

Szakmai háttéranyag

**a „Fogyasztóvédelmi Sulihét” c.
kampányhoz**



*Készült az Innovációs és Technológiai Minisztérium
támogatásával.*

I. Mit tehetünk, ha hibás a termék? (Kellékszavatosság-jótállás)

Szinte minden nap vásárolunk, legyen szó akár az élelmiszerekről, akár a ruhaneműkről, vagy nagyobb értékű műszaki cikkekről. Mindezeket már nem csak hagyományos módon üzletben tesszük meg, hanem egyre sűrűbben internetről rendelünk.

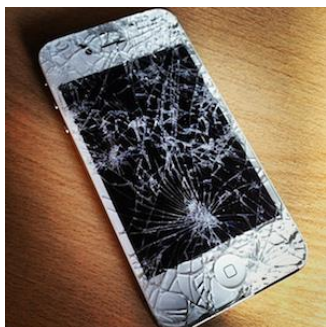
Nem árt azonban tudni azt, hogy ha hibás terméket kaptunk, akkor a kereskedőknek igenis foglalkozni kell panaszunkkal. Az előírások ugyanis védik a fogyasztókat. Ez többek között azt jelenti, hogy a fogyasztókat a megvett termék hibája esetén bizonyos, alapvető jogok illetik meg.

Nem mindegy viszont, hogy mi minősül jogi értelemben vett hibának is, ugyanis nem feltétlenül egyeznek meg azok az esetek, amelyekben mi fogyasztók hibásnak gondolunk egy terméket a hétköznapiakban, azokkal a példákkal, amikor valóban hibásnak számít egy adott árucikk, ez alapján pedig a kereskedő ténylegesen felelősséggel tartozik felénk.



Mikor számít tehát egy termék hibásnak?

Egy termék akkor számít hibásnak, ha nem felel meg a vele szemben támasztott minőségi követelményeknek. Tehát nem használható arra a célra, amiért a fogyasztó megvette, így például egy televízió esetében az nem működik, be sem kapcsol, a hiba folytán rosszul jeleníti meg a filmeket. Ugyancsak hibásnak minősül az árucikk, ha nem felel meg azoknak a tulajdonságoknak, amelyekkel azt hirdették. Ha egy mobilkészüléket okostelefonként hirdettek, azzal, hogy az alkalmas az internetezésre, de mégis kiderül ennek az ellenkezője, akkor ismét hibásnak számít a termék. De maradva a telefonoknál, ugyanúgy felmerülhet annak hibás volta, amennyiben azt vízállónak vagy ütésállóként hirdették, de már az első alkalommal rögtön beázik vagy az első elejtésnél szanaszét törik a kijelzője.



Az ilyen és ehhez hasonló esetekben tehát hibás a termék, mert nem rendelkezik a megfelelő minőséggel. Nem képes ellátni azokat a funkciókat, amelyekre általában a fogyasztók az adott árucikkhez hasonló, más egyéb dolgokat használnak. Egy cipő ugyancsak hibás lehet, ha például már az első pár hónapos használatot követően a talpa kilyukadt vagy megrepedt. Ekkor ugyanis a rossz minőség (például: anyaghiba vagy gyártási hiba) folytán nem alkalmas már a mindennapi használatra. Ezekben az esetekben a kereskedők felelnek a termék hibájáért.



Vannak azonban olyan esetek, amikor mégsem beszélhetünk hibás árucikkekről, holott elsőre azt gondolhatnánk, hogy ez utóbbi esetben is vannak különböző fogyasztóvédelmi jogaink.



1. Az első, legtipikusabb eset az, amikor ajándékban vásárolunk, azonban a megajándékozottnak nem tetszik a megvásárolt termék, mert például más a kapott ruha színe, amit ő szeret, más stílusú karórákat kedvel, mint amit kapott, vagy esetleg a hagyományos órák helyett már egy okosórát szeretett volna. Ezekben a példákban fontos, hogy nem beszélhetünk fogyasztóvédelmi értelemben hibás termékekről! Azaz ilyenkor a kereskedő nem is tartozik felelősséggel.

Ezekben a példákban a termékekkel semmi probléma nincsen azok működőképessége szempontjából, hiszen alkalmasak azokra a célokra, amire valók. Nem az a baj velük tehát, hogy hibásak, hanem az, hogy pusztán a megajándékozottnak nem tetszenek, mert más az ízlése vagy a stílusa, vágya, mint a kérdéses árucikk.

Ugyanide tartozik az az eset is, hogy ha később kiderül, hogy például az ajándék mérete nem jó, túl bő a megvett felső vagy épp túl szűk az ajándékba szánt cipő. Ilyenkor sem beszélhetünk hibás termékről, hiszen az adott árucikket annak mérete (vagy épp színe) ismeretében vettük meg eleve, azaz arról tudomásunk volt. Ez pedig azt jelenti, hogy ilyenkor sem terhelik a kereskedőket a termék hibája miatt érvényesíthető fogyasztói alapjogok.

Sokan még mindig azt hiszik, hogy ma Magyarországon bármilyen terméket, bármilyen okkal – azzal is, ha nem tetszik – vissza lehet vinni a boltba, ahol személyesen megvettük, ha még 72 órán belül vagy 3 napon belül vagyunk. Ilyen szabály azonban nincsen! Előfordulhat, hogy bizonyos áruházak, kereskedők és üzletek, amelyek szeretnének a fogyasztónak kedvezni, önként vállalják, hogy ha csak nem tetszik a termék, akkor is biztosítják a visszavásárlás vagy például a levásárlás vagy csere lehetőségét. Ezt egyébként semmi sem tiltja. Ez utóbbi esetekben tehát mégiscsak vissza lehet vinni a termékeket még akkor is, ha azok nem hibásak, és csak az a gond velük, hogy nem tetszenek, nem jó a méretük, stb. Mivel ez viszont a kereskedő saját vállalása, amelyről szabadon dönthet, célszerű erre a lehetőségre – és annak pontos feltételeire – rákérdezni!



A vállalkozás ugyanis ekkor azt is megteheti, hogy bizonyos feltételeket szab a nem tetsző termékek visszavétele esetére. Ilyen lehet, ha előírják a vásárló számára, miszerint az árucikket kifogástalan állapotban kell visszavinnie vagy úgy, hogy az ne legyen használt, viseltes állapotú, esetleg legyen meg még az eredeti doboza (ha pedig ezt a feltételt a fogyasztó nem teljesíti, értelemszerűen a kérését el is utasíthatják, teljesen jogosan).

2. Még egy fontos kivétel van, amikor a kereskedőket nem terheli felelősség.

Ez akkor áll fenn, ha a fogyasztó már eleve ismerte a vásárlás pillanatában a termék hibáját vagy ha körültekintően járt volna el, akkor azt ismerte volna. Többek között klasszikus példa itt a szépséghibás műszaki cikkek esete vagy más egyéb olyan termékeké, amelyeket már eleve használtan árulnak.

Például az egyes elektronikai outlet üzletekben, áruházakban számos olyan hirdetést látni, amely szerint szépséghibás (megkarcolt, kicsit sérült, stb.), de egyébként teljesen jól működő, új mosógépet vagy mosogatógépet kínálnak. Ha egy ilyen árucikket vásárol a fogyasztó, akkor értelemszerűen később már nem reklamálhat a termék szépséghibás volta miatt, hiszen eleve tudta már az értékesítéskor, hogy az külsőre nincs tökéletes állapotban. Természetesen más a helyzet már akkor, ha később például a megvett mosógép elromlik, nem megy, nem mos megfelelően, mert ez esetben a fogyasztót csak a termék káros állapotáról, szépséghibájáról tájékoztatták, de más egyébről nem. Ilyenkor tehát amiatt a hiba miatt már lehet reklamálni, amit a fogyasztó nem ismert a vásárlás pillanatában.



Másik jó példa itt a használt ruhaboltok esete. Egy használt ruha esetében ugyanis természetes lehet az, miszerint az már kicsit kopott, viseltes állapotú, látszik rajta, hogy mások már – akár évekig is – hordták és nincs vadonatúj állapotban. Ilyenkor – természetesen – nem lehet reklamálni az előbb említett okok miatt, és nem lehet kifogásolni például azt, hogy a pénzünkért nem egy teljesen újdontáj, kifogástalan állapotban lévő ruhát kaptunk. Nem igaz viszont ez már abban az esetben, ha a megvett ruhának maga az anyaga a vásárláskor még teljesen ép volt, de később elszakad, foszlik, hiszen ez ismét gyártási hibára utalhat. Ilyenkor felelősséggel tartozik a kereskedő a hiba miatt.

Milyen jogok illetik meg a fogyasztókat hibás termékek esetében?

Számtalan tévhit kering arról, hogy pontosan milyen jogok illetik meg a fogyasztókat akkor, ha a termék hibás. Sokan máig a levásárlást rögtön megemlítik itt, holott nincs így. A fogyasztók ugyanis a hibás árucikkek esetén a kereskedőtől:

- elsősorban a termék ingyenes kijavítását vagy pedig kicserélését kérhetik, ha pedig ezeket nem vállalják, nem teljesítik megfelelő határidőben vagy pedig ezek teljesítése lehetetlen (mert például a hiba nem javítható és/vagy a cserélendő termékből másik nincs készleten),

- akkor ezt követően már lehet kérni a vételár leszállítását vagy pedig a teljes vételárat vissza (illetve még ekkor, azaz második körben lehetséges az, hogy a fogyasztó maga javítja ki vagy javíttatja ki a terméket a fogyasztó költségére).



Ebből azt is látni rögtön, hogy ha még csak a legelső alkalommal vittük vissza az érintett hibás terméket, akkor nem lehet rögtön visszakérni a teljes vételárat! Ekkor tehát kötelesek vagyunk elfogadni első körben az ingyenes javítást vagy cserét, és ezek közül is azt, amely a vállalkozás számára kisebb költséggel jár. Ez persze rendszerint a javítás, hiszen ez mindenképp olcsóbb megoldás számára annál, mintha az adott hibás árucikk helyett rögtön egy teljes újat kapnánk, azaz azt rögtön kicserélné.

Más a helyzet viszont akkor, ha a hiba ellenére a vállalkozás nem teljesíti a javítást vagy a cserét: ekkor már kérhető a fentiek szerint akár a teljes vételár visszatérítése. Ilyen lehet az az eset és egyébként gyakran meg is történik, hogy a kereskedő kizárólag javítani hajlandó az adott terméket, és minden, ezt meghaladó fogyasztói igényt elutasít. Még akkor is, ha akár

korábban már negyedszerre próbálkozott a javítással, de sikertelenül, és a termék továbbra sem működik. Fontos tudni, hogy az ilyen és ehhez hasonló esetekben, amikor az első javítás nem járt sikerrel, ezt követően a fogyasztó adott esetben már kérheti akár a cserét vagy a vételár visszatérítését is!

Másik tipikus példa, amikor már szintén kérhető akár a csere vagy a pénzvisszafizetés, ha például a javítási folyamatok elhúzódnak. Így például az adott árucikk már az első javításnál is hónapok óta áll a szervizben. A kereskedőnek ugyanis, ha visszavette a terméket akár a javítás vagy csere céljából, akkor törekednie kell arra, hogy azt elvégezze tizenöt napon belül!

Sőt mi több, a kijavítás vagy kicserélés során egyébként is tekintettel kell lennie a fogyasztó érdekeire, azaz a javítást vagy cserét a fogyasztó érdekeinek megfelelő határidőn belül szükséges elvégezni.



Korábban már említettük, hogy sokan máig említik a levásárlás lehetőségét a fogyasztóvédelmi jogok között, miközben ezt a törvény nem ismeri. Mit is jelent ez a gyakorlatban? Azt, hogy ha például visszavisszük a nemrég vásárolt, de rövid időn belül tönkrement cipőnket, akkor a kereskedő ugyan felajánlhatja a levásárlást is, mint lehetőséget, de azt nem vagyunk kötelesek elfogadni. Első körben tehát kérhetjük a javítást vagy cserét – a kereskedőt erre kötelezik az előírások –, ha viszont számunkra a levásárlás a kedvezőbb és ezt fel is ajánlják, akkor választhatunk, hogy melyik lehetőséggel kívánunk élni. Ilyenkor tehát nyugodtan válasszuk a levásárlást akkor, amennyiben ez számunkra megoldást jelent a problémára.

