

# „Fogyasztóvédelmi Kisokos”



Szakmai háttéranyag az Országos  
Fogyasztóvédelmi Sulirangadó  
programhoz

*Készült a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium támogatásával.*

## I. Ha hibás a termék... a fogyasztók alapvető jogai (szavatosság-jótállás)

*Mikor minősül egy termék hibásnak?*

A fogyasztókat fontos jogok illetik meg akkor, ha hibás volt a termék, amit vásároltak a vállalkozástól és az elromlik. Elsősorban kérhetik annak ugyanis az ingyenes kijavítását vagy kicserélését, ha pedig ezeket nem teljesítik, vagy pedig ezek teljesítése lehetetlen, esetleg azt nem vállalták, akkor kérhető másodsorban a vételár-leszállítás vagy pedig a teljes vételár visszafizetése is.



Fontos azonban tisztázni, hogy ezek a jogok csak és kizárólag akkor illetik meg a fogyasztókat, amennyiben a megvett termék tényleg hibás.

Így például attól, hogy egy megvett cipőnek vagy felsőnek nem tetszik a színe, vagy később kiderül, hogy rossz a mérete, amit választottunk, még nem lesz hibás a termék. Ilyenkor tehát nem kötelessége a kereskedőnek az árucikket visszavenni, ha bolti vásárlásról volt szó. Ugyanide tartozik az az eset, amikor például Karácsony után kiderül, hogy az érintett termék, amit ajándékba szántak, nem tetszik a megajándékozottnak, vagy kiderül, hogy mást szeretett volna inkább.



Ennek megfelelően csak akkor mondhatjuk hibásnak az adott terméket, ha például annak hiányossága miatt tényleg nem lehet arra a funkcióra használni, amire azt szánták. Így például nem rendelkezik valamilyen tulajdonsággal, amit a hirdetésben állítottak. Ide tartozhat például az az eset, ha egy telefonról azt mondták, hogy vízálló 2 méterig, ám már attól is beázik, amennyiben csak tíz centire tartja valaki a víz alá. Szintén hibás lehet az adott termék, ha például a műszaki cikk elromlik, be sem kapcsol és nem lehet ennél fogva azt használni (kivéve persze, ha a hiba nem abból ered, hogy leejtettük és ezért hibásodott meg). Ugyancsak hibás lehet egy cipő, aminek a talpa felválk, a ragasztása elengedett vagy ha már nem sokkal a vásárlást követően kopni kezd (például anyaghiba miatt és nem pedig azért, mert nem használtuk azt megfelelően).

*Mit kérhetünk/nem kérhetünk a kereskedőtől?*

Ahogy arról már szoltunk, a fogyasztók elsősorban kérhetik a hibás termék kijavítását vagy kicserélését a kereskedőtől, ha pedig ennek a kérésnek nem tesznek eleget vagy annak a teljesítése lehetetlen (mert például nincs már az adott termékből készleten), akkor pedig kérhető a teljes vételár visszatérítése vagy pedig a vételár leszállítása.

Fontos tisztázni, hogy az érvényesíthető jogok között egyfajta sorrendiség érvényesül. Mit is jelent ez a gyakorlatban?

Ha például egy árucikkről kiderült, hogy hibás, akkor nem kérhetjük vissza rögtön a termék vételárát. Amennyiben ugyanis a kereskedő ki tudja azt javítani, akkor azt kötelesek vagyunk elfogadni. Fontos egyúttal az is, hogy a kijavítás vagy kicserélés közül a csere sem kérhető rögtön, ha a vállalkozás számára a kijavítás a cserével szemben olcsóbb megoldást jelent.



Más a helyzet persze akkor, ha a kereskedő a hibás terméket nem tudja megfelelően kijavítani, figyelemmel kell lenni ugyanis a fogyasztó érdekeire is. Ez utóbbi egyértelműen sérül például akkor, ha hónapokig tart és elhúzódik a javítás, vagy épp ugyanis a javítás megtörténik, de a termék újra és újra elromlik, és a fogyasztó azt továbbra sem tudja használni. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben már megalapozott lehet a fogyasztó csereigénye is, ha a kijavítás így vagy úgy, de sikertelen. Ha pedig ilyenkor a sikertelen javítás miatt már kérte a fogyasztó a hibás termék cseréjét is, de azt sem tudják vállalni, vagy teljesíteni, akkor visszakérhető akár a teljes vételár is. Fontos emellett azt is tudni, a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy tizenöt napon belül sor kerüljön a kijavításra vagy kicserélésre.

Szólni kell arról is, hogy ha a fogyasztók visszaviszik a hibás terméket a kereskedőnek, akkor előfordul még mindig, hogy csak a levásárlást ajánlják fel, mint lehetőséget.



Mint láttuk, a levásárlás viszont nem szerepel a hibás termék miatt érvényesíthető jogok között. Ez nem jelenti azt, hogy a fogyasztó, ha például úgy véli, hogy a levásárlás lehetőségével jobban jár, azt ne fogadhatná el és így a felek ne rendezhetnék az egymás közötti fogyasztóvédelmi problémát.

