

FOGYASZTÓVÉDELMI KALAUZ

- oktatási segédlet -

Fogyasztóvédelmi Kalauz

Szerkesztette:

Dr. Baranovszky György

Kiadó:

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
(1012 Budapest, Logodi u. 22-24., www.feosz.hu)

Kézirat lezárva:

2009. szeptember 7.

Minden jog fenntartva. A könyv egészének vagy bármely részének újranyomása, másolása, bármilyen formában történő előállítás – akár elektronikus, akár mechanikus, illetve egyéb módon –, beleértve minden információátviteli és hozzáférési rendszert is, a szerkesztő és a kiadó engedélye nélkül tilos.

Készült a Lóczi és Társa Kft. nyomdájában
(2120 Dunakeszi, Görgey Artúr utca 16.)

ISBN 978-963-06-7995-4

FOGYASZTÓVÉDELMI KALAUZ

- oktatási segédlet -

TARTALOMJEGYZÉK

1. A fogyasztóvédelem hazai intézményrendszere	4
2. Fogyasztóvédelem az Európai Unióban	7
3. A fogyasztóvédelem jogszabályi környezete	10
4. A fogyasztóvédelem egyes részterületei	12
4.1. Jótállás, szavatosság	12
4.2. Speciális kereskedelmi formák (távollévők között kötött, üzleten kívül kötött szerződések).....	16
4.2.1. Távollévők között kötött szerződések.....	16
4.2.2. Üzleten kívül kötött szerződések.....	18
4.3. Utazási szerződések, légi utas jogok.....	20
4.3.1. Utazási szerződések.....	20
4.3.2. Légi utas jogok.....	22
4.4. Telekommunikáció.....	25
4.5. Termékfelelősség, termékbiztonság, piacfelügyelet, gazdasági reklámtevékenység.....	28
4.5.1. Termékfelelősség.....	28
4.5.2. Termékbiztonság	29
4.5.3. Piacfelügyelet.....	29
4.5.4. Gazdasági reklámtevékenység.....	30
4.6. Pénzügyi, biztosítási szolgáltatások.....	32
4.6.1. Pénzügyi szolgáltatások.....	32
4.6.2. Biztosítási szolgáltatások.....	33
4.7. Közüzemi szolgáltatások.....	34
5. Fogyasztói igényérvényesítés - békéltető testületek	36
6. Fogyasztói igényérvényesítés - bírósági eljárás, közérdekű keresetek, határon átnyúló vitarendezés	39
6.1. Bírósági eljárás.....	39
6.2. Közérdekű keresetek.....	40
6.3. Határon átnyúló vitarendezés.....	40
7. Konfliktuskezelés, kommunikáció, vitarendezés	42
7.1. A konfliktus fogalma, funkciói, fajtái.....	42
7.2. Az érdekről.....	43
7.3. Érdék - álláspont - megoldási módok.....	43
7.4. A konfliktus megoldásának módjai.....	44
7.5. A kommunikáció szerepe és lehetőségei a békéltetésben.....	44
Jogszabályok jegyzéke	46
Feladatok megoldása	47

1. A fogyasztóvédelem hazai intézményrendszere

A fogyasztóvédelem a gazdaságpolitika kiemelt területe, amelynek elsődleges célja a fogyasztó érdekeinek biztosítása, érvényesítése a hatályos jogszabályi keretek között a gyártóval, forgalmazóval, szolgáltatóval, kereskedővel szemben. A fogyasztói érdekek érvényesítése iránti igény hazánkban a piacgazdaságra való áttéréssel alakult ki és vált hangsúlyossá. A szabályozásban, illetve az intézményrendszer kiépítésében döntő jelentősége volt az Európai Uniónak (EU), és mára hazánk fogyasztóvédelmi politikája elválaszthatatlanná vált az EU fogyasztóvédelmi politikájától.

Az Európai Unióban, így Magyarországon is a fogyasztói érdekek védelme öt alapelvekre épül: a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme; a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme; a fogyasztók tájékoztatása és oktatása; a fogyasztói igény érvényesítése; illetve a fogyasztók képviselése. Ezekre az alapjogokra épül a magyar fogyasztóvédelem „Bibliája”, a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv).

A fogyasztói igények érvényesítése a fogyasztóvédelmi intézményrendszeren, illetve az igazságszolgáltatáson keresztül történik. A fogyasztóvédelem jelenlegi irányítása 2006-tól kezdődően hazánkban a Szociális és Munkaügyi Minisztérium hatáskörébe tartozik. A szociális és munkaügyi miniszter feladata – többek között – a fogyasztóvédelmi politika kidolgozása, a fogyasztóvédelmi jogalkotás előkészítése, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság irányítása, a Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Testület működtetése.

Mindezekon felül a minisztérium felügyelete alá tartozó Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság útján, a nem élelmiszerek körébe tartozó termékek és szolgáltatások piac-felügyeleti ellenőrzésének szakmai irányítása is hatáskörébe tartozik.

A fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért elsősorban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) felelős, amely a Szociális és Munkaügyi Minisztérium szakmai irányításával látja el tevékenységét. A kormány felállította az új Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot az egységes fogyasztóvédelem érdekében. Az NFH a miniszter irányítása alatt álló központi hivatalnak minősül, szervezetileg központi szervből, területi szervekből, valamint azok kirendeltségeiből áll.

Az NFH feladat- és hatáskörében véleményezi a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket a miniszter megkeresése alapján, szükség szerint javaslatot tesz a miniszternek a fogyasztókat érintő jogszabályok módosítására, közreműködik a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, figyelemmel kíséri és elemzi annak érvényesülését. Továbbá irányítja az áruk és szolgáltatások biztonságossága és megfelelősége ellenőrzésével összefüggő, külön jogszabályban meghatározott feladatokat. Mindezekon felül működteti a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszert (KPIR), súlyos veszély esetén a Közösségi Gyors Tájékoztatási Rendszert (RAPEX).

Az NFH koordinálja saját nemzetközi kapcsolatait, végzi, illetve végezteti a feladatainak el látásához szükséges laboratóriumi vizsgálatokat, szakmai segítséget nyújt a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek tevékenységéhez és a fogyasztói ismeretek bővítéséhez, a fogyasztói tudatosság erősítéséhez, valamint fogyasztói jogokat ismertető kiadványokat jelentet meg.

Ezen túlmenően a fogyasztók vagyoni érdekeinek védelme céljából irányítja, ellenőrzi az áruk forgalmazására és a szolgáltatások nyújtására vonatkozó jogszabályok és hatósági előírások megtartását, vizsgálatot folytathat a fogyasztókat érintő ügyekben, ellátja a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló jogszabályból adódó feladatokat, ellenőrzi az áruk és szolgáltatások minőségére, a megfelelőség igazolására vonatkozó előírások megtartását, követelményeinek teljesítését, eljár fogyasztók kifogásaival és panaszával kapcsolatos szabálytalan ügyintézés tekintetében. Továbbá ellenőrzi a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírások teljesítését, támogatja a fogyasztóvédelmi tanácsadó irodák működését, közreműködik az állam iskolai és az iskolán kívüli fogyasztóvédelmi oktatással kapcsolatos feladatainak ellátásában, ellenőrzi a gazdasági reklámtevékenységre és az elektronikus kereskedelemre vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megtartását, ellátja a békéltető testületekkel kapcsolatos, fogyasztóvédelmi törvényben nevesített feladatokat.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság mellett - többek között - a Gazdasági Versenyhivatal, a Magyar Energia Hivatal, valamint a Nemzeti Hírközlési Hatóság lát el jelentős fogyasztóvédelmi feladatokat.

2009. szeptember elsejétől, szintén tágabb körben foglalkozik fogyasztóvédelmi feladatokkal a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) is. A PSZÁF ellátja fogyasztók védelmét a pénzügyi területen, különösen a tájékoztatáshoz, a hatékony jogorvoslathoz, az érdekvédelemhez fűződő jogok tekintetében. A PSZÁF így eljár az egyes szakági törvényekben és egyéb jogszabályokban meghatározott ügyfélvédelmi rendelkezések megsértése esetén. A PSZÁF új hatáskörével fogyasztóvédelmi bírságot is kiszabhat, illetve a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja pénzügyi konstrukciók értékesítését, forgalmazását.

A fogyasztók egészségének védelméhez szorosan kapcsolódik az élelmiszerbiztonság kérdése. Az élelmiszerek fogyasztása, termelése és forgalmazása kulcskérdés. Az élelmiszerbiztonság területén a 2008. szeptember elsejei jogszabályváltozásoknak köszönhetően, a fogyasztóvédelmi hatóságoknak a korábbiaktól eltérő, sokkal szűkebb hatáskörei vannak. A fogyasztóvédelmi hatóság az élelmiszer-ellenőrzés területén csak a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szabályait is figyelembe véve, az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvényben meghatározott megtévesztő élelmiszer-jelöléseket vizsgálhatja. Kiemelkedő szerepe van továbbá a Magyar Élelmiszer-biztonsági Hivatalnak az élelmiszer- és takarmánybiztonság területén, mely szakmai döntés-előkészítő, véleményező, javaslattevő, információs, koordináló, az Európai Unió központi szerveivel és a tagállamok élelmiszer-biztonsági szerveivel kapcsolattartást végző szervezet. Társhatóságként szerepet játszik a fogyasztóvédelemben – többek között – az Adó-és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal, valamint az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat is.

A kormányzati, hatósági szerveken túlmenően a helyi önkormányzatok is jelentős szerepet játszanak a fogyasztóvédelem területén. Így az Fgytv. és a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény rendelkezései alapján, a helyi önkormányzatok közreműködhetnek a fogyasztók védelmében, segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatnak fogyasztóvédelmi társadalmi szervezeteket.

Az egyedi fogyasztói jogviták rendezésére – a később részletesen is bemutatott – békéltető testületek, a bíróságok és az Európai Fogyasztói Központ áll rendelkezésre. Ugyanakkor a fogyasztóvédelem intézményrendszeréből nem hagyhatóak figyelmen kívül a hazai fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek sem, melyek feladata - többek között - az érdekvédelem, a

fogyasztói jogok érvényesülésének feltárása, az általános szerződési feltételek figyelemmel kísérése, a fogyasztók képviselése az érdekegyeztető fórumokon és testületekben. Ezen felül feladatuk eljárás, vizsgálat, intézkedés kezdeményezése a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében, a fogyasztókat érintő jogszabály tervezetek véleményezése, jogszabály módosítás kezdeményezése, közreműködés a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, tanácsadó irodák működtetése, fogyasztóvédelmi oktatás és tájékoztatás szervezése, a közvélemény tájékoztatása, valamint nemzetközi szervezetek tevékenységében való részvétel.

2. Fogyasztóvédelem az Európai Unióban

A fogyasztóvédelem kiemelkedő fontossággal bír az Európai Unióban. Az EU szabadpiaca 27 országot ölel fel, közel 500 millió fogyasztóval. Számukra kell biztosítani azt a magas fokú védelmet, ami elvezethet az egységes európai piacba vetett bizalom kialakulásához. Minderre azért van szükség, hogy a fogyasztó szerte Európában bízhatson abban, hogy érdekeinek védelme az összes tagállamban biztosított. Nem véletlen, hogy az Európai Bizottság „Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia 2007–2013 – a fogyasztók pozíciójának erősítése, jólétük növelése, és hatékony védelmük” címmel jelentette meg akcióprogramját. Az Unió célja, hogy az EU 27 kisebb nemzeti piaca a világ legnagyobb közös piacává alakuljon. Ehhez pedig arra van szükség, hogy az Unió polgárai mindenhol ugyanolyan szintű védelemben részesüljenek attól függetlenül, hol és milyen módon kerülnek szerződéses kapcsolatba a vállalkozásokkal.

Az EU célja, hogy javítsa állampolgárai életminőségét. Egyrészt közvetlenül fellép a fogyasztói jogok érdekében, másrészt fogyasztóvédelmi jogszabályok megalkotásával is hatékony védelmet biztosít.

Ezen jogok a végső felhasználókat, azaz azokat illetik meg, akik nem üzleti célból szereznek meg, birtokolnak vagy használnak valamely dolgot, vagy vesznek igénybe szolgáltatást, hanem magáncélra. Az egységes fogyasztóvédelmi szabályozás, az öt alapjognak megfelelően, szavatolja az egyes árukra vagy szolgáltatásokra vonatkozó műszaki-biztonsági előírásokat a fogyasztók személyi biztonsága és egészsége érdekében azáltal, hogy csak biztonságos áru vagy szolgáltatás kerülhet ki a piacra, illetve az egészséget károsító áruk reklámjai visszaszoruljanak az európai reklámhordozókról.

A közös szabályozás további célja, hogy senki se veszélyeztesse a fogyasztók gazdasági érdekeit a tisztességtelen szerződési feltételek vagy hátrányos kölcsönszerződések, illetve megtévesztő reklámok által, a fogyasztók az áru vásárlásához vagy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges valamennyi szükséges tájékoztatást megkapják, a hibás áru vagy szolgáltatás okozta kár a lehető legolcsóbb, leggyorsabb és leghatékonyabb eljárással megtéríthető legyen, valamint a fogyasztói érdekek képviselőit eljáró civil szervezetek közösségi és nemzeti szinten egyaránt részt vehessenek a fogyasztók érdekeit érintő szabályok kialakításában. Mindezek az alapelvek megjelentek Magyarország korábbi és jelenlegi fogyasztóvédelmi politikájában is.

A fogyasztók védelme egyrészt intézményi, másrészt jogszabályi, harmadrészt pedig tájékoztatói tevékenységen keresztül valósul meg. Kiemelt szerepet játszik a fogyasztói jogok kérdésében az Európai Bizottság, mely „főigazgatóságokba” szerveződik, melyek egy adott területért felelősek. Az Európai Bizottság egyik legaktívabb szervezete az Egészségügyi- és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság (DG Sanco-Director Générale de la santé et des consommateurs), melynek tevékenységi köre három fő irányvonalat fed le: élelmiszerbiztonság, közegészségügy, fogyasztóvédelem. Tevékenységük utóbbi területen kiterjed a fogyasztóvédelmi politika alakításától kezdve az Unió jogszabályok kezdeményezéséig.

