

3 Ha meggondolta magát a fogyasztó, azt mindig írásban jelezze. Ilyenkor a fogyasztó saját költségén kell a terméket visszaküldeni!

Sok vitás ügy származik abból, hogy a fogyasztó szóban, például telefonon él az indokolás nélküli elállási jogával. Holott vita esetén neki kell bizonyítania azt, hogy e nyilatkozatát a webáruháznak ténylegesen elküldte. Ezért mindig írásban, e-mailben vagy postai úton juttassuk el az elállási nyilatkozatot a cégnek.



Ebben pedig ne csak azt írjuk le, hogy például más terméket vártunk vagy az árucikk hibás és ezért panaszunk van, hanem kifejezetten a teljes árutalt összeget kérjük vissza annak okán, hogy meggondoltuk magunkat. Ha ugyanis a fogyasztó nem így teszi meg a nyilatkozatot, akkor azt hiheti a webáruház, hogy nem az indokolás nélküli elállási jogot szeretné érvényesíteni, hanem ehelyett csak garanciális panaszt tesz, és ezért kér csak kijavítást vagy kicserélést – a pénz visszafizetése helyett. A kettő között különbség van, ugyanis indoklás nélküli elállásnál visszakérhető rögtön a pénz, garanciális probléma esetén viszont nem.

4 Visszautaláskor nem vonhat le a webáruház a korábban kifizetett pénzből „használati díjat” vagy bármilyen más címen egyéb összeget. Erre csak és kizárólag akkor van lehetőség, ha kiderül, hogy a visszaküldés előtt a termék használhatóságának megállapításához szükséges mértéket meghaladóan használta a fogyasztó a terméket, és emiatt csökkent annak az értéke.

Azoknak a termékeknek az esetében, amelyeknél él a 14 napos meggondolási lehetőség, nem lehet elutasítani az indoklás nélküli elállási jog gyakorlását amiatt, hogy például az eredeti csomagolást a fogyasztó felbontotta vagy az már nincsen meg. Sőt, ha visszaküldte a terméket a fogyasztó, a kifizetett összegből a visszautalásnál csak akkor van lehetőség levonásra, ha a fogyasztó a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használat mértékét meghaladóan használta azt, és ezért az árucikk értéke csökkent.



5 Milyen lehetőségei vannak a fogyasztónak, ha hibás a webáruházból vásárolt termék?



Előfordul, hogy már csak a karácsonyi ajándék kipróbálásakor derül ki a kapott árucikk hibája, így például az nem működik, vagy be sem kapcsol. Esetleg nem sokkal később megy tönkre. Ilyenkor ugyanazok a jogok illetik meg a fogyasztót, mint hagyományos üzletben történő vásárláskor, így kérheti a termék kijavítását, kicserélését is. Ha viszont az ajándék hibája mindössze annyi, hogy „nem tetszik”, akkor csak a kereskedő jóindulatán múlik, kicseréli-e azt vagy épp visszaadja-e annak vételárát.

Tudnunk kell, hogy ha egy ajándékba kapott termékkel csak annyi a gond, hogy az nem tetszik a megajándékozottnak – de lehet használni, illetve működik –, akkor az jogi értelemben véve nem minősül hibásnak. Az úgynevezett **szavatossági-jótállási jogok** (a kijavítás, kicserélés, áruszállítás, vételár visszatérítése, vagy a mással való kijavíttatás költségének megtérítése) ugyanis **csak hibás termékek esetén** érvényesíthetőek.



Két dologra is figyelniünk kell, mikor visszaviszünk egy hibás terméket a kereskedőhöz.

- Az egyik az, hogy a vásárlást igazoló **nyugta** rendelkezésünkre kell, hogy álljon, mert csak ezzel tudjuk érvényesíteni szavatossági vagy jótállási igényünket.
- A másik a határidők kérdése. Minden egyes új termék esetében (függetlenül attól, hogy mi az, könyv, ruha, vagy például elektronikai eszköz) a vásárlástól számítva **két éven belül érvényesíthetjük a kereskedővel szemben jogainkat, ha az árucikk meghibásodott**. Ebből a két évből azonban **az első hat hónapban** vagyunk csak igazán védettek: ha fél éven belül megy tönkre a termék, akkor ugyanis a vállalkozásnak kell bizonyítani azt, hogy ő még hibátlan árucikket adott el. Azonban a vásárlástól számított hat hónap elteltét követően (tehát a két évből még hátralévő másfél éven belül) jelentkező hiba esetén már a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a termék eleve rossz volt akkor is, amikor azt megvette.

