az internet térhódításával pedig egyre több új fogalommal is találkozhatunk.



De vajon tisztában vagyunk-e azzal, hogy milyen hatással, változással van mindez a fogyasztóvédelemre?



A Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület célja többek között az, hogy az iskoláskorú gyermekek időben találkozzanak azon fogalmakkal és fogyasztóvédelmi jogokkal, melyek ismerete elengedhetetlen a mindennapi életben.

Milyen igényekkel léphet fel a fogyasztó a kereskedővel szemben hibás teljesítés esetén? Hogyan járjunk el, ha panaszt szeretnénk tenni az üzletben? Mi ilyenkor a kereskedő kötelessége? Nem tetsző termék esetén kinek a költségén jut vissza a webáruházba az internetről rendelt termék?



A Fogyasztóvédelem diákoknak c. kiadvány segít eligazodni a jogi fogalmak és kifejezések világában. A cél pedig az, hogy a fiatalok a mindennapi életben is merjék alkalmazni az olvasottakat.

2.Szavatosság, jótállás

Mit tegyünk, ha az újonnan vásárolt laptopunk elromlik? Mik azok a szavatossági jogok? Mit jelent a garancia? A fogyasztói panaszok jelentős része a jótállás és a szavatosság tárgykörébe tartozik, ezért ez a fejezet ebben a témakörben segít eligazodni.

ELADÓ CÉG NEVE	
ELADÓ CÉG SZÉKHELYE	
BOLT NEVE	
BOLT CÍME	
ELADÓ CÉG ADÓSZÁMA	
----- NYUGTA -----	
VTÍNDÉNY	0,45 B
SZÁLLÁSI	4,80 B
1,234 kg * 3,89 €/kg	

ÖSSZESEN:	5,25 €
KÉSZPÉNZ:	10,00 €
VISSZAJÁRÓ:	4,75 €
KÖSZÖNJÜK, HOGY NÁLUNK VÁSÁROLT!	
NYUGTASZÁM:	2679/00002
2010. 01. 02.	11:15
RP 123456789	

Az első és legfontosabb tudnivaló, hogy a vásárlások során az eladótól kapott **nyugtát, blokkot, jótállási jegyet** minden esetben gondosan tegyük el. Azért fontos megőrizni például az újonnan vásárolt okos telefonunkhoz kapott számlát, mert ha utóbb elromlik, csak ennek birtokában fogunk tudni az eladónál panaszt tenni. Fentiekkel igazoljuk ugyanis a vásárlás helyét és időpontját.



Hibás teljesítés

Ha elromlik a telefon, vagy tönkremegy a futballcipő már az első viseléskor, akkor a fogyasztók úgynevezett **szavatossági igényeket** érvényesíthetnek a kereskedőkkel szemben. Ennek megfelelően elsősorban a termék **kijavítását** vagy **kicserélését** kérhetik, másodsorban pedig **vételár-leszállításra** vagy a **teljes vételár visszatérítésére**, illetve a **kereskedő költségén történő kijavíttatásra** jogosultak.

Fontos, hogy figyeljünk a határidőkre is!

Ezzel kapcsolatban azt kell tudni, hogy összességében két év szavatossági időn belül élhetünk kifogással.



Az **első hat hónapban** a kereskedőnek kell bizonyítani azt, hogy hibátlan terméket adott el nekünk. **Hat hónapon túl** azonban a bizonyítási kötelezettség minket, azaz a fogyasztókat terheli.



Egy példával élve, ha az újonnan vásárolt iskolatáska csatja meghibásodik, és emiatt kifogást emelünk a vásárlás helyén, hat hónapon belül, akkor az eladó kötelessége bizonyítani, hogy a táska nem gyártási hibás. Ha viszont hat hónap elteltével jelezzük a panaszt, akkor már nekünk kell bizonyítani, például szakvélemény beszerzésével, hogy az már eleve - a megvásárlás pillanatában is - hibás volt.

Figyelem!

Amint észleljük a termék hibáját, **haladéktalanul** vigyük vissza azt a vásárlás helyszínére és jelezzük ott a problémát. Ez ugyanis a fogyasztók kötelezettsége.

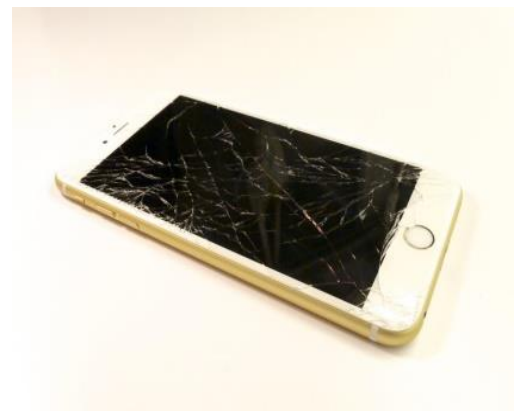


Fontos, hogy a szavatossági igények **az akciós termékekre is** vonatkoznak - ha a vásárláskor a vevő nem tudott a hibáról. Legyünk ezzel tisztában és ne fogadjuk el azt, hogy az üzlet arra hivatkozik, hogy "akciós árut nem cserélünk".

Nem árt, ha tudjuk, hogy szavatossági jogaink érvényesítése során minden költség - például javítás, szállítás, munkadíj stb. - a kereskedőt terheli, ezért a fogyasztónak nem kell fizetnie.

Garancia

Amit a hétköznapi életben garanciának hívunk, az nem más, mint a **jótállás**. A jótállásról azt kell tudni, hogy kedvezőbb a fogyasztók számára a szavatosságnál, mert **a jótállási idő alatt végig a kereskedőnek kell bizonyítania**, hogy a vásárlás után történt valamilyen külső behatás, vagy bármi, ami a meghibásodást okozta. Érdeemes odafigyelni arra, hogy a vásárolt termékekre vonatkozik-e jótállás, hiszen ezen idő alatt nyugodtan fordulhatunk bármilyen esetlegesen felmerülő problémával a kereskedőhöz.





Egyebekben ugyanúgy, ahogy a szavatosságnál is, hiba esetén az eladó köteles a termék kijavítására, cseréjére vagy a pénz visszafizetésére a vásárlást követően, a jótállási időn belül.

Nem árt, ha tudjuk, hogy a jótállási jegy szabálytalan kiállítása, vagy az, hogy nem került átadásra a fogyasztónak a vásárláskor - a jótállás érvényességét nem érinti!

Jótállás fajtái

1. Kötelező jótállás

Jogszabály határozza meg, hogy melyek azok az **új, tartós fogyasztási cikkek**, amelyekre kötelező jótállást vállalni. Ez annyit jelent, hogy a gyártó, illetve a forgalmazó garantálja, hogy a megvásárolt termék **legalább egy évig** kifogástalanul fog működni.