Az Európai Bizottság Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóságának tevékenységi körébe az egészségügyi és jóléti - az európai polgárok mindennapi életét közvetlenül érintő - tevékenységek tartoznak. Feladatuk annak biztosítása, hogy az EU területén forgalomba kerülő élelmiszerek és fogyasztási cikkek, áruk és szolgáltatások biztonságosak legyenek, az EU belső piaca a fogyasztók érdekeit védve működjön, valamint az EU támogassa a polgárai egészségét védő és javító projekteket.

Célja, hogy az Európai Bizottság általános célkitűzései keretében védje és javítsa az emberek általános egészségi állapotát, biztosítsa az élelmiszerek biztonságos és egészséges jellegét, a fogyasztók érdekérvényesítését.

Az Európai Bizottság Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóságának munkáját segíti az Európai Fogyasztói Konzultatív Csoport (ECCG - European Consumer Consultative Group), melyet a fogyasztókat képviselő szervezetek nézeteinek megismerése céljából hoztak létre. A tagok folyamatosan tájékoztatást kapnak az Európai Uniót érintő fogyasztóvédelmi politika helyzetéről, a fogyasztóvédelmet érintő jogszabály-tervezetokről, és minden olyan fontos kérdésről, amely az Európai Unió állampolgárait, mint fogyasztókat érintheti.

Az Európai Unió jogszabályai a fogyasztókat érintő legfontosabb kérdéseket érintik, és elősegítik az Unió tagállamai között az egységes szabályozást. A jótállás és szavatosság, a tisztességtelen szerződési feltételek, a távollévők között és az üzleten kívül kötött szerződések, az utazási szerződések, a légi utasok jogai, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, stb. szabályai mind-mind Európai Uniósi irányelvekben, illetve rendeletekben kerültek rögzítésre, melyeket vagy teljes egészében, vagy kiegészítve átvett a tagállamok nemzeti törvényhozása.

A tájékoztatás területén fontos szerepe van több ún. riasztórendszernek. Ilyen például a RAPEX (Rapid Alert System for non-food consumer products), mely a veszélyes termékekkel, a REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals), mely a vegyi anyagokkal, illetve a RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed), mely az élelmiszerekkel kapcsolatban szolgál azonnal információkkal a tagállamok részére.

Meg kell említenünk továbbá az Európai Bizottság és az európai fogyasztóvédelmi szervezetek által létrehozott szervezetet, az ANEC-et (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation), mely 1995-ben jött létre. A nemzetközi non-profit egyesület tagjai fogyasztóvédelmi szervezetek az EU valamennyi tagállamából, valamint az Európai Szabadkereskedelmi Társulás (EFTA) társult tagjai.

Az ANEC elsősorban abban segít, hogy a termékek és szolgáltatások biztonságosabbak legyenek, valamint teljesítményük, hozzáférhetőségük és környezetvédelmi jellegük is érvényesüljön. Prioritásuk a gyermekek biztonsága, a háztartási készülékek megfelelősége, az információs társadalom, a környezet, a szolgáltatások és a közlekedés biztonsága. Az ANEC, feladatkörében eljárva, állásfoglalásokat dolgoz ki fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatban. Többek között játékok, postai szolgáltatások, öngyújtók, nyomtatók és kenyérpíritók biztonságát vizsgálja.

Ugyanakkor a nemzetközi civil szervezeteknek is fontos jelentőségük van mind a fogyasztók tájékoztatása, mind az Uniósi jogszabályok megalkotása során. Ezek közül is kiemelkedik a brüsszeli székhelyű BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs - Európai Fogyasztók Szövetsége).

Feladatlap

1. Mire terjed ki az Európai Bizottság Egészség- és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóságának (DG Sanco) tevékenységi köre?
2. Milyen Európai Uniósi „riasztórendszerek” léteznek a fogyasztóvédelemben?
3. Ajánlott téma megbeszélésre: Az Európai Unió ténylegesen védi-e az európai fogyasztókat?

3. A fogyasztóvédelem jogszabályi környezete

A magyar jogszabályok – törvények, kormányrendeletek, minisztériumi rendeletek – részletesen szabályozzák a fogyasztóvédelem általános, valamint egyes részterületeit, összhangban az Európai Unió jogszabályokkal.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény a fogyasztói érdekek, így különösen a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvoslathoz, továbbá a társadalmi szervezeteken keresztül történő fogyasztói érdekképviselőkhöz fűződő érdekek tekintetében szabályozza a legalapvetőbb fogyasztóvédelmi kérdéseket. Az alapelvek mellett ezen jogszabály rendezi a fogyasztói jogok érvényesítésének, a békéltető testület eljárásának, valamint a fogyasztóvédelem állami intézményrendszerének általános szabályait is.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) a szerződések általános szabályai, valamint az egyes szerződéstípusok részletes előírásai mellett szabályozza a jótállás, illetve a szavatosság kérdéskörét. A jótálláshoz kapcsolódóan az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet, az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról a 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet, a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról a 181/2003. (XI. 5.) Kormányrendelet, míg a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről a 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet rendelkezik.

A kereskedelem általános szabályairól a 2005. évi CLXIV. törvény, míg az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről a 4/1997. (I. 22.) Kormányrendelet szól.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról a 2008. évi XLVII. törvény, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól pedig a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezik.

A későbbiekben kifejtendő, a fogyasztók részére speciális elállási lehetőségeket biztosító, üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről a 213/2008. (VIII.29.) Kormányrendelet, a távollevők között kötött szerződésekről a 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet, míg az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződésekről a 20/1999. (II. 5.) Kormányrendelet rendelkezik. Mindezek mellett a fogyasztóvédelem szempontjából kiemelkedő jelentősége van a termékfelelősségről szóló 1993. évi X. törvénynek, valamint az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Kormányrendeletnek. Természetesen mindezeket felül további, részletszabályokat tartalmazó jogszabályok is hatályosak és jelentősek a fogyasztóvédelem szempontjából, akár csak az Európai Unió egyes jogszabályi rendelkezései. A részletesebb jogszabályi lista a Fogyasztóvédelmi kalauz végén megtalálható.

Feladatlap

1. Mit szabályoz a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény?
2. Mely jogszabályok szabályozzák a jótállás, szavatosság intézményét?
3. Mely jogszabályok biztosítanak speciális elállási lehetőséget a fogyasztók számára?
4. Ajánlott téma megbeszélésre: Kizárólag jogszabályi előírásokkal megvalósulhat egy jól működő fogyasztóvédelem?

4. A fogyasztóvédelem egyes részterületei

4.1. Jótállás, szavatosság

A vásárlás a mindennapi élet része, de nem feltétlenül kell, hogy a mindennapi bosszúság is velejárója legyen. A legjobban átgondolt „beszerzéseink” esetében is előfordulhat azonban, hogy olyan terméket vásárolunk, amely nagyon rövid időn belül elromlik, annak ellenére, hogy rendeltetészerűen, azaz a használati és kezelési útmutatóban leírtak szerint használtuk az árut. Ezekben az esetekben fontos, hogy tudjuk azokat az információkat, amelyek segítségével – akár a helyszínen - problémamentesen elintézhethetjük reklamációnkat.

Jótállás

Bizonyos tartós fogyasztási cikkekre jótállási kötelezettséget jogszabály (151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet) ír elő. Ez annyit jelent, hogy a gyártónak, forgalmazónak kell garantálnia, hogy a megvásárolt termék legalább egy évig kifogástalanul működjön. 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 például 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, bútor vagy óra - csak bruttó 10 000 Ft vételár felett kötelező a jótállás. Ezen felül a kereskedő önként bármilyen hosszú időtartamú jótállási időt is vállalhat.

A jótállás esetében a vásárlónak nem kell bizonyítania, hogy vétlen a termék meghibásodásában. A forgalmazó a jótállási kötelezettség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a vásárlás után keletkezett: a vásárló rendeltetésellenesen használta a terméket, illetve az valamilyen külső behatás következtében romlott el.

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. A jótállás ideje a javítással töltött idővel meghosszabbodik.

Ha a vásárlást követő három munkanapon belül történik a meghibásodás, és a hiba a rendeltetészerű használatot akadályozza, a forgalmazó köteles az árut kicserélni. Ilyenkor nem hivatkozhat arra a vállalkozó, hogy a csere aránytalan többletköltséget jelentene számára, ezért inkább javítja a terméket. Vagyis ebben az esetben, ha a csere nem valósítható meg, elállhat a fogyasztó a szerződéstől. Érdemes tehát rögtön vásárlás után kipróbálni, ellenőrizni a terméket.

A szavatosság

A szavatosságot a Ptk. szabályozza a hibás teljesítés cím alatt, és lényegében felsorolja azokat a jogokat, amelyekkel a fogyasztó élhet abban az esetben, ha meghatározott időn belül a termék elromlik. A Ptk. szerint a kötelezett (esetünkben a kereskedő) hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. Ez azt jelenti, hogy a meghibásodás oka nem a termék rendeltetésellenes használata, hanem olyan körülmény, amely az áruban már a vásárláskor is benne volt. A szavatosságot tehát a törvény biztosítja, így önmagában az a kereskedői válasz, hogy „ez nem jótállásos termék, ezért nem cserélek”, nem fogadható el.

A jótállási-szavatossági jogok érvényesítésének a sorrendje

A jelenleg hatályos szabályozás alapján a fogyasztó már első körben választhat, hogy kijavítást vagy kicserélést kér, tehát a kicserélés, mint igény teljesítésének nem feltétele a javíthatatlanság. Vagyis a fogyasztó akkor is igényelhet cserét, ha az áru javítható. A fogyasztó választási lehetősége csak akkor korlátozott, ha a kicserélés lehetetlen (pl. nincs azonos vagy hasonló termék a kereskedő készletében), vagy ha a csere aránytalan többletköltséget eredményezne.

A szavatossági jogok érvényesítésének sorrendjében második helyre került az árleszállítás igénylésének lehetősége, illetőleg az elállás (azaz a vételár visszakövetelése), mely utóbbira akkor kerülhet sor, ha a jogosultnak sem kijavításra, sem kicserélésre nincs lehetősége, illetőleg ha a korábbi igények teljesítését a kötelezett nem vállalja, vagy nem tudja teljesíteni. Fontos szabály ugyanakkor, hogy jelentéktelen hiba miatt nincs helye elállásnak.

Gyakori eset, hogy a vállalkozás felajánlja a fogyasztónak, hogy a javítás, vagy csere helyett más terméket vásároljon, azaz „levásárolja” a hibás termék árát. A levásároltatás intézményét magyar jogszabályok nem rendezik, így azt a vásárló nem köteles elfogadni - természetesen megállapodhat annak elfogadásában a kereskedővel.

Mennyi időn belül reklamálhatunk?

Fogyasztói szerződés esetében (fogyasztói szerződés az a szerződés, amelynek tárgya ingó dolog, kivéve a villamos energiát, a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolgot, valamint az olyan árverésen eladott használt dolgot, amelyen a fogyasztó személyesen részt vehet), a fogyasztó a teljesítés időpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét. Az ennél rövidebb elévülési határidőt megállapító kikötés semmis. Ha a fogyasztói szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb határidőben is megállapodhatnak, egy évnél rövidebb elévülési határidő azonban ebben az esetben sem köthető ki. Nem fogadható el tehát az az esetleges kereskedői hivatkozás, miszerint „akciós a termék, ezért nem cserélünk”, mint ahogy az sem, hogy a szavatossági idő lejártához közel eső időpontban már valamennyi pénzt elkér a kereskedő (vagy a szerviz), az egyébként ingyenesen járó javításért.

Fontos ugyanakkor tudni, hogy a két év a bizonyítási teher tekintetében megoszlik szavatosság esetén. A vásárlástól számított első hat hónapban jelentkező hiba esetén a kereskedő köteles bizonyítani, hogy a hiba a vásárláskor nem volt benne a termékben, hogy a hiba nem a teljesítéskor is meglévő körülmények miatt keletkezett, hanem az áru rendeltetésellenes használata okozta. Itt tehát nem kell elfogadni azt, ha a kereskedő a fogyasztótól kér bizonyítékot arra vonatkozóan, hogy a terméket szabályszerűen használta. Hat hónap után azonban a bizonyítási teher a jogosultat, azaz a vásárlót terheli.

Mi kell a jogérvényesítéshez?

A fogyasztó legfontosabb „feladata” a vásárláskor kapott nyugta, bizonylat, esetleg számla megőrzése, ez a dokumentum bizonyítja ugyanis a vásárlás tényét, helyét és időpontját. Az ide vonatkozó 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet így fogalmaz: a fogyasztói szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha a fogyasztó bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló

bizonylatot. Ezt követően már a kereskedőnek lesz feladata, nevezetesen egy jegyzőkönyv felvétele, amelyben rögzítenie kell a vásárlás tényét, illetőleg a kifogás beazonosításához szükséges adatokat, továbbá amennyiben a kifogást a fogyasztó igényétől eltérően rendezi, ennek indokát is.

Mit tehetünk, ha a helyszínen nem tudjuk elintézni a reklamációnkat?

Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen vásárlók könyvét kell elhelyezni. A vásárlók a vásárlók könyvébe jegyezhetik be az üzlet működésével kapcsolatos panaszukat, bejelentéseiket és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos. A bejegyzést a külön jogszabályban meghatározottak szerint meg kell vizsgálnia a kereskedőnek és harminc napon belül a vásárlót tájékoztatnia. A vásárlók könyvét a jegyző hitelesíti, számozott oldalakkal áll, és minden, a fogyasztókkal közvetlen kapcsolatban álló kereskedelmi, vendéglátó, fogyasztási cikkek javító és kölcsönző tevékenységet végző helyen lennie kell (pl. üzletben, piaci elárúsító helyen, étteremben, büfében, motelben, benzinkúton).

Amennyiben minőségi kifogásunk merül fel, a vásárlás helyszínén kell jogainkat érvényesíteni. A hibáról, a fogyasztó nevééről és lakcíméről, a fogyasztási cikkről, a vásárlás helyéről és idejéről, a minőségi kifogásról, a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényről, valamint a kifogás rendezésének módjáról jegyzőkönyvet kell felvenni. Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indoklását a jegyzőkönyvben meg kell adni. A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni. Ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót. Természetesen perelhet is a fogyasztó, de a jogalkotó egy másik megoldás lehetőségét is megteremtette, amikor létrehozta, az ún. békéltető testületeket. Erről az 5. fejezetében lesz szó.