6 Kötelező jótállás – mit is jelent?

Bizonyos **tartós fogyasztási cikkek** esetében (mint amilyenek például az elektronikai szórakoztató termékek, a számítástechnikai termékek, háztartási eszközök) a kereskedőket az előzőeknél szigorúbb előírások terhelik. Ekkor ugyanis a vásárlástól számítva nem hat hónapig, hanem vételártól függően **1-2-3 évig a kereskedőnek kell bizonyítania** azt, hogy a termékben jelentkező hiba oka a vásárlást követően keletkezett. Ezt hívjuk „jótállásnak”, amelynek vállalására tartós fogyasztási cikkeknek jogszabály kötelezi a vállalkozást.

KÖTELEZŐ JÓTÁLLÁS IDŐTARTAMA:

- **10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,**
- **100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,**
- **250 000 forint eladási ár felett három év.**

Hírközlési szolgáltatások váltása, számhordozás



A módosult hírközlési szabályok újabb könnyebbséget jelentenek az előfizetők számára, ha szolgáltatót szeretnének váltani. Előfizetői hívószámot megtarthatjuk, ha a mobil (vagy vezetékes) szolgáltatást a jövőben egy másik szolgáltatótól kívánjuk igénybe venni (számhordozás szolgáltatóváltással), illetve a vezetékes előfizetést más földrajzi helyen kívánjuk igénybe venni (áthelyezés szolgáltatóváltás nélkül). Ugyanígy lehetőség van a könnyebb szolgáltatóváltásra internet-hozzáférési szolgáltatás esetében.

Számhordozás szolgáltatóváltással: Erre akkor kerül sor, ha előfizetésünket a korábbi szolgáltatótól (átadó szolgáltató) átvisszük egy másik szolgáltatóhoz (átvevő szolgáltató), úgy, hogy megtartjuk korábbi hívószámunkat. A korábbi szolgáltatóval fennálló szerződésünk megszűnik, és az új szolgáltatóval kötünk szerződést. (A vezetékes hívószámra ugyanezek a szabályok vonatkoznak, a technológiai különbségekből fakadó értelemszerű eltérésekkel.)

Újdonság, hogy utólagos számhordozásra is lehetőség van, az előfizetői szerződésünk felmondását követő 31 napon belül kérhetjük a megszűnt szerződésben szereplő hívószámra vonatkozó számhordozást. Azonban nincs mód utólagos számhordozásra abban az esetben, ha erről a jogunkról (az előfizetői szerződésben) lemondtunk.

Ha a feltöltőkártyás előfizetésünk hívószámát hordozzuk el, akkor a fennmaradó egyenlegünk visszatérítését 30 napon belül kérhetjük az átadó szolgáltatótól. A visszatérítés azonban díjköteles lehet, ha ezt előfizetői szerződésünk rögzítette. Ugyanakkor fontos kitétel, hogy ebben az esetben ennek a díjnak arányosnak és összemérhetőnek kell lennie a visszatérítés során – a szolgáltatónál – jelentkező költségekkel.

LÁSSUK LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE A FOLYAMATOT!

1

Az előfizetőnek az új (átvevő) szolgáltatónál kell bejelentenie, hogy a jövőben tőle szeretné a szolgáltatást igénybe venni, korábbi hívószámának megtartásával (számhordozásra vonatkozó igény bejelentése).

A bejelentést megtehetjük személyes, telefonos, illetve online ügyfélszolgálaton egyaránt. Ha igényünket adott munkanapon délután 4 óráig bejelentjük, az átvevő szolgáltató még aznap este 8 óráig köteles értesíteni erről az átadó szolgáltatót. A bejelentéssel lejárttá válnak a régi szolgáltatóval szemben fennálló tartozások, ezeket rendezni kell.

2

Az átvevő szolgáltató elvégzi a bejelentő azonosítását az általános szerződési feltételeiben (ÁSZF) meghatározott módon. Ha ennek nincs akadálya, az átvevő szolgáltató az igénylővel megállapodik a számhordozásról és megkötí vele az új szerződést. Ezt követően az átvevő szolgáltató jár el a nevünkben („szám kikérése” az átadó szolgáltatótól).

Mikor hiúsulhat meg a számhordozás vagy a szolgáltatóváltás?

Akkor, ha

- az előfizető a közölt adatok alapján nem azonosítható (pl. a lakcíme vagy neve nem pontosan ugyanúgy szerepel a szolgáltató adatbázisában és a hivatalos okmányokon);
- az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben 30 napon túli lejárt tartozása van;
- amennyiben a két érintett szolgáltatónak egyeztetnie szükséges (pl. szolgáltatáscsomag átadása vagy tízet meghaladó hívószámot magába foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása);
- szolgáltatóváltás esetén a műszaki megoldás tekintetében egyeztetés szükséges az előfizetővel;
- az előfizető nem jogosult utólagos számhordozásra.

3

A számhordozással – az átvevő szolgáltató intézkedése kapcsán – az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésünk megszűnik.

- Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az átvevő szolgáltatónak biztosítani kell, hogy a szolgáltatáskiesés időtartama ne haladja meg az egy munkanapot.
- Amennyiben nincs indokolt akadálya, a számhordozást a munkanapon délután 4 óráig beérkezett igénybejelentéstől számított második munkanapon végre kell hajtani.
- A szolgáltatás feltételei természetesen változhatnak a korábbi szerződéshez képest, így különösen akkor, ha az új szolgáltató eltérő díjazást alkalmaz.

Ha a számhordozás elmaradt, vagy – a megállapodásban foglaltakhoz képest – késedelmesen valósult meg, illetve a szolgáltatáskiesés az egy munkanapot meghaladta, az átvevő szolgáltató kompenzációt nyújt az előfizetőnek. Ennek összegét a jogszabály az alábbiak szerint határozza meg:

- szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10.000 Ft, de legfeljebb 50.000 Ft;
- késedelmes számhordozás esetén 5.000 Ft naponként, de legfeljebb 25.000 Ft.



Termékvisszahívás – forgalomból kivonás



Mindannyiunk érdeke, hogy kizárólag ellenőrzött és biztonságosan fogyasztható élelmiszereket vásárolhassunk. Az utóbbi időben havi szinten 2-3 termékvisszahívás történik a Nemzeti Élelmiszer-biztonsági Hivatal (NÉBIH) gyakorlatában. Az okok a csomagoláson nem jelölt allergénektől kezdve a hűtőlánc megszakadása, vagy valamilyen szennyezettség, baktérium, etilén-oxid, vagy akár műanyag szál előfordulásáig terjednek. Sok vásárló nem tudja, hová forduljon, ha élelmiszer-biztonsági szabálytalanságot észlel, pedig egy zöld szám is segíti a fogyasztókat ebben.

Mi a forgalomból kivonás?

Azt a folyamatot jelenti, amelynek során a terméket – a vásárlóhoz eljutott termékek kivételével – eltávolítják az élelmiszerláncból.

Mi a termék-visszahívás?

Termékvisszahívásra akkor kerül sor, ha a kockázatot jelentő termék már a vásárlónál van. A visszahívásnál nehézséget jelent a vásárlók elérése, értesítése.

Ki mit tehet azért, hogy a vásárlók ellenőrzött és biztonságosan fogyasztható élelmiszerekkel találkozzanak az üzletekben?

- Ha az élelmiszer-vállalkozás okkal feltételezi, hogy az élelmiszer – amelyet behozott, előállított, feldolgozott, gyártott vagy forgalmazott – nem felel meg az élelmiszer-biztonsági követelményeknek, és már kikerült az élelmiszer-vállalkozás közvetlen ellenőrzése alól, akkor haladéktalanul kezdeményeznie kell az élelmiszer forgalomból való kivonását, vásárlóktól történő visszahívását, és erről tájékoztatnia kell az élelmiszerlánc-felügyeleti szervet.
- Amennyiben a forgalomba hozott élelmiszer ártalmas lehet az egészségre, haladéktalanul tájékoztatnia kell az élelmiszerlánc-felügyeleti szervet, és közölni kell a megtett intézkedéseket is.
- Ha a vásárló találkozik kifogásolható termékkel, azt jelezze a vállalkozásnak (általában a vásárlás helyén), valamint bejelentheti az élelmiszerlánc-felügyeleti hatóságnak.

Mikor hívható a Nébih ingyenes ZöldSzáma?

A nap 24 órájában hívható a NÉBIH ZöldSzáma (06-80-263244), a bejelentéseket vagy a területileg illetékes megyei kormányhivatalok felé továbbítják, vagy (amennyiben indokolt) a Nébih szakemberei vizsgálják ki. Fontos, hogy a szabálytalanság megszüntetésével megelőzhető egy esetleges súlyosabb probléma.

KETTŐS MINŐSÉG TILALMA

FELHÍVÁS a multik felé!

Kérjük a multcégeket, hogy már most a karácsonyi vásárlások előtt az eladó termékeknél is figyeljenek a magyar fogyasztók érdekeire is, és ne diszkrimináljanak abból a szempontból, hogy a magyar fogyasztók mások, mint egy másik tagállam fogyasztói. Ugyanazt nyújtsák a magyar fogyasztók számára is!

Elfogadhatatlan ugyanis a fogyasztók bármilyen hátrányos megkülönböztetése egy adott termék tekintetében aszerint, hogy azt melyik országban árulják.

Az Innovációs és Technológiai Minisztérium tájékoztatása szerint Magyarország 2017-ben az elsők között kezdeményezett közös fellépést e káros gyakorlattal szemben. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) módosításával 2022. május 28-án lép hatályba a kettős minőség tilalma, azaz a fogyasztóvédelmi és élelmiszerbiztonsági hatóságok ekkortól szankcionálhatják a kettős minőség gyakorlatát, amely tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.