Végül ugyanitt kell eloszlatni azt a fogyasztói tévhitet is, amelyre bizonyos kereskedők előszeretettel hivatkoznak: ez pedig a használt vagy az akciósan vett termékek esete. Nem számít ugyanis, hogy az adott árucikk használt, ez esetben ugyanúgy lehet reklamálni annak hibája miatt!



szó.

De ugyanide tartozik, ha az adott áru megvásárlására egy nagy akció, például Black Friday vagy más egyéb leárazás keretében kerül sor, de kiderül, hogy hibás terméket kaptunk. Nem számít ugyanis, hogy azt olcsóbban árulták az eredeti áránál, attól még ugyanúgy érvényesíthetjük többek között az ingyenes javítást, vagy a többi lehetőséget, amelyről már volt

szó. Végül meg kell jegyezni: teljesen mindegy, hogy milyen körülmények között vásároltuk az adott terméket a kereskedőtől, így például egy boltban, áruházban személyesen vagy épp az internetről: ugyanígy lehet ekkor érvényesíteni a fogyasztói jogokat, ha hibás volt a termék! Azaz nem számít a vásárlás módja.

Létezik egy 3 munkanapos szabály is, amiről érdemes tudni. Ezt akkor lehet alkalmazni, ha 10.000 Ft vételár feletti műszaki cikket vásároltunk és szinte azonnal meghibásodik. Ha a vásárlástól számított 3 munkanapon belül jelezzük a hibát a kereskedőnek, akkor ki kell cserélnie azt és nem hivatkozhat arra, hogy neki a javítás megfelelőbb lenne.

Meddig reklamálhatunk a termék hibája miatt? – Határidők, amire figyelniünk kell!



Nem mindegy azonban, hogy mikor érvényesítjük jogainkat. A vásárlástól számított két évig köteles felelősséget vállalni a kereskedő a termék hibája miatt. Ez az újonnan vásárolt termékekre igaz, használt termékek esetében pedig a határidő egy év.

Az sem mindegy, hogy a hiba mikor jött elő!

1. Ugyanis a fogyasztók sokkal védettebb pozíciót élveznek akkor, ha a meghibásodásra már a vásárlást követő hat hónapon belül sor került és azt e határidőn belül be is jelentik a kereskedőnek. Ez esetben ugyanis úgy kell tekinteni, hogy a termék már eleve az eladás pillanatában hibás volt, és ennek terhét a vállalkozás viseli. Egész pontosan úgy, hogy ilyenkor be kell bizonyítania azt, miszerint az árucikket ő még hibátlanul adta el, és a hiba oka csak később, a vásárlást követően keletkezett. Épp ezért van a gyakorlatban az, hogy ha bejelentjük az értékesítés után nem sokkal – még hat hónapon belül – a hibát, akkor azt a kereskedők rendszerint szakértői vizsgálatra küldik. Ezt azért teszik, hogy teljesítsék az előzőekben említett bizonyítási kötelezettségüket és kiderüljön a hiba oka és annak időpontja. Tehát, hogy mi okozta a meghibásodást és arra mikor került sor: a vásárlást követően vagy pedig azt megelőzően.

Ha a vizsgálat eredményeként nem tudja a vállalkozás bizonyítani azt, miszerint a hiba oka csak később, az értékesítés után keletkezett, akkor a fogyasztónak például a kijavítási igénye megalapozott lehet.



2. De mi történik akkor, ha a hiba csak a vásárlást követő hat hónap múltán (például csak a nyolcadik hónapban) derül ki. Ilyenkor kevésbé vannak védett pozícióban a fogyasztók, ugyanis ekkor már nekik kell azt bizonyítani, hogy eleve a vásárláskor hibás terméket kaptak. Ha erre nem kerül sor, akkor pedig igényük megalapozatlan.

Ez tehát azokra az esetekre vonatkozik, amikor is a hiba az értékesítést követő hat hónapon túl, de még két éven belül jön elő. Ha pedig a meghibásodásra a vásárlás utáni két éven túl került sor, akkor már nem lehet a hibás termék miatt fogyasztói jogokat érvényesíteni (kivéve, ha ennél hosszabb idejű jótállás van a termékre: erről a későbbiekben lesz szó).

3. Végül arra is ügyelnünk kell, hogy nem szabad halogatni a hiba bejelentését a kereskedőnek, ha már egyszer előjött! Ugyanis, amint azt felfedeztük, haladéktalanul jelezni kell a vállalkozásnak, de ha legfeljebb két hónapot késlekedünk, akkor azzal még időben vagyunk. Ha viszont ennél is többet várunk, akkor már a fogyasztó a felelős azért a kárért, ami abból származott, hogy késlekedett.

Ilyen lehet például az az eset, ha valaki vásárol egy cipőt, és látja, hogy annak elkezd felváltni a talpa. Ilyenkor, általában még kisebb javítással, ragasztással meg lehet oldani a problémát, ha rögtön jelzi azt, később viszont a talpfelválás - előbb vagy utóbb - további, súlyosabb hibákat okozhat, például a lábbeli már teljesen használhatatlanná válik a kezdeti, kisebb

problémához képest. Ilyen esetben pedig a kereskedő már hivatkozhat túlhardásra, és mentesülhet szavatossági kötelezettsége alól.

Mire kell ügyelni, ha panaszt teszünk a kereskedőnél a termék hibája miatt?

Az első és legfontosabb az, hogy őrizzük meg mindig a vásárlást igazoló blokkot (nyugtát vagy számlát), hiszen ez igazolja, miszerint valóban az érintett vállalkozástól vettük meg a terméket. Ha ez nincs meg, akkor a kereskedő zokszó nélkül elutasíthatja az igényünket!



Fontos tudni azt is, hogy ha a fogyasztó a kereskedőnek bejelenti a hibát, akkor egy jegyzőkönyvet kell felvennie a vállalkozásnak, amelyen fel kell tüntetni például a fogyasztó nevét, a megvásárolt és meghibásodott dolog nevét és azt, hogy mi a hibája, továbbá azt is, miszerint a fogyasztó milyen jogot szeretne érvényesíteni.

A reklamációs ügyintézés végén pedig a jegyzőkönyvből egy másolatot meg kell kapnia a fogyasztónak!

Arról, hogy a kereskedő átvette a terméket például javításra - vagy vizsgálat céljából -, külön egy írásos elismervényt kell adni, vagy pedig ezt a tényt a jegyzőkönyvben is lehet rögzíteni.

A jótállás (garancia) jelentése és egyes típusai

Sokszor hallhatjuk a hétköznapiakban azt a kifejezést, hogy jótállás vagy garancia. A kettő jelentése tulajdonképpen ugyanaz, azzal a különbséggel, hogy a garancia inkább a mindennapokban használatos, míg a jótállás fogalmát a jogszabályok említik.

Legyen szó bármelyikről, a kettő jelentése egyébként egy és ugyanaz. Mégpedig, hogy a kereskedőnek – ha a termékre jótállás vonatkozik - felelősséget kell vállalnia az árucikk azon hibájáért, amely a jótállási idő alatt jön elő. Ez alól a felelősség alól pedig csak és kizárólag akkor mentesülhet, amennyiben bizonyítani tudja, hogy a hiba oka csak később, a vásárlást követően keletkezett. Ha pedig ezt nem bizonyítja be, akkor a fogyasztó igénye megalapozott lehet (egyébként a jótállás esetében a fogyasztó ugyanazokat a jogokat érvényesítheti, amelyekről már szóltunk: elsősorban kijavítás vagy kicserélés, ezek hiányában pedig például a vételár leszállítása vagy a teljes vételár visszatérítése).

A jótállásnál meg kell jegyezni, hogy annak több különböző típusa is van. Így az alapulhat egyrészt:

- önkéntes vállaláson (szerződéses jótállás) vagy
- kötelező jogszabályon.



1. Az önkéntes jótállás – mint azt a neve is mutatja – a kereskedő saját, szabad akaratán múlik és kizárólag attól függ. Ekkor teljes mértékben a vállalkozás döntheti el, hogy biztosít-e, és ha igen, akkor mely termékekre jótállást, és ezt is milyen feltételekkel teszi meg.



Így a jótállást meghatározhatja időtartamban (példa: egy televízió, amire öt év jótállás vonatkozik) vagy más egyéb formában (ez utóbbira példa, ha az autógyártó az első megtett 100.000 km-re jótállást vállal). Ugyanakkor fontos megjegyezni azt, hogy az önkéntes vállaláson alapuló jótállást különböző feltételekhez lehet kötni. Ez így ésszerű is egyébként, hiszen ha egyszer a kereskedő a saját döntése alapján biztosítja a jótállást, akkor megilleti az a lehetőség, hogy egyúttal meg is

szabja ennek a részletes feltételeit is.

Ilyen feltétel lehet például az előbb említett autó esetében, hogy a fogyasztó azt kétfévente vigye el szakszervizbe átvizsgálásra vagy például kikötheti szintén, miszerint a jótállás nem vonatkozik a rozsdásodásból fakadó hibákra.



Hasonló az is, ha esetleg egy mobiltelefonra vonatkozik ötéves, önként vállalt jótállás és ott kikötik azt, hogy az nem vonatkozik az elejtésből, sérülésekből történő meghibásodásokra.

2. Az önként vállalt (szerződéses) jótállás mellett meg kell különböztetni azt a jótállást, amely már a fogyasztóvédelmi előírások szerint jár, tehát automatikusan kötelező a kereskedőkre nézve. Azokban az esetekben, amikor ez a helyzet áll fenn, akkor tehát a vállalkozás nem mérlegelhet saját döntése szerint: nem döntheti el, hogy biztosít-e jótállást, és arról sem dönthet szabadon, miszerint ezt milyen feltételekkel teszi meg.

Mindezekről ugyanis kötelező jogszabályok rendelkeznek, amelyeket a vállalkozásoknak szigorúan be kell tartaniuk. A fenti esetek közé tartozik például, és kötelező, egyéves jótállást kell vállalniuk a kereskedőknek azokra az újonnan eladott termékekre, amelyek tartós fogyasztási cikkeknek minősülnek (például: számítógép, laptop, okostelefon, stb.), ha az eladási áruk egy bizonyos összeg – általában 10.000 Ft – felett van.



Mire kell mindenképp – kötelezően – jótállást vállalniuk a vállalkozásoknak?

Jogszabály folytán jár, tehát kötelező a jótállás az alábbi esetekben:

1. 10.000 Ft vételár feletti, új termékek, amelyek tartós fogyasztási cikknek minősülnek.

Ide tartoznak például tipikusan a 10.000 Ft feletti telefonok, számítógépek, laptopok, Tablet PC-k, nyomtatók, televíziók, és egyéb hasonló elektronikai eszközök. Szintén itt kell megemlítenünk például a 10.000 Ft eladási ár feletti különböző bútorokat és háztartási eszközöket, mint a hűtőszekrény, fagyasztó, mosógép, mosogatógép, vasaló, és a sort még folytatni lehetne. De ugyanúgy ide tartoznak az előbb említett összeg feletti konyhai kisgépek, gázkészülékek, motoros kerti gépek és kézi szerszámok, közlekedési eszközök (például: kerékpár és a személygépjárművek), irodai berendezések, hangszerek, órák és ékszerek, sporteszközök, és még ez is csak példálózó felsorolás.



Kötelező jótállás esetén a vásárláskor a kereskedő köteles jótállási jegyet is kitölteni és átadni!

Ugyanis a jótállási jogokat (elsősorban kijavítás vagy csere, ennek hiányában pedig például a vételár leszállítása vagy a teljes vételár visszatérítése) ezzel a jótállási jeggyel lehet érvényesíteni. Itt meg kell jegyezni, hogy ha esetleg a jótállási jegyet szabálytalanul állították ki, vagy annak kiállítására nem is került sor egyáltalán, esetleg az már nincs meg, akkor a fogyasztó még a vásárlást igazoló bizonylattal (nyugta vagy számla) szintén gyakorolhatja a jótállási jogokat.



Azt a fogyasztó dönti el, hol reklamál a kijavítás érdekében: a kereskedőnél (tehát akinél a terméket megvásároltuk: ez az a forgalmazó, akinek a nevére szól a nyugta-számla) vagy esetleg a szerviznél (javítószolgálat: ezt a jótállási jegyen tüntetik fel). Azt viszont figyelembe kell venni, hogy ha az igény már nem a javítás, hanem például a csere vagy a pénz visszafizetése, akkor a kereskedőnél kell reklamálni. A szerviz ugyanis nem kötelezhető a cserére vagy épp arra, hogy visszaadja a pénzt.