A kötelező jótállás alá elő termékek listáját, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet** melléklete tartalmazza.

Kötelező jótállás alá eső termékek: 10.000.-Ft eladási vételár felett

A felsorolás nem teljes körű, azt az említett kormányrendelet melléklete tartalmazza!

1. Háztartási készülékek: így például hűtőszekrény, centrifuga, szárítógép, mosogatógép, vasaló, varrógép.
2. villamos energiával működtetett konyhai kisgépek: így például mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpirító, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, elektromos palacsintasütő



3. gázkészülékek, így például tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler
4. motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök, így például kapálógép, fűnyíró, fűkasza
5. motoros kézi szerszámok, így például láncfűrész, fúrógép
6. legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek
7. egészségmegőrző termékek és eszközök például elektromos masszírozó, mágneses termék.
8. közlekedési eszközök így például kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár
9. motoros vízi járművek
10. gyermekgondozási cikkek, így például babakocsi, biztonsági gyermekülés
11. gyermekmegfigyelő berendezések
12. gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok
13. világítástechnikai termékek
14. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések
15. elektronikus hírközlő végberendezések, így például telefon, mobiltelefon, telefax-készülék
16. híradástechnikai készülékek, így például üzenetrögzítő, kihangosító készülék, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, lemezjátszó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és
17. információtechnikai készülékek, így például asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, monitor
18. irodatechnikai berendezések, így például fénymásoló
19. írásvetítők és filmtechnikai berendezések
20. optikai eszközök
21. hangszerek
22. órák és ékszerek
23. bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok
24. mérőműszerek, generátorok, tápegységek
25. lőfegyverek
26. sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök
27. villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök, így például hajszárító, hajformázó



Speciális, szabály:



Csak a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó szabály a termék vásárlásától számított 3 napon belüli „kicserélése”, amelyre a dolog rendeltetészerű használatának akadályoztatása esetén van módja a fogyasztónak. Például ha nem kapcsol be a megvásárolt Tablet, és azt három napon belül visszavisszük az üzletbe, akkor a kereskedőnek kötelessége kicserélnie a hibás készüléket egy újra.

2.Szerződéses jótállás

Az eladó vagy a gyártó vállalja, hogy a kötelező jótállásnál kedvezőbb feltételeket biztosít a vásárló számára. Például egy évnél hosszabb garanciális időt vállal (lásd kiterjesztett garancia) a laptopra, vagy épp olyan termékre vállal jótállást, amely nem szerepel a jogszabályban.



Jó, ha tudjuk, amennyiben nincs a termékre jótállás (mint például a lábbelikre) vagy az már eltelt, szavatossági jogokat lehet érvényesíteni.

Feladatok

1.A 10.000.-Ft eladási vételár feletti karóránk megáll, a vásárlást követően 4 hónappal. Visszavisszük javítás céljából az üzletbe, de ott nem veszik át tőlünk, arra való hivatkozással, hogy nincs nálunk a jótállási jegy. Helyesen járt-e el a kereskedő?

1.Igen, mert a jótállási jegy hiányában nem veheti át a terméket javításra.

2.Nem, mert az órát jótállási jegy nélkül is köteles átvenni javításra.

X.Csak akkor veheti át javításra, ha a fogyasztó megelőlegezi annak költségét.

2.Visszavihetjük-e a vásárlás helyére a hibás, 1 hete vásárolt téli kabátunkat, ha nem találjuk a nyugtát?

1.Igen, mert a kereskedőnek kötelessége nyugta nélkül is foglalkoznia a panaszunkkal.

2.Mindig attól függ, hogy emlékszik-e arra a kereskedő arra, hogy nála vásároltunk.

X.Nem, mert nem tudjuk nyugta hiányában bizonyítani a vásárlás helyét és idejét.

3.Hivatkozhat-e arra a kereskedő, hogy nem őt terheli a termék hibájával kapcsolatos bizonyítási kötelezettség, ha a hibás terméket 6 hónapon belül visszük vissza?

1.Igen, hivatkozhat erre, mert minden esetben a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség a hibás teljesítés miatt.

2.Igen hivatkozhat erre, mert 6 hónapon belül a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség a hibás teljesítés miatt.

X.Nem hivatkozhat erre, mert 6 hónapon belül minden esetben a kereskedőt terheli a bizonyítási kötelezettség a hibás teljesítés miatt.

4.Írj a kereskedőnek egy panaszlevelet, amiért a 6 hónapon belül visszavitt hibás lábbeli javítási költségét meg akarja fizettetni veled.

5.Szabálytalanul állította ki a vásárláskor, az eladó üzlet egyik munkatársa a televízióhoz (eladási vételár: 210.000.-Ft) adott jótállási jegyet, ezért erre hivatkozva, az 1 éven belül jelzett panaszoddal nem foglalkozik. Írj egy levelet, melyben kifejted, mi lenne ilyen esetben a helyes kereskedői magatartás.

3. Internetes vásárlás



Napjainkban egyre többen próbálnak időt és pénzt spórolni azzal, hogy interneten vásárolnak. Az online kereskedelem legfőbb előnye, hogy kényelmes, gyors és olyan termékek is könnyen elérhetővé válnak, melyeket például a közvetlen környezetünkben egyáltalán nem, vagy csak nagy nehézségek árán tudnánk beszerezni.

Mit jelent az internetes (online) vásárlás?

Az internetes szerződések az úgynevezett **távollévők között megkötött szerződések** körébe tartoznak, amely azt jelenti, hogy a szerződés megkötésére a kereskedő (szolgáltató, eladó) és a fogyasztó egyidejű tényleges fizikai jelenlétének hiányában, nem személyes találkozás (például üzlethelyiségben, piacon, kereskedelmi ügynök közreműködésével stb.) során, hanem elektronikus úton kerül sor.



Fontos hangsúlyozni, hogy az előnyök mellett, **komoly kockázatokat** is rejthet a távolsági kereskedelem, ezért a fogyasztóknak mindenképpen nagyobb körültekintéssel kell eljárniuk.

Tisztában kell lennünk tehát azzal, hogy az online vásárlás nemcsak előnyökkel, hanem kockázatokkal is járhat, amelyeket mindig szem előtt kell tartanunk!

A legfontosabb tudnivalók

1. Az elállási jog gyakorlása

Az egyik legfontosabb, fogyasztókat megillető jog - a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet** alapján - az elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) amely jogot internetes vásárlás esetén, - néhány kivételtől eltekintve - minden esetben gyakorolhatnak a fogyasztók. Az elállási jog tulajdonképpen kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására és kipróbálására.



