



***Hasznos
fogyasztóvédelmi
tanácsok
középiskolásoknak***



A FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETEK
ORSZÁGOS SZÖVETSÉGÉNEK

(1012 Bp., Logodi u. 22–24.,

telefon: 311-7030)

kiadványa

Készítette:

Baran Alexandra

Krajcsik Szilvia

Nagyné Ajtay Jolán

A kézirat lezárva: 2005. május 30.

**Hasznos
fogyasztóvédelmi
tanácsok
középiskolásoknak**

**„Alapelvek – Fogyasztóvédelem
Magyarországon és
az Európai Unióban”**

Bevezetés

Tudj meg minél többet Európáról, illetve a jogaidról, melyek az Európai Unió állampolgáraként megilletnek téged!

Kiadványunk azzal a céllal készült, hogy bemutassa, hogyan élhetsz a mindennapokban ezekkel a jogokkal.

Az alábbiakban felsorolunk olyan alapvető elveket, melyek alapján téged – mint fogyasztót – az uniós és a magyar jog véd.

I. Vásárolj azt, amit kívánsz és ott, ahol kedved tartja!

Gondoltál-e már arra, hogy egy másik EU tagországbeli városban fogsz vásárolni? Az Unióban az áruk szabad áramlását lehetővé tevő egységes belső piac alakult ki, tehát anélkül vásárolhatsz, hogy hazautazáskor aggódnod kellene például utólagos áfafizetés miatt.



Néhány dologra azonban oda kell figyelni! Így például, jó ha tudod, hogy az EU-ból behozott személygépkocsik magyarországi forgalomba helyezésekor regisztrációs adót kell fizetni, vagy azt, hogy a jövedéki termékek (például dohánytermék, alkohol) behozatala mennyiségi korlátozás alá esik.

2. Ha nem működik, vidd vissza!

Volt olyan ismerősöd, akinek két hét után levált az edzőcipője talpa vagy megvett egy terméket és néhány nap után nem tudta használni? Ilyen esetben fogni kell a blokkot és a jótállási jegyet, és a hibás terméket vissza kell vinni az üzletbe, hiszen a szavatosság vagy a jótállás téged is véd!

A szavatosság és a jótállás az eladó helytállását jelenti arra nézve, hogy a termék vagy a szolgáltatás megfelel a törvényi, illetőleg a szerződéses követelményeknek. A jótállás – hétköznapi nevén garancia – azt jelenti, hogy a kereskedő, gyártó garantálja, hogy egy bizonyos időtartamon belül a termék kifogástalanul fog működni. A jótállás a vásárlást követő egy év, a szavatossági idő pedig általában két év.

Nem minden termékre kötelező jótállást vállalni. Amennyiben nincs a termékre jótállás – például a lábbelik esetében –, vagy az már eltelt, szavatossági jogokat lehet érvényesíteni.

A jótállás és a szavatosság keretében ugyanazokat az igényeket lehet érvényesíteni, az eltérés a kettő között – a helytállási kötelezettség időtartamán kívül – a bizonyítási kötelezettségnél jelentkezik.

A jótállási idő alatt, ha a kereskedő nem akarja elismerni az igényedet, neki kell bizonyítania, hogy a hiba oka az átadást követően keletkezett. Szavatosság esetében ez csak a teljesítést követő első hat hónapban van így, utána neked kell bizonyítanod, hogy a hibát nem te okoztad.

Hibás teljesítés esetén elsősorban kijavítást vagy kicserélést kérhetsz. Ha egyik sem lehetséges, akkor kérhetsz árleszállítást vagy elállhatsz a szerződéstől, ami azt jelenti, hogy vissza kell adnod a terméket és visszakapod a vételárat.

3. Csak biztonságos és az egészségre nem veszélyes termékeket adhatnak el neked!

Ha körülnézel egy helyi szupermarketben, ott szerte egész Európából találhatsz termékeket. Vajon ezek mind biztonságosak? Igen, azok kell, hogy legyenek.

Az élelmiszerbiztonság azon az elven alapul, hogy az „élelmiszerlánc” egészét kell szemügyre vennünk. Ezért élelmiszerbiztonsági előírások szabályozzák, hogy a gazdálkodók milyen módon állítsák elő az élelmiszereket (beleértve azt, hogy milyen vegyszereket alkalmazhatnak a növénytermesztésnél és milyen tápszereket az állattartásnál), mely módszerrel történhet az élelmiszer feldolgozása, milyen színezékeket és adalékanyagokat lehet alkalmazni és az értékesítés hogyan történhet.

Magyarországon hatósági élelmiszer-ellenőrzést a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségen és területi felügyelőségeken túl, az állategészségügyi és élelmiszer-ellenőrző állomások, a növényegészségügyi és talajvédelmi állomások, valamint az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat intézetei is végzik. A hatóságok közötti koordináló munkát pedig a Magyar Élelmiszer-biztonsági Hivatal látja el.