2. Húszezer forintot meghaladó, javító-karbantartó szolgáltatások.

Ide tartoznak többek között a lakáskarbantartási és javítási szolgáltatások vagy épp, ha a fogyasztó háztartási gépek vagy készülékek javítását rendeli meg, vagy barkács- és kerti szerszámok javítását. A személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása, valamint a fényképezőgépek-számítógépek javítása szintén ide tartozik, de ugyanúgy a gyógyászati segédeszközök vagy épp a mobiltelefonok, a hangszerek és az órák javítása is.

Ezeket az eseteket viszont nem szabad összekeverni azzal, ha a fogyasztó a korábbi fejezetekben jelettek szerint érvényesíti a megvett termék hibája miatt a fogyasztói jogait az eladó kereskedővel szemben.

A javító-karbantartó szolgáltatásokat a fogyasztók tipikusan akkor rendelik meg, ha például a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező egyéves jótállás már lejárt vagy épp a termék hibája miatt fennálló kétéves vállalkozói felelősség határideje telt le. A javító-karbantartó szolgáltatások esetében tehát a fogyasztók egy az eladó vállalkozástól teljesen független céget

vagy vállalkozót keresnek meg, amelyik vállalja a meghibásodott termék javítását (vagy más, a megrendelés tárgyát képező karbantartási szolgáltatást), és ezért a karbantartásért-javításért cserébe díjat fizetnek.

Ez alapján pedig, ha a megrendelt és kifizetett (20.000 Ft vételár feletti) javítást-karbantartást követő hat hónapon belül a termék újra meghibásodik, úgy a vállalkozás köteles a javítást - vagy a más, adott munkát, szolgáltatást - ismét elvégezni, méghozzá most már ingyenesen.



Jótállási jegyet kell átadni a fogyasztó számára a vállalkozásnak. De ha esetleg ez elmaradna, itt is igaz az, hogy a javítás áráról kapott bizonylattal (számla vagy nyugta) még ugyanúgy érvényesíthető a jótállás.



3. Újonnan épített lakások, lakóépületek.

Kötelező jótállás vonatkozik Magyarországon az újonnan épített lakásokra és lakóépületekre, valamint azok épületszerkezeteire, épületberendezésekre, a lakásokat kiszolgáló helyiségekre és azok részeire. Ez esetben a kötelező jótállás ideje három, öt vagy pedig tíz év attól függően, hogy pontosan milyen épületszerkezetről vagy éppen épületberendezésről van szó.

Ezt a jótállási időt mindig a műszaki átadás-átvételi eljárás befejezésétől kell számítani.

Nem mindegy azonban, hogy az adott épületszerkezet vagy berendezés meghibásodására mikor kerül sor. Ugyanis, amíg az érintett lakás vagy építmény tulajdonba adása nem történt meg, addig még a megrendelő érvényesítheti a jótállási jogokat a kivitelezővel szemben. Miután viszont a tulajdonosok már átvették az épületet vagy az adott lakást, azt követően már saját maguk léphetnek fel az érintett vállalkozással szemben.



A jótállási jogok ez esetben is a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, méghozzá azt mindig lakásonként kell kiállítania a kivitelező vállalkozásnak és át kell adnia a jogosultaknak.

Ha az adott lakásban meghibásodik például egy erkélyelem a kötelező jótállás ideje alatt, akkor azt a fogyasztó bejelentését követő tizenöt napon belül a kivitelező vállalkozásnak kötelessége megvizsgálni, és nyilatkozni arról, teljesíti-e a fogyasztó igényét. A jótállási felelősség körében pedig a vállalkozás köteles elvégezni ingyen a szükséges javítást, cserét vagy pedig, ha egyéb munkálat kell a hiba elhárításához, akkor az adott munkálatot. Ez alól csak és kizárólag akkor mentesül a kivitelező, ha bizonyítja, miszerint a hiba oka csak később, azaz az átadás-átvételi eljárást követően keletkezett.



Önellenőrző kérdések-feladatok

1. Szülinapodra kaptál egy gyönyörű, piros sportcipőt, amit szüleid egy nagy plázában vásároltak 25.000 Ft-ért. Miután viszont kibontod, sajnos csak akkor derül ki, hogy nem jó a mérete. Sebaj, gondoljátok, majd úgyis visszaviszitek és kicserélik. Mikor azonban erre sor kerül, az eladó sajnálkozva széttárja a karját, hogy ezt nem kötelesek visszavenni, és nem tehettek semmit. Igaza van? Karikázd be a helyes választ!

- 1. Nem, mert ilyenkor is köteles ingyen kicserélni vagy visszaadni a vételárat!
- 2. Igen, sajnos, ha nem hibás a termék, és csak a mérete rossz, akkor el kell fogadnunk a választát.
- X. Nincs, mert a 10.000 Ft feletti áruknál azokat még akkor is vissza kell vennie a kereskedőnek, ha egyébként nincsen semmi bajuk, azaz nem hibásak!

2. Melyik termékre vonatkozik az alábbiak közül a kötelező, egyéves jótállás? Karikázd be a helyes választ!

- 1. 10.000 Ft-ért árult okostelefon.
- 2. 10.006 Ft-ért árult okostelefon.
- X. 9.999 Ft-ért árult szék.

3. Vásároltatok egy cipőt 34.000 Ft-ért, aminek viszont már két hónap múlva felvált a talpa. Amikor visszaviszitek, a kereskedő azzal küld el benneteket, hogy menjetek el egy cipészhez és hozzatok egy szakvéleményt arról, miszerint a lábbeli hibás volt már eleve a megvételkor, mert szerint ti nem használtátok megfelelően, és ezért vált fel a talpa. Igaza volt vagy tévedett? Válaszodat indokold!

.....

.....

II. Panaszom van, mit tehetek?



Sokszor előfordulhat velünk, hogy nem vagyunk éppen elégedettek a tapasztalt kiszolgálással, vagy más egyéb kifogásunk van. Ennek a fogyasztók sokszor nem mernek hangot adni, pedig a fogyasztók egyik legfontosabb alapjoga épp az, hogy akár szóban, akár írásban is közölhetik a kereskedővel a panaszukat.

Fontos, hogy nagyon sok mindenre lehet panaszt tenni, így például, ha nem vagyunk elégedettek az eladók magatartásával, esetleg úgy gondoljuk, hogy valamiben mulasztottak. De ugyanúgy panaszt lehet tenni minden olyan egyéb magatartásra, tevékenységre vagy épp mulasztásra is, amely közvetlen kapcsolatban áll a vállalkozásnak a forgalmazási, értékesítési tevékenységével. Így akár amiatt is reklamálhatunk, ha az árak nincsenek kiírva, a meghirdetett termék nincsen készleten.

A kereskedőket pedig szigorú kötelezettség terheli, ha a fogyasztó bejelenti a fentiek szerint a panaszát. Sőt, ezt többféleképpen is megteheti: akár személyesen az üzletben, akár írásban (például: e-mail vagy postai levél formájában), vagy éppen telefonon is.

Hogyan kell eljárnia a kereskedőnek, ha a fogyasztó panaszt tesz?

1. Ha a fogyasztó ott helyben, az üzletben teszi meg a panaszát, akkor azt a kereskedőnek azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell (ez vonatkozik a telefonon megtett panaszokra is)! Előfordulhat az is, hogy esetleg a fogyasztó nem ért egyet azzal, ahogy a panaszát kezelték, de akár az is megtörténhet, hogy a panaszt - jellege folytán – nem lehet rögtön, ott helyben kivizsgálni.

Bármelyik is legyen a fenti kettő eset közül, úgy a fogyasztói panaszról fel kell venni egy jegyzőkönyvet, amelynek a másolati példányát át kell adni a fogyasztónak már ott helyben az üzletben. (Ha pedig esetleg telefonon, szóban közölte a panaszt a fogyasztó, akkor később a kifogásra adott válasszal egyidejűleg kell megküldeni a felvett jegyzőkönyvet.)



Fontos, hogy az itt említett jegyzőkönyv nem azonos azzal a jegyzőkönyvvel, amelyet a vállalkozásnak a fogyasztó által bejelentett termékhibáról kell felvennie! Ez is egy jegyzőkönyv, csak más, eltérő tartalommal. Ez esetben ugyanis a jegyzőkönyvnek például a fogyasztó nevét, a panasz megtételének idejét, a panasz részletes leírását kell tartalmaznia, vagy épp, ha a kifogást azonnal ki lehet vizsgálni (mert olyan jellegű), akkor már itt le kell írni a jegyzőkönyvben, hogy mi a vállalkozás álláspontja a panaszról.

Végül pedig a fogyasztó panaszát meg is kell válaszolni írásban.

2. A panaszt nem csak szóban, hanem írásban is megtehetjük a kereskedőnél, bármelyik olyan csatornán, amelyen fogadja a reklamációkat. Így például e-mailben, faxon vagy akár postai úton is.

Előfordulhat olyan eset is, hogy amikor a fogyasztó ott van az üzletben és ott helyben, szóban adja elő panaszát, akkor azzal egyáltalán nem is foglalkoznak és arról nem is vesznek fel jegyzőkönyvet. Ilyen esetben megoldás jelent – és az írásos panasztétel még egy lehetséges formája – az, ha a fogyasztó beír a Vásárlók Könyvébe. Minden üzletben ugyanis kell, hogy legyen ilyen, még hozzá azt a fogyasztók számára jól látható, könnyen elérhető és hozzáférhető helyen kell elhelyezni. Így például nem felel meg az előírásoknak az, ha a Vásárlók Könyve a fogyasztók elől elzárt helyen van, a pult mögött vagy például azt egyáltalán nem helyezik ki. A Vásárlók Könyvébe a fogyasztók az üzlet működésével, valamint az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait,



de akár javaslataikat is bejegyezhetik. Kifejezetten tilos a vásárlót e jogában korlátozni, megakadályozni vagy befolyásolni!

Akár írásban teszünk panaszt a kereskedőnél akár pedig arra szóban kerül sor, azt legkésőbb harminc napon belül meg kell válaszolnia a kereskedőnek és az említett határidőn belül intézkednie is kell annak közlése iránt.

Sőt, az sem mindegy, hogy ez a válasz pontosan mit tartalmaz! Ugyanis, ennek érdemi



válasznak kell lennie, ami azt jelenti a gyakorlatban, hogy a vállalkozásnak tételesen ki kell térnie a fogyasztó által felsorolt konkrét problémákra, kérdésekre, és nem lehet a válaszevél egy egysoros, semmitmondó levél. Amennyiben pedig a kereskedő a panaszt elutasítja, a választ meg is kell indokolnia, sőt: köteles ekkor tájékoztatni a fogyasztót arról,

hogy a kifogással – annak jellege szerint – hova fordulhat, melyik hatósághoz vagy békéltető testülethez, és meg kell adni utóbbinak az elérhetőségeit is.

A közszolgáltatókra vonatkozó szigorúbb kötelezettségek

Nem árt tudni, hogy a közszolgáltatókra (mint például a földgáz-, villamos energia-, távhőszolgáltatókra) még a fentieknél is szigorúbb előírások vonatkoznak!



Ugyanis nekik már külön ügyfélszolgálati irodákat kell létesíteniük, amelyek kifejezetten a fogyasztói panaszok intézésre, a fogyasztók tájékoztatására szolgálnak, és például az ügyfélszolgálatnak a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva kell tartania. Emellett pedig a telefonos ügyfélszolgálatra szintén igaz az, hogy legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között annak folyamatosan elérhetőnek kell lennie, minimum tizenkét órán keresztül.

Sőt, épp a telefonos ügyintézés megkönnyítése érdekében a közszolgáltatóknak törekedniük kell arra, hogy öt percen belül ügyintézőt kapcsoljanak, és ezzel az érdemi ügyintézés lehetőségét biztosítsák a telefonáló fogyasztóknak. Emellett is, minden, telefonon megtett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos beszélgetést a szolgáltatónak rögzítenie kell, és a beszélgetések másolatát a fogyasztók ingyenesen kikérhetik, hangfelvételenként egy-egy alkalommal.

További, még szigorúbb előírások vonatkoznak arra is, hogyan kell megválaszolniuk a közszolgáltatóknak a fogyasztók panaszait. Ugyanis, azt minden esetben írásban meg kell indokolni, ki kell térni benne a panasszal kapcsolatos álláspontra és az intézkedésekre, és harminc nap helyett tizenöt napon belül kell megküldeni a fogyasztónak a választ (ez alól csak az az eset kivétel, amennyiben a fogyasztó a panaszát szóban közölte és annak a közszolgáltató azon nyomban eleget tett). A tizenöt napos válaszadási határidő azonban meghosszabbítható összesen egy alkalommal, akkor is csak legfeljebb tizenöt nappal: erre

akkor van mód, ha a válaszadáshoz helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresése szükséges.