De a fogyasztók számára már most is fontos ez a kérdés, ezért a FEOSZ várja a fogyasztók bejelentését a tudatosfogyasztovedelem@gmail.com email címre, ha bárkinek gyanúja vetődik fel a kettős minőség kérdésében.

A kettős minőség szabályozás célja, hogy függetlenül attól, hogy a vásárló milyen állampolgárságú, azonos minőségű termékhez jusson hozzá, amely mind a termék összetételének, mind a csomagoláson feltüntetett információknak az azonosságát jelenti.



A kettős minőség jelenségének fókuszában elsősorban az élelmiszerek állnak, ugyanakkor fontos ennek tilalma a háztartás-vegyipari és kozmetikai termékek területén is. Az élelmiszerlánc termékek pl.: élelmiszer, takarmány, vetőmag esetében a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal járhat el, míg az utóbbi termékeknél a Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi hatóságai.

A hátrányos megkülönböztetések szankcionálhatóak. A kiszabható bírság a gyártó árbevételének akár 5 százalékát is elérheti, multcégek esetében ez legfeljebb 500 millió forintos tétel lehet.

A jogszerű és objektív tényezőkkel indokolható különbségekről pl.: alapanyagok eltérősége, szezonáltsága, helyi szabályozás, a vásárlót tájékoztatni kell, azonban ez elsősorban az élelmiszer termékek esetében fordul elő. (pl. népegészségügyi termékadó, sótartalom szabályozása, szezonális és helyi összetevők)



PÉLDÁK A KETTŐS MINŐSÉG ESETKÖREI

1 Hatóanyag tartalom eltérés

A kettős minőség alapesete, amikor a külföldi termék hatóanyag tartalma magasabb, de a címkén szereplő összetétel megegyezik.

2 Termékcímke és csomagolás vizsgálata

A termékcímke és csomagolás összehasonlító vizsgálata alapján lehet megállapítani azt, hogy a vásárlás során, a csomagolást vizsgálva is megtevesztő-e a termék, nem csak az összetételt tekintve. Fontos szempont, hogy az átlagfogyasztó minimális csomagolási eltéréseket a hétköznapi vásárlás során nem tudja megkülönböztetni, ezért kerül sor a csomagolás szerinti megtevesztés vizsgálatára is. Ezek akár a fenntartási szempontokra, akár a felhasználási lehetőségekre, mosás darabszámra utalhatnak.

3 Forgalmazás szempontjából kettős minőség

Forgalmazás szempontjából kettős minőségről beszélhetünk, ha külsőleg ugyanolyan, vagy nagyon hasonló termékekről van szó, de a külföldi termék hatóanyag tartalma magasabb, viszont a terméket nem forgalmazzák Magyarországon, így a magyar fogyasztóknak esélye sincs a jobb minőségű termékhez jutni – a terméken belül ezért nem mondhatjuk egyértelműen a kettős minőséget, viszont kereskedelmi, forgalmazási szempontból hátrányban vannak a magyarok.

Mindezek alapján tehát nemcsak abban az esetben valósul meg kettős minőség, amikor a hatóanyag eltér. Kettős minőségnek minősül a többlet információból adódó különbség is, és hátrányos a magyar fogyasztóra nézve az, hogy a magyar fogyasztók kevesebb információt kapnak egy adott termék vonatkozásában.

Indokolatlan, hogy több információt kap egy termékről egy német, vagy holland állampolgár, mint egy magyar. Sem közérthetőség, sem tudatosság és információszerezés tekintetében nem különböztethetjük meg hátrányosan a magyar fogyasztókat. Ráadásul ezen többlet információk gyakran fenntarthatósággal összefüggő tájékoztatásokat is tartalmaznak, amely ugyancsak rendkívül fontos a tudatos fogyasztói magatartás szempontjából. Kettős minőségnek minősül az az esetkör is, amikor az adott vállalkozás döntése alapján egy termékcsalád jobb, nívósabb darabjait Magyarországon nem árusítják, azaz forgalmazás szempontjából valósul meg a kettős minőség. Ebben az esetben azonban a magyar vásárlónak esélye sincs arra, hogy a termékcsalád „jobb, nívósabb darabjaihoz” hozzájusson idehaza, így hátrányosabb helyzetbe kerül a nyugat-európai vásárlókhoz képest, azaz egyértelműen megvalósul a kettős minőség.

Kérjük a multikat, figyeljenek a magyar fogyasztókra, lépjenek fel saját eszközeikkel is a kettős minőség ellen!

