

TÁJÉKOZTATÓ KIADVÁNY NYUGDÍJASOK SZÁMÁRA



**KÉSZÍTETTE A FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETEK ORSZÁGOS
SZÖVETSÉGE**

AZ IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM TÁMOGATÁSÁVAL

2022.

TARTALOMJEGYZÉK

Kedves Olvasók!	3
Óvatosan a rántott hús helyett csodát ígérő kuruzslókkal!	5
Utazás a Föld körül – de milyen áron?.....	10
Nemcsak itt, nemcsak most, nemcsak Önnek – akciós árak, másként	14
Szavatosság, jótállás, garancia – avagy mi fán terem a hibás teljesítés?	17
Hogyan tarthatjuk meg telefonszámunkat, avagy számhordozási kisokos	25
Hogyan védjük megtakarításainkat, betétünket, befektetéseinket?	29

Kedves Olvasók!

Rohanó és modern világunkban a korábban megszokott demográfiai elhatárolások és szokások megszűntek. Ma már nemcsak a fiatalok, így unokáink használnak internetet, vásárolnak online, vagy vannak jelen a közösségi média egyes platformjain.



Már nemcsak a fiatal felnőttek és a középkorúak élnek befektetési lehetőségekkel, vagy éppen váltanak könnyedén szolgáltatót, ha jobb lehetőséget kínál valamely vállalkozás a másikinál, és az online banki szolgáltatások igénybevétele is kortól független. A gyakran változó szabályokat azonban – szintén kortól függetlenül – néha nehéz követni, érteni, alkalmazni.

Emellett viszont a mai napig vannak olyan kereskedői magatartások, amelyek kifejezetten az idős, nyugdíjas korosztályt célozzák meg. A termékbemutatók nem szűntek meg teljesen, és bár az ebéddel egybekötött, buszos túrák eltűntek a palettáról, amelyeken többszázézes, semmire sem jó termékeket sóztak a fogyasztókra, az új típusú, egészségügyi szűrővizsgálatokkal egybekötött termékbemutatók, vagy éppen az üdülési jog értékesítésének célközönsége egyértelműen az idősebb korosztály.

A legjobb védelem pedig az önvédelem. Azért, hogy ne kerüljünk bajba, ne verjenek át minket, ne bukjunk akár pár ezer, akár milliós összegeket, amelyek családjaink, gyermekeink és unokáink életére is kihatnak, tudatosnak kell lennünk. Tudatosan kell választanunk, fogyasztanunk, döntéseket hoznunk mindennapi vásárlásaink során, és nagyobb összeget igénylő beruházások esetén is. Ehhez próbál segítséget nyújtani a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének jelen kiadványa, amely online formában igyekszik minél szélesebb körű tájékoztatást adni elsősorban az idősebb korosztály számára. Ugyanakkor az ismeretek átadhatóak gyermekeink, unokáink számára is, akik ugyancsak aktív fogyasztói a XXI. századi, modern világunknak, így közvetetten nekik is szólnak soraink.

Természetesen teljes körűen minden fogyasztói döntést és élethelyzetet egy kiadvány sem fedhet le, így ha online dokumentumunkban valamire nem talál megoldást a Tisztelt Olvasó, akkor Szövetségünk munkatársai, vagy a fogyasztóvédelmi hatóság és a békéltető testületek munkatársai is felkészülten várják a fogyasztói megkereséseket. Hiszen mindannyiunk célja közös: a fogyasztók minél hatékonyabb védelme, a fogyasztói jogok érvényesítése.

Dr. Baranovszky György
ügyvezető elnök

Óvatosan a rántott hús helyett csodát ígérő kuruzslókkal!

Nem véletlenül kezdjük időseknek szóló fogyasztóvédelmi tájékoztató kiadványunkat az árubemutatók és az üdülési jogok kérdéskörével. A 90-es és 2000-es évek sláger átverős témája volt az utazással egybekötött termékbemutató. Ezeken az eseményeken általában idősebb fogyasztók vettek



részt, akiket a postaládába bedobott szórólap útján, ingyen buszúttal és ingyen ebéddel csábítottak a szervezők. Ehhez „mindössze” egy bemutatót kellett végighallgatniuk, amelynek során számos, akár egészségügyi csodát, akár varázslatos ételek elkészítéséhez szükséges edényeket ajánlottak a résztvevők számára.

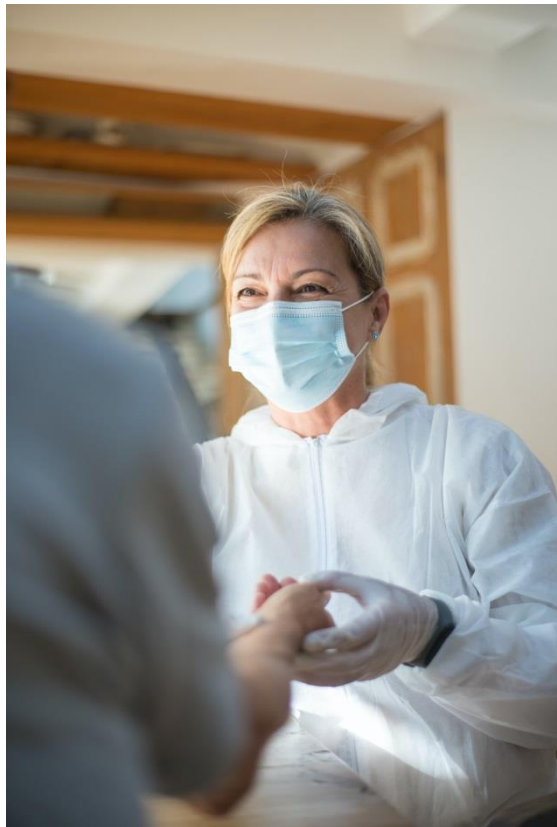
Igen ám, de amíg nem voltak hajlandóak aláírni egy szerződést a vételi szándékukról, addig nem hogy ebéd nem volt, néha még haza sem vitték őket a helyszínről, sőt, olyan eset is előfordult, hogy a fogyasztókra zárták az ajtót, mondván, addig innen se ki, se be, amíg nem vásárolnak valamit.

Az sem okozott gondot, hogy nem állt a fogyasztó rendelkezésére az általában több százezres vételár összeg, mivel helyben megkötött hitelszerződés útján az adott bank biztosította számára a kölcsönt. Azt a kölcsönt, amelyet aztán nem tudtak fizetni az idős, rendszerint nyugdíjas vásárlók, és amely komoly anyagi helyzetbe hozta mind őket, mind családtagjaikat.

Szerencsére az úgynevezett rántott húsos kirándulással egybekötött termékbemutatóknak befellegzett, mivel egy 2015. évi jogszabály-módosításnak köszönhetően már csak szigorú keretek között lehet árubemutatókat tartani. Így tiltott a hitelközvetítés ezeken az eseményeken, tilos az ingyenes juttatás reklámja, és az ügyfélszolgálati szabályok is komoly szigorításon estek át.

Azonban az árubemutatóval trükköző cégek sajnos megtalálták maguknak az új lehetőségeket, és új irányokban kezdték agresszív tevékenységükkel megkárosítani a fogyasztókat. Ez az új irány pedig az egészségszűrő vizsgálatokkal egybekötött bemutatók, amelyek talán még több, az egészségre is káros veszélyt foglalnak magukban. A cégek a meghirdetett bemutatókat ezekben az esetekben jól kinéző, elegáns, magánorvosi rendelőnek álcázott és bejelentett üzletben tartják meg. Elsősorban telefonon keresik fel a gyanútlan ügyfeleket, vagy olyan rejtvény útján, amelynek megfejtői nyereményként részt vehetnek a rendezvényen.

