



Tudatos, FOGYASZTÓVÉDELEM

FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETEK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE INGYENES FOGYASZTÓVÉDELMI MAGAZINJA

**KETTŐS
MINŐSÉG
TILALMA
FELHÍVÁS
a multik felé!**

**A HASZNÁLT
AUTÓ VÁSÁRLÁS
BUKTATÓI**

Hitelmoratórium

**HÍRKÖZLÉSI
SZOLGÁLTATÁSOK
VÁLTÁSA,
SZÁMHORDOZÁS**

**ONLINE
PIACTEREKEN,
KÖZÖSSÉGI
OLDALAKON
VÁSÁROL?**

LEGYEN KÖRÜLTEKINTŐ!

**Hogyan
készüljünk
tudatosan
a Karácsonyra?**

TARTALOM

2021.december



- | | |
|--|---|
| 3 Kedves Olvasó! | 18 Utazás a pandémia idején |
| 4 Mikor jó a maszk?
Amire ügyelni kell | 20 A használt autó vásárlás
buktatói |
| 5 Jó, ha tudja
Ügyfélszolgálatok | 21 Fogyasztóvédelmi
referens |
| 6 Hogyan készülünk tudatosan
a Karácsonyra? | 22 Fogyasztóvédelmi
stratégia |
| 8 Hírközlési szolgáltatások váltása,
számhordozás | 24 A bírság intézménye
a fogyasztóvédelmi
hatóság szankciórendszerében |
| 9 Termékvisszahívás
– forgalomból kivonás | 27 Fizetési meghagyásos eljárás |
| 10 Kettős minőség tilalma
Felhívás a multik felé! | 28 Hitelmoratórium |
| 12 Legfontosabb tudnivalók
az előfizetői szerződésről | 30 Társasházban él?
Jó, ha tudja |
| 14 Gőzerővel dolgozik a GVH
az építőipari drágulás kapcsán | 32 Ne dőljön be
az üdülési jogos csalóknak! |
| 15 Javító-karbantartó
szolgáltatások | 33 A légitársaság felelős
a pohárból kiömlő forró kávé által
okozott károkért |
| 16 Online piactereken,
közösségi oldalakon vásárol?
Legyen körültekintő! | 34 Mascarpone termékteszt |
| 17 Hát még a Jócó sem gondolta volna... | 35 Sudoku,
Keresztrejtvény |

IMPRESSZUM



KIADJA

A FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETEK
ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE

KIADÓ SZÉKHELYE:

1191 Budapest Üllői út 178.

A KIADÁSÉRT FELEL A FŐSZERKESZTŐ

Dr. Baranovszky György

FŐSZERKESZTŐ-HELYETTES

Dr. Kispál Edit

e-mail:

tudatosfogyasztovedelem@gmail.com

www.feosz.hu

ISSN 2786-3417

A hátsó borítón a Fogyasztóvédelmi
Egyesületek Országos Szövetsége egyik
rajzpályázatának munkáiból válogattunk.

A kiadvány az Innovációs és Technológiai
Minisztérium támogatásával készült el.

Kézirat lezárva 2021. november 11-én.



a fogyasztók érdekében

KEDVES OLVASÓ!



Nagy örömmre szolgál, hogy Ön is kezébe foghatja a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének (FEOSZ) szerkesztésében megjelenő, Tudatos Fogyasztóvédelem című újság első számát. A kiadvány valójában folytatása a Mindennapi Fogyasztóvédelem című lapnak, amely sok éven át magas színvonalon, közérthetően látta el nemcsak a fogyasztókat, hanem a vállalkozásokat is a fogyasztóvédelem legkülönbözőbb területeit érintő szakmai anyagokkal, jó példákkal, praktikus tanácsokkal és hasznos tájékoztatással. Abban biztos vagyok, hogy ez a kiadvány is sok hasznos tanáccsal szolgál majd a Kedves Olvasók számára most is, és a jövőben is.

Az Innovációs és Technológiai Minisztérium kereskedelempolitikáért és fogyasztóvédelemért felelős tárca államtitkáráként azt tapasztaltam, hogy az elmúlt időszak nemcsak a fogyasztókat, hanem a vállalkozásokat is nagyon megviselte. Senki nem tudhatta a járvány kezdetekor sem, hogy az milyen hatással lesz a mindennapi életünkre. Ám egyértelműen bebizonyosodott, hogy az egyedüli megoldás az összefogás lehet az élet minden területén, így a fogyasztóvédelemben is. A vírus nagy lehetőségeket teremtett az online kereskedelem, a webáruházak számára, térryerésüket hatványozottan felgyorsította a pandémia.

Mára már elmondható, hogy a vállalkozások megfelelően tudtak reagálni a megváltozott körülményekre, az új piaci kihívásokra. A fogyasztók is megtanultak élni az új lehetőségekkel, nem egy esetben szükségszerűen alkalmazkodva is a szokatlan helyzetekhez. Magabiztosabban vágnak bele online vásárlásaikba, tudatosan használják az internetet, és ha kell, jobban mernek élni jogaikkal.