Ha tehát megrendeltünk egy olyan terméket, amely mégsem úgy néz ki, mint ahogy azt a webáruház hirdetésében láttuk, (fontos tehát, **hogyan nem kell hibásnak lennie**) vagy épp nem bír azzal a funkcióval, ami miatt épp azt választottuk, nyugodtan küldjük vissza az eladónak 14 napon belül.



Döntésünket indokolni nem kell, viszont érdemes azt **írásban, igazolható módon** (például: postai úton, tértivevényes levélben) bejelenteni a vállalkozásnak.

Célszerű az említett kormányrendelet mellékleteként megtalálható, **elállási nyilatkozat mintát** használni.

Fontos megjegyezni azt is, hogy a saját költségünkön kell visszajuttatni a terméket a kereskedő részére!

A kereskedő kötelezettsége, ha a fogyasztó élt az indokolás nélküli elállási jogával



Ezekben az esetekben a vállalkozásnak **haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül** vissza kell térítenie a fogyasztó részére, az általa megfizetett teljes összeget/vételárat.

Határidők számítása:

Termékek (például pulóver, elektronikai cikkek stb.) megrendelése esetén **a termék átvételétől**, míg szolgáltatás igénybevétele (például interneten megrendelt kábeltellevízió előfizetés) esetén a **szerződéskötés napjától** számítandó az elállási határidő. Lényeges, hogy az elállási jogunkat **a szerződés megkötésének napja, és a termék megérkezésének napja közötti időszakban is** tudjuk gyakorolni!

2. Tájékoztatási kötelezettség



A megfelelő tájékoztatás követelménye a **webshopokat és a webáruházak üzemeltetőit** terhelik. Fontos, hogy az eladó személyét titokban tartó webáruházakból soha ne rendeljünk. A hatályos jogszabályok az online shoppingban rejlő kockázatok csökkentése érdekében **részletes tájékoztatási kötelezettséget** rónak a webáruházakra.

Ennek megfelelően az e-kereskedő **köteles** többek között a cégnevét, címét, székhelyét, elérhetőségét (e-mail cím, telefonszám, esetleg fax) és adószámát is feltüntetni a honlapon.

Ma már az internet segítségével egy adott cég adatai is könnyen elérhetővé válnak a fogyasztók számára, ezek kiderítéséhez csak a www.e-cegjegyzek.hu honlapra kell ellátogatni. Itt leellenőrizhető, hogy egyáltalán valóban létező gazdasági szereplő-e, akitől épp rendelni szeretnénk.



Sok kellemetlenségtől és bosszúságtól óvhatjuk meg magunkat, ha kizárólag olyan online üzletben vásárolunk, amelynél a honlapon a vásárlással kapcsolatos jogainkról szóló tájékoztatás hozzáférhető.

A csomagolás jelentősége

Internetes értékesítés esetén fontos megjegyezni, hogy **kizárólag bontatlan csomagolású higiéniai termékeket** vesznek vissza.

A felsorolás példálózó jellegű!



Ezek általában zárt csomagolású termékek, melyek higiéniai vagy egészségvédelmi okokból, az - átadást követő **felbontása után** - nem küldhetőek vissza.

Vissza nem szolgáltatatható termékek (például fogkefe, golyósdezodor, kozmetikumok, étrend-kiegészítők) esetén tehát nem állhat el a fogyasztó a szerződéstől.



Továbbá a fogyasztó **nem élhet elállási jogával** a gyorsan romlandó termékek esetében, az egyedi, a vásárló kérésére készített termékek esetén (pl. méretre szabott öltöny), valamint a lezárt adathordozók (például DVD-k, CD-k) esetében sem, ha azt a fogyasztó átvételkor már felbontotta.



Fogyasztóbarát üzletpolitika

Azért is érdemes tájékozódni még vásárlás előtt, mert vannak olyan esetek is, mikor az eladó, - **önkéntes döntése alapján** - fogyasztóbarát üzletpolitikát folytat, és olyan terméket is visszavesz, melyet egyébként jogszabálynál fogva nem lenne köteles.

Feladatok

1.Élhet-e a fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogával, ha a megrendelt DVD-ket már felbontotta?

- 1.Igen, 14 napon belül.
- 2.Nem, mert a lezárt adathordozó felbontásának esete kivételt képez az elállási jog gyakorlása alól.
- X.Igen, minden esetben.

2.Köteles-e a teljes vételárat visszatéríteni részünkre a kereskedő, ha indokolás nélküli elállási jogunkat határidőben bejelentjük?

- 1.Igen, a teljes vételár visszatérítésére köteles főszabály szerint.
- 2.Nem, mert hivatkozhat arra, hogy joga van levonni a kiszállítás költségét.
- X.Nem, mert nincs ilyen jogszabály.

3.Nem tetszik a megrendelt termék, ezért azt saját költségünkön visszaküldjük, indokolás nélkül, 14 napon belül a vállalkozásnak. Hivatkozhat-e arra a kereskedő, hogy nem fogadja el a szerződéstől való elállásunkat, mert a terméknek nem volt hibája?

- 1.Igen, ha nem hibás a termék, akkor nem élhetünk az indokolás nélkül elállási jogunkkal.
- 2.Igen hivatkozhat erre, mert nem indokoltuk meg miért éltünk az elállási jogunkkal.
- X.Nem hivatkozhat erre.

4.Írj a kereskedőnek egy levelet, melyben gyakorolod a 14 napon belüli indokolás nélküli elállási jogodat, tekintettel arra, hogy az általad megrendelt termék már egy hónapja nem érkezik meg.

5.Írj egy levelet a kereskedőnek, melyben panaszt teszel azért, mert a kiszállított pulóvert nem hajlandó visszavenni 14 napon belül.

4. Termékbemutatók

Infralámpa, mágneses matrac, víztisztító... hosszan sorolhatóak a különböző termékbemutatókon értékesítésre kerülő termékek. Ezekre a bemutatókra sok esetben ingyenes egészségügyi szűrés, utazási ajánlat, akciós kupon vagy valamilyen ajándék ígéretével hívják meg az embereket a szervező cégek, ezért nem árt, ha tisztában vagyunk néhány alapvető tudnivalóval.



Üzleten kívüli értékesítés

Az árubemutató alkalmával létrejövő szerződés **üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek** minősül, azaz:

Olyan fogyasztói szerződés,
- amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett, a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg, (például egy étteremben, vagy a vállalkozás telephelyén).