Feladatlap

1. A vásárló televíziót vásárol a szaküzletben, a készülék 3 napon belül meghibásodik. Bejelent a szervizben, hogy ha ilyen hamar meghibásodott, már nincs bizalma hozzá, cseréljék ki a készüléket. A szerviz elutasítja, mert szerinte a készülék javítható. A vásárló reklamál, beír a vásárlók könyvébe. Melyik fél járt el helyesen?
2. Szavatossági időn belül a termék javítását nem tudta a kereskedő vállalni, elvégezni. Köteles-e levásárolni a termék árát a vásárló?
3. Ajánlott téma megbeszélésre: Mennyire veszik figyelembe a jótállási, szavatossági jogokat a kereskedők?

4.2 Speciális kereskedelmi formák (távollévők között kötött, üzleten kívül kötött szerződések)

Előfordulnak olyan speciális esetek, amikor nem egy kereskedelmi egységben, nem a hagyományos módon történik a vásárlás, hanem például otthonunkban, vagy egy semleges helyen szerződünk egy adott termék megvételére. Ilyenkor nemcsak a szerződéskötés helye és módja speciális, hanem a jogszabályok speciális lehetőségeket, jogokat is biztosítanak a fogyasztók részére. A két ilyen, legjelentősebb speciális kereskedelmi forma az üzleten kívül kötött (melyről a 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet rendelkezik), illetve a távollévők között kötött szerződés (melyről a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet szól).

4.2.1. Távollévők között kötött szerződések

A technikai fejlődésnek köszönhetően egyre gyakoribbak azok az esetek, amikor Interneten, vagy más eszközön – például telefonon – keresztül vásárolunk meg egy adott terméket, vagy rendelünk meg szolgáltatást. Ezek az úgynevezett távollévők között kötött szerződések. Távollévők között kötött szerződésekről akkor van szó, amikor a szerződést fogyasztó és vállalkozás köti egymással termék, illetve szolgáltatás értékesítésére irányuló, a vállalkozás által működtetett távértékesítési rendszer keretében olyan módon, hogy a szerződés megkötése érdekében a vállalkozás kizárólag távközlő eszközt alkalmaz. Távközlő eszköznek minősül bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében - szerződés megkötése érdekében - szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, az automata hívókészülék, a rádió, a videotelefon, videotex (mikroszámítógép képernyővel) billentyűzettel vagy érintőképernyővel, az elektronikus levél (e-mail), a távmásoló (telex) és a televízió.

Nem minősül távollévők között kötött szerződésnek a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló törvény által szabályozott pénzügyi ágazati szolgáltatásokra irányuló szerződés, az automatából történő értékesítés, nyilvános telefonálomlás igénybevétele útján az elektronikus hírközlési szolgáltatóval kötött szerződés, az építési szerződés, ingatlan tulajdonjogának vagy ingatlanra vonatkozó más jog megszerzésére irányuló szerződés, kivéve a bérleti szerződés, illetve az árverésen kötött szerződés. A rendelet rendelkezéseit nem kell alkalmazni az élelmiszerek, valamint egyéb mindennapi fogyasztásra szolgáló áruk rendszeres házhoz szállítására vonatkozó szerződésekre, továbbá a szállást nyújtó, szállítási, étkeztetési vagy szabadidős szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre.

Fontos szabály, hogy a vállalkozás köteles a jogszabályban meghatározottokról (többek között a szerződés tárgyának lényeges jellemzőiről, az adókat és egyéb díjakat is magában foglaló árról, a fizetés, szállítás feltételeiről, az elállás jogáról) szóló tájékoztatást írásban - papíron vagy más, a fogyasztó számára hozzáférhető tartós adathordozón - a fogyasztó rendelkezésére bocsátani. Ha e kötelezettségének a szerződéskötést megelőzően nem tett eleget, ezt az írásbeli megerősítést (visszaigazolást) a szerződés teljesítése során kellő időben, de legkésőbb a teljesítés időpontjában köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.

Mivel ilyen típusú vásárlás esetén csak a vételt követően ismerhetjük meg valójában az adott terméket, ezért a jogszabály lehetőséget biztosít a vásárló számára, hogy ha meggondolná a vásárlást, elálljon a szerződéstől. A fogyasztó ugyanis a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat. Az elállási jogát termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a

termék kézhezvételének napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a jogszabály szerinti írásbeli visszaigazolást, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a termék kézhezvételének napjától számított három hónap elteltéig gyakorolhatja a fogyasztó. Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a jogszabály szerinti írásbeli megerősítést (mely tartalmazza a szerződés legfontosabb elemeit), ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a szerződéskötés napjától számított három hónap elteltéig gyakorolhatja ezt.

A vállalkozás köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni. A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. A vállalkozás azonban követelheti a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. Mindez azt jelenti, hogy a rendeltetésszerű használatért nem követelhet a fogyasztótól használati díjat. A felek eltérő megállapodása hiányában a fogyasztó nem gyakorolhatja a kormányrendelet szerinti elállási jogot szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha az elállási határidő lejárt előtt a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó beleegyezésével megkezdte; olyan termék értékesítése esetében, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatatható vissza vagy gyorsan romlandó; hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépi szoftver példányára vonatkozó szerződés esetében, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta; hírlap, folyóirat és időszaki lap értékesítésére vonatkozó szerződés esetében; szerencsejáték-szerződés esetében.

Nem ritkán fordul elő az az eset, amikor kölcsönszerződést kötnek a termék árának előteremtésére. Ha a termék árát vagy a szolgáltatás díját részben vagy egészben a vállalkozás által nyújtott kölcsön fedezi, a fogyasztó elállási jogának gyakorlása a fogyasztási kölcsönszerződést is felbontja. Azaz úgy kell tekinteni, mintha létre sem jött volna a szerződés. A fogyasztó a vállalkozásnak a fogyasztási kölcsönszerződés felbontásából eredő kárát nem köteles megtéríteni, és tőle kamat vagy egyéb költség sem követelhető. Ugyanezen szabályokat kell alkalmazni, ha a termék árát vagy a szolgáltatás díját részben vagy egészben harmadik személy által nyújtott fogyasztási kölcsön fedezi, feltéve, hogy a fogyasztási kölcsönszerződés a pénzügyi intézmény és a vállalkozás előzetes megállapodásán alapul. A vállalkozás ebben az esetben köteles a fogyasztó elállásáról a pénzügyi intézményt haladéktalanul értesíteni.

4.2.2. Üzleten kívül kötött szerződések

Nagyon gyakori eset az, amikor a kereskedő lakásán keresi fel a fogyasztókat eladás céljából. Szintén meglehetősen sokszor fordul elő, hogy a fogyasztókat utazás, vagy egy vacsora keretében tájékoztatják különböző termékek megvásárlási lehetőségeiről. Mivel ezekben az esetekben a fogyasztók meglehetősen gyors, gyakran átgondolatlan döntésre vannak kényszerítve, ezért a jogalkotó számukra speciális elállási lehetőséget biztosít. Azaz, amennyiben meggondolnák magukat a gyors döntést követően, nem feltétlenül szükséges, hogy pénzüket veszni hagyják. Üzleten kívül kötött szerződésekről abban az esetben beszélhetünk, amennyiben a szerződés megkötésére a vállalkozás vagy a vállalkozás nevében, illetve javára szerződést kötő személy és fogyasztó között, a vállalkozás kezdeményezésére, a vállalkozás

üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában kerül sor. Így különösen a fogyasztó lakásán, munkahelyén, átmeneti tartózkodási helyén kötött szerződésekkor, feltéve, hogy a vállalkozás a fogyasztót nem a fogyasztó kifejezett kívánságára kereste fel, vagy a vállalkozás vagy harmadik személy által ilyen célból szervezett utazás, rendezvény alkalmával.

A speciális elállási jog üzleten kívül kötött szerződések esetében úgy érvényesül, hogy a fogyasztó meghatározott időtartamon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. A fogyasztó az elállási jogát termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától számított nyolc munkanap elteltéig, szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés napjától számított nyolc munkanap elteltéig gyakorolhatja.

A vállalkozás köteles legkésőbb a szerződés megkötésekor a fogyasztót írásban tájékoztatni annak elállási jogáról, és annak a személynek a nevééről, címéről, és - ha az elállási nyilatkozatot ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, akivel szemben e jogát gyakorolhatja. Ha a vállalkozás ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a szerződés semmis, azaz úgy kell tekinteni, mintha létre sem jött volna.

A fogyasztó elállása esetén nem köteles megtéríteni a terméknek azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye, és nem köteles a termék használatáért használati díjat fizetni. Az átvett termék neki felróható értékcsökkenéséért azonban helytállni tartozik, azaz ha például rendeltetésellenesen használta a terméket, a kárért fizetni köteles. Nem gyakorolhatja az indokolás nélküli elállás jogát a fogyasztó, ha a terméket nem tudja teljes egészében visszaszolgáltatni. Ha azonban részben vissza tudja azt szolgáltatni úgy, hogy a megmaradt rész értéke és használhatósága nem csökkent, a vételár arányos részének visszaszolgáltatását követelheti.

Más a helyzet szolgáltatás nyújtása esetén: ha ugyanis a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést részben teljesítették, a fogyasztónak a díj visszafizetésére vonatkozó követelésével szemben a vállalkozás követelheti a szolgáltatás már igénybe vett részére arányosan járó díjat. Nem gyakorolhatja ugyanakkor az indokolás nélküli elállás jogát a fogyasztó, ha a szolgáltatást már teljes egészében igénybe vette. Az üzleten kívül kötött szerződések, így különösen termék-bemutatók során gyakori probléma, hogy az egyes fogyasztók nincsenek tisztában jogaikkal, illetve a szerződés nem megfelelő kitöltésével, de aláírásával azt a látszatot keltik a vállalkozások, mintha a szerződéskötés helye nem a fentiekben említett üzleten kívül történt volna, hanem a vállalkozás székhelyén. Ez utóbbi esetben ez a szerződés nem minősülne üzleten kívül kötöttnek, azaz az indokolás nélküli elállási jog sem illetné már meg a fogyasztókat. Ezért hiába sűrgetik a vállalkozó kereskedői, ügynökei a vásárlókat a gyors döntésben, mindig érdemes alaposan áttanulmányozni a szerződést, és csak ezt követően dönteni a vásárlás mellett.

Feladatlap

1. A fogyasztó egy termékbemutatón történő vásárlás alkalmával nem kapott tájékoztatást arról, hogy nyolc munkanapon belül elállhat a szerződéstől. A vásárlástól kezdve már eltelt egy hónap, mit tehet ilyenkor?
2. A fogyasztó repülőjegyet vásárolt interneten keresztül, azonban a vásárlást követően észlelte, hogy rossz időpontot jelölt meg a foglalásában. Elállhat-e a vásárlástól a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet által biztosítottak szerint?
3. Ajánlott téma megbeszélésre: Milyen előnyei és hátrányai vannak az Interneten történő vásárlásnak?

4.3 Utazási szerződések, légi utas jogok

Mára mindennapi életünk részévé váltak a bel-és külföldi utazások, nem egyszer repülőjárat igénybevételével. Akár közúton, akár más formában jutnak el az utazók úticéljuk helyszínére, különleges és speciális jogok, lehetőségek illetik meg őket a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően.

4.3.1. Utazási szerződések

Az utazási szerződések részletes szabályairól a 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet rendelkezik.

Tartalmi elemek

A rendelet egyik leglényegesebb eleme, hogy utazási szerződés csak és kizárólag írásban köthető. Ennek pedig tartalmaznia kell - többek között - az utazásszervező, illetve utazásközvetítő és az utas legfontosabb adatait, a szolgáltatást, annak idejét és módját, a személyszállítás eszközeit és célállomását, a szolgáltatás teljes díját. A szolgáltatási díjban nem foglalt, külön felszámításra került adó, illeték, egyéb terhek forintban meghatározott összegét, az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, a díj módosításának lehetőségére vonatkozó, jogszabályban rögzített rendelkezéseket, valamint annak a biztosítónak vagy pénzügyintézetnek a nevét, amellyel az utazásszervező a jogszabályban előírt vagyoni biztosítékra vonatkozó szerződést kötött. Utazásszervező, illetőleg -közvetítő tevékenységet Magyarországon ugyanis csak az az utazási vállalkozó folytathat, amely megfelelő vagyoni biztosítékkal rendelkezik és kérelme alapján a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal nyilvántartásba vette.

Előleg, díjemelés

Előleg címén a szolgáltatás díjának legfeljebb negyven százaléka követelhető az utazási szerződés megkötésekor. A szolgáltatás teljes összegének megfizetését az utazásszervező legkorábban az utazás megkezdése előtt harminc nappal igényelheti. Az utas által az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj nem emelhető, kivéve, ha a díjemelés lehetőségéről a szerződés rendelkezik. A díj emelésére kizárólag a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket), az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy deviza forintárfolyamának változása miatt kerülhet sor. A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és a szerződésben pontosan meg kell határozni a módosított díj számításának módját. A díjemelés indokát az utassal a díjemelés közlésével egyidejűleg közölni kell. Az utas által az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj az utazás megkezdését megelőző húsz napon belül a fent meghatározott okokból sem emelhető.

Elállás a szerződéstől

Az utas az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Ha az utazásszervező az utazási szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani, így különösen, ha a díjemelés mértéke a nyolc százalékot meghaladja, köteles erről az utast haladéktalanul tájékoztatni. Ez esetben az utas elállhat a szerződéstől (azaz úgy kell tekinteni, mintha a szerződés létre sem jött volna),

vagy ha elfogadja a változtatásokat a szolgáltatás díja e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt, a felek módosítják a szerződést.