Fontos viszont, hogy ha a fogyasztó már egyszer egy bizonyos kérdésben panaszt tett, amit már meg is válaszoltak érdemben, és ezt követően a fogyasztó ugyanazt a panaszt teszi meg, és az nem tartalmaz új információt, akkor a panasz kivizsgálását a közszolgáltató mellőzheti. Szintén mellőzhető a panasz kivizsgálása, ha a panasztevő személy nem azonosította magát.



Ha a panaszt elutasítják

A fogyasztóvédelmi panasz elutasítása esetén sokan a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulnak, amelyet a köznyelvben csak „fogyasztóvédelemként” emlegetnek. Fontos tudni viszont, hogy a hatóságnak nincsen hatásköre eljárni a fogyasztó és a vállalkozás közötti, egyedi vitás ügy rendezése érdekében. Így például, ha a panasz tárgya egy felvált talpú cipő, akkor nem kötelezheti arra a kereskedőt, hogy javítsa ki vagy cserélje ki ingyen a fogyasztónak az adott lábbelit.

Erre ugyanis Magyarországon a békéltető testületek hivatottak, amelyek azért vannak, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti viták elsősorban egyezség útján oldódjanak meg, így elkerülve a bírósági utat. De ha esetleg nincs egyezség, akkor is eldöntik, hogy a fogyasztó kérelme a bizonyítékok alapján megalapozott-e vagy sem. Még fontosabb, hogy mindezt ingyen, gyorsan és egyszerű eljárásban teszik meg.

-Mindez azt jelenti, hogy a fogyasztóvédelmi hatósághoz akkor érdemes fordulni, ha a panasz tárgya valamely kötelező, fogyasztóvédelmi előírás megsértése a kereskedő részéről. Ilyen lehet például az, ha a fogyasztó szóban megtett panaszával egyáltalán nem foglalkoztak és nem vettek fel jegyzőkönyvet, vagy pedig, ha a fogyasztó bejelentette a megvásárolt termék hibáját, de erről sem készült jegyzőkönyv. Szintén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el akkor, ha például a fogyasztó megtette ugyan írásban a panaszát, de a kereskedő arra harminc napon belül nem válaszolt. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a hatóság, ha megállapítja a jogsértést, akkor szankciót alkalmaz a jogszabályban meghatározott fokozatosság elvét követve.



-Azonban, ha az ügy tárgya az, hogy a fogyasztó és a kereskedő közötti vitában kinek van igaza, és azt szeretnénk, hogy az megoldódjon, akkor már nem a fogyasztóvédelmi hatósághoz, hanem a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületekhez kell fordulni. Amennyiben pedig az egyedi vitás ügy például egy bank, biztosító vagy épp egy befektetési vállalkozás által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos, akkor a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testületet kell megkeresni.



Önellenőrző kérdések-feladatok

1. Betértek egy plázában egy ruhaüzletbe, mivel a kabátod már rég kinőtted, amúgy is jön a tél, és szeretnétek egy újat venni. Mikor azonban bementek, azt látjátok, hogy sehol egy eladó, a pénztárost pedig, amikor megkérdezitek, merre vannak a kabátok a hatalmas üzletben, a fejét sem

mozdítja. Mikor ezt szóvá teszitek és panaszotokat elmondjátok, azt mondja, hogy mindezekkel ő semmit sem tud kezdeni és rátok sem hederít, ami persze nektek egyáltalán nem tetszik. Amikor megkérdezitek, hol van a Vásárlók Könyve, akkor pedig azt mondja, hogy nekik olyan egyáltalán nincsen. Hogy kellett volna eljárnia a pénztárosnak ebben az esetben? Mit kell tudni a Vásárlók Könyvéről, mi annak a szerepe? Szabályos, hogy nem volt kitéve sehova sem? Írd le válaszodat és indokold!

.....

.....

.....

.....

.....

2. Kedvenc webáruházatoknál már nem egyszer fordul elő, hogy a megrendelni kívánt termék nincsen készleten. A harmadik eset után, miután ismét hiába rendeltetek, már nem szeretnétek annyiban hagyni a dolgot, és írtok e-mailben egy panaszt, de két hónap eltelt és azóta sincs válasz. Amikor felhívjátok, a vonal túlsó végén az ügyintéző azt mondja, hogy legyetek türelemmel, mert náluk rengeteg a megrendelés, épp ezért 90 nap a válaszadási határidő, de amennyiben kaptok is egyáltalán választ, örüljete, ha mindössze egy sorban leírják, hogy nincs igazatok. Igaza volt a telefonos ügyintézőnek? Mennyi időn belül kellett volna válaszolni, ha nem egy webáruháznál, hanem egy gázszolgáltatónál tesztek panaszt? Írd le és válaszodat indokold!

.....

.....

.....

.....

.....

III. A közösségi oldalak veszélyei és az internetes vásárlások

Mit ellenőrizzünk le, mielőtt egy webáruházból vásárolunk?

Egyre több elektronikus ajánlattal, reklámmal találkozunk az interneten, legyen szó akár a közösségi oldalakról, akár más internetes honlapokról, akár a közösségi médiáról. Az online vásárlás egyszerű, kényelmes és sokkal könnyebben össze tudjuk hasonlítani az egyes webáruházak árait – megvannak tehát a maga előnyei.



Azonban – ezzel együtt – megvannak a veszélyei, kockázatai is!

Így például, nem ismerjük a másik fél kereskedőt, adott esetben nem is hallottunk még róla, hiszen rengeteg különböző webáruház van, sőt elképzelhető, hogy nem is kereskedővel, hanem egy magánszeméllyel kötünk szerződést. Gondoljunk csak bele, egy vadidegen embernek sem adnánk oda az utcán rögtön előre egy nagyobb összeget, anélkül, hogy nem tudjuk, kicsoda és mit árul pontosan.

Épp ezért mindig utána kell nézni – különösen, ha előttünk még teljesen ismeretlen vállalkozásról van szó – az adott e-kereskedőnek! Fontos, hogy csak biztonságos webáruházból vásároljunk!



Hogyan lehet ezeket kiszűrni?

Tudni érdemes azt, hogy az Európai Unióban, így Magyarországon is, nem működhet egy webáruház anélkül, hogy legalább az alapvető adatokat ne osztaná meg magáról. Fel kell tüntetnie például a cég nevét, székhelyének postai címét, e-mail címét, tehát az alapvető elérhetőségeit. Emellett is, részletes előzetes tájékoztatási kötelezettség érvényesül, és ennek keretében például tájékoztatni kell a fogyasztókat már előzetesen arról a lehetőségről, hogy tizennégy napon belül – bizonyos kivételekkel – meggondolhatják magukat az internetes vásárlás esetében.

Ebből következik, hogy mielőtt szerződést kötnénk egy webáruházzal, ellenőrizzük, megadja-e magáról például a fenti, kötelező adatokat! Ha azt találjuk, hogy még csak egy cégnév, és egy pontos cím sem található a weboldalon, se pedig e-mail cím, akkor messziről kerüljük el az adott vállalkozást, mert feltehetően nem megbízható! Ha ugyanis ennek az ellenkezőjét tennénk, és bármit megrendelnénk tőle, előre kifizetve a termék és a szállítás árát, akkor nagy valószínűséggel később bottal üthetnénk a pénzünk nyomát és az árucikk sosem érkezne meg! Sokan jártak már így.

Mindig érdemes emellett meggyőződni arról is, honnan üzemeltetik az adott céget, tehát a vállalkozás pontos címét meg kell nézni! Ugyanis, hiába magyar nyelvű az egész internetes honlap és végződik az elérhetőség „...hu”-ra, attól még könnyen lehet, hogy akár több ezer kilométerre, nem is Európában található meg a vállalkozás székhelye. Ez pedig könnyen megnehezítheti a fogyasztói jogérvényesítést.



Emellett – ha ismeretlen webáruházról van szó – nézzük meg, hogy az rendelkezik-e regisztrált adatlappal a közösségi oldalakon. Ha ugyanis van ilyen adatlap, és esetleg voltak már más, pórul járt fogyasztók, akik esetében például a kiszállítás késlekedett, vagy meg sem kapták a terméket, és nem kapták vissza a kifizetett összeget sem, azok rendszerint megosztják tapasztalataikat a különböző kommentekben, hozzászólásokban.

Amennyiben esetleg nincsen regisztrált adatlap, akkor is használjuk az internetes keresőket, mert ma már számos egyéb olyan fórum- vagy blog oldal van, ahol a fogyasztók megosztják egymással az internetes vásárlással kapcsolatos rossz tapasztalataikat.

Végül, de nem utolsósorban tájékozódhatunk a békéltető testületek által közzétett pozitív-, illetve feketelistákból is, hogy azokon szerepelnek-e az érintett cégek. Ezekből megtudhatjuk többek között azt, hogy az adott webáruház, ha vele szemben fogyasztói panasz van, akkor hajlandó-e békés keretek között – azaz a békéltető testület előtt – rendezni a vitát, avagy azt elutasítja.

Szintén jó kiindulópontot jelent az úgynevezett „Súlyos jogsértést elkövető webáruházak adatbázisa”, amelyet az Innovációs és Technológiai Minisztérium üzemeltet a <http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/> címen. Ez az adatbázis azokat a webáruházakat tartalmazza, amelyek jogsértő magatartását a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, vagy a bíróság jogerősen megállapította.

A 14 napos visszaküldés lehetősége

Internetes vásárlásnál nem szabad elfelejteni azt, hogy a termék nincs ott előttünk a maga fizikai valójában, tehát nem látjuk élőben, nem tudjuk eldönteni, valóban tetszik-e nekünk. Emellett is, a webáruházaknál közzétett képek alatt rendszerint ott van az a felirat, hogy a kép csak illusztráció, ami természetesen azt jelenti, hogy az adott termékről közölt kép eltérhet a valóságtól. Azaz máshogy néz ki.



Épp ez az internetes vásárlás egyik kockázata, de pont emiatt az Európai Unióban a fogyasztók nagyobb védelemben is részesülnek, ha egy vállalkozástól online vásárolnak, mintsem, ha ugyanezt egy boltban teszik meg, személyesen. Meggondolhatja magát ugyanis a termék átvételétől számított tizennégy napig a fogyasztó, és visszaküldheti a terméket, ekkor pedig a vállalkozásnak vissza kell adnia a teljes kifizetett összeget (vétélat és kiszállítási díjat is). Ezt a jogot úgy hívjuk: indokolás nélküli elállási jog.



Van azonban néhány kivétel (például: felbontott zenei CD-k vagy DVD-k), amikor mégsem gondolhatja meg magát a fogyasztó. Legalább ilyen lényeges, hogy ha a fogyasztó gyakorolja az indokolás nélküli elállási jogot, akkor ezt mindenképpen írásban kell megtenni, ekkor is pontosan kell fogalmazni! Kifejezetten azt kell írni a postai levélben vagy például az e-mailben, hogy a tizennégy napos visszaküldés lehetőségével, az indokolás nélküli elállási joggal élünk!

Nem számít, hogy miért gondoltuk meg magunkat – nem kell indokolnunk akkor sem, ha nem tetszik a termék, de akkor sem, ha hibás az árucikk. Utóbbi esetben viszont, ha hibás terméket kaptunk és azt küldjük vissza tizennégy napon belül, de csak annyit írunk, hogy a hiba folytán a terméket visszaküldjük, azt a webáruház úgy értheti, hogy kizárólag a hiba miatt teszünk panaszt, és az ebből fakadó jogainkat szeretnénk érvényesíteni.

Márpedig azt láttuk, hogy a hibás termékek esetében elsősorban csak az ingyenes kijavítás vagy a csere jár, ellenben a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog esetében rögtön a

teljes kifizetett összeget kell visszakapnunk! Tehát jobban jár ilyenkor a fogyasztó, ha az utóbbi lehetőséget választja.

Fontos még a visszaküldésnél arra is figyelni, hogy annak költsége bennünket, fogyasztókat terhel, kivéve, ha a webáruház ezt nem vállalta át korábban. Emellett, ha már gyakoroltuk (jeleztük) az indokolás nélküli elállási jogot írásban, és sor kerül a visszaküldésre, fontos, miszerint azt haladéktalanul, de legkésőbb onnantól számítva tizennégy napon belül kell megtennünk, hogy közöltük az elállási szándékunkat a webáruházal.