Természetesen eltökélt szándékunk, hogy a bajba jutott fogyasztókon a fogyasztóvédelmi intézményrendszer minden elérhető eszközét mozgósítva segítsünk. A vállalkozások jogkövető magatartását nemcsak ellenőrzésekkel, hanem jogalkotással is ösztönözzük, és ha szükséges, a tapasztalatokból levonjuk a szükséges következtetéseket.

Emiatt is nagyon fontosnak tartom a kettős minőség elleni fellépést. Nem fordulhat elő az, hogy a magyar fogyasztók rosszabb minőségű termékeket kapjanak, mint más uniós vásárlók, ezért a fogyasztóvédelmi hatóság a továbbiakban is határozottan fel fog lépni ennek megakadályozása érdekében.

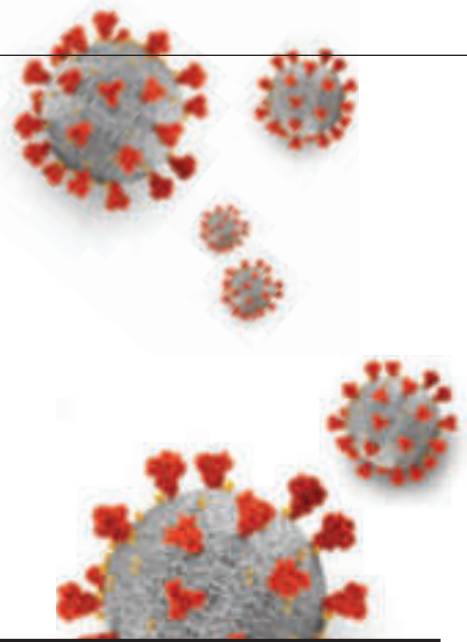
**A legújabb lapszámot sok szeretettel
ajánlom mindenki figyelmébe,
a közelgő ünnepekre tekintettel
boldog és békés karácsonyt kívánok
minden magyar
fogyasztónak és kereskedőnek!**

CSERESNYÉS PÉTER

INNOVÁCIÓS ÉS TECHNOLÓGIAI MINISZTERIUM
KERESKEDELEMPOLITIKÁÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT
FELELŐS ÁLLAMTITKÁR

MIKOR JÓ A MASZK?

AMIRE ÜGYELNI KELL



Ez az írás egyszerűen és népszerűsítő formában, de ugyanakkor tudományos mérésekre, publikációkra támaszkodva ad áttekintést a maszkokról. A SARS-CoV-2 vírus megjelenését követően, a kezdeti tanácsatlanság időszakában eltérő vélemények jelentek meg szakemberektől a maszk használatáról és hasznosságáról. Volt, aki haszontalannak, sőt egyenesen károsnak tartotta a hordását, mert, hogy nem véd, sőt ellenkezőleg, segíti a vírus terjedését, mások viszont szorgalmazták a használatát, a „te maszkod véd engem, az én maszkom véd téged” szlogen szerint. Végül a maszk használatának hasznossága bebizonyosodott.



Először nézzük meg magát a vírust! Függetlenül attól, hogy a tudósok máig nem egyeztek meg abban, hogy a vírus élőlény-e vagy az élet határán van, esetleg élettelen rendszer, a maszk használata szempontjából fontos a mérete.

A vírus mérete is intervallumban adható meg, amely a mérések szerint 80 nm-130 nm közötti (az nm, 1 nanométer, a méter 1 milliárdod része). Ha ebből az értékből indulunk ki, akkor olyan szűrőt kellene kialakítani a maszk anyagaként, amelyben a nyílások maximális mérete 80 nm, hogy a vírusrészecskék fennakadjanak rajta. Viszont azt is tudjuk, hogy a vírus mikro-cseppekben és aeroszol részecskékben vagy

hozzájuk tapadva „utazik” a levegőben. A kilélegzett, kiköhögött vagy tüszesztéssel kijuttatott folyadékcseppek mérete széles határok között mozog, vannak 10000 nm-nél nagyobbak és kisebbek, egészen nano-méretig. A kisebbek az aeroszol kategóriába tartoznak. Köhögéssel kb. 2 m-re, tüszesztéssel 6 m-re is eljut a vírus az aeroszollal.

Korábban házilag, különböző textíliából készítették maszkot, valamint elérhetőek voltak a sebészeti maszkok és a respirátor maszkok. A pandémia kezdetén hasznos vizsgálatokat publikált a University of Edinburgh a különböző anyagok hatékonyságáról. A hagyományos szöveteknél vagy hurkolt termékeknél hatékonyabban szűrnék a nem szőtt textíliák (vlies) anyagok és az ún. nanotextíliák, amelyekben az elemi szálak és a nyílások mérete 100 nm körüli.



A szűrési hatékonyság szabványos vizsgálatához használt aeroszol részecskék átlagos mérete 300 nm. A FFP1 jelzésű respirátornak ki kell tudnia szűrni a részecskék legalább 80%-át, a FFP2-nek a 94%-ot, az N95 és KN95-nek a 95%-ot, az FFP3-nek pedig a 99%-ot. A sebészeti maszkok hatékonysága 55%. Több országban is előírták az FFP2 respirátorok használatát.