Az utazási szerződésben az utas elállása esetére bánatpénz is kiköthető. Az utas elállásának esetére kikötött bánatpénz mértéke a szolgáltatás díja összegét nem haladhatja meg. Az utasnak az utazás megkezdését megelőző harmincöt napnál, szálláshely (apartman) igénybevételére irányuló utazási szerződés esetében pedig negyvenöt napnál korábbi elállása esetére bánatpénzként legfeljebb a szolgáltatás díjának tíz százaléka követelhető. Az utazás megkezdését megelőző hatvan napnál korábbi elállás esetére bánatpénz nem követelhető.

Az utazásszervező legkésőbb az utazás megkezdése előtt húsz nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől. Ha az utazásszervező nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az utazásszervezőnek lehetősége van. Ha ilyen helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére, illetve az utazási szerződés megkötésétől számított időre a jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamat megfizetésére köteles. Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. Ha az utazásszervező nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, a fentiekben túlmenően köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát (ideértve a nem vagyoni kárt is) megtéríteni.

Hibás teljesítés

Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját arányosan leszállítani. Az utazásszervező nem köteles a szolgáltatás díját leszállítani, ha az utas a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.

Ha az utazás megkezdése után az utazásszervező az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönbözet az utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az utazásszervező - amennyiben az utas erre igényt tart - köteles gondoskodni az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célországban található más vízszárkezesi helyre történő szállításáról gondoskodni, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett, befizetett díjat visszafizetni.

Az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket

haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában az utasnak azt az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt kell tájékoztatnia, akinél az utazási szerződést megkötötte.

Az utazásszervező felel az utazási szerződés nemteljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha a nemteljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza, ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy vis maior esetén. Az utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.

4.3.2. Légi utas jogok

A fapados társaságoknak köszönhetően megnövekedett a repülőgépek igénybevételével megtett utazások száma. Akár a hagyományos, akár az ún. olcsó járatokat használjuk, az Európai Unióban ugyanazok a jogok illetik meg az utazókat járat törlés, késés, illetve a poggyász elvesztése, megsemmisülése esetén. A légi utasok jogainak kérdéskörét a 261/2004/EK rendelet szabályozza.

Járat törlés

Ha az utas járatát törlik, a légitársaság köteles visszatéríteni a jegyárát, és ha szükséges, az utazót ingyenes visszautazással az utazás kiindulópontjára vagy más közlekedési eszközzel úti céljára eljuttatni. Emellett köteles ellátni az utasokat, azaz élelmiszert és üdítőket, illetve kommunikációs eszközöket (telefon, Internet) a rendelkezésére bocsátani, továbbá, ha szükséges, szállodai elhelyezést és transzfert biztosítani a számukra. Mindezekon felül a légitársaságok a repülőút hosszától függő kártalanítás megfizetésére is kötelesek. Ez az összeg 250 euró minden 1500 kilométeres vagy rövidebb repülőútra, 400 euró minden 1500 kilométernél hosszabb Közösségen belüli repülőútra és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútra, illetve 600 euró minden egyéb esetben. A légifuvarozó nem köteles azonban akkor kártalanítást fizetni, ha a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. Ilyenek lehetnek például a felszállás biztonságát veszélyeztető időjárási körülmények, terrorcselekmények, nem tartozik azonban ide a műszaki hiba. Az Európai Közösségek Bírósága ítélete szerint ugyanis a légi járművek karbantartásakor felfedezett vagy az ilyen karbantartás hiányosságából eredő műszaki hibák nem jelentenek rendkívüli körülményeket.

Járat késés

Ha a repülőjárat késik, akkor - a késés időtartamától és a repülőút hosszától függően - a légitársaságnak a járat törlés esetére biztosított jogokat biztosítani kell. Azaz, ha a késés legalább a két órát meghaladja 1500 kilométeres vagy annál rövidebb repülőutak esetén; vagy legalább három órát az összes Közösségen belüli, 1500 kilométernél hosszabb repülőút és az összes egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőút esetén; vagy legalább négy órát az előbbiekre nem sorolható összes egyéb repülőút esetén, akkor ugyanazok a jogok illetik meg az utasokat, mint járat törlés esetén. Ha a késés öt óra vagy annál hosszabb, a légitársaság kötelezettsége, hogy felajánlja az utas részére a jegyár visszatérítését.

Csomagkésés, poggyász elvesztés

Csomagfeladás esetén a légitársaság köteles az utas minden egyes ellenőrzött poggyászát poggyász-azonosító címkével ellátni. Mindez azért szükséges, mert bármilyen probléma esetén ezzel lehet igazolni, hogy a csomagot feladták. A légitársaság viseli a felelősséget az ellenőrzött poggyász megsemmisülése, elvesztése vagy megrongálódása miatt bekövetkezett kárért, ha a megsemmisülést, elvesztést vagy megrongálódást előidéző esemény a légi jármű fedélzetén, vagy bármely olyan időszakban történt, amely alatt az ellenőrzött poggyász a fuvarozó felügyelete alatt volt. A fuvarozó abban az esetben mentesül a felelősség alól, ha a kár a poggyász benne rejlő hibája, minősége vagy eltérése miatt következett be.

Ha a fuvarozó elismeri a poggyász elvesztését, vagy a poggyász huszonegy nappal azután a nap után, amelyen meg kellett volna érkeznie, sem érkezett meg, az utas jogosulttá válik, hogy jogait érvényesítse. Kár esetén az utasnak a kár észlelését követően haladéktalanul, de legkésőbb az átvételtől számított hét napon belül írásban óvást kell benyújtania a fuvarozónál. Ha a reptéren észreveszi a csomag sérülését vagy a csomag nem érkezik meg, azonnal jelezni kell azt és jegyzőkönyvet felvetetni. A jegyzőkönyv felvételét követően, annak másolatát érdemes elküldeni az írásbeli bejelentéssel együtt közvetlenül a légitársaságnak is. Ha a sérülést a reptéren nem veszi észre az utas, az átvételtől számított hét napon belül akkor is lehetősége van óvást benyújtani. Az óvás benyújtásának elmaradása kizárja a későbbi jogérvényesítés lehetőségét.

A légitársaság viseli a felelősséget azért a kárért is, amelyet a poggyász érkezésének késedelme okozott, kivéve, ha minden ésszerűen szükségessé váló lépést megtett a kármegelőzés érdekében, vagy azt bizonyítja, hogy lehetetlen volt, hogy ilyen lépéseket tegyenek. Poggyász fuvarozásakor a fuvarozó felelőssége megsemmisülés, elvesztés, megrongálódás vagy késedelem esetére minden egyes utassal szemben 1000 SDR (1 SDR = kb. 1,18 euró) összegre korlátozott, kivéve, ha az utas, amikor a poggyászt a fuvarozónak átadta, külön kiszolgáltatási érdekbevallást tett, és az ezért felszámított esetleges pótdíjat megfizette.

1. Kivel szemben lehet fellépni, ha az utazás során nem azt a minőségű, színvonalú szolgáltatást kapja a fogyasztó, mint amire befizetett?
2. Légi járat törlése esetén a légitársaság semmiféle kártalanítást nem hajlandó az utasoknak fizetni, mondván, elháríthatatlan műszaki ok merült fel, így nem felelősek a törlésért. Igaza van-e a társaságnak?
3. Ajánlott téma megbeszélésre: Milyen előnyei és hátrányai vannak a társasutazásoknak az egyéni szervezésű utazásokkal szemben?

Szerződéskötés

A távközlés egyike azon kevés esetnek, amikor a szolgáltató és a fogyasztó közötti szolgáltatási szerződés virtuálisan elektronikus eszközön keresztül - interneten, telefonon - megköthető. Ezeknek az eseteknek az a legnagyobb veszélye, hogy a fogyasztó nem ismeri meg részletesen a szerződés feltételeit, és csak amikor a szolgáltatást igénybe veszi, akkor jön rá arra, hogy ő nem is tudta, mit akar megvásárolni. Ezért a jogalkotó úgy rendelkezett, hogy elektronikus üzletkötés esetében a szolgáltatási szerződés megismerésétől, illetve a szolgáltatás igénybevételétől számított nyolc munkanap áll a fogyasztó rendelkezésére, hogy a szerződéstől elálljon. A másik nagyon fontos fogyasztót védő rendelkezés, hogy a viták tisztázása érdekében a szolgáltatónak archiválnia kell a megrendelés szövegét, és azt kérésre a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Az Fgytv. értelmében ugyanis telefonos ügyfélszolgálat esetén a beszélgetést rögzíteni kell, a hangfelvételt pedig öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérelmére ki kell adni.

A technikai fejlődés és a gazdasági megfontolások együttes hatására a személyes ügyfélszolgálati kapcsolat mellé egyre meghatározóbb mértékben a telefonos kiszolgálás lépett. Ezt a hírközlési szolgáltatók részére az elektronikus hírközlési törvény (2003. évi C.tv), továbbá minden ügyfélszolgálatot működtető szolgáltató részére az Fgytv. is lehetővé teszi, kiegészítve az internetes kapcsolati elérhetőséggel. A szolgáltató, aki vezetékes helyhez kötött nyilvános távbeszélő szolgáltatást nyújt, egyetemes szolgáltatási kötelezettség alá tartozik. Ennek értelmében 24 órás hibabejelentési szolgáltatást kell nyújtania, amelynek mindenki számára elérhetővé kell válnia. Ha ennek a kötelezettségének nem tesz eleget, a Nemzeti Hírközlési Hatóság köteles eljárni a fogyasztó bejelentése alapján.

A szolgáltatók ún. call centereket működtetnek. Ezek a távközlési berendezések tulajdonképpen speciális működtető szoftverrel ellátott alközpontok, hiszen itt nem mellékállomások közötti forgalmat kell kezelni. Ezeknek a call centereknek az egyik jellemzője, hogy a bejelentkezéskor nem közvetlenül kezelőhöz jutnak az ügyfelek, hanem a szolgáltatóra jellemző szolgáltatási paletta szerinti kínálat között válogatnak, menürendszer segítségével érhetnek el a kívánt segítségnyújtó/ügyintézői helyre.

Hűség szerződések

A fogyasztó gyakran abba a hibába esik, hogy megvásárol olyan árucikkeket, amire semmi szüksége nincs, csak azért, mert olcsónak tűnik. A távközlésben is kihasználják ezt a szokást és olcsó vagy éppen ingyenes mobilt kínálnak egy vagy két éves kötött tarifájú szerződés aláírásáért. Így sikerült elérni, hogy ma Magyarországon a lakosság létszámát jóval meghaladó számú előfizetés van és, ezek a nagyon sokat tudó szerkezetek olyan mértékű túlfogyasztásra ösztönzik az előfizetőket, amit nem biztos, hogy amúgy a pénztárcája megengedhet neki. A múltban ezek a szerződések ráadásul örök rabságot jelentettek, mert lemondani csak a lejárat előtt egy hónappal és írásban lehetett, és valljuk be, kevés az az ember, aki két évre visszamenőleg megőrzi a dátum adatait. Ezért mindig alaposan és körültekintően kell megkötöni ezen szerződéseket, átböngészve az általános szerződési feltételben (ÁSZF) foglaltakat is.

Korlátlan internet, az elérhető sebesség és a sávszélesség

A tapasztalatok alapján a szerződésekkel és a szolgáltató magatartással kapcsolatos problémák sorozata mellett egyre inkább növekszik az internet alapú szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos tájékozatlanság és az ebből következő megtéveszthetőség, ami döntő mértékben szintén szolgáltatói magatartásra, reklámokra vezethető vissza. Ezek között kiemelkedő helyet foglalnak el a szélessávú internetezéssel kapcsolatos panaszok.

A vezetékes szolgáltatók által kínált szélessávú díjcsomag nevében hordoz általában egy sebességre utaló jelzést. Az ilyen típusú díjcsomagokat korlátlanok nevezzük, az adat forgalmazásnak gyakorlatilag sem a hálózaton töltött idő, sem a forgalmazott mennyiség nem szab korlátot. Azt azonban egyetlen szolgáltató sem garantálja, hogy az elnevezésben a sebességre utaló mértéket ténylegesen el is éri az ügyfél. A szolgáltatók arra kötelezettek a Nemzeti Hírközlési Hatóság tavaly hatályba léptetett szabályzása alapján, hogy az ÁSZF-ben és természetesen a szerződésekben is szerepeltetni kell az ún. garantált sebesség értékét (le és feltöltés), amit minden forgalmazási körülmények között teljesíteni kötelező.

A szélessávú internet hozzáférés mobil hálózaton történő nyújtása egy újfajta díjstruktúrát hozott. A kínált díjcsomagok nevében szereplő jelzés nem az elérhető sebességmaximumra jellemző, hanem a számlázási időszak alatt az árban foglalt adat mennyiségére. Hangsúlyozni kell, hogy csak a szolgáltató hálózati képességének biztosításáról lehet szó, más sebességet befolyásoló tényezőről nem. Nem teljes mértékben igaz, hogy ahol elegendő térerő van a telefonáláshoz, ott internetezni is lehet. Az adott helyen elérhető térerőt és ettől függő adatsebességet számos környezeti tényező befolyásolja: függ a növényzettől, domborzati viszonyoktól, az épített műtárgyak elhelyezkedésétől, általában az eszköz és a bázisállomás közötti rádiós láthatóságtól, de nem szabad figyelmen kívül hagyni a számítástechnikai eszköz állapotát sem.

Elektronikus kereskedelem

Az elektronikus kereskedelem Magyarországon is gyorsan fejlődik. Egyre több virtuális üzlet kínálja termékeit a világhálón. Az internetes áruházak a világ legkényelmesebb beszerzési forrásai. Az elektronikus úton kötött szerződések távollevők között létrejött adásvételi szerződések. Az online kereskedelem hazai szabályozásában kiemelkedő jelentőségű az Európai Unió vonatkozó irányelvének szabályaira épülő, a távollévők között kötött szerződésekről szóló, már korábban ismertetett kormányrendelet, amely 1999. március 1-én lépett hatályba. Az utóbbi időben elektronikus úton küldött kéretlen reklámok, hirdetések (spamek) egyre nagyobb problémát jelentenek a felhasználóknak, a reklámszakmánknak, a hírközlési szolgáltatóknak és a hatóságoknak is. Kiemelt fontosságú, hogy a szolgáltató a hírlevél szolgáltatását, az idevonatkozó törvényi szabályozások, és a Nemzeti Hírközlési Hatóság határozatai alapján végezze, és a levelek küldése ne minősüljenek spamnek. Az elektronikus hirdetésekkel kapcsolatos követelményeket, valamint a kéretlen elektronikus hirdetésekkel kapcsolatos felügyeleti eljárásra vonatkozó egyes rendelkezéseket az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény tartalmazza, az eljárásra egyébként a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény az irányadó. A törvény értelmező rendelkezései közt találhatjuk meg az elektronikus hirdetés, az elektronikus hirdető, az elektronikus hirdetés közzétevője, valamint az elektronikus hirdetői szolgáltató fogalmát.