Ez esetben ugyanis a vállalkozás kötelezettsége, hogy haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról történő tudomásszerzését követő tizennégy napon belül visszatérítse a fogyasztó által kifizetett teljes összeget. A webáruház azonban a korábban kifizetett összeget visszatarthatja, amíg az általunk visszaküldött terméket meg nem kapta, vagy nem igazoltuk azt kétséget kizáró módon, hogy tényleg elküldtük már az árucikket. Szintén lényeges, ha már igazoltuk a feladást, azaz a visszaküldés tényét, akkor a vállalkozás már nem várhatja ki azt az időt a visszatérítésre, amíg meg is kapja ténylegesen a terméket és az hozzá visszaérkezik.

Nem árt azt sem tudni, hogy a vállalkozásnak a fogyasztó által kifizetett teljes összeget kell visszatérítenie, azaz nem csak és kizárólag a vételárat kell ilyenkor megtéríteni, hanem azt a plusz összeget is – ha volt –, amit még külön a fogyasztónak felszámítottak eredetileg a kiszállításért.

Szintén fontos, hogy nem lehet csak úgy mindenféle indok nélkül levonni bizonyos összegeket a visszatérítendő pénzből, így például külön használati díjat vagy hasonló költséget. Kizárólag akkor van lehetőség erre ugyanis, ha a fogyasztó a terméket a jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta, és emiatt az árucikk értéke csökkent. Azonban a fogyasztónak még ezt az értékcsökkenést sem kell megfizetnie akkor, ha a vállalkozás nem adott előzetesen tájékoztatást arról, hogy az előbb említett értékcsökkenésért a fogyasztó felelőssé tehető!

A tizennégy napos visszaküldés alóli kivételek



Főszabály szerint el lehet állni indokolás nélkül az internetes vásárlásokról tizennégy napon belül, vannak mégis bizonyos kivételek ez alól. Ilyenkor pedig nem szabad meglepődni azon, ha elutasítják a pénzvisszafizetésre irányuló igényünket!

Érdemes épp ezért tisztában lenni legalább a leggyakoribb esetekkel, amikor nem lehet gyakorolni az indokolás nélküli elállási jogot!

Ide tartozik rögtön az az eset, hogy ha az eladó másik fél nem egy vállalkozás, hanem csak egy másik magánszemély. Tipikusan ide tartoznak a közösségi oldalakról történő vásárlások

vagy épp az internetes piactereken történő ügyletek: ezek esetében fordul elő legtöbb alkalommal, hogy a fogyasztó nincs tisztában azzal, miszerint az eladó magánszemély avagy kereskedő. Épp ezért erre mindig erre érdemes külön rákérdezni.

Emellett nem lehet gyakorolni az indokolás nélküli elállást például a már felbontott, olyan CD-k, DVD-k esetében, amelyek zenét, filmet vagy számítógépes programot tartalmaznak. Nem lehet élni szintén az indokolás nélküli elállási joggal akkor sem, ha gyorsan romló, minőségét rövid ideig őrző termékről, például élelmiszerről volt szó. De akkor sem, ha olyan, nem előre gyártott terméket rendelt meg a fogyasztó, amelyet az ő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak. Ez utóbbi esetek köréhez tartozik, ha például egy internetes pólóboltból olyan felső rendeltünk, amelyre egy idézetet vagy más, általunk megszabott szöveget felírtunk.

Továbbá, akkor sem gondolhatja meg magát a fogyasztó, ha zárt csomagolású, olyan terméket rendelt, amely később, a felbontást követően egészségvédelmi vagy higiéniai okból már nem küldhető vissza. Itt említjük példaként többek között az olyan árucikkeket, mint az elektromos fogkefe vagy épp egy borotva. De szintén nem lehet visszalépni attól az internetes ügylettől, amely például egy koncertjegy, sportrendezvényre szóló belépőjegy vagy színházjegy megrendelésére vonatkozik vagy épp repülőjegyre, vonatjegyre, autóbuszjegyre, vagy akár egy szállodai szoba lefoglalására.



Emellett figyelni kell azokra a cégekre, amelyek Európán kívül, például Amerikában működnek. Így, ha például az USA-ból rendelünk, akkor sincs tizennégy napos indokolás nélküli elállás (kivéve, ha ezt a webáruház önként biztosítja, de ezt meg kell nézni külön az általános szerződési feltételekben).

Fontos tudni, hogy ha nem áll fenn valamilyen kivétel, úgy nem lehet a fogyasztók tizennégy napos indokolás nélküli elállási jogát korlátozni! Így például nem kötheti ki feltételként általánosságban is a kereskedő, hogy meg kell lennie az eredeti, bontatlan csomagolásnak, az árucikk dobozának vagy például valamennyi tartozékának. Sőt még csak azt sem mondhatja, hogy a terméknek sérülésmentesnek kell lennie! Ugyanis a sérült termékeket is vissza lehet küldeni, és legfeljebb ilyenkor azt az értékcsökkenést lehet levonni, ami abból eredt, hogy a terméket több ideig és nagyobb mértékben használtuk annál, mint ami ahhoz lett volna szükséges, hogy fel tudjuk mérni a tulajdonságait, jellemzőit, vagy azt, hogyan lehet azt használni.



Önellenőrző kérdések, feladatok

1. Egyik barátod internetről szeretne rendelni egy nagy értékű okostelefont egy olyan webáruházból, amelyről még sosem hallott. Segíts neki, fejtsd ki írásos válaszodban, mi mindenre kell figyelnie ahhoz, hogy csak biztonságos webáruházból vásároljon és ne járjon pórul a vásárlással!

.....

.....

.....

.....

2. Rendelsz egy webáruházból 10 db DVD-t, amin a legújabb és még nem látott filmek vannak. Mire azonban kihozza a futár és az összes lemezt kibontod, kiderül, hogy az otthoni netes előfizetésen ebből már eleve öt film elérhető a szolgáltatónál, amit így az interneten is meg tudsz nézni. Öt DVD-t tehát feleslegesen fizettél ki. Mi a helyzet ebben az esetben, visszaküldheted még tizennégy napon belül az összes DVD-t? Hogyan kell gyakorolni az indokolás nélküli elállási jogot? Fejtsd ki válaszodat részletesen és azt indokold!

.....

.....

.....

.....

3. Karikázd be azt a választ az alábbi három válaszlehetőség közül, amelynek az esetében nem lehet visszaküldeni a terméket tizennégy napon belül, internetes vásárlásnál!

1. Azt a mobiltelefont, amelynek a töltője hiányzik.
2. Az a televíziót, aminek már nincs meg a doboza.
- X. A lezárt csomagolású elektromos fogkefét, ha a csomagolást már felbontottuk.

IV. Hova forduljak, ha elutasítottak?

A fogyasztóvédelemben nagyon fontos szerepet töltenek be a békéltető testületek. Ugyanis hozzájuk lehet fordulni azért, hogy a kereskedővel fennálló vitás ügy megoldódjon ingyen, és gyorsan. Egyszerű eljárást kínálnak azért, hogy a panasszal ne kelljen bíróságra menni.



Legfontosabb szerepük, hogy a fogyasztó és a vállalkozás között egyezséget kísérelnek meg létrehozni. De ha esetleg erre nem kerül sor, akkor is eldöntik az ügyet, hogy a fogyasztó kérelme megalapozott-e vagy sem.



Azokban az esetekben, amikor a fogyasztó szeretné visszakapni a hibás cipője árát, vagy például visszaküldte az internetről rendelt laptopot, de nem kapta meg a kifizetett összeget, akkor a békéltető testülethez kell fordulni! Nem pedig a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A hatóság ugyanis azért felel, hogy a vállalkozások betartsák a rájuk vonatkozó kötelező előírásokat. Például azt, hogy a webáruházak közzétegyék azokat az

információkat a honlapon, amelyeket kötelező megadni. De azt is ellenőrzi és bünteti intézkedéssel, ha a kereskedő nem válaszol harminc napon belül a fogyasztó írásos panaszára,

de ugyanúgy fellép annak érdekében, hogy a vállalkozások ne tévesszék meg valótlan információkkal a fogyasztókat. Nem dönthetik el azonban a fogyasztó és a kereskedő közötti egyedi vitás ügyet, mert ez a békéltető testületek feladata!

A békéltető testületi eljárás előnyei

A békéltető testületi eljárás előnyei közé tartozik az ingyenes, gyors, másrészt az egyszerű, mind a két vitás fél, azaz a fogyasztó és a vállalkozás számára is érthető eljárás. Tudni kell, hogy a fogyasztóvédelemben, és a vitás ügyek rendezésében gyakorlott szakértőkből állnak a békéltető testületek: ők a békéltető testületi tagok. Az egyes vitás ügyeket mindig a békéltető testületi tagok döntenek el. Egy-egy panaszos ügyben egyedül vannak, vagy pedig három fős tanácsban járnak el. Másik nagy előny, hogy a békéltető testületek valamennyi megyében elérhetőek a fogyasztók számára, hiszen Magyarországon minden egyes megyében, és a fővárosban is található egy-egy békéltető testület. Ezeket a kereskedelmi és iparkamarák működtetik.

További pozitívum, ami talán a legfontosabb a fogyasztók számára, hogy a vállalkozások kötelesek együttműködni a békéltető testületek eljárásában, azaz az eljárást nem utasíthatják vissza! Máskülönben fogyasztóvédelmi bírságot kapnak. Ez azt jelenti, hogy az adott, bepanaszolt kereskedő köteles először is írásban nyilatkozni a fogyasztó panaszát illetően, így például, miszerint azt elismeri-e vagy vitatja, de ugyanúgy meg kell küldenie a békéltető testület számára az üggyel kapcsolatos bizonyítékait is!

A kérelem benyújtását követően, ha az minden olyan adatot tartalmaz, amire szükség van (és a bizonyítékokat is csatolták), sor kerül egy személyes meghallgatásra a testület előtt, ahova meghívják a fogyasztót és a vállalkozást is. Utóbbinak kötelessége részt vennie ezen a meghallgatáson. Ennek köszönhetően a panaszos találkozik a kereskedővel a békéltető tárgyaláson és elmondhatja érveit, közelednek a vitás álláspontok, létrejön a felek párbeszéde. Emellett a békéltető testület eljáró tanácsa segít számukra az egyezség létrehozásában (ha egyezség születik az kötelező erejű és olyan, mintha egy bíróság hozott volna ítéletet az ügyben). De, mint arról szó volt, ha esetleg nincs egyezségi ajánlat, akkor is eldönti az eljáró tanács az ügyet, hogy a fogyasztó kérelme megalapozott-e.



Egy fontos dolgot még meg kell említenünk: ha esetleg ugyanis az adott kereskedő nem rendelkezik bejegyzett székhellyel vagy telephellyel abban a megyében - vagy a fővárosban -, ahol az adott békéltető testület működik, akkor ez esetben a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Ha viszont olyan testület előtt indítjuk meg az eljárást - ezt megtehetjük minden további nélkül -, amelynek a területén a kereskedő már rendelkezik bejegyzett székhellyel vagy telephellyel, akkor a vállalkozásnak meg kell küldenie az érintett testület számára előzetesen az írásos álláspontját az ügyre nézve, emellett részt is kell vennie a testület előtti személyes meghallgatáson.

Hogyan lehet a békéltető testületekhez fordulni?

Arról már szó volt, hogy a békéltető testületek eljárása egyszerű, és az teljesen díjmentes. Azaz egyáltalán nem kell semmilyen illetéket, díjat vagy költséget befizetni az eljárás megindításához. Egyedül az szükséges, hogy a testülethez írásban juttassuk el kérelmünket, amelynek azonban megvannak a maga kötelező tartalmi elemei.

Tárgy: Kérelem békéltető testületi eljárás lefolytatására

Alulírott _____ (fogyasztó neve)
lakóhelye/ tartózkodási helye*: _ _ _ _ Ir.sz. _____ (helység)
_____, _____ (közelebbi cím)

nyilatkozom, hogy a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) 27. §-a szerint az alább részletezett fogyasztói jogvita rendezését a megnevezett vállalkozással közvetlenül megkísérleltem, az eredménytelenül végződött, ezért békéltető testületi eljárás lefolytatását kérem.

Nyilatkozom továbbá arról is, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményeztem, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor.