- Vagy amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak a fentiekben meghatározott körülmények között.

- Vagy amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával, (pl. telefonon keresztül) közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás - a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett - személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen.

- Vagy amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja a termékek vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése (például egy szervezett kirándulás keretében).

Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések szabályait egyebekben a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet** tartalmazza.



A termékbemutatókon szereplő termékeket **sok esetben olyan tulajdonságokkal is felruházzák** az értékesítők, amelyekkel nem rendelkeznek, az árak azonban ezekhez a túlmisztifikált tulajdonságokhoz igazodnak. Írásbeli szerződés természetesen minden esetben létre jön, annak átolvasására azonban a legtöbb esetben a vásárlás előtt nem kerül sor, így a fogyasztók a tényleges feltételekkel csak otthon szembesülnek.

Mi történik akkor, ha a fogyasztó a vásárlást követően meggondolja magát? El lehet-e állni a szerződéstől?

Az eladás során az értékesítő szinte soha nem hívja fel a figyelmet arra, hogy a termékbemutatókon kötött szerződés esetén a fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg.



Ez azt jelenti, hogy a fogyasztó az elállási jogát:

14

- a termék adásvételére irányuló szerződés esetében a termék átvételének napjától számított 14 napig, míg
- szolgáltatás esetében, a szerződéskötés napjától számított 14 nap elteltéig gyakorolhatja.

További fontos szabály, hogy amennyiben a vállalkozás az elállási joggal kapcsolatos **tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget**, az elállási határidő **tizenkét hónappal meghosszabbodik**. Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.



Az elállásra irányuló szándékát a fogyasztónak **írásban kell bejelentenie, igazolható módon.**

A fogyasztók számára segítségül a jogszabály - 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet - melléklete tartalmaz egy **elállási nyilatkozat mintát** is, így a legkézenfekvőbb ezt a mintát használni és javasolt a levelet ajánlott tértivevényesen postára adni, vagy az elküldött e-mail másolatát lementeni.

Ugyancsak ezen elállási nyilatkozat mintát használhatjuk, ha az indokolás nélküli elállási jogunkat az internetes szerződések, - melyek a távollévők között megkötött szerződések körébe tartoznak - esetében kívánjuk gyakorolni, ahogyan arról már korábban szó esett.

Amennyiben a fogyasztó élt az elállási jogával:



Úgy a vállalkozás **haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül** köteles visszatéríteni a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget.

A fogyasztó pedig köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

Mikor nem gyakorolható az elállási jog?

Az alábbiakban ismertetett esetek felsorolása példálózó jellegű!

Olyan termék esetében, mely nem előre legyártott, hanem személyre szabottan a fogyasztónak, megrendelésére készült.

-Romlandó termékek esetében, illetve olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (ilyen lehet például a fehérnemű, amely esetén természetesen van elállási jog, ha annak csomagolását nem bontja meg a fogyasztó).

-A fent említetteken kívül a lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvételek is idetartoznak, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta.

A termékbemutatók veszélyei és kockázatai

Napjainkban az egyik legveszélyeztetettebb korcsoportba **a 60 év feletti fogyasztók** tartoznak, így sokszor lesznek áldozatai is különböző vállalkozások trükkjeinek, átveréseinek. A cégek kihasználják az idősebbek hiszékenységét, és hangzatos szlogenekkel kínálnak, illetve ígérnek „csodákat”, csak azért, hogy az ő termékét és/vagy szolgáltatását vásárolja meg/vegye igénybe a fogyasztó, általában irreális vételáron. Ezeknek a termékeknek tehát, akár több százezer forintra is rúghat a vételára, azonban a gyakorlatban sokszor a felét se éri a termék.



Sok esetben már a meghívóból sem derül ki egyértelműen, hogy termékbemutatóról van szó, ezzel is igyekeznek a szervezők kijátszani a hatóságok jelenlétét. Manapság azonban a névre szóló meghívók helyett, **a telefonos megkeresés a gyakoribb**, s a termékbemutatókon az **egészségnap, állapotfelmérés, vagy valamilyen gyógyhatás hamis ígérete** van leginkább terítéken.

Nem ritka eset továbbá, hogy a termékvásárlás a vállalkozások **bejelentett székhelyén, telephelyén**, esetleg üzletében történik. Az így létrejött szerződések **nem minősülnek üzlethelyiségen kívül kötöttnek**, így erre tekintettel **a fogyasztót sem illeti meg a jogszabályon alapuló, indokolás nélküli elállási jog gyakorlása.**





Mire érdemes figyelni a termékbemutatók kapcsán?

1. Mindig alaposan át kell gondolni, hogy valóban szükség van-e a cég által megvételre kínált termékre.
2. Gondosan végig kell olvasni a szerződést és az egyéb iratokat is, mielőtt azokat aláírnánk.
3. Ha van olyan, amit nem értünk a szerződésben, úgy arra bátran kérdezzünk rá, illetve tájékozódjunk az elállási jogról.

Feladatok

1.A termékbemutatóval egybekötött vásárlás a vállalkozás bejelentett telephelyén történik. Ebben az esetben is élhetünk az indokolás nélküli elállási jogunkkal?

1.Igen.

2.Nem, mert a szerződés nem minősül ebben az esetben üzleten kívüli értékesítésnek.

X.Igen, de csak 5 napon belül.

2.A termékbemutatón vásárolt víztisztítót visszavisszük másnap a cég székhelyén található üzletbe, és szóban jelezzük az elállási szándékunk. Később levélben mégis azt a tájékoztatást kapjuk, hogy nem fogadták el a szerződéstől való elállásunk, ezért a vételárat sem kapjuk vissza. Hivatkozhat-e erre a kereskedő?

1.Igen, mert nem igazolható módon, írásban gyakoroltuk az indokolás nélküli elállási jogunkat.

2.Nem, mert bejelentettük szóban az elállást, ami elegendő.

X.Nem, semmilyen esetben sem.

3.A termékbemutatón vásárolt ágymelegítő elromlik, élhetünk-e a szavatossági jogainkkal?

1.Nem, mert nincs ilyen rendelkezés.

2.Igen.

X.Nem, mert azt nem üzletben vásároltuk.

4.Írj egy levelet a kereskedőnek, melyben kitérsz arra, hogy mivel nem üzletben vásárolta a nagymamád a cég lézerekészülékét, ezért joga van gyakorolni a 14 napon belüli indokolás nélküli elállási jogát!