Az azonban fontos, hogy az említettek miatt itt nem csak levásárlással lehet rendezni az ügyet, hanem a már említett fogyasztóvédelmi jogok is rendelkezésre állnak (elsősorban kijavítás vagy kicserélés, stb.). Ha tehát úgy látjuk, hogy számunkra a levásárlás nem kedvező (mert például nem is látunk ugyanolyan vagy hasonló terméket a polcokon, mint amelyet mi szeretnénk), akkor nyugodtan érvényesíthetjük a levásárlás helyett a már említettek szerint például az ingyenes kijavítást.

Azt is hozzá kell tenni, hogy a fentiek kötelező törvényi előírásokon alapulnak. Ugyanakkor ez nem korlátozza a kereskedőket abban, hogy saját egyéni vállalásokat tegyenek, még a kötelező előírásokon felül. Ez azt jelenti, vállalhatják – üzletpolitikai megfontolásból vagy bármi más okból - például azt, hogy akkor is visszaveszik a terméket, ha az nem volt hibás és annak semmi baja sincs vagy pedig, hogy annak vételárát is visszafizetik rögtön. Fontos tudni, hogy az ilyen és ehhez hasonló vállalatok tehát már a kereskedők saját döntésén múlik, ennél fogva azokat feltételhez lehet kötni (így például, hogy legyen meg a termék eredeti doboza, stb.).

### *Hogyan tudjuk a hibás termék miatti jogokat érvényesíteni?*

Ha a hibás termék miatt panaszt teszünk, akkor fontos, hogy meglegyen a vásárlásról szóló bizonylat (nyugta-számla) is. Ugyanis a fogyasztónak bizonyítania kell azt, hogy tényleg az érintett kereskedőtől történt a vásárlás. Ellenkező esetben ugyanis előfordulhat például, hogy letagadják a vásárlást, akár arra hivatkozva, hogy az nem is ott, hanem egy másik boltban történt.



Amennyiben a fogyasztó bejelenti a termék hibáját a kereskedőnek, fontos, hogy utóbbinak fel kell venni erről a kifogásról egy jegyzőkönyvet, feltüntetve többek között, hogy milyen árucikkről van szó és mi a pontos hiba. A jegyzőkönyv egy másolati példányát pedig át is kell adni ilyenkor a fogyasztónak.

Előfordulhat, hogy ott helyben nem tudják például megmondani, hogy teljesítik-e az igényünket, ilyenkor a vállalkozásnak az álláspontjáról legkésőbb öt munkanapon belül a fogyasztót tájékoztatnia kell, méghozzá igazolható módon.

### *Nem mindegy, mikor jön elő a hiba!*

Fontos, hogy nem lehet bármeddig reklamálni a hiba miatt. Újonnan vett termékek esetében erre a vállalkozástól való vásárlástól számított két éven belül van lehetőség, ha a fogyasztó vett valamit. Amennyiben használtan vásárolt árucikkről van szó, akkor ez a két év lerövidül egy évre (kivéve persze, ha a kereskedő saját vállalása alapján erre több időt biztosít, de erről érdemes külön érdeklődni a vásárláskor).



Szintén lényeges, hogy akár használt, akár pedig újonnan megvett termékről van szó, közel sem mindegy, hogy mikor jött elő a hiba!

A fogyasztók ugyanis sokkalta védettebb helyzetben vannak akkor, ha a hiba a vásárlástól számított hat hónapon belül jön elő. Ilyenkor ugyanis úgy kell tekinteni, hogy az adott árucikk már a vásárláskor is hibás volt. Ennél fogva pedig a kereskedőnek ekkor be kell azt bizonyítani, hogy a hiba oka csak később, tehát a vásárlást követően keletkezett, ha pedig ezt nem teszi meg vagy nem tudja bebizonyítani, akkor megalapozott lehet a fogyasztónak a hibás termék miatti igénye.

Ezekben az esetekben ezért a kereskedők általában elküldik szakértői vizsgálatra a terméket, hogy kiderüljön a hiba oka és hogy az mikor keletkezett. A békéltető testületek (ahova a fogyasztó fordulhat azért, hogy megoldódjon ingyen és gyorsan a kereskedővel fennálló vitás fogyasztóvédelmi ügy) gyakorlata szerint ennek a vizsgálatnak független szakvéleménnyel kell azt igazolnia, hogy a hiba oka csak a vásárlást követően keletkezett. Ez pedig azt jelenti, hogy nem tekinthető függetlennek az a „szakértői vizsgálat” vagy „nyilatkozat”, amelyet például az érintett vállalkozás saját alkalmazottja állít ki.

Más a helyzet viszont akkor, ha a termék hibája a vásárlástól számított hat hónapon túl (de még két éven belül) jön elő. Ilyenkor ugyanis már a fogyasztónak kell azt bizonyítania egy független szakvéleménnyel, hogy eleve hibás terméket kapott.



### *Mit jelent a garancia (jótállás)?*

Sokszor hallani, látni azt a reklámokban, hogy a kereskedő az általa kínált termékekre garanciát vagy jótállást vállal. A jótállás és a garancia jelentése lényegében ugyanaz: e szerint pedig, ha a jótállási idő (vagy máshogy említve: garanciaidő) alatt az adott termék meghibásodik, akkor a kereskedő azért köteles felelősséget vállalni. Ez alól pedig csak akkor mentesülhet, ha bizonyítja, hogy a hiba oka csak később, azaz a vásárlás után keletkezett.