A panaszolt vállalkozás nevének, székhelyének / érintett telephelyének megnevezése, amellyel vitába keveredett: Név: _____
Székhely / érintett telephely*: _ _ _ _ Ir.sz. _____ (helység)

_____, _____
(közelebbi cím)

A békéltető testületek az internetes honlapjaikon „Kérelem” formanyomtatvánnyal segítik a fogyasztókat, hogy minél egyszerűbben a testülethez fordulhassanak. Ez már tartalmazza a szükséges nyilatkozatokat is, így csak ki kell tölteni akár kézzel írottan, akár számítógépen és valahogy el kell juttatni a békéltető testületnek. Fontos viszont, hogy a fogyasztónak a kérelemhez mellékelni kell az összes, rendelkezésre álló bizonyítékot, tehát már előzetesen gyűjtsünk össze minden papírt!

Ilyen lehet például a vásárlásról kapott számla-nyugta, a hiba bejelentését igazoló jegyzőkönyv-másolat, a Vásárlók Könyvébe tett beírás, az átutalt összeg megfizetését bizonyító tranzakció, a megkötött szerződés, a vállalkozás által küldött fizetési felszólítás, vagy az adott céggel folytatott levelezések, a szolgáltató részéről megküldött számlaegyenleg. A legegyszerűbb tehát, ha minden anyagot csatolunk a beadványhoz! Erre azért van szükség, mert mint minden eljárásban, itt is bizonyítanunk kell azt, amire hivatkozunk!

Még egy dologra viszont ügyelni kell. Mégpedig arra, hogy mielőtt a békéltető testülethez fordulnánk, meg kell kísérelnünk a vitát közvetlenül rendezni a kereskedővel, és bizonyítanunk is kell a testület előtt azt, miszerint ezt megpróbáltuk. Ez nem jelent mást, minthogy írásos bizonyítékot kell csatolnunk az egyeztetés megkísérléséről. Erre megfelelő lehet például egy a kereskedőnek elküldött e-mail vagy postai levél vagy a vállalkozás által a termék hibájáról felvett jegyzőkönyv másolata, vagy a Vásárlók Könyvébe tett bejegyzés.



Végül alapvető követelmény, hogy pontosan fogalmazzunk a kérelemben, és határozzuk meg, mit szeretnénk kérni, elérni a testület eljárásával. Tehát ne azt írjuk be, hogy „kérem segítsenek”, hanem, ha például egy hibás laptopról van szó, akkor is konkrét dolgot írunk, például: „kérem a termék javítását vagy cseréjét”. Ha bizonytalanok vagyunk abban esetleg, hogy mit kérhetünk, akkor pedig nyugodtan vegyük igénybe azt a lehetőséget, miszerint a békéltető testületek fogyasztóvédelmi tanácsot adnak - szintén ingyen - a fogyasztókat megillető jogokról és kötelezettségekről!

Milyen ügyekkel lehet a békéltető testületekhez fordulni?

A békéltető testületek számtalan különféle ügygel foglalkoznak, de mindenképpen feltétel, hogy egy vállalkozás és magánszemély közötti vitáról legyen szó. Így például ide tartoznak a garanciális viták, ha például a kereskedő nem javítja, nem cseréli a megvásárolt, de elromlott laptopot, televíziót, számítógépet, okostelefont. Szintén a békéltető testületek foglalkoznak azokkal az ügyekkel, ha megrendeltünk valamit az interneten, de nem azt kaptuk, amit kértünk, de mégsem kaptuk vissza a pénzt, vagy pedig ha később az online megrendelt termék hibásodott meg, és nem hajlandóak a problémával foglalkozni.

Ugyancsak a testületek segítenek, ha például szerintünk túl sokat számlázott a mobil- vagy az internetszolgáltató, vagy pedig, amennyiben büntetést kapott a fogyasztó a parkolás során vagy épp, amikor vasúton, autóbuszon utazva bírságolták meg. Hozzájuk tartoznak azok a kérelmek is, amelyekben a fogyasztók például a kapott gázszámlát vagy áramszámlát vitatják, de azok az ügyek szintén, ha egy nyaraláson vettünk részt, ahol elmaradtak a befizetett programok, de nem kaptunk semmilyen visszatérítést a részvételi díjból.

Döntenek építőipari- vagy épp kivitelezési szolgáltatással kapcsolatos ügyekben, vagy ha a régi mosógépünk romlott el, és hiába csináltattuk meg azt egy erre szakosodott szerelővel drága pénzért, de miután elment, az továbbra sem működik.

Itt kell megjegyezni viszont, hogy vannak olyan fogyasztóvédelmi vitás ügyek, amelyekkel kizárólag a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület foglalkozik. Ide tartoznak azok a kérelmek, amelyek olyan pénzügyi szolgáltatással függenek össze, amelyeket a Magyar Nemzeti Bank felügyel. Itt említhetjük többek között a bankokkal, biztosítókkal, pénztárakkal, befektetési vállalkozásokkal kapcsolatos beadványokat. Ezekben az ügyekben tehát már az előbb említett Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) rendelkezik kizárólagos hatáskörrel eljárni. A PBT eljárása ugyanúgy ingyenes, gyors, egyszerű, szintén legfőbb célja az egyezség elérése a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között, de ha egyezsége nem kerülne sor, akkor is eldönti az ügyet, hogy a fogyasztói kérelem megalapozott-e.

Önellenőrző kérdések-feladatok



1.Mennyit kell befizetni a békéltető testületek eljárásáért? Karikázd be a szerinted helyes választ!

- 1. Az ügyérték 1 %-át.
- 2. 1000 Ft az eljárási díj.
- X. Egyáltalán nincsen semmilyen díj.

2. Apukád sehogy sem tud zöldágra vergődni egy internetes kereskedővel, nem olyan televíziót kapott, amelyet rendelt. Szeretne a fogyasztóvédelemhez fordulni azért, hogy visszakapja a tévé árát. Tényleg ezt kell tennie a cél érdekében? Igazítsd útba, hova kell fordulnia pontosan, és hívd fel minden egyes olyan dologra a figyelmét, amely fontos lehet ahhoz, hogy megoldódjon az ügye és azt sikerre vigye!

.....
.....

.....

.....

.....

3. Melyik békéltető testület foglalkozik azokkal az ügyekkel, amelyek a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatásokkal (bank, biztosító, stb.) kapcsolatosak?

- 1. A Pénzügyi Békítő Testület.
- 2. A Pénzügyi Békéltető Egyesület.
- X. A Pénzügyi Békéltető Testület.

4. Hova kell fordulni, ha kiderül, hogy a megvett termék hibás és szeretnénk a javítását, de a kereskedő elutasította a panaszunkat?

- 1. A fogyasztóvédelmi hatósághoz.
- 2. A fővárosi vagy a megyei békéltető testületekhez.
- X. A KERMI-hez.

V. Tudatosan a pénzzel!

A pénzügyi tudatosság egyre fontosabbá válik nem csak a felnőttek, hanem már a diákok esetében is. Sok bank kínál már ugyanis a diákok számára is számlát, de később felnőttkorban is, a pénzügyi szolgáltatások szinte megkerülhetetlenek minősülnek. Bankszámlára (egész pontosan fizetési számlára) kapják a fogyasztók a fizetésüket, interneten erről a számláról vásárolnak (utalnak), és valljuk be, sokkal egyszerűbb a megspórolt pénzt is a bankban tartani, mint például a párnahuzatban. Több dologra is azonban fel kell hívni a figyelmet.



Mire figyeljünk a bankkártya-használat és a bankszámlák kezelése során?



Nem árt tudni azt, hogy a bankkártyára, és a hozzá tartozó adatokra, információkra nagyon kell vigyázni! Ahhoz rendszerint kapunk egy négy számjegyből álló PIN-kódot, ami a fogyasztót beazonosítja a bank számára, ha például pénzt vesz fel egy bankautomatából. Ezért is kell még azt követően, hogy a bankkártyát behelyeztük az automatába, beírni az említett kódot és ezzel tulajdonképpen jóváhagyni a tranzakciót.

Ebből azonban következik, hogy ha a PIN-kód rossz kezekbe kerül, az rendkívül súlyos károkat okozhat ránk és – pénztárcánkra – nézve! Sose tartsuk ezért együtt a PIN-kódot egy helyen a bankkártyánkkal, hiszen ha azt elveszítjük, bárki könnyű szerrel hozzáfér a pénzünkhöz és a legközelebbi automatából akár a teljes összeget leveheti! Ezért a legjobb, ha megjegyezzük a PIN-kódot és azt sose adjuk ki senkinek!

Emellett egyéb, praktikus tanács, ha beállítunk egy adott napi limitet, amely összeg felett egyáltalán nem lehet fizetést teljesíteni a számláról (például pénzt felvenni). Ma már számos bank kínál internetbankos szolgáltatásokat, amely lehetőséget biztosít arra, hogy a fogyasztó - azonosítást követően - megváltoztassa a limitbeállításokat akkor, ha esetleg hirtelen egy nagyobb összeget kell levenni a számláról vagy azt átutalni.

A bankkártya-használatkor egyébként nem csak arra kell ügyelni, hogy a PIN-kódot ne adjuk ki senkinek, hanem fokozottan kell ügyelni magán a kártyán megtalálható adatokra, számokra is! Az interneten ugyanis még csak PIN-kódot sem kérnek, hanem elég beütni a kártya előlapján megtalálható hosszabb számsort, valamint a hátoldalán található, utolsó három számjegyet, majd pedig az „OK” (vagy más, a tranzakciót jóváhagyó) gombra kattintani. Ezzel az ügylet meg is valósul, a számlánkat megterhelik, és a fizetés létrejön. Ebből következik, hogy ha más tudja ezeket a számokat, az vásárolni is tud vele az interneten, ezért fokozott kell, hogy legyen az óvatosság, ahogy eljárunk!



Fontos ügyelni arra is, hogy rendszeresen ellenőrizzük a banktól érkező számlakivonatokat, vagy időnként lépünk be a netbankunkba megnézni, nincs-e esetleg valamilyen gyanús tranzakció, amit nem mi indítottunk! Bármilyen észlelünk, fontos, hogy erről azonnal értesítsük a bankot! De ugyanúgy azonnal telefonáljunk, ha a bankkártyánk elveszett: azt ugyanis le lehet tiltani – rendszerint díj fejében – a banknál, a későbbi illetéktelen visszaélések megelőzése érdekében.

Az előzőekben írtak miatt egyébként érdemes lehet olyan SMS-szolgáltatást is igényelni, amely jelzi, ha bármilyen tranzakció indult a számlánkról. Ha idegen kéz van a dologban, akkor erről rögtön – az SMS útján – értesülhetünk.

Mindezek mellett, már a kezdet kezdetekor érdemes tudatosan eljárni, amikor bankszámlát és bankkártyát választunk! Mérjük fel pénzügyi szokásainkat, ugyanis ahány bank, annyiféle pénzügyi termék van. Így például, aki inkább interneten keresztül utal át gyakrabban, annak érdemes olyan számlát választani, amelynél ez a szolgáltatás ingyenes vagy éppen olcsóbb. Ugyanez igaz arra a fogyasztóra, aki inkább személyesen szereti a készpénzt felvenni, és olyan számlát kell keresni, ahol ez olcsóbb. Természetesen itt is szóba jön az átutalandó vagy épp felvenni kívánt pénz mértéke, így például az, egy hónapban hány átutalást kívánunk indítani vagy hányszor veszünk fel pénzt.



Emellett azt se felejtsük el, hogy a bankszámlának van egy számlavezetési díja, amelyből értelemszerűen a legalacsonyabbat érdemes választani. Először nézzünk szét saját bankunknál, nincs-e olcsóbb számla, és ha nincs, nyugodtan keressünk másikat, és nézzük meg a több pénzügyi szolgáltatónál is a kínálatot! Ma már a bankváltás folyamata nagyon egyszerű.

Még egyre érdemes ügyelni. Ugyanis kérhetjük azt – erről írásban kell nyilatkozni –, hogy az adott bankszámláról történő pénzfelvétel egy bankautomatából – bizonyos feltételekkel – ingyenes legyen (máskülönben ugyanis az pénzbe kerül!). Ez alapján lehetőség van arra, hogy

egy adott naptári hónapban, legfeljebb két alkalommal teljesen ingyenesen vegyünk fel készpénzt az automatából, mindösszesen százötvenezer forint erejéig. A két alkalmat össze kell számítani, tehát ha például első alkalommal 70.000 Ft-ot vettünk fel, második alkalommal pedig 90.000 Ft-ot, akkor ez már a 150.000 Ft-ot meghaladja: ilyenkor a 150.000 Ft felvétele még díjmentes, azonban a különbözet, azaz a maradék 10.000 Ft felvétele már az adott bank díjszabása szerinti költségekkel fog járni. Természetesen az is igaz, hogy ha esetleg első alkalommal 20.000 Ft-ot vettünk fel, második alkalommal pedig ismét 20.000 Ft-ot, akkor a harmadik alkalom – hiába vagyunk még 150.000 Ft alatt – már nem lesz ingyenes, tekintettel arra, hogy az első két ingyenes készpénzfelvétel lehetőségét felhasználtuk.