5.Írj egy levelet a kereskedőnek, melyben kifejtetted azt, hogy a termékbemutatón nem hangzott el semmilyen tájékoztatás az 14 napon belüli indokolás nélküli elállási jogra vonatkozóan, ezért annak határideje 12 hónappal meghosszabbodik, így jogod van elállni a már megkötött szerződéstől.

5. Panaszügyintézés

Előfordul, hogy bizonyos esetekben a fogyasztók még mindig nincsenek tisztában az alapvető, panaszügyintézésre vonatkozó szabályokkal. Pedig nem árt tudni, hogy ha a vásárlás során problémánk merül fel, vagy például, ha hibás teljesítéskor a kereskedő nem tesz eleget a kérésünknek, (például nem hajlandó kicserélni a visszavitt lábbelit) akkor panasszal élhetünk.

Hogyan lehet panaszt tenni?

Panaszt **szóban és írásban** lehet tenni. A vállalkozásnak, illetve az érdekében vagy javára eljáró személynek az áru - fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy, mulasztására vonatkozhat a panasz.



1. Szóbeli panasz

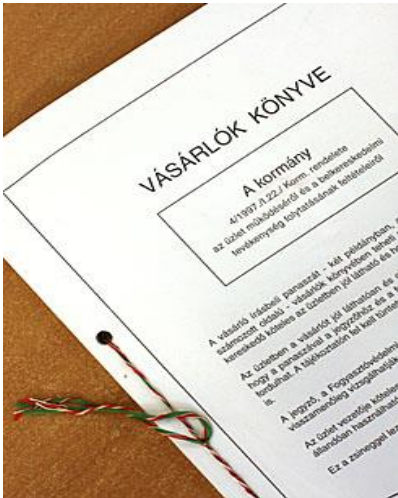
Ha szóban teszünk panaszt, azt a vállalkozásnak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolni is kell. Ha azonban a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a kereskedőnek kötelessége a panaszról, - és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - **haladéktalanul jegyzőkönyvet felvennie**. A jegyzőkönyv egy **másolati példányát köteles** a fogyasztónak is **átadni**. Panaszunkat egyebekben jelezhetjük telefonon is például, de ekkor is kötelező arról jegyzőkönyvet felvenni. Egyebekben a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni, ez is a későbbi könnyebb azonosíthatóságot, visszakereshetőséget segíti elő.

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően **harminc napon belül köteles írásban, érdemben** megválaszolni, és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt **elutasító álláspontját** a vállalkozás **minden esetben indokolni köteles**.

30

Mit kell tudni a Vásárlók Könyvéről?



Írásbeli panasz esetén, kérhetjük a kereskedőtől az úgynevezett **Vásárlók Könyvét** is. Az ide írt bejegyzésünkre is harminc napon belül köteles a vállalkozás válaszolni, sőt, ha elutasítja kérésünket, indokolnia is kell. A vásárlót e jogának gyakorlásában **megakadályozni vagy befolyásolni tilos**. A Vásárlók Könyvét egyebekben a használatba vétel előtt a **kereskedelmi hatóság hitelesíti**, feltüntetve a vásárlók könyve megnyitásának időpontját. Az üzletekben **jól látható és könnyen hozzáférhető** helyre kell kitenni.

Jegyzőkönyv felvétele

Ha a fogyasztó jelzi a megvásárolt termékkel kapcsolatos **panaszát, minőségi kifogását**, úgy arról a kereskedőnek **jegyzőkönyvet kell felvennie**.

A jegyzőkönyv tartalmáról azt érdemes tudni, hogy **egy sor, kötelező elemet kell tartalmaznia**. Így például tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét és lakcímét
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, és módját
- a fogyasztó panaszának részletes leírását
- a kereskedő álláspontját is tartalmaznia kell a fogyasztó panaszáról
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírását
- a fogyasztó által bemutatott iratok és bizonyítékok jegyzékét.

A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak haladéktalanul és igazolható módon kell átadni.
A vállalkozás köteles a jegyzőkönyvet annak felvételétől számított 3 évig megőrizni.

JEGYZŐKÖNYV
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 alapján¹

Fogyasztó neve:
Fogyasztó címe:
Termék megnevezése:
Termék vételára:
Teljesítés időpontja ² :
Hiba bejelentésének időpontja:
Hiba leírása:

A kereskedőnek **a jegyzőkönyv egy példányát minden esetben át kell adni** a fogyasztó részére!



A kereskedő - **ha a panaszunkat elutasítja - köteles** arról is tájékoztatást adni írásban, hogy **hova fordulhatunk**, mely hatóság vagy mely illetékes békéltető testület eljárását kezdeményezhetjük. (A kereskedő székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét kötelező megadnia.)

Fontos! A fogyasztók 2017. január 1. napjától panaszaikkal elsősorban **a területileg illetékes járási hivatalokhoz** fordulhatnak.

Amennyiben **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot** folytat egy vállalkozás és a gazdasági verseny érdemi befolyásolása is megvalósul, akkor a **Gazdasági Versenyhivatal** (GVH) jogosult eljárni.

Érdemes tudni, hogy a **közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra** szigorúbb előírások vonatkoznak.



Ide tartozik a külön törvény alapján például a termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, kéményseprő-ipari szolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, földgázkereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás stb.

Az ilyen szolgáltatást nyújtó vállalkozások a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására **kötelesek ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni** oly módon, hogy az az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.



Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve.

A vállalkozás **köteles biztosítani** így például azt, hogy

- az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson
- a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen.
- amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálattal rendelkezzen.



Szintén fontos szabály, hogy az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt **hangfelvétellel** rögzíteni kell. A hangfelvételt szintén **egyedi azonosítószámmal** kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani.

Feladatok

1. Megtagadhatja-e a kereskedő - egy esetleges reklamáció esetén - a Vásárlók Könyvének a fogyasztó részére történő átadását?

1. Nem.

2. Igen, ha nem ért egyet a fogyasztó panaszával.

X. Igen, de bizonyítania kell, hogy a fogyasztónak nincs igaza.

2. A kereskedő a visszavitt hibás lábbeli vonatkozásában, a fogyasztó minőségi kifogásáról jegyzőkönyvet vesz fel, de abból nem ad át másolati példányt a fogyasztónak. Kérhet-e a fogyasztó jegyzőkönyvet (másolati példányt)?

1. Nem, mert őt nem illeti meg.

2. Igen, mert minden esetben át kell adni a fogyasztónak egy másolati példányt abból.

X. Akkor csak, ha azt kifejezetten kéri a fogyasztó.

3. Az írásbeli panaszunkat a vállalkozás annak beérkezését követően, hány napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni?

1. 15.

2. 21.

