

Tudatos, FOGYASZTÓVÉDELEM

FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETEK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE INGYENES FOGYASZTÓVÉDELMI MAGAZINJA

LÉGIUTASADÓ

a Kúria megsemmisítette
a XVIII. kerületi
légiutasadóra vonatkozó
rendelkezéseket

PROMÓCIÓS JÁTÉKOK

5G sugárzás

Kettős árfeltüntetés

Alkalmazhatnak a kereskedők
más árat a webshopban,
mint az üzletben?

Használt autó

Föld- és készpénzkímélő fizetési módok



TARTALOM

2023/1



- | | |
|--|--|
| 3 Kedves Olvasó! | 18 Van megoldás!
Gamer-kézikönyv szülőknek, hogy
legyenek helyes kérdések és válaszok |
| 4 Légiutasadó – a Kúria megsemmisítette
a XVIII. kerületi légiutasadóra vonatkozó
rendelkezéseket | 19 Európai nyomásra fejleszt fogyasztói
tájékoztatási gyakorlatán
az amerikai WhatsApp |
| 5 932 millió forint bírságot fizet
a Vodafone | 20 Azonnali fizetés |
| 6 Budapest Főváros Kormányhivatala
pert nyert a idős embereket megtévesztő
árubemutatós céggel szemben | 21 Alkalmazhatnak a kereskedők más árat
a webshopban, mint az üzletben? |
| 8 Online vásárláskor keressék
a növényültlevelet | 24 5G: a sugárzás csekély, a félelmek erősek |
| 9 Biztosítótársaság ellen nyert pert
az ügyészség | 25 A környezetért – tudatosan |
| 10 Fogyasztói és Betegjogi
Érdekvédelmi Szövetség | 27 Összesen 150-225 millió forintos
kompenzációt ad a magyar fogyasztóknak
a Wish |
| 11 Revolut | 28 „Pedig én szóltam...” – Amit érdemes
tudni a felhasználóváltozás bejelentéséről |
| 12 Veszélyes termékek | 30 Használt autó vásárlás
– a kellő tájékoztatás fontossága |
| 13 Promóciós játékok | 33 Csomagolt burgonyák tesztje |
| 14 Föld- és készpénzkímélő fizetési módok | 34 Csere helyett javítás?
Erre köteleznék a gyártókat, boltokat
az Európai Bizottság |
| 15 Hát még a Jockó sem gondolta volna... | 35 Sudoku, Keresztrejtvény |
| 16 Közüzemi szolgáltatók
online ügyfélszolgálat | |

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
Igazságügyi Minisztérium
támogatásával készült el.

Kézirat lezárva 2023. március 31-én


IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM
a fogyasztók érdekében

KEDVES OLVASÓ!



Jómagam, főszerkesztő-helyettesként eddig a háttérben tettem a dolgom, tartottam a kapcsolatot a szerzőinkkel, tördelővel, hatóságok, minisztériumok munkatársaival, nyomdával, nem utolsósorban főszerkesztő úrral.

Főszerkesztő úr már több éve mondogatta nekem, hogy én is írjak egy Kedves Olvasó cikket, aminek sokáig sikerült ellenállnom, de most jött el az ideje, hogy megtegyem.

Engedjenek meg egy kis nosztalgikus visszatekintést, hiszen a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének (FEOSZ) szerkesztésében megjelenő, Tudatos Fogyasztóvédelem című újságnak immár az ötödik lapszámát olvashatjuk. De ha azt is figyelembe vesszük, hogy 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, akkor már egy 9 évre visszamenő időszakról beszélhetünk, több mint 25 lapszámmal.

Ezalatt az idő alatt sok minden változott, a fogyasztóvédelem területe megjárta sok-sok minisztériumot, sok-sok felelőst, a fogyasztóvédelmi hatósági rendszer teljes mértékben átalakult, nagy változások voltak a békéltető testületeknél is. Voltak hullámvölgyek, nehézségek, előre nem látott világvárvány, de reményeink szerint a jelenleg is zajló, sőt felgyorsult változások jó irányba mozdítják el a fogyasztóvédelem helyzetét, és még több, még hatékonyabb védelemben részesülnek majd a fogyasztók. Hiszen mindenkinek az a célja, hogy egy-egy panaszt, problémát a lehető legegyszerűbb és ezáltal leghatékonyabb módon lehessen megoldani.

Mi ehhez azzal is hozzá tudunk járulni, hogy töretlenül készítjük az újságot, indítunk új rovatokat, kutatjuk fel a friss híreket az olvasók számára. Próbáljuk időről időre az aktuális változásokról is értesíteni Önöket, hiszen nem mindig könnyű követni a jogszabályok módosításait. Abban biztos vagyok, hogy ez a kiadvány is sok hasznos tanáccsal szolgál majd a Kedves Olvasók számára most is, és a jövőben is.