A bemutatókon aztán nagyon határozott és kedves, egészségügyi vagy orvosi végzettséggel egyáltalán nem rendelkező személyek diagnosztizálják egy rövid vizsgálat keretében a „pácienseket”, akiknél kivétel nélkül súlyos, gyakran halálos betegséget állapítanak meg. Ezek ellen pedig – állítják a szervezők – csak az általuk forgalmazott, több százezerbe kerülő csodatermékek a hatásosak, amelyek a végzetes betegséget is képesek gyógyítani. Az eladásra kínált termékek között vannak lézerterápiás készülékek, lézeres agystimulátorok, edénykészletek, speciális alvásrendszerek, sőt, még segélyhívó okosóra is.



Nem egyszer „csak most, csak ennyiért, csak Önnek” jelszavakkal verik át a résztvevőket, akik már eleve megijednek a súlyos diagnózistól.

De hogy véletlenül se jusson eszükbe meggondolni magukat, még olyan mondatokkal is traktálják őket, mint hogy „ne hívja fel a vásárlás előtt a gyermekét, mert úgyis lebeszelnék a vásárlásról az öröklés reményében!”, vagy „az idei karácsonyt már nem fogják együtt tölteni, ha nem vásárolja meg...”.

A termékek ára általában többszöröse a hagyományos boltban is megkapható termékek áránál, és természetesen se csodát, se egészségjavulást nem okoznak.

És mivel a fent jelzett hitelfelvétel lehetősége már kizárt, marad a készpénzes fizetés, amihez rendkívül előzékenyen olyan segítséget is nyújtanak a vásárlóknak, hogy elkísérik, vagy elviszik őket a legközelebb bankautomatához, vagy akár haza, ahol a megtakarított pénz rendelkezésre áll. A vásárlást követően a cégek aztán felszívódnak, elérhetetlenné válnak, így a reklamáció vagy bármilyen visszafizetés is szinte kizárt.

Aligha kell részletezni, hogy az anyagi kiszolgáltatottságon felül milyen további, súlyos következményekkel járhat, ha a képzettség nélküli „doktoroknak” hiszünk, és ezért elmulasztjuk mind a szokásos, mind az esetleges rendkívüli orvosi vizsgálatokat.

De ugyanígy komoly bajba kerülhet az is, aki az árubemutatós cégek által kínált, megbízhatatlan eredetű segélyhívó készüléket vásárolja meg. A vállalkozás ilyenkor egy éjjel-nappal működő központi szolgálatot biztosít, amelyet GPS alapú okosórával lehet igénybe venni. Amennyiben azt nem megfelelő szakmai és technikai háttérrel biztosítja a vállalkozás, márpedig az árubemutatós cégek többsége ilyen, az valóban életveszélyt is okozhat adott esetben.

Bármilyen bemutatóra invitálnak tehát bennünket, vagy akár ismerősünk ajánl hasonló egészségügyi szűréseket, alaposan nézzünk utána, jó helyen járunk-e, és keressük inkább az

állami, vagy a megfelelő szakmai háttérrel rendelkező magánorvosi intézményeket, elkerülve ezzel az anyagi és egyúttal egészségügyi kockázatokat.

A termékbemutatókra pedig szigorú szabályozás vonatkozik, így természetesen nem tiltott ilyen eseményt megtartani, azon részt venni, sőt, akár vásárolni is lehet, feltéve, hogy figyelembe vesszünk pár fontos tanácsot. Először is fontos tudnunk, hogy egységes szabályok vonatkoznak az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre.



Ilyen szerződésnek az minősül, amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg, vagy amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja az áruk vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése. Mindenekelőtt csak akkor vegyünk bármit ilyen bemutatón, ha a vállalkozás előzetesen részletes, írásos tájékoztatást adott részünkre a vásárolni kívánt termékről, annak lényeges tulajdonságairól, a vállalkozás adatairól, és ami nagyon fontos, a vállalkozás panaszkezelési módjáról. Ezen felül a fizetendő vételár teljes összegét az összes járulékos költséggel, így például a szállítási költséggel együtt kell tartalmaznia a tájékoztatásnak.



Ugyancsak magában kell foglalnia a teljesítés feltételeit, azaz a fizetést, a szállítást és a szállítási határidőt, a későbbiekben kifejtésre kerülő elállási jog gyakorlásának határidejét, feltételeit és nyilatkozatmintáját, valamint azt, mely esetekben nem illeti meg elállás a vásárlót.

Tájékoztatni kell továbbá a szavatossági, jótállási jogokról, az ügyfélszolgálati szolgáltatásokról, és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről és elérhetőségéről is. Maga az írásbeli tájékoztatás megvalósulhat az általános szerződési feltételek, a megrendelőlap vagy más írásbeli tájékoztató átadásának útján is.

És akkor jöjjön a már említett elállási jog! Termékbemutatón történő vásárlás esetén ugyanis a vásárló indokolás nélkül elállhat a vásárlástól. Ez azt jelenti, hogy ha meggondolja magát, nincs szükség az adott termékre, akkor dönthet úgy, hogy visszaadja a terméket és ezért cserébe a vételár is visszajár. Az elállási jog azonban nem korlátlan! Először is a termék átvételének napjától számított 14 napon belül illeti meg az elállás, szolgáltatás esetén pedig a szerződéskötéstől számított 14 napon belül. Az elállást egyértelmű elállási nyilatkozattal kell megtenni, amelyet célszerű a későbbi bizonyíthatóság miatt írásban, tértivevényes levélben, vagy e-mailen megtenni.

A termék visszaküldését haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül kell megtennünk, vagy átadnunk a vállalkozásnak, kivéve, ha a cég vállalta a szerződésben, hogy ő viszi vissza a terméket elállás esetén. A termék visszaküldésének költsége a fogyasztót terheli, a vállalkozást azonban haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzést követő 14 napon belül a vételár visszafizetési kötelezettsége terheli. Azonban azt sem árt tudnunk, hogy mindaddig visszatarthatja a visszafizetést, amíg a terméket a fogyasztó vissza nem szolgáltatta, vagy nem igazolta kétséget kizáróan, hogy azt visszaküldte.

Azt is figyelembe kell venni, hogy nem minden esetben állhatunk el a szerződéstől, mert vannak kivételi körbe tartozó termékek. Ilyenek a romlandó, vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékek, olyan zárt csomagolású termékek, amelyek egészségügyi vagy higiéniai okból felbontást követően már nem küldhetőek vissza, illetve olyan lezárt csomagolású hang-, képfelvétel, vagy számítógépes szoftver, amelyet a vásárló már kibontott.

Ellenőrző példák

1. Árubbemutatón tiltott a hitelközvetítés ezeken az eseményeken, tilos az ingyenes juttatás reklámja, és az ügyfélszolgálati szabályok is szigorúak.
2. Termékbemutatón történő vásárlás esetén a vásárló indokolás nélkül elállhat a vásárlástól.
3. Az elállási jog a termék átvételének napjától számított 14 napon belül, szolgáltatás esetén pedig a szerződéskötéstől számított 14 napon belül illeti meg a fogyasztót.
4. A termék visszaküldésének költsége a fogyasztót terheli, a vállalkozást azonban haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzést követő 14 napon belül a vételár visszafizetési kötelezettsége terheli.
5. Nem vonatkozik az elállási jog a romlandó, vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékek, olyan zárt csomagolású termékek, amelyek egészségügyi vagy higiéniai okból felbontást követően már nem küldhetőek vissza, illetve olyan lezárt csomagolású hang-, képfelvétel, vagy számítógépes szoftver, amelyet a vásárló már kibontott.

Utazás a Föld körül – de milyen áron?

Speciális, az árubemutatóktól részben eltérnek azok a rendezvények, ahol úgynevezett üdülési jogot kínálnak a fogyasztók számára. Természetesen ilyen esetekben is sokkal olcsóbb, „csak ma, csak Önnek” típusú kommunikációt folytatnak az értékesítők – a szerződéshez kapcsolódó kockázatok, hátrányok vagy feltételek elhallgatása mellett.