X. 30.

4. Jelezd a panaszod az üzletben megtalálható Vásárlók Könyvében azért, mert a kereskedő nem vett fel jegyzőkönyvet az általad visszavitt ruhadarab minőségi hibájáról.

5. Írj egy levelet a kereskedőnek, melyben kifogásolod a jogosnak vélt panaszod elutasítását, és kitérsz arra is, hogy mely szervnél kezdeményezel majd a jövőben - az elutasítás miatt - eljárást.

6. Pénzügyi ismeretek



A XXI. században elengedhetetlen, hogy a fogyasztók megfelelő pénzügyi- és gazdasági ismeretekkel rendelkezzenek. Az alapokat már az általános iskolai tanulmányok során szükséges ismertetni, hiszen ezek az információk mind azt szolgálják, hogy a gyermekek a jövőben megfelelő, átgondolt és tudatos döntéseket tudjanak majd hozni, saját életüket érintő pénzügyi és gazdasági kérdésekben.

Hogyan tartsuk kézben a pénzügyeinket?

Rengeteg módszer létezik, melyek segítségével megtanulhatjuk, **hogyan költsünk okosan és tudatosan**. Az alábbi tippek ebben segítenek.

1. Rendszerezés, költségvetés készítése

Célszerű minden hónapban készíteni egy listát arról, hogy mik azok az elengedhetetlen dolgok, melyekre mindenképp szükségünk van, s melyek azok, amit például nagyon szeretnénk megvenni. Ha konkrét listát készítünk ezekről a dolgokról, akkor egyrészt nem csábulunk el, ha vásárolni megyünk, másrészt vezetni is tudjuk a kiadásainkat, így pontosan tudjuk, mekkora összeg marad pénztárcánkban a hó végére. Egyebekben több, ingyenesen letölthető mobil applikáció is segítheti a jegyzetkészítést.



2. Akciók, kihagyhatatlan ajánlatok

Sokszor nehéz ellenállni a különböző akcióknak, leárazásoknak, kuponos ajánlatoknak. De alaposan gondoljuk végig, mielőtt betennénk a vásárlókosarunkba a terméket, hogy vajon tényleg szükségünk van egy újabb ruhadarabra vagy cipőre?!



3. Árak összehasonlítása

Érdemes összehasonlítani az üzletek árait, mielőtt vásárolni indulunk! Nem biztos, hogy a legközelebbi hiper-vagy supermarket a legolcsóbb megoldás a nagybevásárlásra, könnyen lehet, hogy egy másik üzletben sokkal kedvezőbb árakat találunk. Célszerű ezért pár percet szánni arra, hogy az üzletláncok honlapjain megnézzük a kínálatot.

Bankkártya-tudnivalók

Napjainkban kiemelten fontos szerepet játszanak a pénzügyi fogyasztók életében a bankkártyák, azok használata szinte elkerülhetetlen mai világunkban. Ugyanakkor épp ennek folytán elengedhetetlen tisztában lenni több, a kártyákra vonatkozó tudnivalóval.

Mi a különbség a bank- és a hitelkártya között?



Bankkártya: egy elektronikus fizetési eszköz, fizikailag egy szabványos méretű műanyag lap. Átala a fogyasztók közvetlenül fizethetnek a kereskedelmi egységekben közvetlenül terminálokon keresztül, vagy bankautomatánál (ATM) van lehetőségük jellemzően készpénzfelvételre, vagy készpénz befizetésre.

A PayPass fizetés - az érintés nélküli fizetési megoldás

Az érintés nélküli fizetés gyorsabban megy végbe a hagyományos kártyás fizetéshez képest. A PayPass kártyát nem kell átadni a pénztárosnak, elég, ha a kártyabirtokos odatartja a terminálhoz. A kártyabizonylatot sem szükséges megvárnia, mivel 5000 Ft alatt csak a pénztárosnak kell megtartania egy példányt a bizonylatból. A vásárlásáról természetesen nyugtát továbbra is kap a kereskedőtől.



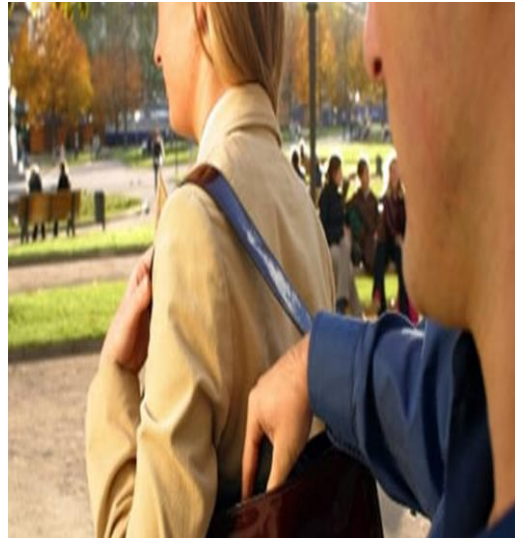
Jó tanácsok kártyabirtokosoknak

1. Mindig **gondosan őrizzük** a bankkártyát és a PIN-kódot!
2. **Azonnal** be kell jelenteni, ha a kártya elveszett!

Elveszett, ellopott bankkártya

Amennyiben bankkártyánk elveszett, vagy ellopták, vagy az bármely módon kikerült ellenőrzésünk alól, vagy a bankkártyájánkhöz tartozó PIN-kód jogosulatlan személy tudomására jutott, illetve jogosulatlan használat jut tudomására a kártyájával kapcsolatban, akkor a kártyát **azonnal tiltsuk le** és **értesítsük** pénzügyi szolgáltatónkat!

Ily módon megakadályozhatjuk, hogy a kártyán lévő pénzt illetéktelenek leemeljék. Amennyiben lopás történt, azt a rendőrségen is jelezni kell.



A kártya letiltását bejelenthetjük személyesen, de akár telefonon és faxon is, a hét bármely napján, bármely órájában a pénzügyi szolgáltatónak.



Amennyiben a kár a bejelentés megtételét megelőzően következett be, úgy lehetőség van arra, hogy a pénzügyi fogyasztó megtérítse részünkre a kárunkat, egy bizonyos összeghatárig. Bővebb felvilágosításért érdeklődjünk a pénzügyi szolgáltatóknál!

Ha azonban a kár, **a kártyatulajdonos szándékos** vagy **súlyosan gondatlan magatartása miatt** következett be, nem lesz jogosult a kárának megtérítésére. Ilyen eset például az, ha a PIN-kóddal együtt adtuk oda a bankkártyánkat egy ismerősünknek, vagy például egy helyen tároltuk a PIN kódunkat a bankkártyánkkal.

Jó, ha tudod!