A jótállás során ugyanazokat a jogokat érvényesíthetik a fogyasztók, mint a hibás termékek esetében.

A jótállásnak két fő típusa van, beszélhetünk egyrészt önkéntes (avagy szerződéses) jótállásról, illetve kötelező jótállásról (amely már jogszabályokon alapul).

1. Mint ahogy a neve is mutatja, az önkéntes jótállásnál nem valamilyen kötelező előíráson, hanem kizárólag a kereskedő döntésén múlik az, hogy jótállást vállal az általa kínált termékre vagy szolgáltatásra.

Ez esetben pedig ezt a vállalást feltételhez is kötheti, így például ahhoz, hogy az nem terjed ki a beázásból eredő hibákra. Ekkor továbbá a garanciaidőt szintén maga a kereskedő határozza meg, így például dönthet úgy, hogy akár huszonöt éves garanciával árulja a termékeit, mivel azokat olyan jó minőségűnek tartja.

2. Más a helyzet viszont a kötelező jótállásnál, amely már jogszabályon alapul, és csak bizonyos esetekben köthető feltételhez, mint látni fogjuk, szűk körben.

A kötelező jótállásnak három különböző típusa van.

A, Egyrészt kötelező jótállás vonatkozik azokra az árucikkekre, amelyek tartós fogyasztási cikknek minősülnek. Azok a termékek tartoznak ide, amiket tipikusan tartós használatra rendeltek és eladási áruk bizonyos összeg (ez általában 10.000 Ft) felett van.

Ide soroljuk többek között a 10.000 Ft feletti műszaki cikkeket, mint például a számítógépeket, laptopokat, rádiókat, televíziókat, porszívókat, kávéfőzőket, és még sok más hasonló terméket, mint például a bútorokat, sporteszközöket, órákat, ékszereket, stb. (De a lábbelik például nem tartoznak ide.)



Ha olyan termékről van szó, amely a fenti kategóriába esik, akkor arra a kereskedőnek kötelező, egyéves jótállást kell vállalnia, tehát ilyenkor a jótállási idő legalább egy év, ami pedig jogszabály folytán jár. Ekkor külön jótállási jegyet is át kell adni a fogyasztónak a vásárlásról, és a jótállási jogokat ezzel lehet érvényesíteni. Fontos, hogy ha esetleg át sem adták a fogyasztónak a jótállási jegyet, attól még a jótállás ugyanúgy érvényes, ilyenkor a vásárlásról szóló bizonylat (számla-nyugta) birtokában lehet a jótállási jogokat érvényesíteni az említett jótállási időn belül. A fogyasztó által bejelentett jótállási igényről ez esetben is igaz, hogy jegyzőkönyvet kell felvenni és annak egy másolatát át kell adni a fogyasztó számára. Arról ugyancsak szólni kell, hogy itt már – kötelező jótállásról lévén szó – nagyon szűk körben köthető feltételhez a garancia. Az az eset tartozik ide, ha esetleg olyan árucikkről van szó, amelynek a megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a külön kikötött feltételnek a teljesítése a fogyasztónak nem jelent aránytalan terhet (például ilyen feltétel lehet, hogy a fogyasztó a megvásárolt gáztűzhelyt csak külön erre kijelölt szakszervizzel köttetheti be otthonában).



Szintén itt, a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásnál kell szólni egy a fogyasztókat megillető további fontos lehetőségről is. Ha ugyanis az adott tartós fogyasztási cikk meghibásodik és emiatt a fogyasztó bejelenti a csereigényét még a vásárlástól számított három munkanapon belül, akkor a vállalkozás köteles eleget tenni a cserére vonatkozó kérésnek. Ez akkor igaz, ha a hiba olyan súlyos, hogy akadályozza a termék rendeltetésszerű használatát (így például egyáltalán nem lehet az elromlott laptopot használni). Ebben az esetben tehát fontos, miszerint a vállalkozás nem mondhatja azt a fogyasztónak, hogy számára a javítás olcsóbb megoldás lenne, hanem rögtön cserélni köteles. Sőt, ilyenkor még a hiba okát sem vizsgálhatja a kereskedő, azaz vizsgálat céljából sem veheti át először, hogy még egy szakértővel vizsgálta ki a hiba okát.



B, A fentiek mellett kötelező jótállást kell vállalnia szintén a vállalkozásnak, ha a fogyasztó (tehát magánszemély) részére nyújt valamilyen javító-karbantartó szolgáltatást, és annak az ára meghaladja a húszezer forintot.

Ilyen javító-karbantartó szolgáltatásnak minősülnek például a különböző lakáskarbantartási és -javítási szolgáltatások, vagy épp a háztartási gépek és készülékek, barkács- és kerti szerszámok javítása, a személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása, az audiovizuális, foto-optikai és információfeldolgozási berendezések (például: fényképezőgép) javítása, a gyógyászati segédeszközök, a telefon- és telefax-berendezések, a hangszerek, valamint az órák javítása.

A fenti esetben a kötelező jótállási idő hat hónap, és szintén a vásárlásról jótállási jegyet is át kell adni a fogyasztónak.