A fenti, 150.000 Ft erejéig - legfeljebb két alkalommal - történő ingyenes készpénzfelvételt az kérheti, aki a 16. életévét betöltötte, Magyarországon van a lakóhelye vagy tartózkodási helye, és a banknál megteszi az ehhez szükséges nyilatkozatot (ezt akár már interneten keresztül is meg lehet tenni).

Mit érdemes tudni a diákhitelről?

Ma már nagyon kedvezményesen lehet igénybe venni a diákhitelt, ami a főiskolásoknak, egyetemistáknak fontos és hasznos pénzügyi termék, ha jól használják. A diákhitel legfőbb célja, hogy ha valaki nem tudja fedezni a tanulmányai költségeit, akkor rendelkezésére álljon egy olyan megoldás, amely rendkívül alacsony kamattal kínál hitelt. Létezik belőle szabad felhasználású (tehát amikor a kapott pénzt arra költjük, amire csak akarjuk), de olyan konstrukció is, amelyet kizárólag a tandíjra fordíthatunk. Legyen szó bármelyik típusú diákhitelről, ne felejtjük el azt viszont, hogy az ugyanolyan hitel, mint a többi! Ez azt jelenti, hogy később azt bizony kamatostul vissza kell fizetni.



Arra kell ezért ügyelni, miszerint, amint már lehetőségünk van rá, kezdjük el előtörleszteni, amellyel jelentősen csökkenthetjük a később visszafizetendő összeget: szemben azzal, ha azt éveig halogatjuk. A diákhitel napi kamatozása, és minden olyan kamatot-költséget, amit még nem fizettünk meg, az új naptári évben, annak kezdetén hozzáadják a tőketartozáshoz (ez az az összeg, ami után mindig az adott évben a kamatot számítják). E szerint pedig az említett, új évben már a kamatokat is az említett, megnövelt tőkeösszeg után fogjuk fizetni. Ezért van az, hogy aki figyelmetlen, és nem él az előtörlesztés lehetőségével vagy éveig csak a minimális törlesztő-részletet fizeti, annak az esetében sokszor a hitel összege – a folyamatos törlesztés ellenére – nemhogy csökken, hanem még nőni fog. Ilyenkor ugyanis, hiába történik folyamatosan a fizetés havonta, ha az olyan alacsony összegű, hogy még az éves kamatok fedezésére sem elég.

Összegezve: a diákhitel mindenképp egy jó, hasznos konstrukció, azonban mint minden pénzügyi termék, az is felelős és körültekintő döntést igényel! Ez egyúttal azt is jelenti, hogy ne írjuk alá felelőtlenül, átolvasás nélkül ezt a szerződést sem és legyünk tisztában saját kötelezettségeinkkel.

1. Anyukád panaszkodik, hogy a bankja nagyon sokat von le tőle mindig az automatából történő készpénzfelvételkor. Márpedig ő akkor sem szeret bankkártyával fizetni és ragaszkodik ahhoz, hogy készpénzzel fizessen a vásárlások során! Szeretné igénybe venni az ingyenes készpénzfelvétel lehetőségét, de nem tudja, erre milyen szabályok vonatkoznak. Segíts neki, írd le részletesen, hogy mire kell odafigyelnie!



.....

.....

.....

.....

2. Testvéred, aki most kezdi tanulmányait a helyi egyetemen, már úton van aláírni a diákhitel-szerződését, hogy minél hamarabb pénzhez jusson. Mielőtt erre sor kerül, figyelmeztessd, mire kell ebben az esetben ügyelnie és indokold válaszodat részletesen!

.....

.....

.....

.....

3. Kisöcséd életedben először kap bankkártyát, és fogalma sincs, mit kell ilyenkor mérlegelni! Segíts neki, magyarázd el számára, mit érdemes figyelembe vennie, és térj ki a biztonságos bankkártya-használat alapvető szabályaira is válaszodban!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VI. Bármit állíthat a kereskedő, hogy eladja a terméket?

A hétköznapi vásárlások során nem egy esetben lehet találkozni olyan kereskedelmi gyakorlattal, melyet **tisztességtelennek** ítélnék meg. Sok esetben nem esik egybe azonban az erkölcsi felfogásnak megfelelő tisztességtelenség, és a jogszabály által tisztességtelennek minősített kereskedelmi gyakorlat.

A **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv** (Unfair Commercial Practices Directive) teljes körű választ ad a kérdésre, és megmondja, mely kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen minden körülmények között, melyek megtévesztőek, és melyek számítanak agresszív kereskedelmi gyakorlatnak. Bizonyos gyakorlatok az irányelv, és az azt átvevő magyar törvény szerint minden esetben tisztességtelennek minősülnek.



Ezeket 31 pontban foglalták össze, melyet úgynevezett feketelistának is szoktunk nevezni. Például ha hatalmas akciót hirdet a közeli bevásárlóközpont, mire azonban az áruházba értek, a termék minden egyes darabja elfogyott, az akkor

minősül tisztességtelennek, ha a vállalkozásnak alapos oka volt feltételezni, hogy az árut vagy azt helyettesítő árut nem tudja megfelelő ideig és mennyiségben árulni (ez az úgynevezett csalogató reklám).

Az a kereskedői állítás, mely szerint egy adott áru csak rövid ideig áll rendelkezésre, akkor bizonyul tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak, ha **valótlanul állítja** ezt a vállalkozás azért, hogy azonnali döntéshozatalra készítse a fogyasztót. Ha a vállalkozás azzal hirdeti például új, 15 ezer forintba kerülő MP3-as lejátszóját, hogy arra üzletpolitikájának megfelelően egy év jótállást biztosít, az egy év kötelező jótállás jár ugyan, de mivel azt jogszabály, nem pedig a vállalkozás biztosítja, mégis ezt saját akciójaként tünteti fel, ezért ez tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat szintén. Természetesen ez utóbbi körbe tartozik az is, ha a kereskedő külön akcióként szerepelteti, hogy az új terméket, ha hibás, kijavítja vagy kicseréli, hiszen erre amúgy is jogszabályi kötelezettsége van.



Szinte minden nap találkozni olyan magatartással, amikor az utcán a kezetekbe nyomnak egy „Csődeljárás, hatalmas árleszállítás, akár féláron juthat márkás olasz bőrcipőkhöz, csak ma” tartalmú szórólapot. Ha valótlanul állítja a vállalkozás, hogy felhagy a tevékenységével a csődeljárás miatt, akkor ez is tisztességtelennek minősül.

Ugyancsak ilyennek számít az, ha egy „hogyan legyen ötösünk a lottón” című könyvhöz jutsz hozzá, hiszen azt állítja, hogy megkönnyíti a lottóban való nyerést, ez pedig kizárt, hiszen minden számnak ugyanannyi az esélye, hogy kihúzzák. Minden esetben tisztességtelen az olyan állítást tehát, amely szerint az adott termék hozzásegít a szerencsejátékban való nyeréshez.



Ha pedig valamely **árubemutatón vesz részt** valamely családtagunk és ott közlik vele, hogy addig nem hagyhatja el a helyiséget, amíg nem vesz legalább egy terméket, az is tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül, mivel olyan benyomást kelt, hogy addig nem hagyhatja el a helyiséget a fogyasztó, amíg nem köt szerződést. Ha például azt állítja továbbá egy árubemutatón a vállalkozás ügynöke, hogy egy adott termék alkalmas betegség gyógyítására, az **nem minden esetben** tisztességtelen: akkor nem minősül annak ugyanis, ha ez ténylegesen alkalmas a betegség gyógyítására, és nem valótlanul állította ezt.

Szintén gyakori, hogy valamely áruházlánc versenyt hirdet: például aki a legfrappánsabb szlogent találja ki a céggel kapcsolatban, az nyer egy MP3-as lejátszót. Nem tisztességtelen ez a kereskedelmi magatartás, ha ezt követően például egy MP4-est kap a győztes, mert az ígért

díj helyett egy értékeőbb és modernebb termékhez jutott hozzá a nyertes, és ez ésszerű helyettesítési díjnak minősül.

Tisztességtelen viszont az, ha arra biztatják a gyerekeket, hogy egy adott árut vegyenek meg, vagy azt vetessék meg szüleikkel. Ha pedig nyereménnyel kecsegtetik a vásárlókat arra az esetre, ha megvesznek egy terméket, de nyeremény nem is létezik: az szintén a feketelistába ütközik.



Fontos tudni, hogy főszabály szerint a fogyasztóvédelmi hatóság jár el tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok esetén. A Gazdasági Versenyhivatal jogosult viszont már eljárni akkor, ha a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására is alkalmas. A Magyar Nemzeti Bank jár el pedig akkor, ha a felügyelete alá tartozó vállalkozás folytat (bankok, pénzügyi vállalkozások) ilyen kereskedelmi magatartást.

Tilos tehát az olyan reklámok, hirdetések alkalmazása, amelyek megtévesztik vagy megtéveszthetik a fogyasztót. A vállalkozásoknak ugyanis az úgynevezett szakmai gondosság követelményének betartásával kell eljárniuk, az ésszerűen elvárható szakismeretet tanúsítva, úgy, hogy betartsák a jóhiszeműség és tisztesség alapelvét a hirdetések közlése során például.

Szintén lényeges, hogy nem kell feltétlenül megvalósulnia a fogyasztó megtévesztésének, hanem a fentiek szerint már az is elég - és ennél fogva tiltott -, ha az erre alkalmas, így amennyiben például egy hirdetésben megtévesztő információkat közölnek.

A fentieken túlmenően is érdemes röviden megjegyezni, hogy vannak olyan további előírások, amelyek kifejezetten a reklámozási tevékenységre vonatkoznak. Tilos például az olyan reklám, amely erőszakos, illetve a személyes vagy a közbiztonságot veszélyeztető magatartásra vagy pedig a környezetet, illetve a természetet károsító magatartásra ösztönöz.



Tiltott továbbá az olyan reklám, amely a gyermek- és fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsíthatja, valamint az olyan gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szóló reklám, amely alkalmas a gyermek-, illetve fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy például erőszakra utal.



Tilos emellett például az alkoholtartalmú ital olyan reklámja, amely gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szól, gyermek- vagy fiatalkorút mutat be, alkoholtartalmú ital mértéktelen fogyasztására ösztönöz, vagy negatívan tünteti fel az önmérsékletet, illetve az alkoholfogyasztástól való tartózkodást, vagy

éppen az alkohol fogyasztását jobb fizikai teljesítménnyel vagy járművezetéssel kapcsolja össze.

A reklámtevékenységre vonatkozó előírások szerint is megoszlik az, hogy mikor melyik hatóság jár el, ennek kapcsán a fogyasztóvédelmi hatóság, a Magyar Nemzeti Bank és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság között oszlanak meg a hatáskörök.

Önellenőrző kérdések, feladatok

1.A televízióban olyan reklámmal találkozol, amely szó szerint és kifejezetten arra buzdítja kisöcsédet, hogy vetessen meg a szüleiddel egy játékot. Szabad ilyen reklámot közzétenni?



.....

.....

.....

.....

2. Nagymamád újságolja, hogy a televízióban olyan reklámot látott, amelyben a „Pénzbevonzó Csodaelefánt” c. amulettet kínálták megvételre 8.000 Ft-ért, azt állítva, hogy azzal megnő az esély a lottón az ötös találat elérésére. Megfelel ez a reklám az előírásoknak?

.....

.....

.....

3. Sorold fel, hogy melyik hatóságokhoz lehet fordulni, ha egy vállalkozás megsértette a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára és a reklámozásra vonatkozó előírásokat!

.....

.....

.....

.....

VII. Élelmiszerek – mire figyeljünk?



„Az vagy, amit megeszel!”- tartja a mondás és milyen igaz! Az élelmiszerek alapvető jelentőséggel bírnak, hiszen ezekből fedezzük a mindennapi szükségleteinket, akár fizikai, akár szellemi igénybevételről van szó, hisz testünket el kell látni energiával.