LEGFONTOSABB TUDNIVALÓK

AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSRŐL

Az előfizetői szerződés az elektronikus hírközlési szolgáltató és az előfizető között jön létre, a nyilvánosan, tehát bárki által elérhető vezetékes telefon, mobil internet és telefon, televízió és mindezek különféle csomagjai igénybe vétele tárgyában.

AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

A szerződés a felek külön intézkedése nélkül (automatikusan) megszűnik a jogszabályban (és ennek megfelelően az ÁSZF-ben) meghatározott feltételekkel, az alábbi esetekben:

- az előfizető halálával (ha más jogosult nem lép a helyébe), az előfizető cég illetve a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével illetve a szolgáltató együttműködő partnerének a megszűnésével akkor, ha a szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához annak hálózatát használta;
- szolgáltatóváltással, illetve a számhordozással;
- az előfizető által kezdeményezett, hálózatátengedéssel történő szolgáltató-váltáskor, amikor az új szolgáltatóval kötött szerződés hatályba lép;
- ha a szolgáltatás megkezdése az előfizető érdekkörében álló okból nem volt lehetséges.

Az ún. feltöltőkártyás mobiltelefon szolgáltatásra kötött szerződés az abban meghatározott idő elteltével szűnik meg. Ha az előfizető az egyenleget újra feltölti, új szerződés jön létre – a korábbi automatikusan megszűnik –, de az előfizető hívószáma megmarad. (Ha újabb feltöltésre nem kerül sor, a fel nem használt egyenleg kérésre 1 éven belül visszajár.)

2021. július 1-jétől új szabály lépett életbe az e-mail fiókokra vonatkozóan. A szerződés megszűnése esetén az előfizető kérésére a szolgáltatónak a felmondástól számított legalább 6 hónapig díjmentesen biztosítania kell a hozzáférést az e-mail címre érkezett üzenetekhez, illetve a beérkezőket az előfizető által megjelölt új címre kell továbbítania.



AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE

A szerződést bármelyik fél, az előfizető és a szolgáltató is felmondhatja. Az előfizető a határozatlan idejű szerződést is bármikor felmondhatja jogkövetkezmények nélkül, de ha a hűségdíjs szerződést mondja fel, kötbérfizetési kötelezettség keletkezik.

A szolgáltató a szerződést rendes és rendkívüli felmondással szüntetheti meg. A rendes felmondást legalább 60 nappal korábban kell közölni, azt nem kell indokolni. Rendkívüli felmondás esetén a felmondási idő 15 vagy 5 nap, illetve azonnali is lehet.

A szolgáltató 15 napos határidővel felmondhatja a szerződést az előfizető szerződésszegése, díjtartozása esetében is. Feltöltőkártyás mobiltelefon szolgáltatás körében bizonyos esetekben 5 napos, más esetben azonnali hatállyal jogosult (sőt köteles!) megszüntetni a szerződést. A szolgáltató meghatározott okból másik szolgáltató kérelmére is felmondhat.



A szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az általános szerződési feltételekből (ÁSZF) áll. Tartama lehet határozatlan vagy határozott, ún. hűségdíjs. Ez utóbbi 12 hónapra köthető, illetve 24 hónapra, ha készülékvásárlásra is sor kerül. Automatikusan nem, csak az előfizető kifejezett nyilatkozata alapján hosszabbodhat meg. Üzleti előfizetés körében a szabályoktól el lehet térni.

A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

A szerződés létrejöhét jelenlévők és távollevők között is, az ÁSZF szerint írásban, szóban, valamint ún. ráutaló magatartással. A szerződéskötés előtt az ügyfél részletes előzetes tájékoztatást és egy összefoglalót kap a szerződéses adatokról.

A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

A szolgáltató csak a szerződésben illetve az ÁSZF-ben meghatározott feltételek esetén, akkor módosíthatja egyoldalúan a szerződést, ha a változás

- nem eredményez lényeges módosítást;
- illetve az az előfizető számára kedvező;
- jogszabályváltozáson vagy hatósági döntésen alapszik;
- a szolgáltató körülményeiben előre nem látható lényeges változás miatt szükséges;
- a műsorcsatornák összetételét érinti.

A módosításról annak életbe lépése előtt 30 nappal kell értesíteni az előfizetőt, aki 45 napon belül azonnali hatállyal, jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a szerződést, ha a módosítás számára hátrányos rendelkezést tartalmaz, vagy ha így már nem áll érdekében a szerződés fenntartása.

A szerződést a felek közösen bármikor módosíthatják, ezt bármelyik fél kezdeményezheti. Ha erre a szolgáltató tesz ajánlatot, az előfizetőt közerthetően tájékoztatnia kell arról, hogy milyen feltételekkel, miképp változna meg és hogyan kerülne sor a módosításra.