C, Végül, de nem utolsósorban ugyancsak kötelező jótállás vonatkozik az újonnan épített lakásoknak és lakóépületeknek az épületszerkezeteire, bizonyos lakás- és épületberendezéseire, valamint bizonyos, a lakásokat kiszolgáló helyiségekre és azok részeire.

Ezekben az esetekben a kötelező jótállási idő három, öt vagy tíz év attól függően, hogy pontosan milyen épületszerkezetről, berendezésről van szó. A jótállási igényt ez esetben szintén a jótállási jeggyel lehet érvényesíteni, de ha ezt nem adták át, ettől még a jótállási jogok ugyanúgy érvényesíthetőek. Ebben az esetben a jótállási jegyet mindig lakásonként külön-külön kell kiállítani. Amennyiben az új lakás hibája miatt a vállalkozásnál (kivitelezőnél) jótállási igényt jelent be a tulajdonos, úgy a vállalkozás köteles már tizenöt napon belül a hibát megvizsgálni és a

bejelentett igényről nyilatkozni. Ha pedig ez alapján valamilyen javításra, cserére, vagy egy munkátat újbóli elvégzésére kerül sor, akkor azt úgy kell teljesíteni, hogy lehetőség szerint a lakóépület, illetőleg a lakás használatát ne akadályozza.

### Önellenőrző kérdések



**1. Ajándékba kaptál egy ruhát a szüleidtől, azonban annak a színe nem tetszik. Visszaviszitek ezért a boltba, ahol megvettétek. Mit kell ilyenkor biztosítani a kereskedőnek mindenképp? Karikázd be a jó választ!**

- 1. Levásárlást.
- 2. Elsősorban kijavítást vagy kicserélést, ha ezeket nem vállalják, vagy pedig ezek teljesítése lehetetlen, akkor a teljes vételár visszafizetését vagy vételár-leszállítást.
- X. Semmit!

**2. Elkezded hordani a megvett ruhát, mert megbarátkozol időközben a színével, de a vásárlás után még három hónapon belül elszakad az anyaga, pedig nagyon vigyáztál rá. Visszaviszitek ezért a boltba. Mi ilyenkor a kereskedő kötelezettsége mindenképp, ha vitatja az igényt? Karikázd be a jó választ!**

- 1. Jegyzőkönyvet kell felvennie, egy másolati példányt abból pedig átadnia, továbbá be kell bizonyítani, hogy a hiba oka csak a vásárlást követően keletkezett.
- 2. Jegyzőkönyvet kell felvennie, egy másolati példányt abból pedig átadnia, és meg kell mondani a vásárlónak, hogy ilyenkor már a fogyasztónak kell azt bizonyítani, hogy eleve hibás terméket vásárolt.
- 3. Jegyzőkönyvet kell felvennie, egy másolati példányt abból pedig átadnia, és meg kell mondani a vásárlónak, hogy csak két hónapon belül lehetett volna reklamálni a vásárlástól számítva.

**3. Fejtsd ki, hogy mit jelent a jótállás, és hogy annak milyen különböző típusai vannak!**

.....

.....

.....

.....

.....

.....



.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**4. Fejtsd ki, mennyi ideig lehet reklamálni új termékek esetében azok hibája miatt és mennyi ideig a használt termékek esetében! Van valamilyen határidő itt, ameddig a fogyasztók előnyösebb pozícióban vannak? Milyen jogok illetik meg ilyenkor a fogyasztókat és milyen sorrend érvényesül?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**5. Nagymamádtól érkezik egy sürgős telefon, hogy tegnap vettek egy 100.000 Ft-os televíziót végre nagypapádnak, akinek ez már régóta dédelgetett álma volt, de kétségbe vannak esve, mert a tévé még csak be sem kapcsol, pedig mindent az előírások szerint csináltak. Ráadásul a jótállási jegyet sem kapták kézhez. Mi az, amit ilyenkor kérhetnek nagyszüleid a kereskedőtől? Segíts nekik, írd meg az érintett kereskedőnek szóló levelet részletesen, indokolással is alátámasztva úgy, hogy a legjobban járjanak!**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## II. Amire az internetes vásárlásnál figyelni kell

Internetes vásárlásnál még fontosabb és erősebb jogok illetik meg a fogyasztókat a vállalkozásokkal szemben, mint amelyekről korábban szoltunk (amellett, hogy gyakorolhatóak akár ez esetben is a hibás termékek miatt érvényesíthető jogok).



Ez egyébként minden további olyan ügyletre igaz, ahol a fogyasztó és a vállalkozás úgy köt egymással szerződést, hogy annak érdekében kizárólag, a felek közötti, távollevők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak úgy, hogy a felek nincsenek is jelen a szerződéskötésnél. Ezeket hívjuk szakszóval távollevők között kötött szerződéseknek.

Értelemszerűen ide tartozik az internetes vásárlás is, hiszen itt a felek nincsenek jelen, de például az az eset is itt említendő meg, amikor például látunk a televízióban egy reklámot és felhívjuk az ott közzétett telefonszámot, hogy megrendeljük az adott termék kiszállítását.