A gazdasági reklámtevékenységről szóló 2008. évi XLVIII. törvény értelmében úgynevezett direkt marketing - azaz, amikor a reklám címzettjét közvetlen megkeresés módszerével éri el, akár egy címlista alapján, így különösen elektronikus levelezés, e-mailek, vagy más kommunikációs eszköz útján - csak akkor teljesíthető, ha ahhoz a címzett előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Feladatlap

1. A fogyasztónak „megsüketül” a telefonja, be akarja jelenteni a hibát a szolgáltatónak, de ezt nem tudja megtenni, mert a telefonszámán kívül nem ismer más azonosítót, a hibajelítéshez azonban más adatot is kér a szolgáltató. Mi a teendő?
2. Milyen beszélgetés-rögzítési kötelezettsége van a telefonos ügyfélszolgálatot működtető szolgáltatóknak?
3. Ajánlott téma megbeszélésre: Mire kell figyelni internet szolgáltatásra irányuló szerződés megkötése esetén? Milyen előnyei, hátrányai vannak a hűség szerződésnek?

4.5. Termékfelelősség, termékbiztonság, piacfelügyelet, gazdasági reklámtevékenység

4.5.1 Termékfelelősség

Gyakori probléma, hogy egy hibás termék személyi sérülést vagy egyéb kárt okoz. Ilyen esetben a felelősség a gyártót vagy az importálót terheli. A termék akkor hibás, ha nem olyan biztonságos, mint az rendeltetése, a tájékoztatás, a tudomány és a technika állása szerint, vagy az ésszerű használata során elvárható lenne. Attól viszont, hogy később egy biztonságosabb változat kerül forgalomba, nem minősül automatikusan hibásnak egy termék. A termék gyártója felel a termék hibája által okozott kárért. Import termék esetén a termékfelelősségről szóló törvénynek a gyártóra vonatkozó rendelkezéseit az importálóra is megfelelően alkalmazni kell. Ez a szabály nem érinti az importálónak a gyártóval szemben érvényesíthető igényét. A termékfelelősségi szabályok meglehetősen szigorúak a vásárlókra nézve, tekintettel arra, hogy csak az igen magas összegű, 500 eurót meghaladó kár érvényesíthető, kizárólag magánhasználatú dolgokra vonatkoznak, és a termék hibáját, a kárt, valamint a kettő közötti okozati összefüggést a károsultnak kell bizonyítania.

Ha a termék gyártója nem állapítható meg, a termék minden forgalmazóját gyártónak kell tekinteni mindaddig, amíg a forgalmazó a gyártót vagy azt a forgalmazót, akitől a terméket beszerezte, a károsultnak meg nem nevezi. E szabály import termék esetén akkor is megfelelően alkalmazandó, ha a termék gyártója feltüntetésre került, de importálója nem állapítható meg.

A kárt, a termék hibáját és a kettő közötti okozati összefüggést a károsult köteles bizonyítani. A gyártó csak akkor mentesül a törvényben meghatározott felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a terméket nem hozta forgalomba, vagy a terméket nem üzletszerű forgalmazás céljából állította elő. Továbbá akkor is mentesül a felelősség alól, ha azt nem üzletszerű gazdasági tevékenysége körében gyártotta vagy forgalmazta, vagy a termék az általa történő forgalomba hozatal időpontjában hibátlan volt és a hiba oka később keletkezett, vagy a termék általa történő forgalomba hozatala időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető, vagy a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta. A gyártó nem mentesül a felelősség alól a károsulttal szemben, ha a kár bekövetkezésében harmadik személy magatartása is közrehatott. A gyártónak nem kell megtérítenie a kárnak azt a részét, amely a károsult felróható közrehatásából származott. A károsult kártérítési igényét hároméves elévülési határidő alatt érvényesítheti. A gyártót a törvényben meghatározott felelőssége az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított tíz évig terheli, kivéve, ha a károsult időközben bírósági eljárást indított a gyártó ellen.

4.5.2 Termékbiztonság

Az Európai Unióhoz való csatlakozással, illetve az Fgytv. módosításával hangsúlyozottabban érvényesül a fogyasztók életének, egészségének, testi épségének védelme. Az Fgytv. értelmében csak biztonságos termék forgalmazható, és ennek biztosításáról a gyártó köteles gondoskodni. Azonban a forgalmazó felelőssége is releváns, hiszen nem forgalmazhat olyan terméket, amelyről tudja, vagy a rendelkezésére álló információk, szakmai ismeretei alapján tudnia kellene, hogy az nem biztonságos.

Biztonságosnak akkor tekinthető egy termék, ha a fogyasztók életét, egészségét, testi épségét a rendeltetésszerű használat mellett nem, vagy csak elfogadható mértékben veszélyezteti. Az általános szabályok mellett egyes termékekre - élelmiszerekre, elektronikus berendezésekre, kozmetikai, gyógyászati termékekre, játékokra, stb. - külön szabályok vannak érvényben, melyek minimális biztonsági előírásokat írnak elő. Ha egy termékről kiderül, hogy veszélyes, akkor azt a piacfelügyeleti hatóságok visszarendelik az egyes kereskedelmi egységekből.

Az Unióban csak és kizárólag olyan termékek forgalmazhatóak, melyek megfelelnek a termékbiztonsági előírásoknak. Bizonyos termékek esetében - ennek körét különböző irányelvek határozzák meg - csak az úgynevezett CE-jelöléssel (Conformité Européenne) együtt forgalmazható az adott termék. A CE jelölés azt bizonyítja, hogy a termék megfelel a rá vonatkozó termékbiztonsági követelményeknek és jogszabályoknak. Ezek a termékek - gépek, játékok, technikai eszközök, stb. - csak és kizárólag így forgalmazhatóak, forgalmazásuk azonban az EU területén bárhol szabadon megtörténhet.

4.5.3 Piacfelügyelet

Az Európai Unió szabályoknak megfelelően kiemelten fontos feladat volt, hogy Magyarország is kiépítse a piacfelügyeleti feladatokat ellátó állami intézményrendszerének struktúráját, és létrehozza az egységes piacfelügyeleti rendszert. Míg az élelmiszerek piacfelügyeleti hatósági tevékenységét a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal látja el, addig a nem élelmiszerek vonatkozásában ez a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság koordinálása alá tartozik. Jogköre szűk, és a nem élelmiszerek minőségi ellenőrzését jelenti mindössze.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetében működik az úgynevezett Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer, a KPIR, mely a veszélyes, nem megfelelő termékekre vonatkozó információkat tartalmazza. Mindez a többi tagállamban működő többi RAPEX rendszerrel lett összekapcsolva. Piacfelügyeleti tevékenységeként az NFH vizsgálja a biztonsági gyerekléleket, a festékek és lakkok illékony szerves vegyületének tartalmát, a gyermek lábbeliket és gyermek gördeszkákat, a háztartási folyadékmelegítőket. Mindezek mellett sor kerül különböző kozmetikai készítmények vizsgálatára, lámpatestek ellenőrzésére, másnak látszó, élelmiszerekkel összetéveszthető termékek vizsgálatára. Ugyancsak vizsgálja a hatóság piacfelügyeleti tevékenysége során a távirányítású villamos játékokat, az öngyújtókat, utángyártott mobiltöltőket, stb.

4.5.4 Gazdasági reklámtevékenység

A fogyasztók védelme érdekében döntő fontossága van azoknak a szabályoknak, melyek a gazdasági reklámra vonatkoznak. A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezik, mely általános értelemben tilt minden erőszakos, a személyes vagy közbiztonságot veszélyeztető magatartást, valamint minden olyan reklámot, melyek a gyermekek, fiatalok fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsítják.

A gyermekek és fiatalok védelme egyébiránt is hatékonyan érvényesül a jogszabályi rendelkezésekben. Kiterjed mind az alkoholtartalmú termékek, a dohánytermékek, valamint a szerencsejáték és a szexuális szolgáltatások reklámjának vonatkozásában. A törvény az általános szabályokon túl tiltja fegyverek, lőszer, robbanóanyagok reklámját, valamint az összehasonlító és megtévesztő reklámot.

A jogszabály hatálybalépésével alapvetően módosította a jogalkotó az úgynevezett direkt marketing (DM) szabályait, mellyel nap mint nap találkozhatnak az egyes fogyasztók. A direkt marketing lényege, hogy a reklám címzettjét közvetlen megkeresés módszerével érik el – akár egy címlista alapján –, különösen elektronikus levelezés, e-mailek, vagy más kommunikációs eszköz útján. Ilyen reklám csak akkor teljesíthető, ha ahhoz a címzett előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Más a helyzet akkor, amikor postai úton érik el – szintén direkt marketing módszerrel – az egyes fogyasztókat a kereskedők, vállalkozások. Reklámküldeményben reklám akkor is küldhető a fogyasztók részére, ha ahhoz nem járultak hozzá előzetesen. Biztosítani kell azonban azt, hogy a reklám címzettje a reklám küldését bármikor, ingyenesen, bármifajta korlátozás nélkül megtilthassa. Erre lehetőséget kell biztosítani mind postai, mind elektronikus úton. Amennyiben sor kerül a megtiltásra, a továbbiakban reklámküldemény nem küldhető a fogyasztó részére.

Feladatlap

1. Milyen esetben érvényesíthető termékfelelősségi kár a forgalmazóval szemben? Mit kell bizonyítani a fogyasztónak ebben az esetben?
2. Milyen esetekben mentesül a gyártó a termékfelelősség alól?
3. Mit jelent a CE-jelölés?
4. Milyen esetben lehet direkt marketinggel élni elektronikus úton?
5. Javasolt téma megbeszélésre: Mennyire tekinthetőek biztonságosnak a külföldről Magyarországra behozott termékek?

4.6 Pénzügyi, biztosítási szolgáltatások

4.6.1 Pénzügyi szolgáltatások

Fogyasztóvédelmi szempontból a szolgáltatások között kiemelkedő fontosságúak a pénzügyi, biztosítási szolgáltatások. Előbbiek éppen annak okán, hogy a fogyasztók, ügyfelek kiszolgáltatottabb helyzetben vannak más szolgáltatásokhoz képest az egyenlőtlen szerződéses jogviszonyban a hitelintézetekkel, bankokkal szemben. Nem véletlen, hogy az Fgytv. külön fejezetben szabályozza a fogyasztási kölcsön kérdéskörét. A fogyasztási kölcsönök körébe négy különböző típusú hitelkonstrukció tartozik: az áruhitel esetében már a vásárlás helyén hozzájuthat a fogyasztó a hitelhez, és így az áruhoz. Gyors, de egyben a legdrágább fogyasztási hitel is.

A második forma a személyi kölcsön, mely szabadon felhasználható, és forintban, valamint devizában is igényelhető. A harmadik típus az az eset, amikor a fogyasztó vásárlásait folyószámlahitelből finanszírozza, ilyenkor a hitelkeret szabadon megállapítható, és a keret újra és újra feltölthető. Végül meg kell említeni azt a formát, amikor hitelkártyával egy bizonyos ideig ingyen használja a bank pénzét a fogyasztó, és egy ideig kamatot sem kell fizetni rá.

A fentiek miatt a hitelezőket szigorúbb szabályok kötik: így felelősen fel kell mérniük a kölcsönt kérők igényeit, és a kölcsön minden elemére vonatkozóan teljes körű tájékoztatást kell adniuk. Ahhoz, hogy a fogyasztási kölcsönszerződés érvényes legyen, a szerződés írásba foglalása és annak egy példányának átadása szükséges a fogyasztó részére. A fogyasztó ezeken felül minden esetben élhet a joggal, hogy a lejárat előtt teljesít (végtörlesztés), ebben az esetben a vállalkozás köteles a hiteldíjat arányosan csökkenteni.

Ezeket túlmenően a Ptk., illetve a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény szabályozza a bank-és kölcsönszerződések kérdéskörét. Utóbbi jogszabály 2009-es módosítása írja elő kötelezően a hitelintézetek számára, hogy általános szerződési feltételei között sorolja fel azon okokat, melyek bekövetkezése esetén egyoldalúan, akár a fogyasztó hátrányára is módosíthatják a fogyasztókkal kötött hitelszerződéseket.

4.6.2 Biztosítási szolgáltatások

Akárcsak a hitelügyletek, úgy a biztosítások is életünk mindennapi részévé váltak. A biztosításoknak több fajtájuk létezik, így a vagyont biztosításokra, a felelősségbiztosításra, illetve az életbiztosításra, vagy éppen a balesetbiztosításra is különböző szabályok vonatkoznak. Ami mindegyik típusban közös, az az, hogy a biztosítási szerződés alapján a biztosító egy meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkeztétől függően bizonyos összeg megfizetésére, vagy más szolgáltatás teljesítésére kötelezi magát. Eközben a másik fél, a biztosított (vagy más szerződő fél) díj fizetésére vállal kötelezettséget. Ilyen biztosítási esemény lehet például egy, a szerződésben meghatározott károsító esemény, halál bekövetkezése, egy életkor elérése, vagy testi sérülést, rokkantságot vagy halált okozó baleset.

A biztosítási szerződésekről a Ptk., illetve a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény tartalmaz részletes rendelkezéseket. A fogyasztókat védő szabály, hogy a biztosítási szerződés a felek írásbeli megállapodásával jön létre.