De mi az az üdülési jog egyáltalán? Üdülési jog alapján a fogyasztó belföldön vagy külföldön található szálláshely, hotelszoba, apartman, vagy akár hajó, lakókocsi kizárólagos használatára kap jogot más személyekkel egyetemben meghatározott díj fizetése ellenében. A használó ezekben az esetekben egy adott év meghatározott napján, napjain, hetében veheti igénybe a szállást, ténylegesen előre látható kiszámítható időpontban, viszont gyakran lényegesen drágábban, mintha hagyományos úton válogatna az üdülési ajánlatok között.

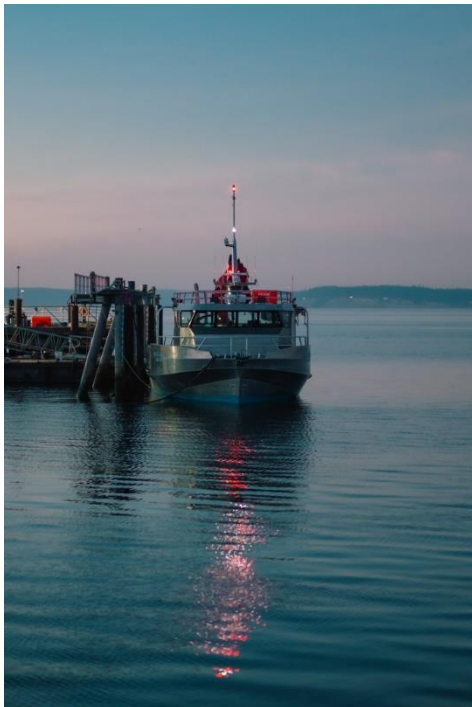
A használó a naptári év pontosan meghatározott hetében vagy heteiben (más időpont csere esetén lehetséges) veheti igénybe a szállást, míg az év többi részében mások – szintén kizárólagosan – használják azt. Maga a szerződés szólhat határozatlan időre is, de gyakoriak a határozott, akár több évtizedig, vagy 99 évig szóló határozott időtartamú szerződések is.

Az üdülési jogot, jellegéből fakadóan üdülőhasználat, vagy szállás időben megosztott használati joga, angolul timeshare néven is ismerhetjük. Mivel a névén kívül számtalan meglepetés és kockázat is rejlik benne, nem árt megismerkedni a vonatkozó hazai szabályozással.

Magyarországon – egy Uniós irányelv átültetését követően – 2011-től szabályozza kormányrendelet a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekre, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységre vonatkozó rendelkezéseket. A

kormányrendelet szabályozza a szállás használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékre, a viszontértékesítésre és a szállás használati jog cseréjére irányuló szerződés létrejöttével és a fogyasztó megfelelő tájékoztatásával kapcsolatos kérdéseket is.

Fontos tudnunk, hogy ugyan az üdülési jogot értékesítő vállalkozások gyakran kecsegtetnek nagyszerű befektetési lehetőséggel, a szállás időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződés nem forgalmazható befektetésként. Üdülési jog alapján ugyanis kizárólag évente visszatérő kizárólagosan használati lehetőséget kapunk a szállásra, természetesen előre meghatározott feltételekkel és díj fejében.



A kormányrendelet szigorú tájékoztatási kötelezettséget ír elő a szerződés megkötését megelőzően, amelyet a vállalkozásnak magyar nyelven, írásban kell átnyújtani a fogyasztó részére. Tartalmaznia kell többek között az értékesítő adatait, a szállás részletes leírását, az üdülési jog tartalmát, pontos időtartamát, az ellenértéket és az éves karbantartási díjat, valamint a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó információkat is.

Hasonlóan az árubemutatókhoz, ebben az esetben is van 14 napon belüli indokolás nélküli elállási joga a fogyasztónak, amelyet a szerződés megkötésétől gyakorolhatunk.

Fontos azonban, hogy ha nem kapjuk meg aláíráskor a szerződést, akkor ez a 14 nap csak akkor kezdődik, amikor a szerződést kézhez vesszük. Mindenképpen írásban kell élnünk az elállási jogunkkal, és ehhez egy formanyomtatványt kell adnia a vállalkozásnak a szerződés megkötésekor. Természetesen formanyomtatvány helyett más módon is élhetünk elállási jogunkkal, de csak írásban.

A 14 nap jelentősen meghosszabbodik, ha az értékesítő nem adja át nekünk az elállási jog gyakorlására vonatkozó formanyomtatványt. Ebben az esetben a szerződés megkötése napjától, vagy ha a szerződés kézhezvétele későbbi

időpontban történt, akkor a kézhezvétel napjától számított 1 év és 14 napon belül élhetünk elállási jogunkkal.

Azonban ha az értékesítő vállalkozás 1 éven belül a rendelkezésünkre bocsátja a formanyomtatványt, ezen naptól számított 14 napon belül élhetünk elállási jogunkkal. Más a helyzet akkor, amikor a vállalkozás a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségét nem teljesítette. Azaz nem kaptuk meg az írásbeli tájékoztatót, vagy az hiányos. Ilyenkor a szerződés megkötése napjától, vagy ha a szerződés kézhezvétele későbbi időpontban történt, akkor a kézhezvétel napjától számított 3 hónap és 14 napon belül élhetünk elállási jogával. Ha a vállalkozás ezen három hónapon belüli időszakban teljesíti a tájékoztatási kötelezettségét, akkor ettől a naptól számított 14 napon belül állhatunk el a szerződéstől.

Talán az egyik legerősebb, fogyasztót védő rendelkezés a jogszabályban, hogy ezen 14 napos elállási időszak alatt semmilyen pénzt nem vehet át a vállalkozás a fogyasztótól, tehát sem vételár-részlet, sem egyéb díj nem követelhető az ügyféltől. Ha azonban mégis sor kerül meghatározott összeg megfizetésére, akkor azt köteles a vállalkozás kamatostul visszafizetni elállás esetén 30 napon belül.



Bármennyire is akar minket meggyőzni az értékesítő ennek ellenkezőjéről, ha elállunk a szerződéstől, semmilyen esetleges felmerült költséget nem követelhet tőlünk a vállalkozás. Továbbá nem mondhatunk le elállási jogunkról sem, még akkor sem, ha ilyen nyilatkozatot aláírtak velünk. A fogyasztót védő szabályoktól hátrányosan nem lehet eltérni, csak az előnyére – azaz rövidebb nem lehet az elállási jog, csak hosszabb, többletkövetelményeket nem állíthatnak elénk az elállás kapcsán, stb.

Mit tehetünk, ha letelt az elállásra nyitva álló határidő? Nos, ez attól függ, mit tartalmaz a szerződés. A szerződés egyoldalú megszüntetésére ugyanis az írásbeli

tájékoztatóban foglaltak szerint kerülhet sor. A vállalkozásnak a szerződéskötést megelőzően az írásbeli tájékoztató részeként tájékoztatnia kell a fogyasztót a szerződés fogyasztó általi felbontásának feltételeiről, jogkövetkezményéről.

Mi a helyzet abban az esetben, ha banki kölcsönt vettünk igénybe a szerződés megkötéséhez? Ebben az esetben, ha elállási jogunkkal élünk, az felbontja magát a kölcsönszerződést is automatikusan, azonban az esetleges jogviták elkerülése érdekében indokolt, ha mi magunk is tájékoztatjuk a hitelintézetet ennek megtörténtéről. Akár a szállás használati jogára, akár a hosszú távra szóló üdülési termékre, vagy a szállás használati jog cseréjére irányuló szerződést kötöttünk, élhetünk elállási jogunkkal.

De mielőtt egyáltalán szerződést kötünk, lekötve magunkat és családtagjainkat akár több évtizedre is, alaposan gondoljuk végig, tényleg szükségünk van-e arra az adott szállásra, tudjuk-e és akarjuk-e egyáltalán hosszabb távon fizetni annak díját. Számos kellemetlen meglepetéstől óvhatjuk meg ugyanis magunkat ezáltal.