Az ajánlatot az előfizető visszautasíthatja, illetve azt szóbeli illetve írásbeli nyilatkozattal elfogadhatja. Nem minősül elfogadásnak, ha a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, a díjat továbbra is fizeti!

Az előfizetők a szerződés módosítását az ÁSZF-ekben meghatározott esetekben kezdeményezhetik: előfizetés átirása, hívószám megváltoztatása, díjcsomag vagy a szolgáltatások körének módosítása, az előfizetői minőség változása (egyéni előfizetőről üzleti előfizetővé váltás és fordítva), illetve a feltöltőkártyásról havi díjas előfizetésre váltás eseteiben.

GŐZERŐVEL DOLGOZIK A GVH AZ ÉPÍTŐIPARI DRÁGULÁS KAPCSÁN

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) – ígéretéhez híven – minden jelzést megvizsgál, ami piaci torzulásra vagy esetleges jogsértésre utalhat az érintett szektorban.

A nemzeti versenyhatóság világossá tette, hogy kiemelten fontosnak tekinti a tiszta versenyt az építőipari alapanyagok piacán, így különös figyelmet fordít rá. A hivatalon belül külön vizsgálói csoport elemzi a piacról érkező, megnövekedett számú panaszt és jelzést.

A kiemelt figyelemmel összhangban az építőipari piacokon immár egyszerre négy versenyhivatali vizsgálat folyik, részben az utóbbi időben prioritásként kezelt jelzések alapján.



A GVH gazdasági erőfölénnyel való visszaélés gyanúja miatt folytat eljárást a kavicspiac egyik vezető regionális szereplőjével szemben. Az érintett vállalkozás a közép-magyarországi régióban feltételezhetően visszafoghatta kitermelési kapacitásait, hogy magasabb eladási áron értékesítse a kavicsot.

Továbbra is folyamatban van a hazai cementpiac három legjelentősebb szereplőjével szemben szintén gazdasági erőfölénnyel való visszaélés gyanújaival indított eljárás is.



Immár a kifejezetten az építőipari problémákra tekintettel kibővített versenyhatósági eszköztárra alapul a hazai téglapiac strukturális gondjait kereső, gyorsított ágazati vizsgálat. Ezen speciális eljárás keretében a Versenyhivatal mind a hazai téglagyártóknál és nagykereskedőknél, mind a forgalmazóknál országszerte rajtaütéseket folytatott, hogy végig kísérhesse egy termék „életútját” a gyártótól a kereskedőn át egészen a fogyasztóig.

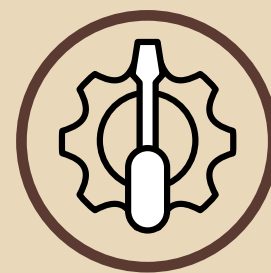


Az építőipar fokozott figyelme mellett megmutatkozik a fűzőkontroll során is.

A versenyhatóság nemrég vizsgálat alá vont egy építőipari kivitelezéseket érintő villamossági termékek nagykereskedelmével foglalkozó vállalkozások közötti összefonódást. Az előzetes adatok alapján ugyanis nem volt felmérhető, hogy a külföldi cégfelvásárlás milyen hatással lenne az óriási drágulással küzdő ágazatra.



JAVÍTÓ-KARBANTARTÓ SZOLGÁLTATÁSOK



Sokszor előfordul, hogy a megvásárolt termékre már lejárt a jótállás, és persze természetesen elromlik. Kihívjuk a szerelőt, aki jó esetben ki tudja javítani a hibát. De mi történik akkor, ha ezt követően rövid időn belül ismét hibába ütközünk?

Létezik az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról is szabály, mely szerint, ha a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés tárgya a fogyasztó által megrendelt a jogszabály mellékletében felsorolt javító-karbantartó szolgáltatás, és a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozást jótállási kötelezettség terheli.

Mely szolgáltatásokat nevesíti a jogszabály melléklete?

- > Lakás-karbantartási és -javítási szolgáltatások
- > Háztartási gépek és készülékek javítása
- > Barkács- és kerti szerszámok javítása
- > Személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása
- > Audiovizuális, fotó-optikai és információfeldolgozási berendezések javítása
- > Gyógyászati segédeszközök javítása
- > Telefon- és telefax-berendezések javítása
- > Hangszerek javítása
- > Órák javítása

A jótállás időtartama hat hónap. Ez a határidő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a fogyasztó részére való átadásával, vagy – ha az üzembe helyezést a vállalkozás végzi – az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Sajnos el szokott maradni, de a vállalkozás a szolgáltatás díjának átvételkor vagy a dolognak a fogyasztó részére történő átadásakor jótállási jegyet köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. Fontos tudni, hogy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot/számlát/nyugtát a fogyasztó bemutatja.