Fontos szabály, hogy a pénzügyi, biztosítási - és egyébiránt a közüzemi, valamint külön törvényben meghatározott - vállalkozások kötelesek a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a panaszt írásban megválaszolni tizenöt napon belül, kivéve, ha a fogyasztó a panaszát személyesen jelentette be és a vállalkozás azonnal kielégítette igényét. Telefonos ügyfélszolgálat esetén a beszélgetést rögzíteni kell, a hangfelvételt pedig öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérelmére ki kell adni.

Feladatlap

1. Milyen típusú fogyasztási kölcsönök léteznek?
2. Milyen fajtái vannak a biztosítási szerződéseknek?
3. Mennyi időn belül köteles válaszolni a fogyasztói panaszra egy biztosítási szervezet?
4. Ajánlott téma megbeszélésre: Mennyire működnek hatékonyan az egyes ügyfélszolgálatok?

4.7 Közüzemi szolgáltatások

Mindennapi életünk során a leggyakrabban úgynevezett közüzemi szolgáltatásokkal találkozunk. Az egyes fogyasztók villamos energiát használnak, gázt vesznek igénybe, vizet használnak, hulladékot termelnek, stb. A közüzemi szerződés rendeltetése az, hogy a fogyasztók alapvető közszolgáltatásokban részesüljenek. Ilyen esetben a szolgáltató meghatározott időponttól, a fogyasztó igénye szerint, különböző típusú közszolgáltatást nyújt, amelyért a fogyasztónak meghatározott díjat kell fizetnie.

Közüzemi szolgáltatásnak minősül különösen a villamos energia, - a gáz-, a hő-, a víz-, a szennyvíz-, a hulladékkezelési, a köztisztasági szolgáltatás. Más szerződésektől eltérően a közüzemi szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli. Mindez azért van így, mert olyan közszükségletet elégítenek ki ezáltal, amelynek többnyire csak egy szolgáltatója van, és ezen szolgáltatásokat feltétlenül biztosítani kell a fogyasztók számára létszükségletük érdekében.

Így kötelező a földgázszolgáltatás nyújtása, a villamos energia szolgáltatása, az ivóvíz szolgáltatás, a szennyvíz elvezetése. Szintén van olyan eset, amikor a fogyasztó köteles a szerződés megkötésére, ennek eklatáns példája a kéményseprő-ipari közszolgáltatás. Az egyes helyi önkormányzatok továbbá helyi rendeleteikben megállapíthatják az egyes szolgáltatásokra vonatkozó, a hatályos jogszabályoknak megfelelő részletszabályokat. Fontos tudni, hogy ezen rendeletek nem támadhatóak meg békéltető testület, vagy éppen bíróság előtt a fogyasztók által, a helyi önkormányzatok rendeleteit csupán az Alkotmánybíróság semmisítheti meg.

A közüzemi szolgáltatással egy tartós jogviszony jön létre a felek között. A szolgáltató folyamatosan és biztonságosan köteles közüzemi szolgáltatást nyújtani, míg a felhasználó időszakonként díjat köteles fizetni az igénybevételért.

A fogyasztókat döntően érinti az úgynevezett piacnyitás, mely a villamosenergia-piac területén 2003. január 1-jétől, a földgázpiacé pedig 2004. január 1-jétől kezdődött, és azóta egymás mellett él a szabályozott és a verseny piac. Mindkét vezetékes energiaellátási területen 2004. július 1-jétől minden nem háztartási fogyasztó számára van lehetőség a verseny piacon beszerezni az energiaszükségeit.

A teljes piacnyitást követően - ez 2009-ben is folyamatban van - már a lakossági fogyasztók is szabadon választhatják meg, hogy kitől vásárolnak energiát. A háztartási fogyasztók választásuk szerint a jelenlegi közüzemi szolgáltatáshoz hasonló egyetemes szolgáltatást vehetnek igénybe. A teljes piacnyitással az energiapiacra megszűnt a hatósági ár, de az egyetemes szolgáltatás továbbra is szabályozott árú marad.

A közüzemi szolgáltatások tekintetében döntő fontossággal bír a Magyar Energia Hivatal, amely a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény, a földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, valamint egyéb kormány-és miniszteri rendeletek alapján látja el tevékenységét. A Magyar Energia Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztálya vesz részt az egyes szolgáltatók üzletszabályzatainak, azok módosításának jóváhagyásában, határozatokat ad ki ezekkel kapcsolatban, vizsgálja a fogyasztói elégedettség szintjét, a szolgáltatás minőségét, az ellátás folytonosságát, a garantált szolgáltatások és a szolgáltatási színvonal működését, stb.

A Hivatal továbbá közreműködik a fogyasztókat érintő jogszabályok véleményezésében, és kapcsolatot tart a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

A Magyar Energia Hivatal egyedi fogyasztói panasz tekintetében ugyanakkor nem jár el, azaz ebben az esetben a később kifejtésre kerülő békéltető testületek, illetve bíróságok járhatnak el a fogyasztó és a szolgáltató közötti vitás ügy eldöntése érdekében.

Feladatlap

1. Milyen típusai vannak a közüzemi szolgáltatásoknak?
2. Mit jelent a szolgáltatók részére a szerződéskötési kötelezettség?
3. Milyen közszolgáltatások területen lát el feladatokat különösen a Magyar Energia Hivatal?
4. Ajánlott téma megbeszélésre: Milyen előnyei és hátrányai lehetnek a közszolgáltatások piaci liberalizációjának?

5. Fogyasztói igényérvényesítés - békéltető testületek

Már Arany János híres versében is szembesülhettünk azzal, hogy bizony szeretünk pereskedni. A fülemüle perek és a „komoly”, a fogyasztók életére alapvető hatással bíró ügyek ezrével ömlenek a bíróságokra, hatalmas munkaterhet okozva ezzel a bírácoknak, amellyel az esetleg évekig elhúzódó eljárások száma szaporodik. Szerencsére ma már van más mód is a viták megoldására, amely gyorsabb, bizalmasabb, olcsóbb, a felek számára jobban érthető, mint a bonyolult bírósági eljárások. Az alternatív vitarendezési eljárás több útját kidolgozták már, és - elsősorban a Amerikai Egyesült Államokban - sikerrel alkalmazzák. A családjogi vitáktól a gazdasági perekig, a munkajog területén, de még egyes büntető ügyekben is bebizonyosodott már, hogy a bírósági peres eljárás mellett hatékonyabb megoldás a felek aktívabb részvételén alapuló alternatív út.

Így a közvetítői eljárás mellett a békéltető testületi eljárást is igénybe vehetik a fogyasztók. 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. E célból feladata egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Fontos tehát tudni, hogy békéltető testület csak abban az esetben járhat el, amennyiben fogyasztó áll a szerződéses kapcsolat egyik oldalán a vállalkozással szemben, azaz olyan, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Így a békéltető testületek nem járnak el olyan esetekben, amikor nem természetes személy áll a jogviszony egyik oldalán, hanem mindkettőn például vállalkozás.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Ennek hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra, ha a fogyasztó ezt kéri, a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás, illetve az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye szerinti békéltető testület, illetve a szerződés teljesítésének helye szerinti testület is illetékes, ha a teljesítés helye belföldön található. Ha több fogyasztó közösen terjeszt elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes. A békéltető testület illetékességi területe a testületet működtető kamara illetékességi területéhez igazodik.

A békéltető testület elnökből, szükség esetén elnökhelyettesből és tagokból áll. A békéltető testületi tagokat egyrésztől a kamara és a megyei (fővárosi) agrárkamarak, másrésztől a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek egyenlő arányban jelölik ki. A békéltető testületi tagoknak függetlennek és pártatlannak kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el. Teljes titoktartásra kötelezettek a békéltető testület működése során tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is.

A békéltető testület háromtagú tanácsban jár el, kivéve, ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, ilyenkor ugyanis az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelöl ki. Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, egy másik tagját pedig az eljárással érintett vállalkozás jelöli ki a testületi tagok listájáról. A békéltető tes-

tületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt. A vállalkozásnak az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésre álló adatok alapján határoz, tehát nem befolyásolja ez a tanácsot abban, hogy az eljárást lefolytassák. A vállalkozás részére megküldött értesítésben erre figyelmeztetik a vállalkozást is.

A tanács az eljárást megszünteti abban az esetben, ha a fogyasztó a kérelmét visszavonja, a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, az eljárás folytatása lehetetlen, vagy az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség. A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel dönt. A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja. Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében dönt, és kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte. A tanács ajánlást hoz abban az esetben, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A tanács kötelezést tartalmazó határozatának, illetve a határozattal jóváhagyott egyezségnek a végrehajtását - ha a vállalkozás nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak - a fogyasztó a bíróságtól kérheti végrehajtási eljárás keretében. A bíróság a kötelezést tartalmazó határozatot végrehajtási záradékkal látja el, amely azt jelenti, hogy a határozat a bírósági végrehajtás eszközeivel kikényszeríthető.

Az ajánlás jellegű határozat nem kényszeríthető ki. Amennyiben a vállalkozás nem tesz eleget az ajánlásban foglaltaknak, a bírósági végrehajtás helyett a nyilvánosságra hozatal lehetősége kínálkozik szankcióként. A testület a fogyasztótól kapott visszajelzés alapján kap értesülést arról, ha a vállalkozás nem hajtja végre az ajánlásban foglaltakat, ez alapján a békéltető testület jogosult az ügy rövid leírását és eredményét, a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított 60 nap elteltével - nyilvánosságra hozni.

Annak ellenére, hogy a fogyasztó békéltető testülethez fordult, nem veszíti el azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, ugyanakkor a tanács kötelezést tartalmazó határozatának, illetve ajánlásának hatályon kívül helyezése kérhető a bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg az Fgytv. rendelkezéseinek, ha a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. Továbbá a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését ezen túlmenően akkor is kérheti a bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Feladatlap

1. Megszűnik-e a békéltető testületi eljárás, ha a vállalkozás egyáltalán nem reagál a testület megkeresésére? Továbbá megszűnik-e akkor, ha a fogyasztó a szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg a meghallgatáson?
2. Milyen jogkövetkezményei vannak annak, ha a vállalkozás nem hajtja végre a békéltető testület döntését?
3. Ajánlott téma megbeszélésre: Milyen előnyei és hátrányai vannak a békéltető testületi eljárásnak?

6. Fogyasztói igényérvényesítés – bírósági eljárás, közérdekű keresetek, határon átnyúló vitarendezés

6.1. Bírósági eljárás

A polgári peres eljárás igénybevétele idő-, és elsősorban költségigényessége miatt a gyors döntésre váró, ugyanakkor anyagi gondokkal küszködő fogyasztók számára meglehetősen nehéz, bár példa bőven akad ennek ellenkezőjére is.

Amennyiben a korábban részletezett békéltető testületi eljárás nem vezet eredményre, vagy annak nincs hatásköre, a fogyasztónak egyedi jogvitája rendezésére nem marad más lehetősége, mint bírósághoz fordulni. A fél - azaz mind a fogyasztó, mind a vállalkozás - a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történő kézbesítését követő tizenöt napon belül a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól kérheti a határon kívül helyezést a korábban már említett esetekben. Szintén a megyei bíróság az illetékes, ha a vállalkozás kéri az ajánlás határon kívül helyezését annak okán, hogy az nem felel meg a jogszabályoknak. Mindegyik esetben a pert a békéltető testülettel szemben kell megindítani, mely e perben perbeli jog-és cselekvőképességgel rendelkezik. Fontos tudni, hogy a bíróság a tanács kötelezést tartalmazó határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti.

A békéltető testületi eljárástól független perekben is keresetlevéllel kell megindítani a pert, melyben fel kell tüntetni az eljáró bíróságot, a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását, az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával, azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható, a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem), valamint le kell róni a jogszabályban meghatározott mértékű illetéket is.

A keresetlevélhez csatolni kell továbbá azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a felperes bizonyítékként hivatkozik, vagy amely a bíróság hatáskörének és illetékességének megállapításához, valamint, amely a hivatalból figyelembe veendő egyéb körülményeknek az igazolásához szükséges, kivéve, ha az adatokat személyi igazolvánnyal is lehet igazolni; erre a keresetlevélben utalni kell. Ha a felek közötti jogvitában közvetítői eljárás volt folyamatban, a keresetlevélben ezt meg kell jelölni.

Fogyasztói jogvitában fontos jogérvényesítési lehetőség az úgynevezett fizetési meghagyás kibocsátása, melyet a helyi bíróságtól kell kérni. Fizetési meghagyás útján is érvényesíthető a pénz fizetésére vagy ingó dolog kiadására irányuló lejárt követelés. Kizárólag fizetési meghagyás útján érvényesíthető a pénz fizetésére irányuló olyan lejárt követelés, amelynek összege az egymillió forintot nem haladja meg.

A fizetési meghagyás iránti kérelmet az igazságügyért felelős miniszter rendeletében meghatározott úrlapon kell előterjeszteni. A fizetési meghagyás ellen a kötelezett annak kézbesítésétől számított tizenöt nap alatt a fizetési meghagyást kibocsátó bíróságnál írásban ellentmondással élhet. Ha az ellentmondás a fizetési meghagyásnak csak valamely része vagy rendelkezése ellen irányul, a fizetési meghagyásnak az ellentmondással nem érintett része (rendelkezése) jogerőre emelkedik. A kellő időben előterjesztett ellentmondás folytán a fizetési meghagyásos eljárás perré alakul át.

6.2. Közérdekű keresetek

A közérdekű kereset egy meghatározott közérdek, vagy közösségi érdek érvényesítésének lehetőségét jelenti állami, vagy érdekvédelmi szervezetek számára. A környezetvédelem, vagy éppen a versenyjogi szabályok betartása, betartatása mellett kiemelkedő jelentőségük van a fogyasztóvédelemben, az elismert fogyasztói jogok védelme és érvényesítése érdekében. A magyar jogrendszer a közérdekű fogyasztóvédelmi keresetek feltételeit és jogosultjait elsősorban a fogyasztóvédelemről szóló törvényben szabályozza. Ez alapján a fogyasztóvédelmi hatóság, a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, illetve az ügyész indíthat pert a fogyasztók széles körének védelme, vagy a jelentős nagyságú hátrány kiküszöbölése érdekében az ellen, akinek jogszabályba ütköző tevékenysége a fogyasztók széles körét érinti, vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz. Az Fgytv. mellett a Ptk. tisztességtelen általános szerződési feltételek esetén jogosítja fel a jogszabályban meghatározott szervezeteket közérdekű kereset indítására. A fogyasztói szerződésekben alkalmazott tisztességtelen általános szerződési feltételekkel szembeni hatékony fellépés ugyanis nem biztosítható kizárólag az egyéni igényérvényesítés lehetőségének megteremtésével. A fogyasztók gyakran nem ismerik fel, hogy a velük szerződő, és a szerződés feltételeit diktáló fél tisztességtelen feltételt alkalmaz, valamint nincsenek abban a helyzetben, hogy a peres eljárás költségeit vállalják.