### *Az internetes vásárlás lehetséges kockázatai*



Az internetes vásárlásnál figyelembe kell venni, hogy meglehetősen sok esetben még teljesen ismeretlen kereskedőtől vásárolunk. Napjainkban már számtalan webáruház van, és néha előfordulnak sajnos olyan esetek, hogy a fogyasztó valamit megrendel, előre rendez is átutalással a vételárat, de a termék kiszállítása elmarad és a honlap hirtelen elérhetetlenné válik és így is marad. Szerencsére ez nem gyakori eset és azoknál a webáruházaknál fordul elő rendszerint, amelyeket még csak nemrég hoztak létre. Ezeket hívjuk például „csaló weboldalnak”, amiket azért hoztak létre, hogy kárt okozzanak vagy hogy kicsalják a fogyasztók pénzét.

Épp ezért érdemes mindig leellenőrizni már előzetesen is, ki vagy milyen cég áll a háttérben, amit pedig egyszerűen megtehetünk úgy, hogy részletesebben böngészünk az adott weboldalon. Az Európai Unióban ugyanis a webáruházaknak egy sor információt meg kell adniuk magukról már előzetesen is, így többek között magát a vállalkozás nevét, székhelyének postacímét, ha pedig rendelkezik például e-mailes vagy telefonos elérhetőséggel, akkor ezeket is közzé kell tenni. Általában

ezeket külön menüpontban vagy pedig az általános szerződési feltételekben (vagy mindkettőben) közzéteszik.

Az előzetes tájékoztatási kötelezettség azért jó tehát a fogyasztónak, mert látszik, hogy az adott webáruház milyen és mennyi adatot árul el magáról és az általa kínált termékről. Ebből következik, hogy gyanúra adhat okot, ha még csak egy cégnevet sem látunk vagy a kapcsolattartásra csak és kizárólag egy telefonszám van megadva.



Emellett meg kell adni minden olyan, további fontos információt is, amely elősegíti a tudatos vásárlói döntés meghozatalát, így például a termék lényeges tulajdonságait, a cserébe fizetendő ellenértéket, de ugyanúgy tájékoztatást kell adni a fogyasztókat megillető, tizennégy napos indokolás nélküli elállási jogról is (erről a későbbiekben még lesz szó).

Az előző információk mellett segítik a fogyasztókat az interneten elérhető különböző feketelisták és pozitív listák is, például amelyeket a békéltető testületek tesznek közzé. De ugyancsak rendelkezésre áll például a [www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu](http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu) internetes elérhetőségen a „Súlyos jogsértést elkövető webáruházak adatbázisa”, amelyet már a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium hozott létre. Ezen az internetes címen azok a webáruházak találhatóak meg, amelyekről a fogyasztóvédelmi hatóság, Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság jogerősen azt állapította meg, hogy jogsértő magatartást folytattak. Megtalálhatóak e listában például az érintett vállalkozások nevei, honlapjának címe és az is, hogy milyen rendelkezést sértettek meg.

Érdeemes tehát a fogyasztóknak például az előbb említett listákat is ellenőrizniük, nem szerepel-e azokon az adott webáruház, de emellett az internetes keresők segítségével szintén ellenőrizhetjük, hogy mások milyen véleményeket, hozzászólásokat, kommenteket osztottak meg az érintett cégről. Ez igaz akár a különböző fogyasztóvédelmi blogokra vagy egyéb fórumokra, vagy a közösségi oldalakra, ahol szintén a vásárlók előszeretettel osztják meg a különböző tapasztalatokat, legyen az akár negatív, akár pozitív. Gyanúra adhat okot már például, ha egy adott webáruházra nézve sok olyan hozzászólás található meg, amely negatív észrevételeket tartalmaz.



Végül, de nem utolsósorban szólni kell még egy dologról.

Az internetes vásárlásnál fennáll annak a lehetősége, hogy esetleg nem tetszik az a termék, amelyet megrendeltünk, mert másképp néz ki élőben, mint ahogy a képeken.

Épp ezért a fogyasztókat megilleti a webáruházból való rendelésnél a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog érvényesítésének lehetősége.

#### *A tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog*

A tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog azt jelenti, hogy internetes vásárlásnál a fogyasztók meggondolhatják magukat, ha egy webáruházból rendeltek. Ez azt jelenti, hogy még csak meg sem kell várniuk a termék átvételét és azt írásban lemondhatják. Ha pedig esetleg már átvették az árucikket, de nincs arra szükségük – bármilyen okból –, akkor az átvételtől számított tizennégy napon még lemondhatják a rendelést, ekkor is írásban. Ilyenkor tehát még csak az sem szükséges, hogy a termék hibás legyen, hanem akkor is vissza lehet azt küldeni, ha a termék nem tetszik vagy más egyéb ok áll fenn. Szintén fontos ugyanakkor, hogy a hibás termékek miatt érvényesíthető jogok – a korábban már bemutatott határidőkkel és feltételekkel – ugyanúgy gyakorolhatóak internetes vásárlás esetében is, ha az árucikk elromlott.



Nagy különbség viszont, hogy indokolás nélküli elállási jognál rögtön a kifizetett pénz jár vissza. Ezért tehát, ha ezt a jogukat érvényesítik a fogyasztók, mindig erre vonatkozó, egyértelmű nyilatkozatot kell küldeni a webáruháznak írásban, ami azért fontos, mert vita esetén a fogyasztónak szükséges azt bizonyítani, hogy élt az indokolás nélküli elállási joggal és azt határidőben tette meg. Érdemes egyébként feltüntetni ilyenkor a termék nevét, típusát, cikkszámát, a kifizetett összeget, és azt a napot is, amikor a rendelés történt, hogy a webáruház a rendelést könnyebben be tudja azonosítani.