Összefoglaló példák

1. Üdülési jog alapján a fogyasztó szálláshely, hotelszoba, apartman, vagy hajó, lakókocsi kizárólagos használatára kap jogot más személyekkel egyetemben.
2. Üdülési jog alapján kizárólag évente visszatérő kizárólagosan használati lehetőséget kapunk a szállásra, nem befektetési lehetőséget.
3. A vállalkozásnak a szerződéskötést megelőzően tájékoztatnia kell a fogyasztót a szerződés fogyasztó általi felbontásának feltételeiről, jogkövetkezményéről.
4. A 14 napos elállási időszak alatt semmilyen pénzt nem vehet át a vállalkozás a fogyasztótól, tehát sem vételárrészlet, sem egyéb díj nem követelhető az ügyféltől.
5. Ha banki kölcsönt vettünk igénybe a szerződés megkötéséhez, elállási jogunk gyakorlása esetén az elállás felbontja magát a kölcsönszerződést is automatikusan.

Nemcsak itt, nemcsak most, nemcsak Önnek – akciós árak, másként

„Csak ma, csak itt!” „Hatalmas árleszállítás, minden termékre!” „Ma minden csak 1.500 Ft. Kivételi kör *-gal jelölve.” „80%-os árleszállítás mindenre.” Ilyen és ehhez hasonló kommunikációval bombáztak és bombáznak minket a kereskedők, az áruházak.

Hogy az akciók valósak-e, részben tartalmaznak-e a valóságnak megfelelő elemeket, vagy egyáltalán semmi nem igaz belőlük, azt nagyon nehéz eldönteni. Megemelte-e korábban az árat a vállalkozás, hogy aztán hatalmas árcsökkentést jelentsen be? Tényleg minden termékre igaz a reklám?



Mihez képest 80%-os az árleszállítás? Biztosan csak ma, csak itt érvényes az akció? Nehéz eldönteni.

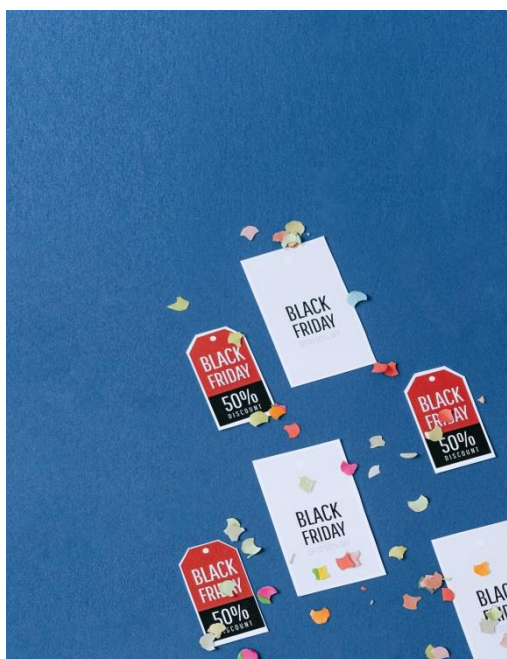
Szerencsére 2022. május 28-tól az egész Unió területén, így Magyarországon is sokkal szigorúbb szabályok hatályosak az árcsökkentésre vonatkozóan. Az új rendelkezések kifejezetten annak érdekében kerültek elfogadásra, hogy a kereskedők ne tehessék meg, hogy az akció bejelentését megelőzően hirtelen megemelik az árat, majd ahhoz képest jelentsenek be árleszállítást, tisztességtelenül megtévesztve így a vásárlókat. No de mi az új szabály? Mit jelentenek a fenti időponttól kezdve – a jogszerű – akciózások, és mit tehetünk, ha mégis átverve érezzük magunkat?

Az új szabályok először is mindenféle akciózásra, leértékelésre, árkedvezményre vonatkozó kereskedelmi kommunikációra kiterjednek, és teljesen mindegy, hogy azok a hagyományos üzletekre, vagy online történő vásárlásra vonatkoznak.

A szabályozás lényege, hogy akciózás esetén meg kell jelölni mind a régi, korábbi árat, mind az új, akciós árat. A régi ár pedig kötött, nem a vállalkozás által szabadon kiválasztott ár, hanem az árleszállítás bejelentését megelőző 30 napon

belül alkalmazott legalacsonyabb ár. Magyarán, hiába emeli fel az akciózás előtt hirtelen az árat a kereskedő, majd csökkenti le, nem a megemelt összeg a bázis ár, hanem az elmúlt 30 nap legalacsonyabb ára. Ha azt a legalacsonyabb árat csak pár napig, vagy akár csak pár óráig alkalmazta, akkor is az az „eredeti ár”.

A szabályokat a kereskedőnek mindig az adott értékesítési helyen, az akcióval érintett minden egyes termék vonatkozásában kell alkalmaznia és feltüntetnie, akár hagyományos, akár online vásárlásról van szó. És természetesen az általános árfeltüntetési szabályoknak is meg kell felelnie, azaz a ténylegesen fizetendő bruttó árat kell feltüntetni.



Azt is tudnunk kell azonban, hogy ezek az új rendelkezésen nem vonatkoznak egyedi utalványokra, törzsvásárlói kuponokra, személyre szabott egyedi árengedményekre, azaz olyan esetekre, amelyeket nem jelentenek be széles körben a fogyasztók részére árcsökkentésként, egyes fogyasztók csak egyedileg használhatják fel bizonyos feltételek mellett. Ilyen tipikus eset, amikor korábbi bevásárlásunk miatt kapunk vásárlási utalványt a következő vásárláshoz, amelyet meghatározott időpontig használhatunk fel.

Más a helyzet azonban az általános, azaz bármely vásárló által hozzáférhető kedvezmények, kupon napok, akciós napok, Black Friday stb. esetében. Ilyenkor ugyanis a vállalkozás minden egyes fogyasztó számára árleszállítást végez, azaz nem személyre szabottan történik az akciózás. Ilyen nyilvános akciók esetében minden érintett terméknel ki kell írni a korábbi, 30 napon belüli legalacsonyabb és a kedvezményes, adott esetben kuponnal fizetendő árat. Szintén fontos, hogy az említett szabályok nem vonatkoznak a romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékekre. Ilyenek tipikusan a friss élelmiszerek, hűtött tejtermékek, zöldségek, gyümölcsök, vagy például a pékáruk.

És hogy mit tehetünk, ha az ismertetett szabályok ellenére becsapottnak érezzük magunkat? Nos, bejelentést tehetünk a fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörben

eljáró kormányhivatalhoz, amely mind az akciózás árazásra, mind az esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok vizsgálatára hatáskörrel rendelkezik.

De talán még a hatósági eljáráshoz képest is sokkal fontosabb, hogy tudatosak legyünk. Ne dőljünk be minden akciónak, ne vásároljunk csak azért, mert hatalmas árleszállításokat és „csak ma, csak itt” reklámokat látunk! A felkészültséggel és higgadtsággal sok bajtól és idegeskedéstől megóvhatjuk magunkat.

Összefoglaló példák

1. Árleszállítás esetén meg kell jelölni mind a régi, korábbi árat, mind az új, akciós árat.
2. A korábbi ár az árleszállítás bejelentését megelőző 30 napon belül alkalmazott legalacsonyabb ár.
3. Minden esetben fel kell tüntetni a ténylegesen fizetendő bruttó árat.
4. A mindenki által hozzáférhető, nyilvános akciók esetében minden érintett terméknel ki kell írni a korábbi, 30 napon belüli legalacsonyabb és a kedvezményes, adott esetben kuponnal fizetendő árat.
5. Átverés gyanúja esetén bejelentést tehetünk a fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörben eljáró kormányhivatalhoz.

Szavatosság, jótállás, garancia – avagy mi fán terem a hibás teljesítés?

A fogyasztóvédelmi élethelyzetekben leggyakrabban a szavatosság, a jótállás, a garancia kifejezésekkel találkozhatunk. De melyik mit jelent, és egyáltalán, az egyes helyzetekben mire van lehetősége a fogyasztóknak? Ebben a fejezetben ezt járjuk körbe. A kiindulópont nem más, mint a hibás teljesítés, azaz amikor az eladó, vagyis a vállalkozás hibásan teljesít, mert a termék a teljesítés, vagyis az eladás időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy a jogszabályban foglalt minőségi követelményeknek.