6.3. Határon átnyúló vitarendezés

Globális világunkban, és kiváltképp az Európai Unió fejlődésével megnőtt azon jogügyletek száma, amelyekben a felek különböző országok állampolgárai. Így nem véletlen, hogy megnőtt a határon átnyúló fogyasztói panaszok száma. Szükséges volt tehát azoknak az intézményeknek a felállítása, amelyek biztosítják a fogyasztói jogok érvényesülésének feltételeit. A határon átnyúló fogyasztói panaszok tekintetében komoly problémát jelenthet, hogy mindig a szolgáltatás nyújtásának helyszíne szerinti szabályok az irányadók. A határon átnyúló fogyasztói panaszok érvényesítésére más tagállambeli fórum előtt kell, hogy sor kerüljön, ezért az egyes fogyasztó több tekintetben is kiszolgáltatott helyzetben van.

A határon átnyúló panaszok orvoslásának elősegítése érdekében, az Európai Bizottság Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága támogatásával kerültek kialakításra az Európai Fogyasztói Központok (European Consumer Centre, ECC). Az elgondolás azon alapult, hogy valamennyi tagállamban alakuljanak meg a fogyasztói központok és így egy hálózatot alkossanak, mely révén lehetőség nyílik egy formalizált együttműködésre. A gyakorlatban mindez azt jelenti, hogy egy külföldi vásárlással, szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentéssel a fogyasztó a nemzeti fogyasztói központhoz fordulhat, ahol a panasz angol nyelvre történő fordítását követően, megküldésre kerül a lefordított anyag a másik tagállam fogyasztói központjába. A vállalkozás székhelye szerinti tagállam irodája közvetlenül megkereséssel fordulhat a vállalkozáshoz, amennyiben pedig a megkeresés nem vezet eredményre, a központ tájékoztatást nyújt az igényérvényesítési lehetőségekről.

Feladatlap

1. Milyen esetben bocsátható ki fizetési meghagyás?
2. Mely szervezetek, milyen esetben indíthatnak közérdekű keresetet a bíróság előtt?
3. Ajánlott téma megbeszélésre: Bíróság vagy Békéltető Testület? Melyikhez érdemesebb fordulni fogyasztói jogvita esetén?

7. Konfliktuskezelés, kommunikáció, vitarendezés

7.1. A konfliktus fogalma, funkciói, fajtái

Konfliktusnak nevezzük azokat az érdekellentétben alapuló helyzeteket, amelyekben egyének vagy csoportok különböző erőforrások, javak megszerzéséért rivalizálnak egymással. A konfliktus fogalma a hétköznapi használatban negatív asszociációkat ébreszt. Olyan fogalmat takar, amelyet kerülni igyekszünk, mert feszültséget kelt. A konfliktust sokszor a problémával azonosítják, azonban érdemes e két fogalmat megkülönböztetni. A probléma nagyon általános gyűjtőfogalom, amelybe a konfliktus is beletartozik. A konfliktus a probléma egy részhalmazának tekinthető. Három fontos kulcsszó kívánkozik a konfliktus definíciójához: a rivalizálás, az érdekellentét és az erőforrások. A konfliktusban a felek egymással rivalizálnak, valamilyen általuk kívánatos cél elérése érdekében. A rivalizálás, a kompetíció pozitív értéket is hordoz, hiszen ha csak a sportot tekintjük, az másról sem szól mint a versengésről, amelyhez sokszor a nemes jelző is kapcsolódik. A sportolók ebben az értelemben konfliktusba kerülnek egymással, hiszen céljuk azonos: a győzelem. Ehhez azonban egymást kell legyőzniük, így egymás ellenfeleivé válnak. Itt jön be az érdekellentét fogalma. A sportolók különböző indítatásból vagy motivációs háttérrel bár, de ugyanazt akarják, vagyis érdekellentétbe kerülnek egymással. Amiért versengenek egymással, az a dicsőség, a pénz, a hírnév, presztízs, mindaz, amit javaknak, vagy erőforrásnak nevezünk. A konfliktus érdekellentétben alapuló rivalizáció, amely valamely javak, erőforrások érdekében folyik.

Nehéz a konfliktust elképzelni feszültség, indulat, érzelmek nélkül. Ezek természetes velejárói a rivalizációnak. A konfliktus kezelésének, vagy a konfliktusban való eredményes részvételnek az a feltétele, hogy az érzelmeket lehetőség szerint vegyük le a konfliktusról, e nélkül ugyanis nehézkessé válik a konfliktusmegoldás folyamata. A konfliktusok során természetes, hogy jelen vannak érzelmek is, és ez nem is jelentene problémát. A problémát az jelenti, hogy a résztvevők egyrészt nem veszik tudomásul érzelmeiket, másrészt nem képesek arra, hogy érzelmeiket leválasszák a konfliktusról, a tényekről és a szereplőkről, és azokat ezektől függetlenül kezeljék.

Konfliktus nemcsak egyének, hanem csoportok vagy egyének és csoportok között is kialakulhat. A fentiek azért fontosak, mert például a békéltető testület tagjait két csoport delegálja: a fogyasztóvédők és a kamara, azaz a vállalkozói oldal. Esetünkben az egyén integritásának erősebbnek kell lennie, mint a csoport norma, még pontosabban a testület mint csoport objektív normája el kell, hogy nyomja a kisebb csoport normáját.

Formális csoportokban a csoport kultúrája, értékei és normái intézményesülnek. Ezeket minden csoporttagnak el kell fogadnia, ha az adott formális csoport tagja kíván maradni. Ilyen formális csoportok működnek a szervezetekben, a munkahelyeken, intézményekben, így a békéltető testületekben is.

7.2. Az érdekről

A konfliktusban érdekek ütköznek. Ha konfliktusról beszélünk, elsősorban dologi érdekek jutnak eszünkbe. Materiális természetű javak, amelyek háttérben valamilyen szükséglet húzódik meg. A szükséglet természetes emberi állapot, amelyek kielégítéséhez materiális dolgok is szükségeltetnek. Az, hogy valaki drága autóval jár, jelentheti az önmegvalósítás szükségletének kifejeződését, de ugyanígy a biztonságot is.

A konfliktusban való részvétel során háromfajta érdek kielégítésére kell hangsúlyt fektetni.

- Dologi érdek. Ez valamilyen szükséglet tárgyára, tartalmára vonatkozik (pénz, idő, hatalom).
- Procedurális érdek. A megegyezés folyamatában a felek magatartására, az eljárás menetére vonatkozó szükséglet: komfortosság, kiszámíthatóság.
- Pszichológiai érdek. Arra vonatkozik, hogy a megegyezés során, méltányosan, tisztességesen bánjanak-e valakivel, részesül-e megbecsülésben, kap-e megfelelő figyelmet, kielégítő-e a személyközi viszonyok.

7.3 Érdek - álláspont - megoldási módok

A konfliktusban való eredményes részvételhez e három tényezőt érdemes megfelelő módon szétválasztani. Legjobban egy példán keresztül lehet a különbséget érzékeltetni: a szomszéd hangosan hallgatja a magnót, amely engem borzasztóan zavar a pihenésben. Ezért átmegegyek és megkérem őt, hogy halkítsa le a magnóját. Ő erre azt válaszolja, hogy neki joga van napközben zenét hallgatni és arról nem ő tehet, hogy a falak ennyire vékonyak. Mit lehet ilyenkor tenni? Alaposan elemezve saját érdekeimet rájöhettek, hogy nekem nem ahhoz fűződik érdekem, hogy a szomszéd zárja el, vagy halkítsa le a magnóját, hanem ahhoz, hogy én ne halljam. Ebből az aspektusból megközelítve nyilvánvalóvá válhat, hogy eredeti álláspontom, miszerint a szomszédnak le kellene halkítania magnóját, felülvizsgálatra szorul. Nem jó dolog a szomszédoddal rossz viszonyt kialakítani, ezért mindkettőnk érdekeit figyelembe vevő megoldásra kell jutnunk.

7.4 A konfliktus megoldásának módjai

A pozicionálós alku

A pozicionálós alkura jellemző, hogy alkufolyamat elején a felek kialakítják saját álláspontjukat, és megpróbálják rávenni a másikat, hogy ezt fogadja el. Abban az esetben a két elvárás között van átfedés, egy úgynevezett alkusáv, amely mentén kialakulhat egy kompromisszum a felek között. Ezt az alkuhelyzetet zéró összegűnek tekinthetjük. Az eladó minimum 80 forintot akar kapni az almáért, így az, amit az eladó e fölött bevételként realizál, az a vevőnél veszteségként jelentkezik, hiszen 80 forintért is megkaphatta volna az alma kilóját. Az első ajánlat a nyitó pozíció, amelyben maximális elvárásaink jelennek meg. A pozicionálós alkura jellemző, hogy olyan helyzetekben alakul ki, amikor a felek korlátozott erőforrások, javak fölött alkudoznak. A felek emocionálisan ragaszkodnak saját álláspontjukhoz. Ezen a ponton már presztízskérdéssé válik az érdekérvényesítés, és nem a megegyezés a cél, hanem a másik legyőzése. A tárgyalófelek ellenfelekké válnak, a kapcsolatok elmérgesednek, a konfliktus erőszakmentes megoldásának esélyei minimálisra csökkennek.

Érdekalapú alku

Ebben az alkufajtában a résztvevők megpróbálnak valódi érdekeik mentén megegyezni. Ez olyan esetekben valósulhat meg, amelyekben a felek érdekei egybeesnek, még ha ez nem is egyértelmű az első pillanatban. Ennek felismeréséhez elsősorban kölcsönös bizalomra van szükség. Ez az alapja annak, hogy a konfliktus résztvevői feltárják saját valódi érdekeiket. Az érdekfeltárás teremtheti meg a hosszú távú együttműködés alapját, valamint azt, hogy a konfliktus résztvevői a korlátozottan látszó erőforrásokat bővítsék és a győztes vesztes játszmát győztes-győztes játszmává alakítsák. Az alkufelület kibővítése lehetővé teszi, hogy minden résztvevő megtalálja a neki megfelelő megoldást. Ezzel olyan konszenzus teremthető meg, ahol a felek érdekei kölcsönösen kielégítésre kerülnek. Az érdekalapú alku során a felek egymással együttműködve és nem egymás ellenfeleiként viselkednek. A kölcsönös bizalom teremthet alapot ahhoz, hogy feltárják valódi érdekeiket. Ehhez elsősorban együttműködési készség szükséges, és az, hogy a felek felismerjék a személyes kapcsolatok és a hosszú távú együttműködés jelentőségét.

7.5 A kommunikáció szerepe és lehetőségei a békéltetésben

Hogyan lehet az előbbi fejezet részben leírtakat megvalósítani békéltetés közben? A teljesség igénye nélkül megpróbálunk néhány stiláris, beszédtechnikai, kommunikáció módszertani jó tanácsban összefoglalni véleményünket. Vannak szövegek, amit ezerszer elismételtek már munka közben, ezért unalmasnak tűnhetnek, de ne felejtjük el, hogy a partnerek számára ez újdonság, ezért a mondanivalót mindig lassan, tagoltan, jól artikulálva, kellő hangerővel kell elmondani. Olyan emberek ülnek a testület előtt, akiknek súlyos problémáik vannak, esetleg izgulnak amiatt is, hogy mi fog történni velük, ezért a szó a hangsúly a szemkontaktus mindig meggyőző legyen. Szintén fontos az empátia, mely beleérző képességet jelent. Jellemzője a másakra való érzelmi és értelmi ráhangolódás. Az empátia lényegéhez tartozik, hogy többé-kevésbé megérthető, mi is zajlik a másik emberben, valamennyire átélhetőek érzelmeik is, valamint hogy verbálisan vagy nonverbálisan, esetleg cselekedetekkel ki is fejezhető a számára: együtt éreznek vele, együtt gondolkodnak vele. Az empátia végigkíséri a mindennapokat.

Mindemellett az empátia más szempontból is jelentős: lehetővé teszi, hogy a korlátokat átlépje az ember. Megismerésünk, a világról szóló tudásunk saját magunk köré épül: magunkból indulunk ki, amikor az információt keressük, vagy amikor eldöntjük mi a lényeges és mi nem az. A logika, amivel gondolkodunk, a saját logikánk, az értelmes gondolat elsősorban számunkra értelmes. Az empátia harmadik lényeges eleme az empátiás válasz: a gondolatokhoz és az érzelmekhez illeszkedő viselkedés. Ez lehet sírás, nevetés, önkéntelen kézmozdulat, arcjáték vagy éppen tudatos cselekedet. Mindegyik jelentősége ugyanaz: a másik tudomására hozza: vele vagyunk. Az empátia értelmi (kognitív) és érzelmi (emocionális) összetevőjének egyaránt jó és egyszerű kifejezője a hallgatás. Hatékonyságát metakommunikációs eszközök segíthetik: szemkontaktus, enyhe előrehajlás, élénk tekintet, szemmozgás, bólogatás, nyitott kéztartás, mindezekkel kifejezhető a figyelem.

Mivel a békéltető testületi eljárás lényege a megegyezés, ezért kiemelkedő fontossága van annak, hogy a konfliktuskezelés megfelelő legyen mind az eljáró tanács tagjai, mind pedig a megjelent felek részéről a fentiekre figyelemmel.

Feladatlap

1. Milyen érdekek kielégítésére kell figyelni a konfliktusok megoldása során?
2. Milyen megoldási módjai lehetnek egy konfliktusnak?
3. Ajánlott téma megbeszélésre: milyen kommunikációs eszközök segíthetnek a békéltető testületi eljárásban a konfliktus megoldásához?

- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről
- 2008. évi XLVI. törvény az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról
- 2003. évi LX. törvény a biztosítókról és biztosítási tevékenységről
- 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről
- 79/1998. (IV. 29.) Korm. rendelet az áruk és a szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról
- 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollévők között kötött szerződésekről
- 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről
- 20/1999. (II. 5.) Korm. rendelet az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződésekről
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról
- 133/2007. (VI. 13.) Korm. rendelet az üzletek működésének rendjéről, valamint az egyes üzlet nélkül folytatható kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről
- 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról
- 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről
- 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet az utazási szerződésről
- 55/2009. (III. 13.) Korm. rendelet a vásárokról és piacokról
- 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2004. február 11-i 261/2004/EK rendelete visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről

Fogyasztóvédelem az Európai Unióban

1. Mire terjed ki az Európai Bizottság Egészség- és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóságának (DG Sanco) tevékenységi köre?

Élelmiszerbiztonság, közegészségügy, fogyasztóvédelem; az egészségügyi és jóléti - az európai polgárok mindennapi életét közvetlenül érintő - tevékenységek tartoznak. Feladata továbbá annak biztosítása, hogy az EU területén forgalomba kerülő élelmiszerek és fogyasztási cikkek, áruk és szolgáltatások biztonságosak legyenek, az EU belső piaca a fogyasztók érdekeit védve működjön, valamint az EU támogassa a polgárai egészségét védő és javító projekteket.

2. Milyen Európai Unió „riasztórendszerek” léteznek a fogyasztóvédelemben?

RAPEX (veszélyes termékek), REACH (vegyi anyagok), RASFF (élelmiszerek)

A fogyasztóvédelem jogszabályi környezete

1. Mit szabályoz a fogyasztóvédelem „Bibliája”, fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény?

A fogyasztói érdekek - különösen a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvoslatához, továbbá a társadalmi szervezeteken keresztül történő fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő érdekek tekintetében a legalapvetőbb fogyasztóvédelmi kérdéseket.

2. Mely jogszabályok szabályozzák a jótállás, szavatosság intézményét?

Ptk., az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet, az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról a 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet, a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról a 181/2003. (XI. 5.) Kormányrendelet, míg a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről a 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet rendelkezik.

3. Mely jogszabályok biztosítanak speciális elállási lehetőséget a fogyasztók számára?

Az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Kormányrendelet, a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet, az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződésekről szóló 20/1999. (II. 5.) Kormányrendelet.

Jótállás, szavatosság

1. A vásárló televíziót vásárol a szaküzletben, a készülék 3 nap múlva meghibásodik, bejelenti a szervizbe, hogy ha ilyen hamar meghibásodott már nincs bizodalma hozzá, cseréljék ki a készüléket. A szerviz elutasítja, mert szerinte a készülék javítható. A vásárló reklamál, beír a vásárlók könyvébe. Melyik fél járt el helyesen?

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a forgalmazó nem hivatkozhat a Ptk. 306. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ha ez nem történik meg, a fogyasztó elállhat a szerződéstől, azaz visszajár részére a vételár.

2. Szavatossági időn belül a termék javítását nem tudta a kereskedő vállalni, elvégezni. Köteles-e levásárolni a termék árát a vásárló?

A hatályos magyar jogrendszer nem ismeri a levásárlást, ezáltal a forgalmazó nem kötelezhető arra, hogy felajánlja a fogyasztónak a termék vételárának a levásárlását. Természetesen ez nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy megegyezzen a forgalmazóval ebben, de jelen esetben a fogyasztó a termék kicserélésére vált jogosulttá.

Speciális kereskedelmi formák

1. A fogyasztó egy termékbemutatón történő vásárlás alkalmával nem kapott tájékoztatást arról, hogy nyolc munkanapon belül elállhat a szerződéstől. A vásárlástól kezdve már eltelt egy hónap, mit tehet ilyenkor?

A vállalkozás köteles legkésőbb a szerződés megkötésekor a fogyasztót írásban tájékoztatni az elállási jogról, azaz az elállásról, és annak a személynek a nevééről, címéről, és - ha az elállási nyilatkozatot ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, akivel szemben e jogát gyakorolhatja. Amennyiben az elállás jogáról nem tájékoztatja írásban a fogyasztót a vállalkozó, akkor a szerződés semmis, azaz úgy kell tekinteni, mintha a szerződés létre sem jött volna.

2. A fogyasztó repülőjegyet vásárolt interneten keresztül, azonban a vásárlást követően észlelte, hogy rossz időpontot jelölt meg a foglalásában. Elállhat-e a vásárlástól a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet által biztosítottak szerint?

A Kormányrendelet 1. § (4) bekezdése értelmében a rendelet rendelkezéseit nem kell alkalmazni az élelmiszerek, valamint egyéb mindennapi fogyasztásra szolgáló áruk rendszeres házhozszállítására vonatkozó szerződésekre, továbbá az olyan szállást nyújtó, szállítási, étkeztetési vagy szabadidős szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre, amelyek alapján az értékesítő e szolgáltatásokat meghatározott időpontban vagy meghatározott időszakban nyújtja. Mindezek alapján az interneten történő repülőjegy-vásárlás esetén nem lehet élni a nyolc napos elállási lehetőséggel.

Utazási szerződések, légi utas jogok

1. Kivel szemben lehet fellépni, ha az utazás során nem azt a minőségű, színvonalú szolgáltatást kapja a fogyasztó, mint amire befizetett?

A kormányrendelet 11. § értelmében az utazási szerződés nemteljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért az utazásszervező felel. Tehát ha utazásközvetítőt veszünk igénybe a szerződés megkötésekor, akkor a hibás teljesítésért (pl.: nem megfelelő szállodai szobák) a szerződésben meghatározott utazásszervező felel, tehát tőle követelhetjük az árleszállítást és a kártérítést, azonban a szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti az utas.

2. Légi járat törlése esetén a légitársaság semmiféle kártalanítást nem hajlandó az utasoknak fizetni, mondván, elháríthatatlan műszaki ok merült fel, így nem felelősek a törlésért. Igaza van-e a társaságnak?

A légi társaság mentesül kötelezettsége alól, ha olyan rendkívüli körülmények miatt történt a törlés, amelyet minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. A műszaki ok azonban nem tartozik a rendkívüli körülmények kategóriájába, mint arra az Európai Közösségek Bíróságának jogértelmezése rámutat. A műszaki hiba megoldása a légifuvarozó rendes tevékenységi körébe tartozik, azaz nem háríthatja el a kártalanítást arra hivatkozva, hogy rendkívüli körülmény állt fenn.

Telekommunikáció

1. A panaszosnak „megsüketül” a telefonja, be akarja jelenteni a hibát a szolgáltatónak, de ezt nem tudja megtenni, mert a számán nem ismer más azonosítót, a hibajelentéshez azonban más adatot is kér a szolgáltató. Mi a teendő?

A szolgáltató, aki vezetékes helyhez kötött nyilvános távbeszélő szolgáltatást nyújt, egyetemes szolgáltatási kötelezettség alá tartozik. Ennek értelmében 24 órás hibabejelentési szolgáltatást kell nyújtania, amely mindenki számára elérhetővé kell válnia. Miután ennek a kötelezettségének nem tett eleget, a bejelentésre a Nemzeti Hírközlési Hatóság köteles eljárni.

2. Milyen beszélgetés-rögzítési kötelezettsége van a telefonos ügyfélszolgálatot működtető szolgáltatóknak?

A viták tisztázása érdekében a szolgáltatónak archiválnia kell a megrendelés szövegét és azt kérésre a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Az Fgytv. értelmében ugyanis telefonos ügyfélszolgálat esetén a beszélgetést rögzíteni kell, a hangfelvételt pedig öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérelmére ki kell adni.

Termékfelelősség, termékbiztonság, piacfelügyelet, gazdasági reklámtévékenység

1. Milyen esetben érvényesíthető termékfelelősségi kár a forgalmazóval szemben? Mit kell bizonyítani a fogyasztónak ebben az esetben?

Kizárólag 500 eurót meghaladó kár érvényesíthető, amennyiben az magánhasználatú dolgokra vonatkozik, és a termék hibáját, a kárt, valamint a kettő közötti okozati összefüggést a károsult bizonyítja.

2. Milyen esetekben mentesül a gyártó a termékfelelősség alól?

A gyártó akkor mentesül a törvényben meghatározott felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a terméket nem hozta forgalomba, vagy a terméket nem üzletszerű forgalmazás céljából állította elő. Továbbá ha azt nem üzletszerű gazdasági tevékenysége körében gyártotta vagy forgalmazta, vagy a termék az általa történő forgalomba hozatal időpontjában hibátlan volt és a hiba oka később keletkezett, vagy a termék általa történő forgalomba hozatala időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető, vagy a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

3. Mit jelent a CE-jelölés?

Bizonyos termékek esetében csak az úgynevezett CE-jelöléssel együtt forgalmazható az adott termék. A CE jelölés azt bizonyítja, hogy a termék megfelel a rá vonatkozó termékbiztonsági követelményeknek és jogszabályoknak.

4. Milyen esetben lehet direkt marketinggel élni elektronikus úton?

Csak akkor, ha ahhoz a címzett előzetesen hozzájárult.

Pénzügyi, biztosítási szolgáltatások

1. Milyen típusú fogyasztási kölcsönök léteznek?

Áruhitel, melynek esetében már a vásárlás helyén hozzájuthat a fogyasztó a hitelhez, és így az áruhoz. Személyi kölcsön, mely szabadon felhasználható, és forintban, valamint devizában is igényelhető. A harmadik típus az az eset, amikor a fogyasztó vásárlásait folyószámlahitelből finanszírozza. Végül az a forma, amikor hitelkártyával egy bizonyos ideig ingyen használja a bank pénzét, és egy ideig kamatot sem kell fizetni rá.

2. Milyen fajtái vannak a biztosítási szerződéseknek?

Vagyonbiztosítás, felelősségbiztosítás, életbiztosítás, balesetbiztosítás, stb.

3. Mennyi időn belül köteles válaszolni a fogyasztói panaszra egy biztosítási szervezet?

A panasz beérkezését követő 15 napon belül

Közüzemi szolgáltatások

1. Milyen típusai vannak a közüzemi szolgáltatásoknak?

Többek között: villamos energia, - a gáz-, a hő-, a víz-, a szennyvíz-, a hulladékkezelési, a köztisztasági szolgáltatás.

2. Mit jelent a szolgáltatók részére a szerződéskötési kötelezettség?

A közüzemi szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli, mert olyan közszükségletet elégít ki, amelynek többnyire csak egy szolgáltatója van, és ezen szolgáltatásokat feltétlenül biztosítani kell a fogyasztók számára létszükségletük érdekében. Kötelező a földgázszolgáltatás nyújtása, a villamos energia szolgáltatása, az ivóvíz szolgáltatás, a szennyvíz elvezetése és tisztítása.

3. Milyen közszolgáltatások területén lát el feladatokat különösen a Magyar Energia Hivatal?

Villamos energia, távhőszolgáltatás, földgázellátás

Békéltető Testületek

1. Megszűnik-e a békéltető testületi eljárás, ha a vállalkozás egyáltalán vagy, ha a fogyasztó a szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg a meghallgatáson?

A vállalkozásnak az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésre álló adatok alapján határoz, tehát nem befolyásolja ez a tanácsot abban, hogy az eljárást lefolytassa. A vállalkozás részére megküldött értesítésben erre figyelmeztetik a vállalkozást is.

Ha a meghallgatáson bármelyik fél, tehát akár a fogyasztó, akár a vállalkozó vagy akár egyikük sem jelenik meg a szabályszerű értesítés ellenére, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

2. Milyen jogkövetkezményei vannak annak, ha a vállalkozás nem hajtja végre a békéltető testület döntését?

A tanács kötelezést tartalmazó határozatának, illetve a határozattal jóváhagyott egyezségnek a végrehajtását – ha a vállalkozás nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak – a fogyasztó a bíróságtól kérheti végrehajtási eljárás keretében. A bíróság a kötelezést tartalmazó határozatot végrehajtási záradékkal látja el, amely azt jelenti, hogy a határozat a bírósági végrehajtás eszközeivel kikényszeríthető.

Az ajánlás jellegű határozat nem kényszeríthető ki. Amennyiben a vállalkozás nem tesz eleget az ajánlásban foglaltaknak, a bírósági végrehajtás helyett a nyilvánosságra hozatal lehetősége kínálkozik szankcióként. A testület a fogyasztótól kapott visszajelzés alapján kap értesülést arról, ha a vállalkozás nem hajtja végre az ajánlásban foglaltakat, ez alapján a békéltető testület jogosult az ügy rövid leírását és eredményét, a fogyasztó nevének megjelölése nélkül nyilvánosságra hozni.

Bírósági eljárás, közérdekű keresetek, határon átnyúló vitarendezés

1. Milyen esetben bocsátható ki fizetési meghagyás?

Fizetési meghagyás útján is érvényesíthető a pénz fizetésére vagy ingó dolog kiadására irányuló lejárt követelés. Kizárólag fizetési meghagyás útján érvényesíthető a pénz fizetésére irányuló olyan lejárt követelés, amelynek összege az egymillió forintot nem haladja meg.

2. Mely szervezetek, milyen esetben indíthatnak közérdekű keresetet a bíróság előtt?

A fogyasztóvédelmi hatóság, a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, illetve az ügyész indíthat pert a fogyasztók széles körének védelme, vagy a jelentős nagyságú hátrány kiküszöbölése érdekében az ellen, akinek jogszabályba ütköző tevékenysége a fogyasztók széles körét érinti, vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz.

Konfliktuskezelés, kommunikáció, vitarendezés

1. Milyen érdekek kielégítésére kell figyelni a konfliktusok megoldása során?

A konfliktusban való részvétel során háromfajta érdek kielégítésére kell hangsúlyt fektetni. Dologi érdek, procedurális érdek, pszichológiai érdek.

2. Milyen megoldási módjai lehetnek egy konfliktusnak?

Pozicionális alku, érdekalapú alku