Ha a fogyasztó indokolás nélkül eláll a vásárlástól, akkor a vállalkozásnak haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül meg kell térítenie a teljes, fogyasztó által korábban kifizetett összeget. Levonni ilyenkor csak azt az összeget lehet, ami abból fakadt, hogy esetleg a fogyasztó a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta a terméket. Azonban még

ezt az értékcsökkenést sem lehet levonni akkor, ha a fogyasztót nem tájékoztatták előzetesen a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jogáról.

Fontos viszont, hogy a fogyasztónak is vannak kötelezettségei akkor, ha eláll a fentiek szerint. Ilyenkor ugyanis haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül vissza kell küldeni a terméket vagy pedig a vállalkozásnak át kell adni személyesen. A visszaküldés költségeit ilyenkor a fogyasztó viseli, kivéve, ha ezt a webáruház esetleg átvállalta (ez a gyakorlatban elég ritka).

Meg kell jegyezni szintén azonban, hogy a vállalkozás visszatarthatja a fogyasztó által kifizetett összeget, amíg a terméket vissza nem kapta, vagy pedig a fogyasztó kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt ténylegesen visszaküldte. A kettő közül mindig a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Itt előfordulhat olyan eset, hogy esetleg a webáruház azt is vállalta, hogy maga fuvarozza vissza a terméket: ebben az esetben természetesen nem illeti meg a visszatartás joga (ahogy abban az esetben sem, ha még ki sem szállították a terméket a fogyasztónak).



#### *Kivételek – amikor a fogyasztó nem gondolhatja meg magát*

Vannak bizonyos esetek, amikor a fogyasztók mégsem gondolhatják meg magukat internetes vásárlásnál, így ezekre az esetekre nagyon fontos ügyelni. Ide tartozik például az az eset, ha a termék csomagolását már felbontottuk és olyan árucikkről van szó, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okból már nem küldhető vissza. Szintén ide soroljuk azokat a CD- vagy DVD-lemezeket, amelyeken valamilyen hang-, kép- vagy filmfelvétel, esetleg számítógépes program van és amelynek csomagolását a fogyasztó már felbontotta.

Szintén nem lehet visszaküldeni a jellegénél fogva gyorsan romlandó termékeket, mint például az internetről rendelt élelmiszereket, de ez ugyanúgy igaz az egyedi utasításra legyártott árucikkekre (mint például egy bögre, amire a fogyasztó rátette a kedvenc grafikáját vagy feliratát).



Ugyancsak nem lehet már indokolás nélkül lemondani például az online lefoglalt szállodai szobát, repülőjegyet, színházjegyet, koncertjegyet vagy más hasonló szabadidős programra szóló jegyet.



Ugyanitt fontos megjegyezni végül azt is, hogy olyan esetben, amikor nem áll fenn valamilyen kivétel, nem lehet ahhoz a feltételhez kötni az indokolás nélküli elállási jog érvényesítését, miszerint például azt a fogyasztó az eredeti, sértetlen vagy éppen bontatlan csomagolásban juttassa vissza. Máskülönben ugyanis nem is tudna meggyőződni például arról, hogy valóban azt kapta, amit megrendelt. Szintén ez a helyzet akkor, ha az érintett termék sérült: ettől még nem lehet megtagadni az indokolás nélküli elállás érvényesítését, hiszen ilyenkor a fogyasztó csak a bekövetkezett értékcsökkenésért felel (azokkal a feltételekkel, amelyekről már volt szó), de a fennmaradó összeget ekkor is vissza kell kapnia.

### *Önellenző kérdések*

**1. Nagymamád meglát a televízióban egy reklámot, ahol egy fantasztikus főzőedényt kínálnak eladásra, ezért rögtön fel is hívja a hirdetés közben a megadott telefonszámot, hogy megrendelje. Miután kihozták a terméket, rájön viszont, hogy neki túl drága a 20.000 Ft-os vételár. Mikor felhívja őket telefonon, azt mondják neki, hogy már nem tehet semmit, mert csak internetes vásárlásnál lehet visszaküldeni a terméket, telefonos rendelésnél viszont nem. Igaza van a vállalkozásnak? Karikázd be a jó megoldást!**



**1. Igen.  
2. Nem.  
X. Igen, mert csak a 40.000 Ft feletti termékeket lehet ilyenkor visszaküldeni.**

**2. Internetről megrendeltél egy pólót, amire ráírtatod kisöcséd kedvenc feliratát, megkaptál továbbá négy zenei CD-lemezt is a netről, amiből kettőt már felbontottál, és mivel gáláns vagy, interneten már ki is fizettél neki egy lefoglalt színház- és mozijegyet, hogy közösen szórakozzatok egyet. A fentiekből melyiket lehet lemondani a rendelések közül? Karikázd be a jó megoldást!**