Közel sem mindegy azonban, hogy milyen minőségű élelmiszereket veszünk

magunkhoz. Épp ezzel függ össze az élelmiszerbiztonság, ami azt jelenti, hogy csak biztonságos élelmiszerek kerülhetnek egyrészt forgalomba, másrészt, hogy maguk a vásárlók is sokat tehetnek azért, hogy csak egészséges élelmiszereket vásároljanak meg.

Van olyan élelmiszer ugyanis, amit egyszerűen nem szabad megvenni!

Ilyen eset például, ha azt látjuk, hogy már lejárt a „szavatossági ideje”. Létezik egyrészt minőségmegőrzési idő is és fogyaszthatósági idő is.

Az első (tehát a minőségmegőrzési idő) az az időpont, vagy időtartam, ameddig az élelmiszer (megfelelően tárolva) eredeti minőségét, egyedi tulajdonságait megőrzi. Vannak viszont olyan élelmiszerek, amelyek nagyon gyorsan romlandók, és már alig néhány nap elteltével sem szabad őket megenni, mert az már egyenesen veszélyt jelentene az egészségre vagy a fogyasztók életére nézve. Ilyen esetekben az érintett élelmiszereken a minőségmegőrzési idő helyett már a fogyaszthatósági idő szerepel.



Ne fogyasszuk el tehát azt az élelmiszert, amelynek lejárt a minőségmegőrzési ideje, de még inkább vigyázzunk azoknál, amelyeknél már a fogyaszthatósági idő járt le.

Vásárlás előtt ezért győződjünk meg ezekről mindenképpen és nézzük meg a címkét! Egyszerű, de praktikus tanács például nem rögtön a sorban a legelső kitett élelmiszert elvenni, mivel van olyan kereskedelmi gyakorlat, hogy a legközelebbi lejáratú terméket teszik mindig a polcok legelejére. Érdekes ezért válogatni és ezek háta mögött is szétnézni, és a későbbi lejáratú élelmiszert választani. Ha így teszünk, kisebb az esély arra, hogy később ki kell dobnunk az élelmiszert, mert például elfelejtettük megenni! Fontos az is, hogy nyugodtan reklamáljunk akkor, ha ilyen lejárt terméket találunk az áruház polcain, és ha esetleg véletlenül meg is vettük, úgy a blokk ellenében azt rendszerint kicserélik egy még nem lejárt élelmiszere vagy visszaadják rögtön a vételárat is!

Meg kell jegyezni, hogy az élelmiszerek címkéjén emellett még több más fontos információt találnak a fogyasztók, így például azt, van-e benne valamilyen allergén. Lehet egyúttal, hogy olyan élelmiszerről van szó – épp például az előbb említett azon élelmiszerek esetében, amelyek mikrobiológiai szempontból gyorsan romlandóak -, amely a termék jellege miatt speciális tárolást vagy felhasználást igényel. Ha ilyen az adott élelmiszer, akkor a címkén ismét szerepeltetni kell az erre, tehát a speciális tárolásra vonatkozó előírásokat is.

A fentiek mellett további, a tudatos vásárlást segítő információk találhatóak meg a címkén, hiszen a kötelezően feltüntetendő adatok a következők az előrecsomagolt élelmiszerek legtöbbje esetében:

- az élelmiszer neve,
- nettó mennyisége, összetevőinek felsorolása (csökkenő mennyiségi sorrendben),
- minden olyan allergiát okozó anyag, amelyet felhasználtak az élelmiszer előállításánál vagy elkészítésénél, és a késztermékben jelen van,

- fogyaszthatósági vagy minőségmegőrzési idejének lejárat dátuma,
- a minőség megőrzéséhez szükséges különleges tárolási vagy felhasználási feltételek,
- a termék előállítójának vagy forgalmazójának neve és címe,
- eredet vagy származás helye, amennyiben ennek hiánya megtévesztheti a fogyasztót,
- szükség esetén felhasználási útmutató,
- az 1,2 térfogatszázaléknál több alkoholt tartalmazó italok esetében a tényleges alkoholtartalom térfogatszázalékban,
- tápértékjelölés.



Az élelmiszerekkel kapcsolatos panaszokat a Nemzeti Élelmiszer-biztonsági Hivatalhoz (NÉBIH) lehet bejelenteni, ők jogosultak a helyszínen is ellenőrizni például a vágóhidakat, éttermeket. A Hivatal rengeteg információval lát el minket a honlapján, ahol kifejezetten diákoknak szóló tartalmak is megtalálhatók, mint pl: Ételt csak okosan! kampány.



Önellenőrző kérdések, feladatok

1.Milyen információknak kell feltétlenül szerepelnie az élelmiszerek címkéjén?

.....

.....

.....

.....

2.Mi a különbség a minőségmegőrzési idő és a fogyaszthatósági idő között?

.....

.....

.....

3.Melyik hatósághoz fordulhatunk, ha nem megfelelő minőségű élelmiszerral találkozunk egy pizzériában? Karikázd be a jó választ!

1. Nemzeti Hírközlési Hatóság
2. Gazdasági Versenyhivatal
3. Nemzeti Élelmiszer-biztonsági Hivatal

VII. Internetes, televíziós, telefonos előfizetések és ami mögöttük van

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a fogyasztók a mindennapjaik során gyakorta igénybe veszik, ide tartoznak például a vezetékes- és mobiltelefon-, internet-, valamint televízió-előfizetésekre vonatkozó szolgáltatások.

Az első és legfontosabb, hogy a szerződéskötés előtt olvassuk át részletesen az aláírandó dokumentumot, ha nem értünk valamit, arra pedig nyugodtan kérdezzünk rá! A szolgáltató ugyanis egyértelmű, közérthető és pontos tájékoztatást köteles adni ennek kapcsán. Ami nagyon fontos az ilyen szerződések esetén, hogy az aláírásra kerülő dokumentum nem tartalmazza a szolgáltató

általános szerződési feltételeit, így például a kapcsolódó egyéb díjakat sem, holott azok is a szerződés részét képezik. Az általános szerződési feltételeket általában a szolgáltatók honlapjukon közzéteszik nagyon sok egyéb információval együtt, ezért érdemes ezeket is figyelni.



Legyünk tisztában azzal is, hogy ha hűség szerződést írunk alá, mert ezáltal kedvezményesebb áron vásárolhatunk meg például egy készüléket, úgy amennyiben a hűség idő lejárt előtt mondjuk fel a szerződést, akkor kötbért kell fizetnünk. Kérjünk ezért tájékoztatást arról, hogy a szerződés felmondása számunkra pontosan milyen összegű kötbérfizetési kötelezettséggel jár!

Ha például készülékre kaptunk árkedvezményt, akkor az eredeti ár és a kifizetett vételár közötti különbség, tehát a kedvezmény összege. Ha szolgáltatást vettünk igénybe, akkor az alábbi képlettel számolhatunk:

A kötbér mértéke = (Díjszabás szerinti havidíj - Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj + havidíj kedvezmény + Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye + Eszközkezdmény) * Eltelt kedvezményes időszak + Elengedett egyszeri díjak

Bajba kerülhetünk akkor is, ha elköltözünk, a szolgáltatók ugyanis általában nem rendelkeznek teljes országos lefedettséggel. A velünk kötött szerződésben a konkrét szolgáltatási hely ismeretében tettek ajánlatot, azt nem ígérték meg, hogy költözés esetén is biztosítják a szolgáltatásokat.

Szinte mindegyik hírközlési szolgáltatónak szerepel az Általános Szerződési Feltételei között:

„A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató szolgáltatási területén belül ellátási területen van, valamint az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása. Az ezeken (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), úgy az Előfizető előfizetői szerződése a már nyújtott szolgáltatás tekintetében az eredeti hozzáférési ponton változatlanul hatályban marad.”

Tehát, ha olyan helyre költözünk, ahol nem tudja szolgáltatni az általunk kért hírközlési szolgáltatásokat, még nekünk kell majd kötbért fizetni.

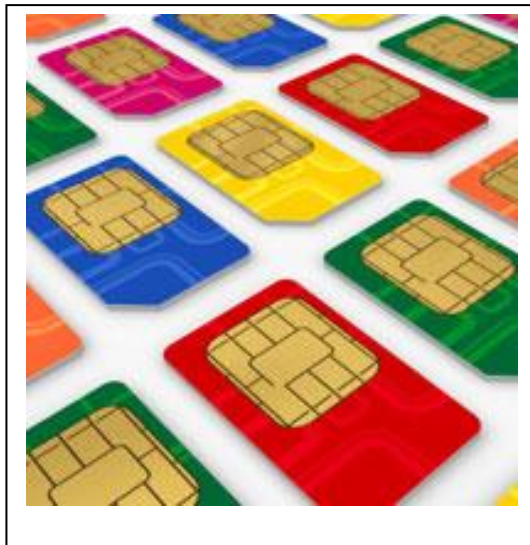
Ne felejtsük azt sem, hogy a szolgáltató nem követelhet tőlünk díjat, ha olyan szolgáltatást értékesít számunkra, amelyet nem rendeltünk meg. Ez azt jelenti, hogy ha olyan szolgáltatást kínálnak részünkre, amelyet meg sem rendeltünk, akkor az aktiválásához szükség van a kifejezett elfogadó nyilatkozatunkra.

Ha bármilyen telefonos bejelentést tettünk a szolgáltatónál, úgy az arról készült hangfelvételt 30 nap alatt ki kell adni számunkra, bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen. Amennyiben probléma adódna például a televízióadással, internettel, nem árt, ha tudjuk: a szolgáltató köteles a hibabejelentéseinket 48 órán belül kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről minket tájékoztatni. Ráadásul, a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő a 72 órát nem haladhatja meg. Ha mégis

elhúzódik a hibajavítás, akkor kötbérre vagyunk jogosultak, amik kérnünk sem kell, hanem a szolgáltatónak automatikusan meg kell fizetnie a részünkre!

Amennyiben telefonon keresett meg minket a szolgáltató, úgy legyünk tisztában azzal, hogy köteles a szolgáltató ezt a beszélgetést rögzíteni és kérelmünkre azt kiadni. Ennek a felvételnek akkor van jelentősége, amikor a szerződésünk módosul kvázi a tudunk nélkül, mert azt hisszük, hogy a beszélgetésünk alkalmával mi nem adtunk engedélyt a szolgáltatónak a módosításra, pedig a szolgáltató így rögzítette a módosítást. Ilyenkor a hanganyagból kiderül, hogy milyen nyilatkozatokat tettünk telefonon.

Nagyon fontos tudni, hogy amikor az ország határát átlépjük, akkor a szolgáltatásunk díja megváltozik, és adott esetben négyszeres, ötszörös áron telefonálunk, vagy csak internetezünk. Minden esetben kérdezzük meg elutazás előtt, milyen ár érvényes a külföldi tartózkodás esetére.



Érdeemes arról is tudni, hogy a hírközlési szolgáltatásból eredő követelések az általános 5 éves elévülési időhöz képest speciálisan 1 év alatt évülnek el. Ez nem jelenti azt, hogy a szolgáltató ne követelhetné tőlünk az elmaradt számla ellenértékét, vagy ne adhatná el egy követeléskezelő cégnek. Viszont bírósági eljárásban nem érvényesítheti, ha mi ezt az elévülési kifogásunkat jelezzük a bíróság felé.

Ha pedig valamelyik hírközlési szolgáltató eljárásával van problémánk a nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhatunk panasszal. Többek között nekik lehet azt is jelezni, hogyha azt tapasztaljuk, hogy a tv-ben futó reklámok hangereje nem megfelelő, vagy a korhatár besorolással van gondunk.



Önellenőrző kérdések, feladatok

1.Nemsokára új lakásba fogtok költözni, de lejárt az internetszolgáltatónál a hűségidőtök és szüleid hosszabbítani akarják. Biztos jobban fogtok járni ezzel, fejtss ki véleményedet!

.....

.....

.....

2.Nagymamádnak régen volt egy mobil előfizetése, amit sosem használt, a telefont is a fiókban tartotta. Most levelet kapott, hogy a 3 évvel ezelőtti számlát fizesse be. Tényleg követelhetik ezt tőle?

.....

.....

.....

3.2021 nyarán Angliába tervezitek a nyaralásotokat. Szüleid szerint nem viheted majd magaddal a telefonodat, mert örületes díjakat kellene fizetni az internetezésért. Jól gondolják?

.....

.....

.....