Minden kártyakibocsátó köteles kártyaletiltásra 24 órán keresztül belföldről és külföldről egyaránt hívható direkt számot üzemeltetni.

A hitelkártya lényege

A pénzforgalmi szolgáltató a fogyasztó rendelkezésére bocsát egy adott hitelkeretet és ennek a terhére a fogyasztó azt használhatja vásárlásra és esetleg készpénzfelvételre is.

Tudatosan válasszunk pénzforgalmi szolgáltatót!

Diákhitel – mindig felelős döntést igényel



Minden diák életében elérkezik az a pont, amikor a továbbtanulási lehetőségeket veszi számba. De mit tegyünk, ha nem érzük el az államilag támogatott ponthatárt azon az egyetemen, vagy főiskolán, ahová jelentkeztünk? Vagy épp szüleink anyagi helyzete nem teszi lehetővé a továbbtanulást? Diákmunkával tanulmányaink költségéhez hozzá tudunk járulni, azonban létezik egy másik megoldás is: a Diákhitel.

Előzmény: A Diákhitelt 2001-ben hozta létre a Magyar Kormány. Sikeresen működő külföldi modellek elemeit adaptálva született meg az a konstrukció, amit ma Diákhitelnek nevezünk.

A Diákhitel, egy speciális, **a felsőoktatásban résztvevő hallgatók számára igényelhető**, alacsony kamat mellett nyújtott **kölcsön**. Célja, hogy azon fiataloknak nyújtson pénzügyi lehetőséget, akik diplomát szeretnének szerezni, de a tanuláshoz szükséges források csupán részben, vagy egyáltalán nem állnak rendelkezésükre.



A hitel igényléséhez **nincs szükség igazolt jövedelemre**, nem kell kezes, sem egyéb fedezet. A kölcsönt felveheti állami ösztöndíjas és önköltséges képzésben részt vevő hallgató is, akár nappali, akár esti, akár levelező tagozaton vagy távoktatásos formában tanul, ha 40. életévét még nem töltötte be.

A hallgatói jogviszony megszűnését követő negyedik hónap első napjától kezdve kell megkezdenie a törlesztést. Törleszteni kizárólag banki átutalással lehet!

Kétféle Diákhitel konstrukció létezik:

A Diákhitel1 szabad felhasználású hitel, ami nevéből adódóan szinte bármire szabadon költhető. Választani lehet, hogy havi rendszerességgel 15, 21, 25, 30, 40 vagy 50 ezer forintos részletekben, vagy félévente egy összegben szeretnénk hozzájutni a kölcsönhöz, vagy akár egyszerre 250 ezer forinthez egy szemeszterben.

A **Diákhitel2** kötött felhasználású hitel, ami csak képzési költségre fordítható. Ezen hitel esetében az igényelt összeg közvetlenül a felsőoktatási intézményeknek kerül átutalásra, így a hallgatók direkt módon nem kerülnek kapcsolatba a hitelösszeggel. Az önköltséges képzésre felvételt nyert hallgatók számára elérhető hitelnek nincs felső határa, de az igénylő maximálisan akkora összeget vehet fel, amekkora az intézmény felé fennálló fizetési kötelezettsége.

Fogyasztási hitelek és kockázatai

Előfordulhat, hogy egyes fogyasztási cikkek, szolgáltatások megvásárlásához hitelfelvételre van szükségünk. Mindig körültekintően válasszuk ki a felvenni kívánt hiteltípust!

A fogyasztási hitel összefoglaló néven általában **fedezet** (például ingatlan) **nélküli**, csak **az ügyfél jövedelme alapján nyújtott, szabadfelhasználású hitelt** értünk.

Alapvetően négy típusát különböztetjük meg:

- áruhitel,
- személyi kölcsön,
- folyószámlahitel és
- hitelkártya (bevásárlókártya)



Jó tanácsok

1. Mindig akkora összegű és olyan típusú hitelt vegyünk fel, amire valóban szükségünk van! (Egyszeri áruvásárlásra például nem biztos, hogy a hitelkártya a legmegfelelőbb.)

2. Hitelfelvétel előtt gondoljuk át, hogy rendszeres bevételeinkből mekkora összeget tudunk megszorítás nélkül félretenni!

3. Készítsünk háztartási költségvetést, rendszerezzük bevételeinket és kiadásainkat.

4. Ne feledjük, ha elmaradunk a törlesztéssel, a bank késedelmi kamatot számít fel, ami többszöröse is lehet a hitelkamatnak.

5. Miután kiválasztottuk a számunkra megfelelő fogyasztásihitel-típust, érdemes több banknál is feltérképezni a lehetőségeket és az igénylés feltételeit.

Önkéntes pénztárak, avagy az öregkori megtakarítások



Az egyik legfontosabb feladata tudatosítani a fiatalokban az öngondoskodás fontosságát, hogy idősebb korukra legyenek megtakarításaik. A pénztárak egyelőre korlátozottan érik el a fiatalokat, de az öngondoskodás tudatosításával változni látszik ez a tendencia. Ennek a korosztálynak igen költséghatékony megoldást jelenthetnek az önkéntes pénztárak, hiszen két-három évtizednyi megtakarítással stabil pénzügyi gondoskodást tudnak biztosítani maguknak idős korukra.

Feladatok

1. A PayPass fizetésre melyik állítás az igaz?

- 1. Át kell adnunk a vásárláskor a kártyát és a PIN kód megadása is szükséges.
- 2. Nem kell átadnunk a kártyát a vásárláskor, elég ha azt a termináloz érintjük.
- X. 5.000.-Ft alatt minden esetben át kell adni a kártyát a vásárláskor.

2. Mely esetben tagadhatja meg kárunk megtérítését a pénzügyi szolgáltató?

- 1. Akkor, ha a bankkártyánkat úgy adtuk oda valakinek, hogy a PIN kódról is tájékoztattuk az illetőt.
- 2. Akkor, ha a bankkártyát ellopták tőlünk.
- X. Akkor, ha a bankkártyánkat valaki jogosulatlanul használta.

3. Hány féle Diákhitel konstrukció létezik?

- 1. 3.
- 2. 1.
- X. 2.

4. Készíts egy olyan listát, melyben a havi kiadásaidat összegzed, valamint ezzel párhuzamosan írd 3 olyan tippet is, mellyel csökkenteni tudod a kapott végeredmény összegét.

5. Végezz ár-összehasonlítást a környéketeken lévő élelmiszer-üzletek kínálatát illetően. Ez alapján anyagilag melyik áruházban éri meg jobban vásárolnia a családnak?