**1. A színház- és a mozijegyet.  
2. A pólót.  
X. A zenei CD-lemezeket, amiket még nem bontottunk fel.**

**3. Nagymamád nemrég kapott számítógépet, és e-mailben szinte bombázzák a különböző webáruházak a jobbnál jobbnak tűnő ajánlatokkal. Fél azonban az internetes vásárlástól kicsit, hiszen**

**ezt még sosem próbálta, ezért e-mailben kéri a segítségédet, hogy mire kell ügyelnie a vásárlás előtt. Segíts neki és írd le minden fontos tudnivalót!**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**4. Úgy tűnik ezúttal Anyukád szorul segítségre, hiszen rendelt az internetről egy százezer forintos laptopot, de később látott egy ugyanolyat, sokkal olcsóbban, így már megbánta a rendelést. Még tizennégy napon belül vagytok, segíts Neki és fogalmazd meg helyette szó szerint, mit kell ilyenkor írnia a webáruháznak!**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### III. Mire ügyeljünk, ha panaszt teszünk?

Sokan nem is gondolnák, hogy a fogyasztókat milyen széleskörű panasztételi lehetőségek illetik meg a vállalkozásokkal szemben. Fontos alapvető jog ugyanis, hogy a fogyasztó hangot adjon bármilyen panaszának minden olyan magatartással vagy akár mulasztással kapcsolatban, ami kapcsolatban van az áruk forgalmazásával vagy értékesítésével.

*Hogyan lehet panaszt tenni?*

Panaszt tenni lehet egyrészt személyesen az üzletben is, ilyenkor a kereskedőnek rögtön meg is kell azt vizsgálnia és szükség szerint orvosolnia is kell. Ha viszont a fogyasztó a panasz kezelésével nem elégedett vagy pedig a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a fogyasztó panaszáról jegyzőkönyvet kell felvenni (ez nem azonos azzal a jegyzőkönyvvel, amit a hibás termék miatt bejelentett fogyasztói igényről kell felvenni).



A jegyzőkönyvnek pedig egy másolati példányát oda is kell ilyenkor adni a fogyasztónak. A jegyzőkönyv-felvételt követően harminc napon belül a vállalkozásnak szükséges egyúttal a panaszt meg is válaszolnia érdemben, sőt ha a panaszt elutasítják, azt is meg kell indokolni.

Az üzletben emellett a Vásárlók Könyvébe is be lehet írni a panaszt, ha erre sor kerül, akkor azt szintén harminc napon belül kell megválaszolni a fenti előírások szerint. A Vásárlók Könyvéről egyébként még azt érdemes tudni, hogy azt minden üzletben ki kell tenni és nem is akárhogy, hanem úgy, hogy a fogyasztók azt jól lássák és könnyen hozzáférjenek. Emellett is, tilos a fogyasztókat abban a jogukban korlátozni, azt feltételhez kötni vagy megtiltani, hogy beírjanak a Vásárlók Könyvébe! Végül az is fontos, hogy nem csak a negatív jellegű észrevételeket, panaszokat lehet abban feltüntetni, hanem például a pozitív tapasztalatokat is.

A fentiek mellett, ha a vállalkozás a panaszokat így is fogadja, meg lehet tenni a panaszt telefonon is, amelynek az esetében ugyancsak igaz az, hogy a panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Ha pedig a fogyasztó ilyenkor nem elégedett a panaszkezeléssel vagy nem lehet a kifogást rögtön kivizsgálni, akkor arról



jegyzőkönyvet kell felvenni, és harminc napon belül érdemben meg kell válaszolni a telefonon bejelentett panaszt, írásban. A jegyzőkönyv másolatát ekkor a panaszra adott válasszal együtt kell megküldeni.

Végül, de nem utolsósorban panaszt lehet tenni ugyanúgy írásban is, például a vállalkozás által közzétett e-mail címen vagy éppen a postai levelezési címén.

Ebben az esetben ugyanúgy meg kell azt válaszolni harminc napon belül, a fenti előírások szerint.



A fentiek mellett azt is meg kell jegyezni, hogy a közszolgáltatást (például: villamos energia-, földgáz- vagy éppen víziközmű-szolgáltatás) nyújtó vállalkozásoknak még szigorúbb kötelezettségeknek kell megfelelniük. Így például a válaszadási határidő a panaszoknál itt tizenöt nap, amelyet csak kivételes esetében lehet meghosszabbítani, egyúttal rögzíteni kell a fogyasztók és a közszolgáltató között elhangzott telefonos beszélgetést. Sőt, a telefonbeszélgetések másolatát ingyenesen ki lehet kérni például a szolgáltatótól, hangfelvételenként egy alkalommal.

*Hova lehet fordulni, ha a kereskedő nem válaszolt a panaszra vagy azt elutasította?*

Előfordulhat, hogy esetleg a kereskedő nem foglalkozott a panasszal vagy pedig ugyan küldött választ, de abban a panaszt elutasította. Ezekben az esetekben a fogyasztók ugyanúgy tovább vihetik az ügyet, méghozzá attól függően, hogy mi is történt pontosan. Ha ugyanis például a vállalkozás nem válaszolta meg harminc napon belül a fogyasztó írásos panaszát, vagy például az üzletben bejelentett és elintézetlen szóbeli panaszról nem vettek fel jegyzőkönyvet, vagy más hasonló, kötelező előírást sértett meg a vállalkozás, akkor a Magyarországon működő 197 járási hivatal bármelyikéhez lehet fordulni (elérhetőségek: [www.jarasinfo.gov.hu](http://www.jarasinfo.gov.hu)).