Az egyéb fogyasztási cikkek biztonságára vonatkozó jogszabályok szintén szigorúak. Általános követelmény az, hogy az összes Magyarországon értékesítésre kerülő terméknek biztonságosnak kell lennie.



4. Légy tudatában annak, hogy mit eszel!

Nézd meg az élelmiszerek csomagolását, hogy megtudd, mit is eszel!

A jogszabályok meghatározzák, hogy mit kell, illetve mit lehet feltüntetni az árukon. Ezek biztosítják, hogy hozzájuss olyan alapvető információkhoz, mint például a minőségmegőrzési idő, a nettó mennyiség, az előállító vagy a forgalmazó neve és címe, a tárolásra és felhasználásra vonatkozó előírások vagy a termékösszetétel.

Az élelmiszerek összetevőit a csomagoláson részletezni kell: meg kell például adni a címkén a felhasznált színezékeket, tartósítószeret, édesítószeret és az egyéb vegyi adalékanyagokat. Az összetevőket súly szerint csökkenő sorrendben, az értékesítési országban használt nyelven kell feltüntetni.

A jelölés nem tulajdoníthat az élelmiszernek olyan hatást vagy tulajdonságot, amellyel nem rendelkezik, vagyis például egy cukorban és zsírban gazdag joghurt nem kaphatja meg a „fitnesz” megjelölést.

Lehetővé kell tenni, hogy megtudd, az élelmiszer génkezelt-e (GM), vagy tartalmaz-e GM-összetevőket. Ha igen, akkor fel kell tüntetni a címkén, hogy az élelmiszer genetikailag módosított.

5. Csak tisztességes szerződést írv alá!

Írtál már úgy alá szerződést, hogy nem olvastad el a kisbetűs részt? Mondjuk az új hifid két hét után elromlik és amikor megnézed a papírjait, ott az szerepel, hogy kicsomagolt terméket nem vesznek vissza. Mit lehet ilyenkor tenni?

Tilos az ilyen típusú tisztességtelen szerződési feltételek alkalmazása. Mindegy, hogy milyen szerződést írsz alá, és mindegy, hogy melyik EU tagországban írod azt alá, a jog véd téged az ilyenfajta visszaélésektől.

A tisztességtelen szerződési feltételek nem jelentenek jogi kötelezettséget a szerződő felekre nézve, akkor sem, ha a szerződést aláírásukkal hitelesítették.



6. Jogod van másként döntened!

Mi történik akkor, ha egy ügynök váratlanul becsenget otthonodba és sikerül rábeszélnie, hogy aláírj egy szerződést, aztán másnap rájössz, hogy valójában nincs is szükséged a termékre, vagy máshol jóval olcsóbban kapnád meg ugyanazt. Nem kell pánikba esned. Jó ha tudod, hogy meggondolhatod magad és meghatározott esetekben a szerződés megkötésétől – vagy ha az későbbi időpont, az áru átvételétől – számított nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhatsz a szerződéstől.

Hasonló a helyzet, ha postán, interneten vagy csomagküldő cégen keresztül rendelsz meg egy terméket vagy szolgáltatást: meghatározott esetekben az áru átvételétől, illetve a szolgáltatások esetében a szerződés aláírásától számított nyolc munkanapon belül itt is elállhatsz a szerződéstől. Neked kell azonban az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket viselned. Van azonban néhány kivétel – így például, ha a terméket kifejezetten a te kérésedre állították elő –, amikor eltérő megállapodás hiányában nem küldheted vissza a terméket, csak ha hibás.

7. Az árak összehasonlítását egyszerűvé kell tenni!

Hogy tudod összehasonlítani két különböző márkájú müzli árát, ha az egyik 375 g, míg a másik 500 g? A dobozokon fel kell tüntetni a termékek „egységárát” – hogy mennyibe kerülnek kilogrammonként vagy literenként –, hogy könnyebben el tudd dönteni, melyiket érdemes megvenned. Az eladási árnak és az „egységárnak” könnyen azonosíthatónak és jól olvashatónak kell lennie.

Ha egy árun többféle ár van feltüntetve, a fogyasztóvédelmi törvény alapján jogod van a legalacsonyabbat fizetni.



8. Ne engedd magad félrevezetni!

Kapsz egy levelet egy csomagküldő cégtől, melyben gratulálnak neked, hogy megnyerted az általuk szervezett sorsolás főnyereményét. Aztán később kiderül, hogy szó sincs semmilyen nyereményről. Az egész azt a célt szolgálta, hogy felvedd velük a kapcsolatot, és így rá tudjanak beszélni arra, hogy rendelj tőlük valamit.

Törvényes ez a fajta marketing tevékenység?

Nem! Tilos a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása akár hamis látszat keltésével, akár a választási szabadságot korlátozó üzleti módszerek alkalmazásával. Sőt, amikor távértékesítő, csomagküldő vagy elekt-

ronikus úton kereskedő cégekkel lépsz kapcsolatba, azoknak minden fontos tudnivalóról tájékoztatni kell téged, így például, hogy kik ők, milyen árut vagy szolgáltatást értékesítenek, az mennyibe kerül, kell-e fizetni szállítási költséget vagy, hogy milyen határidőre tudják szállítani a terméket.