Ez nem jelenti azt, hogy már az eladáskor nem működött volna televízió, vagy szakadt lett volna a cipő, de a hiba később megmutatkozó oka már ekkor megvolt. Azaz hibás a teljesítés például gyártási hiba vagy rejtett hiba esetén, amely nem a fogyasztónak köszönhető.

Hozzá kell tenni azonban azt is, hogy nem beszélhetünk hibás teljesítésről, ha már a vásárláskor ismerte a hibát a vevő, mert pl. „pixelhiba miatti érték- és árcsökkentés” címen kínálja eladásra a terméket a kereskedő. Ilyenkor pixelhiba miatt nem reklamálhatunk. Általános, nem hiba miatti „akciós termék” reklámnál viszont igenis hibátlan kell lennie a terméknek.



Folytassuk a sort a szavatossággal, jogilag az ún. kellékszavatossággal! Ez lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termékről is van szó, az eladó szavatossággal tartozik a termék olyan hibájáért, amely a termékben már meglévő hiba miatt következett be. Hiba esetén ilyenkor közvetlenül az eladó vállalkozáshoz fordulhatunk problémánkkal.

A szavatossági idő a vásárlástól számított két év, viszont fogyasztó és vállalkozás közötti, árura vonatkozó szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül, áru vagy digitális szolgáltatás

esetében pedig egy éven belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt a termékben, kivéve, ha ez a vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a vásárlástól számított hat hónapon, áru és digitális szolgáltatás esetén pedig egy éven belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a vállalkozást terheli, egy éven túl, de még a két éven belüli szavatossági idő esetén viszont már a fogyasztót. Magának az eladónak a felelősségét olyan termékhiba alapozza meg, amely már a vásárlás pillanatában megvan a termékben, csak nem ismerhető fel, ezért is hívják rejtett, vagy gyártási hibának. Természetesen, ha a hiba oka a fogyasztó magatartása miatt keletkezett, az eladó mentesül a szavatossági kötelezettségtől.



Mielőtt a szavatossági jogokra térnénk rá, ejtsünk pár szót a termékszavatosságról is! Míg az általános, úgynevezett kellékszavatosság esetén közvetlenül az eladó vállalkozástól, addig termékszavatosság esetén az eladott termék hibája miatt a fogyasztó közvetlenül a gyártótól követelheti a termék kijavítását, vagy kicserélését, nem pedig az eladó vállalkozástól.

A termék akkor minősül hibásnak, ha nem felel meg a termék a gyártó által történt forgalomba hozatalakor a hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. A termékszavatossági határidő, hasonlóan a kellékszavatossághoz két év.

Milyen jogaink vannak akkor, ha meghibásodik az általunk vásárolt termék? Itt jönnek képbe az úgynevezett szavatossági jogok, és amelyek – részben – megegyeznek a jótállási jogokkal is.

Hibás teljesítés esetén a fogyasztó kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek, másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne.

Igényelheti továbbá az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagyis a vételár csökkentését. Ezen felül a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja. Áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződés esetén azonban a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

A fentiek felül a vásárló a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a vevőnek a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Az elállás azt jelenti, hogy úgy kell tekinteni a vásárlást, mintha az meg sem történt volna, vagyis visszajár a termék az eladónak, a teljes vételár pedig a vásárlónak. Fontos azonban, hogy jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést a dolog tulajdonságaira és a vevő által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni.

Fontos szabály, hogy a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek (például javítási költség) a vállalkozást terhelik. Kivétel az az eset, ha a dolog meghibásodásában a vásárlót terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott.

Mint korábban említettük, a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak, egy évnél rövidebb elévülési határidőben azonban ebben az esetben sem. Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a vevő a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni. A terméknek a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik.

Mielőtt rátérnénk a bizonyítási teherre, ismerkedjünk meg a jótállás fogalmával is, mivel épp a bizonyítási teherben van lényeges eltérés a két jogintézmény között! A jótállás, amelyet gyakran neveznek garanciának is, azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél, azaz az eladó a hibátlan teljesítésért felel, mégpedig úgy, hogy a jótállás teljes időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén csak akkor mentesül ezen felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, általában nem rendeltetésszerű használatból ered. A jótállás lehet jogszabályon alapuló, azaz kötelező jótállás, és a felek megállapodásán alapuló, szerződéses vagy önkéntes jótállás.

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető, amely kötelező jótállás esetén különböző lehet attól függően, hogy a termék vételára mekkora. Kötelező jótállás esetén ez a termék árától függően 1, 2 vagy 3 év (ennek részleteiről később lesz szó),



szerződéses jótállásnál a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban rögzített határidő az irányadó. Önkéntes jótállásnál tehát a vállalkozás döntését múlik a jótállási határidő mértéke.

A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni. Azaz a kötelező jótállás keretében a jótállási idő alatt felmerülő minőségi kifogás esetében lényegében a szavatossági jogokat, azaz kijavítást, kicserélést, árleszállítást, elállást lehet érvényesíteni.

Kötelező jótállás esetén azonban, ha a vásárlástól számított három munkanapon belül jelentünk be hiba miatti csereigényt, akkor nem hivatkozhat az eladó az aránytalan többletköltségre, azaz javítás helyett köteles cserélni a meghibásodott terméket. Önkéntes jótállás esetén, ha erről a felek megállapodásukban nem

rendelkeznek, úgy szintén a törvény szerinti szavatossági jogokat érvényesíthet a vevő.

Nézzük akkor most a már beharangozott bizonyítási terhek közötti különbségeket! A jótállás körében, akár önkéntes, akár kötelező jótállásról van szó, az eladó csak akkor mentesül a felelősség alól a jótállás teljes időtartama alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, tehát például a vevő általi nem rendeltetésszerű használat miatt keletkezett. Szavatosság esetén a teljesítéstől számított 6 hónapon belül, áru, vagy digitális tartalom, szolgáltatás esetén pedig 1 éven belül felismert hiba esetén úgy kell tekinteni, hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ennek értelmében az első hat hónapban, illetve áru esetében egy évben jelentkező felelősség alól az eladó fél csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy az eladáskor a termék hibátlan volt, tehát a hiba oka a teljesítés után, a termék nem rendeltetésszerű használata miatt keletkezett. Magyarán: a jótállás teljes időtartama és a szavatossági idő első 6 hónapja, áru esetén 1 év alatt egyaránt az eladót terheli a bizonyítás, azaz csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.



A kötelező jótállás időtartama a termék árától függően 1, 2 vagy 3 év, amelynek kezdő időpontja a termék fogyasztónak történő átadása, vagy ha az eszközt üzembe kell helyezni és azt a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, akkor az üzembe helyezés napja. Ha a kötelező jótállás alá eső

termék ára 10.000,- Ft és 100.000,- Ft közé esik, 1 év jótállás vonatkozik a termékre. 100.001,- Ft és 250.000,- Ft között 2 év, míg 250.000,- Ft felett 3 év jótállás van a termékre.

A szavatossággal ellentétben azonban nem minden termékre van kötelező jótállás, csak azokra, amelyeket a vonatkozó kormányrendelet felsorol. Tipikusan ilyenek egyes tartós fogyasztási cikkek 10 ezer forint vételártól kezdődően, a mosógéptől

kezdve a telefonon, sporteszközökön és mobiltelefonon át a bútorokig és a járművekig.

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó termék első alkalommal hibásodik meg és a terméket értékesítő vállalkozás vagy a szerviz megállapítja, hogy a termék nem javítható, akkor a vállalkozás 8 napon belül köteles cserélni a terméket. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a termék árának megfizetését igazoló számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat 8 napon belül visszatéríteni a vásárló részére.