Amennyiben bejelentjük jótállási igényünket az elvégzett szolgáltatás hibája miatt, akkor a vállalkozás a dolgot kijavításra elismervény ellenében köteles átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, a dolog azonosításához szükséges adatokat, a dolog átvételének idejét és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

Ha pedig a hibás teljesítés folytán a kijavítandó dolog elszállítása vagy visszaszállítása szükséges, erről – járművek, továbbá a 10 kg-nál kisebb tömegű és tömegközlekedési járművön szállítható dolgok kivételével – a vállalkozás köteles gondoskodni. Amennyiben az el-, illetve visszaszállítást a vállalkozás elmulasztja, azt a vállalkozás költségére a fogyasztó is elvégezheti vagy elvégeztetheti.

ONLINE PIACTEREKEN, KÖZÖSSÉGI OLDALAKON VÁSÁROL? LEGYEN KÖRÜLTEKINTŐ!

Ahogy terjed az internetes vásárlás, egyre többen vásárolnak online piactereken, árverési oldalakon vagy a közösségi oldalakon árucikkeket, melyek jellemzően használt termékek, de egyre több újjal is találkozni. Azzal azonban sokan nincsenek tisztában, hogy lényegesen kevesebb jog illeti meg őket, mintha webáruházban vásároltak volna. Milyen veszélyeket rejtene magukban ezek a vásárlások?

Először is fontos tisztázni, hogy az online piacterek jellemzően nem vállalnak felelősséget a felhasználók által kínált termékekért, így könnyen elképzelhető, hogy a megvásárolni kívánt termék sokkal rosszabb minőségű, mint ahogy azt az eladó állítja, vagy egyáltalán nem szándékozik eladni azt senki, csak a pénz akarja kicsalni tőlünk. Elég sok büntetőeljárás zajlik ilyen csalások miatt, ezért is érdemes körültekintőnek lenni.

Az online piactér ugyanúgy működik, mint egy hagyományos piac, „asztalokat” kínál, melyeket az eladók igénybe tudnak venni, így lehetőséget kapnak, hogy bemutassák az árukat, melyeket értékesíteni kívánnak. Csak a hagyományos piaccal szemben itt nem tudjuk kézbe venni a terméket, illetve nem ismerhetjük meg az eladót sem. Így gyakorlatilag sok esetben lutri, hogy végeredményben azt a terméket veszünk-e meg, amit ténylegesen szeretnénk. Az online piactér felelőssége pedig csak annyi, hogy biztosítja azt a lehetőséget, hogy eladó és vevő egymásra találjon.

MIÉRT IS FONTOS TUDNI, HOGY KITŐL VÁSÁROLUNK?

Minden fogyasztóvédelmi szabály a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések esetében biztosít védelmet, többletjogot a fogyasztó számára. Ez azonban azt jelenti, hogy két magánszemély közötti szerződés esetén nem élnek ezek a többletjogok, így nem élhet az internetes vásárlás esetén egyébként a fogyasztót megillető 14 napos indoklás nélküli elállási joggal, nincs kötelező jótállás a műszaki cikkekre, valamint nem tud békéltető testülethez sem fordulni, amennyiben jogvita merül fel az eladóval.

Felismerte ezt a problémát az Európai Bizottság is, és kidolgozott egy új átfogó javaslat-csomagot („New Deal for Consumers”) a fogyasztók érdekében, mely hatására 2019. november 8-án az Európai Unió elfogadta a fogyasztói jog korszerűsítéséről szóló irányelvet. Ennek megfelelően az online piacokon fel kell tüntetni, hogy a piacon terméket vagy szolgáltatást kínáló személy kereskedő-e vagy sem (az adott személy nyilatkozata alapján).

Ezen kívül az online piactereknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat arról, hogy ha a piacon kínált termékek, szolgáltatások vagy digitális tartalom szolgáltatója nem kereskedő, az EU fogyasztóvédelmi jogszabályai nem vonatkoznak a fogyasztó és a szolgáltató közötti megállapodásra. Ennek az információnak könnyen hozzáférhetőnek kell lennie, és nem csak a feltetelekbe kell belefoglalni.

Tehát mielőtt egyáltalán rendelnének bármit az adott online piacterről vagy közösségi oldalról, ellenőrizzék a fogyasztók, hogy milyen adatokat ad meg magáról a másik fél. Vegyék fel üzenetben a kapcsolatot az eladóval és tisztázzák azt, kiről van szó, magánszemélyként vagy kereskedőként jár-e el, mielőtt bármilyen számlaszámra pénzt utalnának egy ismeretlennek.

Hát még a Jocó sem gondolta volna...