7. Békéltető testületek

Békéltető testület – a megoldás fogyasztói jogvita esetén



Hova fordulhatunk, ha a kereskedő nem akarja kicserélni a megvásárolt hibás árut? Vagy az egyébként még garanciás terméket garanciában nem, csak költségtérítés ellenében hajlandó megjavítani? **Bosszankodás helyett jogosnak vélt panaszunk miatt bátran forduljunk a békéltető testületekhez!**

A békéltető testületek, mint alternatív vitarendezési fórumok Magyarországon 1999-ben jöttek létre és az ország összes megyéjében elérhetők.

Arra hivatottak, hogy **közvetítsenek a vállalkozó és a fogyasztó között**, ha közöttük vita támad a vásárlással, szolgáltatással kapcsolatban. A fővárosi és megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek eljárásai **a bírósághoz való fordulást számos esetben eredményesen válthatják ki**. A békéltető testületek eljárása **gyors, szakszerű**, és ami a legfontosabb: ezek igénybe vétele **ingyenes** a fogyasztók számára.



Tudnivalók az eljárás megindításáról



Az eljárás **a fogyasztó kérelmére indul**, azaz egy úgynevezett **kérelmet**, formanyomtatványt **kell kitöltenie** a fogyasztónak. Fontos, hogy **csatoljuk azon bizonyítékokat is, amelyekre hivatkozunk**. Így például ha vettünk egy mobiltelefont, mely négy hónap múlva elromlott, de azt nem akarják nekünk kicserélni, akkor csatoljuk a kérelemhez a nyugtát vagy a számlát, a jótállási jegyet, a problémánkról (minőségi kifogásról) felvett jegyzőkönyvet, valamint ha az van, az elutasító (szak)véleményt.

Fontos!

A békéltető **testület 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 bírósági eljáráson kívüli rendezése.



Mi történik a meghallgatáson?



A testületek eljáró tanácsai **egyezséget próbálnak meg létrehozni a fogyasztó és a kereskedő között.** Ha nem jön létre egyezség, az eljáró tanács dönt az ügyben, **és** - amennyiben a panaszunk megalapozott - **határozatot, illetve ajánlást** hoz annak megfelelően, hogy **a vállalkozás tett-e alávetési nyilatkozatot,** vagy kötelezőnek fogadta-e el a döntést magára nézve. Ha tehát a vállalkozás elfogadja a döntést, akkor az ügy megoldódott, és az eljárást nem kell a drága, hosszú és bonyolult bírósági útra terelni.

Ellenkező esetben ajánlást tud hozni a testület, amelyet ha nem teljesít a vállalkozás, az ügy nyilvánosságra kerül, illetve fordulhat a fogyasztó a bírósághoz.

Fontos!

A békéltető testületi eljárás **megindításának feltétele,** hogy a fogyasztó közvetlenül, igazolható módon megkísérelje rendezni vitás ügyét az érintett vállalkozással.

A vállalkozások együttműködési kötelezettsége az eljárásokban

2015. szeptember 15. napján hatályba lépő új szabályok alapján a vállalkozás köteles a békéltető testület ülésén a személyes megjelenést biztosítani olyan képviselője révén, aki a vállalkozás részéről jogosult egyezség létrehozatalára.

Abban az esetben, amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed.



Az új **szabályok az együttműködési kötelezettség megsértése** kapcsán szigorúbb szankciókat vezetnek be, így például az a vállalkozás, amely az eljárás során nem teljesíti a válaszirat megküldési kötelezettségét, illetve amely nem biztosítja a békéltető testület eljárása során a személyes megjelenést, **kötelező bírságkiszabásra** számíthat.

Online vitarendezés

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogukat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.



Lényegében tehát az online vitarendezési platform **egy interaktív weboldal, amely díjmentesen érhető el** az EU 23 hivatalos nyelvén.



Az online vitarendezési platform **2016. február 15. napjától** áll rendelkezésre a fogyasztóknak.

Elérhetősége: <http://ec.europa.eu/odr>

Milyen típusú viták esetén vehető igénybe az online vitarendezési platform?



Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén van erre lehetőség. Tehát ha az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó, az interneten keresztül vásárolt egy terméket, vagy vett igénybe szolgáltatást, és ennek kapcsán egy olyan kereskedővel támad vitája, amelynek telephelye egy másik tagállamban van (de előfordulhatnak olyan tagállami előírások is, amely alapján egy és ugyanazon tagállamból is igénybe vehetik a felek a platform eljárását).

Például ilyen eset, ha egy magyar fogyasztó német cég online boltjából vásárolt valamit, vagy „fordítva”, ha egy német tartózkodási helyű fogyasztó magyar vállalkozás webáruházából rendelt és ezzel kapcsolatban támadt vitájuk.

További tudnivalók

- Magyarországon a platformon keresztül történő vitarendezésre **csak a fogyasztó kezdeményezésére** van lehetőség, a vita elbírálására pedig kizárólag a Budapesti Békéltető Testületnek van hatásköre.
- A panasz benyújtása a platform weboldalán elérhető elektronikus űrlap kitöltésével történik. A panaszos fél az űrlaphoz bármilyen dokumentumot csatolhat elektronikus formában.
- 90 napon belül** le kell zárni az ügyet.



Feladatok

1. A békéltető testületi eljárás kinek a kezdeményezésére indul?

- 1.A fogyasztónak kell elindítania az eljárást, azzal, hogy kitölt egy formanyomtatványt.
- 2.A kereskedőnek kell kezdeményeznie az eljárást.
- X.A fogyasztó és a kereskedő is kezdeményezheti egyaránt az eljárást.

2.Köteles-e együttműködnie a panaszolt vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban?

- 1.Választása szerint csak akkor, ha részt akar venni az eljárásban.
- 2.Igen, együttműködési kötelezettség terheli.
- X.Nem köteles együttműködni.

3. Melyik állítás az igaz az online vitarendezésre?

- 1.Bármilyen jellegű fogyasztói jogvita rendezésére szolgál.
- 2.Határon átnyúló fogyasztói jogvita rendezésére szolgál.
- X.Határon átnyúló, online fogyasztói jogvita rendezésére szolgál.

4.Írj egy kérelmet a békéltető testületnek, valamint részletezd, hogy milyen bizonyítékokra hivatkozol a vitás ügyet illetően.

5.Az egyik ismerősöd arról számolt be neked, hogy az általa jogosnak vélt panaszát elutasította a kereskedő. Írj egy olyan levelet, melyben felhívod a figyelmét arra, hogy ilyen esetekben a békéltető testületekhez lehet fordulni a vitás ügy rendezése miatt. Térj ki az eljárás előnyeire is a leveledben.