Ha a kötelező jótállás alá tartozó termék meghibásodik és a terméket értékesítő vállalkozás vagy a szerviz megállapítása szerint a termék javítható, akkor a vállalkozásnak törekednie kell a termék 15 napon belüli javítására. Ha a javítási idő a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót legkésőbb a 15. napon tájékoztatni köteles a javítás várható időtartamáról. Ha a terméket 30 napon belül nem tudja megjavítani a vállalkozás, vagy a javítószolgálat, azaz a szerviz, akkor a vállalkozás 8 napon belül cserélni köteles a terméket. Ha erre nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat 8 napon belül visszatéríteni a vásárló részére.

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó termék pedig a harmadik javítást követően újból meghibásodik, akkor a vállalkozás 8 napon belül köteles cserélni a terméket, tehát negyedik alkalommal már nem ragaszkodhat a javításhoz a vállalkozás. A háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat 8 napon belül visszatéríteni a vásárló részére.

Fontos kiemelni, hogy ezek a szabályok, azaz az első javításra, 15 napos értesítési kötelezettségre, 30 napon belüli javításra és háromszori cserére vonatkozó rendelkezések nem vonatkoznak gépjárművekre, vagy pl. motorkerékpárra, elektronikus kerékpárra.



A kötelező jótállás időtartama a 2021. január 1-jét követően vásárolt, kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta, azaz amíg a hibás termék a vállalkozásnál, vagy a szerviznél javítás alatt van.

Fontos újdonság, hogy a jótállás érvényesítéséhez nem kell a csomagolást megőrizni, tehát a csomagolás hiányában is érvényesíthető a jótállási igény.

Szintén fontos tudnunk, hogy ha hibát észlelünk a kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében, jótállási igényünket bejelenthetjük a vállalkozás székhelyén, telephelyén, fióktelepén és a szerviznél is. Mi dönthetjük el tehát, hogy melyikhez fordulunk kijavítás iránti igénnyel, és a vállalkozás nem küldögethet bennünket egyik helyről a másikra.

Ugyan elsőre a fentiekben említett szabályok bonyolultnak tűnhetnek, és sok esetben komplexek is egyes problémák, de ha nem tudjuk a vállalkozással rendezni jogvitánkat, forduljunk bátran valamely fogyasztóvédelmi egyesülethez tanácsért, tájékoztatásért, valamint a fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörben eljáró kormányhivatalhoz, vagy az ingyenes és gyors eljárást lefolytató békéltető testülethez!

Összefoglaló példák

1. Minden termékre van szavatosság, akciós termékre is, használt termékre is.
2. A kötelező jótállás csak a külön jogszabályban felsorolt, 10 ezer forintot elérő termékekre terjed ki.
3. Nincs hibás teljesítés, ha már a vásárláskor ismerte a hibát a vevő, mert például a konkrét hiba miatti árcsökkentés címen kínálja eladásra a terméket a kereskedő.
4. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek (például javítási költség) a vállalkozást terhelik.
5. Kötelező jótállás esetén, ha a vásárlástól számított három munkanapon belül jelentünk be hiba miatti csereigényt, akkor nem hivatkozhat az eladó

az aránytalan többletköltségre, azaz javítás helyett köteles cserélni a meghibásodott terméket.

6. Jótállás esetén az eladó csak akkor mentesül a felelősség alól a jótállás teljes időtartama alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, tehát például a vevő általi nem rendeltetésszerű használat miatt keletkezett.
7. Ha a kötelező jótállás alá eső termék ára 10.000,- Ft és 100.000,- Ft közé esik, 1 év jótállás vonatkozik a termékre. 100.001,- Ft és 250.000,- Ft között 2 év, míg 250.000,- Ft felett 3 év jótállás van a termékre.
8. Ha a kötelező jótállás alá eső terméket 30 napon belül nem tudja megjavítani a vállalkozás, vagy a szerviz, akkor a vállalkozás 8 napon belül cserélni köteles a terméket. Ha erre nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat 8 napon belül visszatéríteni a vásárló részére.
9. Ha egy kötelező jótállás alá tartozó termék pedig a harmadik javítást követően újból meghibásodik, akkor a vállalkozás 8 napon belül köteles cserélni a terméket. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat 8 napon belül visszatéríteni a vásárló részére.
10. Ha hibát észlelünk a kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében, jótállási igényünket bejelenthetjük a vállalkozás székhelyén, telephelyén, fióktelepén és a szerviznél is.

Hogyan tarthatjuk meg telefonszámunkat, avagy számhordozási kisokos

A telefonszámunk az évek alatt úgy hozzánk nőtt már, mint a személyi igazolvány számunk, vagy akár a lakcímünk. Álmunkból felébredtve is tudjuk. De ugyanígy reflexből felmondjuk gyermekünk, unokánk, párunk, vagy legközelebbi barátaink telefonszámát is, ahogy a mi számunkat is ismeri már mindenki.



Épp ezért a számunkról, legyen szó akár hagyományos, vonalas számról, vagy akár mobiltelefonról, bizony, nem szívesen mondunk le. Pedig váltani – legalábbis szolgáltatót – néha indokolt, főleg, ha számunkra kedvezőbb csomagokat, díjszabást ajánl. Viszont ilyenkor sem kell már megválnunk kedvenc és jól ismert számunkról, hála az úgynevezett számhordozásnak.



Mielőtt megismernénk a számhordozás szabályait, nézzük először is, egyáltalán milyen számunkat tarthatjuk meg! A jó hír, hogy mind a vezetékes, mind a mobiltelefon esetében van lehetőség magunkkal vinni számunkat, ha szolgáltatót váltunk, illetve ha a vezetékes előfizetésünket más földrajzi helyen kívánjuk használni. Sőt, még internet-hozzáférési lehetőségünket is hordozhatjuk új szolgáltató esetén. Természetesen a szolgáltatóváltás ilyen módjára is vannak szabályok, amelyeket nem árt tudnunk, figyelembe vennünk, átgondolnunk.

A leggyakoribb számhordozás tehát az, amikor előfizetésünket – akár mobil, akár vezetékes számról van szó – korábbi szolgáltatóunktól, az úgynevezett átadó szolgáltatótól átvisszük az új, átvevő szolgáltatóhoz, miközben régi, bejáratott és

ismerőseink által ismert számunk nem változik. Ilyenkor értelemszerűen a korábban fennálló előfizetői szerződésünk megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval létesítünk szerződést.

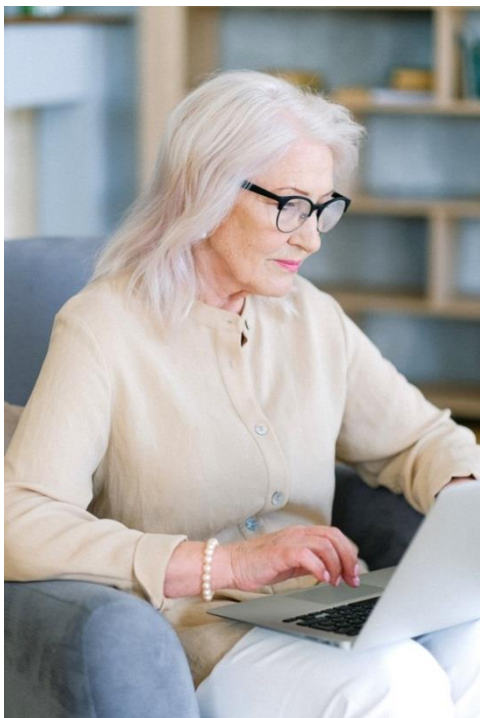
Még akár feltöltőkártyás előfizetésünk számát is „magunkkal vihetjük”, ekkor, ha összeg maradt még a kártyánkon, annak visszatérítését kérhetjük 30 napon belül az átadó szolgáltatótól. Fontos viszont, hogy ha az előfizetői szerződés tartalmazza, a visszatérítés díjköteles is lehet, nem árt tehát alaposan átgondolni döntés előtt a lehetséges következményeket.