**Aki nem tudná, Jocó a barátom.
Mindent meglát, észrevesz, ravasz öreg róka,
és ami fontos, rendszerben gondolkodik.
Egy szóval, vág az esze, mint a borotva.**

Egy őszi délután a közeli presszó teraszán kávéztunk, amikor megkérdeztem Jocótól.

– Mit szólsz a csali-invázióhoz? – Csodálkozó tekintete elárulta, nem tudja, mire gondolok.

– Magyarázd már meg, mi is az!

– A csali-invázió a hűségkártyák, a bélegek, pontok és a kuponok gyűjtő neve. Mindegyikről van sztorim. A minap egy hipermarketben vettem pár dolgot, majd a pénztárhoz értem. A masina mögött ülő hölgy monoton hangon kérdezte tőlem: „Bizalomkártyája van?” Erre én: „Kártyám ugyan nincs, de a bizalmam, az megvan.” Ezzel kibillenve az érdektelenségből, elmosolyodott: „Szerezhet. Adok egy kérdőívet és csak regisztrálnia kell.” Mire én: „Majd máskor, de csakis magától.” Fizettem és elköszöntünk egymástól.

Egyszer meg cipőt vettem az unokámnak. A kasszájánál középkorú, vidám tekintetű hölgy állt és megkérdezte: „Rendelkezik a cégünk szuper-shop kártyájával?” Erre én: „Nekem csak olyan kártyám van, ami mögött forintocskák vannak.” A válasz tetszhetett az asszonyságnak, mert elmosolyodott és megjegyezte: „A lányom azt úgy hívja, hogy varázskártya.” Erre én: „Hű, milyen kreatív a kedves lánya.” Ezt követően cseleltünk egy-két mondatot a gyerekekről és elköszöntünk egymástól.

Hasonló a helyzet a bélegekkel. Sportosan veszem a dolgokat, igyekszem vicces lenni. A múltkor egy fiatalka pénztáros kérdezte: „A bélegeket gyűjti?” A válaszom: „Ha a kék Mauritiusról van szó, igen.” A gondosan kifestett szemét nagyra nyitotta, de nem kérdezett vissza, hogy mi is a Mauritius. Szerencsémre, mert elrepült volna az illúzió.

De van sztorim a pontokról is. Ez már régebben történt, amikor a pénztáros hölgy megkérdezte: „Gyűjti a pontokat?” Jött a válaszom: „A pontokat nem, csak a forintokat. Nincs valami ötlete, hogy hogyan lehetne egy zsáknyíhoz jutni, persze, munka nélkül?” Azonnal jött a talpraesett válasza: „Nekem nincs ötletem, és magának?” Erre mit tehettem, bevallottam: „Nekem sincs, úgyhogy búsulhatunk együtt.” A köszönet egy széles mosoly volt. Ennyi elég is volt a Jocónak, jött a magyarázata.

– Igazad van, ez csali. Olcsón hozzájutnak az adataidhoz, név, cím, e-mail, telefon. És jön a lényegi kérdés: No, de miért? A válaszom. Fizetés előtt rögzítik a vásárolt árut, majd lehúzzák a bizalomkártyádat, és a bankkártyádat. Megvan minden, együtt, összekapcsolva, személyhez kötve. Éjszaka, amikor mindenki alszik, a komputer dolgozik, elemzi az adatokat. Hogy mi mindent lehet kihozni az adathalmazból! Hát...

Még egy ideig elemezgettük a csalit, majd elbúcsúztunk, és ment mindenki a maga útjára.

Nem hagyott nyugodni a dolog és hazafelé azon gondolkodtam, hogy hát még a Jocó sem gondolta volna, mi minden történhet. Eljátszottam a gondolattal, hogy egy középkorú férfi, legyen Jani a neve, házas, és van egy barátnője is. Hogy ne keverje a dolgokat, karácsonyra a feleségnek és a barátnőnek is ugyanolyan ajándékot szokott venni, egy méregdrága fehérneműt, egyenesen Párizsból, a legutóbb melltartót. Aztán a Jani kapna egy mailt a bolttól: „Kedves Vevőnk! Exkluzív fehérnemű érkezett, de annyira népszerű, hogy csak egy darab van az Ön által rendszeresen vásárolt méretből, 75B. Ha megkívánja venni, kérjük, írjon nekünk.” Jani véletlenül nyitva hagyta a mailt, a felesége elolvasta és azonnal kapcsolt, az ő mérete 85C. Ekkor jött az atomcsapás, utána a pokol. Eddig jutottam, amikor rájöttem, hogy hazaértem, automatikusan csöngettem, feleségem nyitott ajtót és megkérdezte: „Szia. Itthon hagyta a kulcsod?” De szerencsére sisterség hallatszott a konyhából, mire megpördült és elrohant: „Jaj, kifutott a leves!” kiáltotta. Megúsztam a magyarázkodást.