A Prágai Műszaki Egyetem kutatói rámutattak, hogy a maszk kialakítása, formája legalább annyira fontos, mint az anyaga, mert ha a széle nem illeszkedik pontosan az archoz, akkor a réseken nagy sebességgel áramló fertőzött levegő fertőzésveszélyt jelent.

ÖSSZEFOGLALVA, célszerű az FFP2-es maszkok használata, amelyet gondosan illesztünk fel az arcra, a legkisebb réseket is megszüntetve.

JÓ, HA TUDJA

ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK

Sokkal többször kerülünk kapcsolatba a különböző vállalkozások ügyfélszolgálataival, mint azt gondolnánk, és sok esetben még mindig negatív tapasztalattal gazdagodunk. Több megkeresés érintette a közműszolgáltatók ügyfélszolgálatát, így összefoglaljuk az ehhez kapcsolódó tudnivalókat

Nem minden vállalkozás köteles ügyfélszolgálat működéséről gondoskodni, de a közzolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálatot működtetni oly módon, hogy az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

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



Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

- az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,
- a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,
- az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,
- az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat – üzema-
var esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamato-
san elérhető legyen, illetve
- amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megye-
székhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.



A jogszabály szerint nem kell órákat várakoznunk akkor sem, ha telefonon szeretnénk elérni a vállalkozást, mert telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást, és az érdemi ügyintézés megkezdését.

Ezen kívül a vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon – reklám továbbítása nélkül – a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. A közzolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás telefonos ügyfélszolgálatára emelt díjas szolgáltatással nem működtethető, azonban más vállalkozásokra nem vonatkozik ez a szabály.

A fogyasztó kérésére 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell a vállalkozás ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, illetve hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

A panaszunkra az érdemi, indoklással ellátott választ közzolgáltatók esetében 15 napon belül kell megküldeni.

HOGYAN KÉSZÜLJÜNK TUDATOSAN A KARÁCSONYRA?

Egyre többen választják a vásárlás nem hagyományos formáit a karácsonyi készülődés során is. Fontolják meg azonban az olyan webáruházból való megrendelést a fogyasztók, ahol a beazonosíthatóság (székhely, e-mailcím vagy telefonszám, cégnév, ügyfélszolgálat elérhetősége stb.) nem egyértelmű! Csokorba szedtük a legfontosabb jó tanácsokat.



Az internetes megrendelések előtt alaposan olvassák el a weboldalon feltüntetett részletes tájékoztatót illetve az ÁSZF-et, mert abban rögzíteni kell az elállási jog gyakorlásának részletes szabályait, a fizetési módokat, a szállítással kapcsolatos időtartamot és annak költségeit!

1 Nem feltétlenül követelheti a fogyasztó a 60.000 Ft-os terméket, ha elütés miatt vagy más okból 6000 Ft-ért hirdették a webáruház honlapján! De mégis mikor jár?

Ha egyértelműen megtörtént a megrendelés visszaigazolása és jóváhagyása elektronikus üzenetben, és ebből ki is derül a pontos termék, cikkszám, a vételár, a megrendelő neve, kiszállítás helye, tehát a megrendelés konkrét részletei, akkor akár megalapozott is lehet a fogyasztó igénye. Ezt mindig esetről esetre kell eldönteni. Amennyiben viszont nem történt semmilyen visszaigazolás vagy csak egy egysoros, tájékoztató jellegű értesítést kaptunk a megrendelés beérkezéséről, ez önmagában még nem keletkeztet olyan kötelezettséget a webáruház számára, amely alapján a hirdetésben szereplő áron ki is kellene szállítania a terméket.

2 Internetes vásárláskor nem mindig illeti meg a fogyasztót a tizennégy napos indokolás nélküli elállási lehetőség!

Ma már sok fogyasztó tudja, hogy internetes vásárlásnál a fogyasztók meg gondolhatják magukat a termék átvételétől számított tizennégy napon belül. Vannak viszont olyan termékek, amelyeknél már ez nem igaz. Így nem lehet élni ezzel a lehetőséggel azoknál az áruknál, amelyeket kifejezetten a fogyasztó utasítása alapján vagy kérésére állítottak elő, így például egy póló esetén a vásárló által megadott egyedi felirattal.

Zárt csomagolású terméknél sincs indoklás nélküli elállási jog akkor, ha az egészségvédelmi vagy higiéniai okból felbontást követően már nem küldhető vissza. Adott esetben ilyen lehet például egy borotva is. Sőt, például a lezárt csomagolású CD-, DVD-lemezeknél, így számítógépes játékoknál, szoftvereknél sincs lehetőségük a fogyasztóknak arra, hogy meggondolják magukat, ha a csomagolást már kibontották. Nem tartozik viszont ide az az eset, ha a fogyasztó például egy laptopot rendelt meg, amin előre telepített szoftver van, vagy például ahhoz adtak még egy felbontatlan telepítőlemez operációs rendszert. Ilyenkor ugyanis a megrendelés nem a CD-re, DVD-re, hanem magára a laptopra vonatkozott.