A hagyományos számhordozás mellett még úgynevezett „utólagos számhordozásra” is lehetőségünk van, amely alapján az előfizetői szerződés felmondását követő 31 napon belül kérhető a megszűnt szerződésre vonatkozó telefonszám átvitele az új szolgáltatóhoz. Erre azonban nincs mód, ha erről a lehetőségről az előfizetői szerződésben lemondtunk, azaz számhordozási szándékunkat jobb idejében, alaposan átgondolni.

Kinek kell bejelentenünk a számhordozást, és szintén fontos kérdés, hogyan? Az átvevő, azaz az új szolgáltatónál kell jeleznünk ezt az igényünket, azaz nemcsak az új szerződés megkötését, hanem azt, hogy mindezt a régi telefonszámunkkal szeretnénk megtenni. Az új szolgáltatónál mindezt megtehetjük szóban, írásban, telefonon, vagy akár online ügyfélszolgálaton is.

A számhordozás egyszerűségét jól mutatja, hogy a vonatkozó NMHH (hírközlési hatóság) rendelet alapján, ha a bejelentést megteesszük munkanapon 16 óráig, akkor még aznap, 20 óráig értesítenie kell az új szolgáltatónak a régi, átadó szolgáltatót. Viszont nekünk, előfizetőnknek is felelősségünk van, hiszen a bejelentéssel lejárttá válnak az átadó szolgáltatóval szembeni tartozásaink, azaz ezeket rendezni, magyarul befizetni szükséges.





Az átvevő szolgáltató a bejelentést követően azonosít minket nevünk és adataink alapján, és ha minden rendben talál, már meg is kapjuk új szerződésünket, régi telefonszámunkkal. Ahhoz, hogy minden zökkenőmentes legyen, figyelniük kell azonban több dologra, hogy véletlenül se essen kútba számhordozásunk. Például adatainknak a szolgáltatónál ugyanúgy kell szerepelnie, mint a hivatalos iratainkban, enélkül ugyanis nem lehetséges a beazonosításunk.

Nem lehet továbbá 30 napon túli lejárt tartozásunk régi szolgáltatónkkal szemben. Ha ilyen van, haladéktalanul, a számhordozásra vonatkozó bejelentés előtt rendezzük tartozásunkat! És talán legalább ennyire fontos, hogy jogosultak legyünk a számhordozásra, mert például ha letelt a korábban említett 31 nap, akkor sajnos nem tudjuk magunkkal vinni számunkat az új szolgáltatóhoz.

Számhordozásra irányuló bejelentésünk esetén azt sem árt figyelembe venni, hogy van-e még hűségidő a szerződésünkre. Ha ugyanis azt idő előtt, a hűségidő hatálya alatt szüntetjük meg, nemcsak kedvezményeket veszíthetünk, de akár még kötbérfizetési kötelezettségünk is keletkezhet.

Amennyiben eldöntöttük a szolgáltató-váltást és a számhordozás feltételei is fennállnak, a szolgáltatónak a lehető legkorábban, de legalább a megállapodásban foglalt időben végre kell hajtania a számhordozást.



Ha mindez elmarad, vagy késedelmesen valósul meg, illetve az egy munkanapot meghaladja a szolgáltatás-kiesés, akkor kompenzációt kell fizetnie az átvevő szolgáltatónak. Ha a szolgáltatás-kiesés az egy munkanapot meghaladja, akkor minden további napra 10 ezer forint, de legfeljebb 50 ezer forint jár

kompenzációként, míg késedelme számhordozás esetén ez az összeg naponta 5 ezer forint, de legfeljebb 25 ezer forint összesen.

Ahogy korábban említettük, internet-hozzáférésünket is átvihetjük új szolgáltatónkhoz, amelyre a fentiekben hivatkozott szabályok szintén vonatkoznak. Ebben az esetben viszont, a szolgáltató-váltás miatti szolgáltatás-kiesés időtartama nem haladja meg az egy munkanapot.

Összefoglaló példák

1. Mind a vezetékes, mind a mobiltelefon esetében van lehetőség magunkkal vinni számunkat, ha szolgáltatót váltunk, illetve ha a vezetékes előfizetésünket más földrajzi helyen kívánjuk használni.
2. Az átvevő, azaz az új szolgáltatónál kell jeleznünk számhordozásra vonatkozó igényünket, azaz nemcsak az új szerződés megkötését, hanem azt, hogy mindezt a régi telefonszámunkkal szeretnénk megtenni.
3. Ha a számhordozásra vonatkozó igényünk bejelentését megtesszük munkanapon 16 óráig, akkor még aznap, 20 óráig értesítenie kell az új szolgáltatónak a régi, átadó szolgáltatót.
4. Ha a számhordozás feltételei fennállnak, a szolgáltatónak a lehető legkorábban, de legalább a megállapodásban foglalt időben végre kell hajtania a számhordozást.
5. Ha a szolgáltatás-kiesés az egy munkanapot meghaladja, akkor minden további napra 10 ezer forint, de legfeljebb 50 ezer forint jár kompenzációként, míg késedelme számhordozás esetén ez az összeg naponta 5 ezer forint, de legfeljebb 25 ezer forint összesen.

Hogyan védjük megtakarításainkat, betétünket, befektetéseinket?

Komplex témakört ölelnek fel a fogyasztóvédelemben a pénzügyekkel kapcsolatos kérdések is. Nemcsak azért, mert a terület szerteágazó, hanem tipikusan itt vannak olyan élethelyzetek és döntési körülmények, amelyek nemcsak a saját, hanem családunk életét is döntően befolyásolhatják, akár évtizedekre előre is.



Mindenekelőtt arról kell döntenünk, hogy megtakarításunkat hitelintézetnél, betétként helyezzük-e el, vagy befektetni kívánjuk. Amennyiben banknál helyezzük el pénzünket, természetesen mind a számtalan hitelintézet, mind a betétek rengeteg különböző formája között választhatunk. Ezért a döntés előtt alaposan járjuk körbe a lehetőségeket, nézzük meg a bankszámla-vezetési költségeket, a betétek kamatait, a kedvezményeket, stb. Bárhogy is döntünk, fontos tudnunk, hogy pénzünk biztonságban van hitelintézetnél történő betét elhelyezése esetén. Ezt a védelmet a bankbetétek vonatkozásában az Országos Betétbiztosítási Alap, azaz az OBA biztosítja.

Az Országos Betétbiztosítási Alap célja, hogy ha a hitelintézet, azaz a bank tevékenységi engedélyét visszavonják, vagy felszámolását rendelik el, akkor a jogszabályban előírt határidőn belül kártalanítsa a biztosított betéteseket. Az Alap főszabály szerint betétesenként és tagintézetenként 100 ezer euró kártalanítási összeghatárig kártalanítja a betéteseket.

Sőt, bizonyos esetekben ezen felül további ötvenezer euró összeghatárig fizet kártalanítást azon betétkövetelések esetén, akik például a betétjük összegének forrása speciális, így például lakóingatlan eladásából, munkaviszony megszűnéséhez, nyugdíjazáshoz kapcsolódó juttatásból, biztosítási összegből vagy bűncselekmény áldozatainak vagy tévesen elítélteknek járó kártérítésből szerezték.

Amennyiben nem betétként szeretnénk elhelyezni pénzünket, hanem befektetési céljaink vannak, akkor még alaposabb megfontolást igényel, hogyan kívánjuk felhasználni megtakarításunkat. De hogyan tudunk jól dönteni, egyáltalán miről kell döntenünk, ha megtakarításunkat jól, viszonylag alacsony kockázattal, de lehetőleg minél nagyobb eredményt, azaz hozamot elérve akarjuk befektetni.

A befektetéseknek három jól meghatározható jellemzőjét sorolhatjuk fel. Ebből a



hozam jelenti a befektetéssel elérhető nyereséget, a likviditás azt, hogy milyen gyorsan tudjuk pénzzé váltani befektetésünket, a kockázat pedig a befektetés rizikóját jelenti.