9. Védd magad az üdülés alatt is!

Mi történik akkor, ha utazási iroda által szervezett üdülésen veszel részt és az üdülésszervező csődbe megy? Mi van akkor, ha a programfüzet luxusszállodát ígért és amibe kerültél, az egy építési területen van. Az engedéllyel rendelkező utazási irodák megfelelő vagyoni biztosítékkal rendelkeznek, amely garanciát nyújt arra, hogy akkor is hazajutsz, ha üdülésed alatt csődbe menne az iroda. Ha pedig az üdülésed nem felel meg annak, amit a katalógusukban ígértek, kártérítést kérhetsz. Ha az utazási iroda megpróbálja a részvételi díjat feltornászni vagy módosítja a programot, elállhatsz a szerződéstől és követelheted a befizetett díj és kamat visszafizetését, valamint az elállás következtében felmerült károd megtérítését is.

Biztosan hallottál már a „timeshare” szerződésekről, tehát amikor valaki az általa fizetett vételár fejében egy üdülőingatlan tartós (akár 99 évre szóló), évenként meghatározott idejű használatára válik jogosulttá. Jó dolog le-

het minden évben például a francia vagy a spanyol tengerparton nyaralni, anélkül, hogy egy nyaraló megvásárlásával túlzott anyagi terheket vállalnánk. Ne hagyjuk azonban figyelmen kívül, hogy a közművek, az alap- és kiegészítő szolgáltatások díját, az ingatlan üzemeltetésével, karbantartásával, a javítási munkálatok elvégzésével és az ezekkel kapcsolatos ügyintézésel járó költségeket, továbbá az ingatlan közterheit is fizetnünk kell. Az elállási idő itt hosszabb: a szerződés vagy előszerződés megkötésétől – és egy példányának részedre történő átadásától – számított tizenöt napos türelmi idő van, hogy indokolás nélkül felmondhasd.



A nyaralás alatt nem kell aggódnál háziállatod miatt sem. Attól kezdve, hogy az állatorvos kiállította cicádra, kutyádra az „állatútlevelet”, kedvenced veled utazhat bármely EU tagországba. Az Egyesült Királyságban, Írországban és Svédországban különleges, a többi országotól eltérő előírások vannak, ezekről jó, ha tájékozódsz utazás előtt.

10) Intézd hatékonyan a határon átnyúló vitás ügyeket is!

Az EU számos olyan hálózatot támogat, amely tanácsot és támogatást nyújt a fogyasztóknak más tagállambeli kereskedőkkel szemben fennálló reklamáció esetén.

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata (ECC-Net) egy új hálózat, amely tanácsot ad a polgároknak, hogy milyen jogok illetik meg őket fogyasztóként, és biztosítja számukra a jogorvoslathoz való könnyű hozzáférést, különösen a határon átnyúló viták esetében. A hálózat egyesíti a két korábbi hálózatot, az Európai Fogyasztói Központokat (Euroguichets), és fogyasztói viták bíróságon kívüli rendezésére hatáskörrel bíró testületek közösségi szintű hálózatát (EEJ-Net).

A hálózat segíteni kívánja az európai fogyasztókat abban, hogy alaposabban megértsék, mely módon tudják jobban hasznát venni a belső piacnak, továbbá tanácsal látja el őket felmerülő problémáikat illetően. A hálózat felvilágosítással tud szolgálni arról is, hogy az adott tagállamban milyen alternatív vitarendezési rendszer működik. A cél az, hogy a fogyasztó ugyanolyan bizalommal vásároljon egy másik országban, mint ha otthon vásárolna.

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm

Az Európai Bizottságnak mind a 25 tagállam fővárosában – valamint néhány nagyobb városban is – található képviselete, ahol tanácsot és tájékoztató anyagokat kaphatsz az adott ország anyanyelvén.

http://europa.eu.int/comm/represent_en.htm



A Bizottság „Europe Direct” információs szolgálata segítségével pedig a 25 tagállam bármelyikében díjmentesen* kaphatsz telefonon tanácsot az alábbi számon:



00 800 6 7 8 9 10 11*

(*Ez a szolgáltatás díjmentes a 25 tagállam bármely hagyományos telefonvonaláról. Felhívjuk azonban a figyelmet arra, hogy néhány mobiltelefon-szolgáltató nem teszi lehetővé a díjmentes számok hívását.)

Az Európai Unióról 20 nyelven kaphatsz online tájékoztatást az alábbi honlapon:

<http://europa.eu.int>

Az Európai Ifjúsági Portálon információkat, híreket, vitatémákat találsz Európáról és a fiatalokról:

www.europa.eu.int/youth/index_hu.html



Kiadta a

**FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETEK
ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE**
(1012 Bp., Logodi u. 22-24.,
telefon: 311-7030
www.feosz.hu)