Itt működik ugyanis az elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóság, amely többek között a fentiek ellenőrzéséért felel és akár bírsággal is kikényszerítheti azt, hogy a kereskedők betartsák az előírásokat. Meg kell viszont jegyezni azt is, hogy ha például a vállalkozás nem reagált az elintézetlen panaszra semmit és bírságot kap, attól még maga az egyedi vitás ügy nem biztos, hogy



megoldódik. Ugyanis, a fogyasztóvédelmi hatóság már nem hozhat olyan döntést, hogy például a kereskedő javítsa meg a fogyasztónak a hibás, felvált talpú cipőjét ingyen.

Ez utóbbi ugyanis már a békéltető testületek feladata, és ingyenes, gyors (legfeljebb 120 napig tartó) eljárás keretében lehetőséget kínálnak arra, hogy a fogyasztó és a vállalkozás az egyedi vitás fogyasztóvédelmi ügyben megoldást találjanak.



Először egyezséget kísérelnek meg ugyanis létrehozni a felek között, de ennek hiányában is eldöntik az ügyet. Fontos, hogy a testületek országszerte, mindegyik megyében és a fővárosban is elérhetőek (elérhetőségek: [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)), továbbá eljárásukat az interneten is lehet kezdeményezni, így benyújtva hozzájuk a vita kapcsán rendelkezésre álló bizonyítékokat is.

A vállalkozás hozzájárulása egyáltalán nem szükséges ahhoz, hogy vele szemben az eljárás meginduljon, azt nem utasíthatja vissza, sőt a vállalkozásoknak együtt is kell működniük a békéltető testületekkel az eljárásban. Meg kell jelenniük egyrészt a békéltető testületek előtti személyes meghallgatásokon olyan képviselővel, akit felruháztak az egyezségkötés jogával, de már ezt megelőzően is írásban nyilatkozniuk kell a testület számára a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjukról például.

Ha esetleg a vállalkozás nem rendelkezik székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel az adott békéltető testület szerinti megyében, akkor az együttműködési kötelezettség a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Amennyiben a vállalkozás megsértené az együttműködési kötelezettséget, akkor a békéltető testület erről értesíti a fogyasztóvédelmi hatóságot, amely pedig kötelező fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Végül meg kell jegyezni, hogy a békéltető testületekhez számtalan különféle fogyasztóvédelmi vitás ügyben lehet fordulni, így például garanciális problémákkal, közüzemi számlatartozással, telefon-, internet- és televízió előfizetéssel kapcsolatban, vagy akár, ha egy lefoglalt nyaralás során a fogyasztó nem azt kapta végül, amit kért.







Ha viszont az adott vita például valamilyen bankkal, biztosítóval, vagy éppen valamilyen lakástakarékkal kapcsolatos (tehát pénzügyi tárgyú), akkor a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tud segíteni, amelynek eljárásában a pénzügyi szolgáltatóknak szintén együtt kell működniük.

### *Önellenőrző kérdések*

#### **1. Melyik állítás az igaz az alábbi három közül? Karikázd be!**

- 1.A Vásárlók Könyvébe írás jogát lehet korlátozni is, például úgy, hogy azt csak akkor használhatják a fogyasztók, ha vásároltak is valamit.
- 2.A Vásárlók Könyvébe írt panaszt tíz napon belül meg kell válaszolni.
- X.A közszolgáltatóval folytatott telefonbeszélgetésről készült hangfelvétel egy alkalommal díjmentesen kikérhető.

#### **2. Melyik állítás igaz az alábbi három közül? Karikázd be!**

- 1.A fogyasztónak a vállalkozás üzletében bejelentett panaszáról minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni, ez alól nincs kivétel.
- 2.A közszolgáltató kérhet kezelési költséget azért, hogy kiadja a vele folytatott telefonbeszélgetésről készült hangfelvétel másolatát.
3. A fogyasztónak a vállalkozás üzletében bejelentett panaszáról csak akkor kell jegyzőkönyvet felvenni, ha a fogyasztó nem elégedett a panaszkezeléssel vagy az azonnali kivizsgálás nem lehetséges.

#### **3. Hova fordulhatsz jogorvoslatért, ha a vállalkozás egyáltalán nem válaszolt a panaszodra harminc napon belül és nem oldódott meg az egyedi vitás fogyasztóvédelmi ügy? Válaszodban térj ki arra is, hova kell fordulni, hogy ne sértsék meg a kötelező előírásokat!**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**4. Szüleid vettek egy új autót többmillió forintért, de már az első pár hónapban különböző hibák jönnek elő, és a kereskedő csak fizetés ellenében vállalná a javítást. Anyukád hallott már a békéltető testületi eljárásról, de aggódik, hogy esetleg drága az eljárás, évekig is eltart akár és több száz kilométert kell utaznia, mire eléri a legközelebbi békéltető testületet. Fél attól is, hogy a cég nem lesz együttműködő. Mit tanácsolnál neki ebben a helyzetben? Oszlasd el az aggályait!**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....