Minél magasabb a befektetésünk likviditása, annál gyorsabban tehető pénzzé. Hogy véletlenül se ringassuk magunkat illúziókba, le kell szögeznünk, hogy a három jellemző közül egyszerre csak kettőnek tud megfelelni adott befektetési forma: így azon befektetések, amelyek kevésbé kockázatosak, és magas a likviditásuk, azok biztos, hogy nem bírnak magas hozammal.

De természetesen még mindig nagyobb hozammal bírnak, mint az esetlegesen odahaza rejtgetett megtakarításaink, amivel kapcsolatban az inflációs kockázatok is jelentősek, és amihez képest a bankbetétben tartott pénzünk is sokkal nagyon biztonságban van.

Bármilyen befektetési forma mellett is döntünk, amit mindig hangsúlyozunk, az itt kiemelten is igaz: tudatosan kell döntenünk! Ehhez jó, ha befektetési tanácsadó vagy független szakértő segítségét kérjük, illetve csak engedéllyel rendelkező szolgáltatót válasszunk, amiről a későbbiekben még szólni fogunk.

A befektetések előtt érdemes úgynevezett befektetési tervet is készítenünk. A befektetési tervben határozzuk meg a befektetés célját, amely lehet többek között jövedelemszerzés, tőkenövelés, vagy a tőke biztonságos elhelyezése is! Határozzuk meg továbbá a befektetés időtávját, azaz azt, ameddig a befektetést fent kívánjuk tartani, és végül azokat a befektetési termékeket, amelyek

céljainknak és az időtávnak leginkább megfelelnek! Természetesen végül, de nem utolsó sorban a kockázatokat is érdemes átgondolni.

Fontos annak meghatározása is, hogy megtakarítási terméket, vagy befektetési terméket akarunk választani. Előbbi közé tartoznak a bankbetétek, vagy a megtakarítási számla, utóbbiak közé például az állampapír, a befektetési jegy, a kötvény vagy éppen a részvény. Érdemes megfontolni az állampapírba történő befektetést is, hiszen nagyon sok féle, az állam által garantált biztonságos lehetőség van ezen befektetési formával kapcsolatban is, amelyről még külön honlapon is tájékozódhatunk.



Ha pedig döntöttünk, vagy csak kérdésünk van, választhatunk befektetési vállalkozást, de ebben az esetben is tudatosan hozzuk meg döntésünket! Nézzük meg először is, hogy a befektetési vállalkozás milyen szolgáltatásokat nyújt és termékeket értékesít! Ismerjük meg több vállalkozás portfólióját, hogy össze tudjuk hasonlítani az egyes lehetőségeinket! Alaposan nézzük át, egy-egy vállalkozás milyen díjakkal és költségekkel dolgozik! És a legfontosabb! A befektetési szolgáltatás engedélyhez kötött tevékenység, azaz csak akkor nyújthatnak ezek a vállalkozások befektetési szolgáltatást, ha valamely felügyeleti szerv engedélyét megkapták. Arról, hogy egy adott vállalkozás rendelkezik-e ilyen engedéllyel, az Európai Értékpapírpiaci Hatóság (European Securities and Markets Authority – ESMA) honlapján, vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján tájékozódhatunk.

Ha minden részletre kiterjedően meghoztuk döntésünket, akkor tudnunk kell azt is, hogy befektetésünket széles körű védelem illeti meg. Ez az úgynevezett befektetésvédelem. A védelmet egy uniós irányelv (az úgynevezett MiFIDII irányelv), és egy hazai törvény adja. A védelem csak meghatározott pénzügyi eszközökre terjed ki, és nem tartoznak ide például a betétek, a hitel- és biztosítási termékek, vagy a kriptovaluta. A védelmet az értékpapírszámlán és a kapcsolódó ügyfélszámlán elhelyezett eszközök esetében a Befektető-védelmi Alap, röviden a BEVA biztosítja.

A Befektető-védelmi Alapnak kötelezően tagja minden olyan befektetési vállalkozás, amely engedély alapján végzi befektetési tevékenységét. Ilyen tevékenység lehet a megbízás felvétele és továbbítása, megbízás végrehajtása, saját számlás kereskedés, portfóliókezelés, letétkezelés, értékpapírszámla vezetés, vagy éppen ügyfélszámla vezetés. A Befektető-védelmi Alaphoz csatlakozott tagintézetek listája megtalálható az Alap honlapján.

A Befektető-védelmi Alap abban nyújt védelmet, hogy ha valamely tagja felszámolás alá kerül, vagy fizetése képtelenné válik, azaz a biztosítás alá tartozó ügyfélköveteléseket fedezet hiányában nem képes kifizetni, akkor az alap tagjai díjbefizetései és egyéb bevételei felhasználásával korlátozott összegű kártalanítást nyújt a befektetőknek. Magyarán hiába kerül felszámolás alá a cég, nem veszítjük el befektetésünket. Kártalanításra azok a befektetők számíthatnak, akik a Befektető-védelmi Alap tagjával a biztosított befektetési szolgáltatási tevékenységek, illetve kiegészítő szolgáltatások valamelyikére érvényes szerződést kötöttek, és ez alapján a befektetési szolgáltató birtokába került, és a nevükön nyilvántartott vagyont a befektetési szolgáltató nem tudja kiadni számukra.

A Befektető-védelmi Alap a kártalanítási feltételek fennállása esetén a kártalanításra jogosult befektető részére követelését legfeljebb százezer euró összeghatárig fizeti ki kártalanításként. Az Alap által fizetett kártalanítás mértéke egymillió forint összeghatárig száz százalék, egymillió forint



összeghatár felett egymillió forint és az egymillió forint feletti rész kilencven százaléka. Azt is fontos azonban szem előtt tartanunk, hogy a Befektető-védelmi Alap biztosítása nem terjed ki az olyan károkra, amely az értékpapír árfolyamvesztéséből vagy az értékpapír kibocsátójának fizetése képtelenségéből eredően éri a befektetőt.

Végül, de nem utolsósorban nem győzzük megismételni önmagunkat: ha abban a szerencsés helyzetben vagyunk, hogy megtakarításunk van, és azt nemcsak őrizni, hanem többszörözni is akarjuk, és befektetnénk, nagyon alaposan gondoljuk át, kivel, hogyan, mennyi időre tesszük azt meg. Ehhez segítséget nyújtnak a Magyar Nemzeti Bank honlapján megtalálható tájékoztatók is. Egész életünket, sőt, akár gyermekeink, unokáink jövőjét is nagyban befolyásolni tudjuk egy jó, vagy rossz döntéssel. Egyáltalán nem mindegy tehát, milyen döntést hozunk megtakarításunk felhasználását illetően.

Összefoglaló példák

1. Ha a bank tevékenységi engedélyét visszavonják, vagy felszámolását rendelik el, akkor a jogszabályban előírt határidőn belül az Országos Betétbiztosítási Alap kártalanítja a biztosított betéteseket.
2. Az Országos Betétbiztosítási Alap betétesenként és tagintézetenként 100 ezer euró kártalanítási összeghatárig kártalanítja a betéteseket.
3. Azon befektetések, amelyek nagyon magas hozammal bírnak, és a likviditásuk is nagy, nagyobb kockázattal is bírnak.
4. Befektetési szolgáltatást csak olyan vállalkozások nyújthatnak, amelyek valamely felügyeleti szerv engedélyét megkapták.
5. A Befektető-védelmi Alap abban nyújt védelmet, hogy ha valamely tagja felszámolás alá kerül, vagy fizetéseképtelenné válik, akkor korlátozott összegű kártalanítást nyújt a befektetőknek.
6. A Befektető-védelmi Alapnak kötelezően tagja minden olyan befektetési vállalkozás, amely engedély alapján végzi befektetési tevékenységét.
7. A Befektető-védelmi Alap biztosítása nem terjed ki az olyan károkra, amely az értékpapír árfolyamvesztéséből vagy az értékpapír kibocsátójának fizetéseképtelenségéből eredően éri a befektetőt.