DR. KISPÁL EDIT
főszerkesztő-helyettes

LÉGIUTASADÓ

A Kúria megsemmisítette a XVIII. kerületi légiutasadóra vonatkozó rendelkezéseket

Idén január végén hívta fel a figyelmet a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége a XVIII. kerületi önkormányzat által kivetett légiutasadóra. Kértük a hatóságok eljárását is az ügyben.

Budapest Főváros Kormányhivatala a Kúriához fordult, és az önkormányzati rendelet kifogásolt rendelkezéseinek felülvizsgálatát és megsemmisítését, valamint azonnali jogvédelem keretében a rendelet alkalmazásának ideiglenes tilalmát kérte a Kúriától. A Kúria először azonnali jogvédelem keretében megtiltotta a XVIII. kerületi önkormányzat által kivetett légiutasadó alkalmazását, majd a megállapította, hogy a légiutas adóról rendelkező jogszabály 11–18. §-ai más jogszabályba ütköznek, ezért e rendelkezéseket 2023. január 1. napjára visszamenőleges hatállyal megsemmisítette.

A XVIII. kerületi önkormányzat tavaly októberben döntött arról, hogy ez év január 1-jével új települési adót vezet be, ennek értelmében minden, 18 évesnél nem fiatalabb, nem kerületi lakosnak, aki magánszemélyként és nem cég által utazik, ezer forintot kell fizetnie légi utazásonként. A légiutas-adót a földi kiszolgálást végző gazdálkodó szervezet és a személyszállítást végző légifuvarozó együtt szedi be.

➤ A kormányhivatal beadványa szerint a jogszabály nem rendez olyan alapvető kérdéseket, mint az adófizetési kötelezettség módja, esedékessége vagy a vállalkozói tevékenység keretében történő utazás adómentességi okként történő igazolásnak módja. Ez jogbizonytalanságot eredményezne. Kevés lenne a felkészülési idő. Ráadásul a szabályozás szerint nemcsak az induló, hanem az érkező, a tranzit, és a transzfer utazás is adóköteles, noha az adóbeszedés egyik kötelezettje, a földi kiszolgálást végző gazdálkodó szervezet az utóbbi három esetben egyáltalán nem kerül kapcsolatba az adóalannyal, vagyis az utassal. Nem tudhatja például, hogy ki a XVIII. kerületi lakos. Mindez alkalmazhatatlanná teszi a rendeletet.

➤ **A Kúria közleménye szerint az ideiglenes alkalmazási tilalomra azért volt szükség, mert:** az adó tárgyát képező légi utazási tevékenység folyamatos, annak következményeként számos magánszemély adóalanyt érint a január 1-től bevezetett adófizetési kötelezettség. Ezzel együtt fennáll az adófizetésre és az adó beszedésére kötelezettek önkéntes jogkövetésének – a szabályozás végrehajthatóságának kifejtett hiányosságain alapuló – elnehezülése. A bíróság szerint a hatályos szabályozás alkalmazásából fakadó jogkövetkezmények utólagos helyreállítása nem vagy csak aránytalan nehézségek árán lehetséges, annak elkerüléséhez jelentős közérdek fűződik, figyelemmel az érintett jogalanyok kiemelkedő számára is.

A végleges döntés szerint: A megsemmisített rendelkezések a jogbiztonság részét képező normavilágosság követelményét több szempontból sértő adójogi szabályozást tartalmaztak.

➤ A több önkormányzat illetékességi területéhez tartozó repülőtér esetében a rendelet nem határozta meg, hogy az adóalany adókötelezettséget keletkeztető utazása (érkezése, indulása, transzferje, tranzitja) hol tekintendő végrehajtottnak. Emellett az adófizetési kötelezettség teljesítésének módját, esedékességét, az adómentesség igazolásának módját, a beszedett adó és az adómentességi jogcímek nyilvántartásának és bizonylatolásának szabályait, valamint az adó külföldi pénznemben történő megállapításnak szabályait nélkülöző önkormányzati rendelettel az adóalanyok és az adó beszedésre kötelezettek körében jogbizonytalanságot eredményezett.

932 millió forint bírságot fizet a Vodafone

Mintegy 6 és fél év és több bírósági ítélet – kúriai döntés és alkotmánybírósági határozat – után végleg lezárult a Gazdasági Versenyhivatal 2016-ban indított eljárása a Vodafone Magyarország Zrt.-vel szemben.

A GVH 2019-ben szabott ki közel 1,2 milliárd forintos bírságot a cégre, mert 2015-2016-ban valótlan állításokkal népszerűsítette a szolgáltatásait. A Vodafone bíróságra vitte az ügyet, amely kimondta, hogy a telekommunikációs vállalat valóban tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, a bírság összegét ugyanakkor a versenyhatóságnak újra kellett számolnia. Az erre irányuló megismételt eljárásban a Vodafone lemondott a jogorvoslatról, elfogadta a GVH Versenytanácsának értékelését, amely így 932,4 millió forintban állapította meg a bírság végső összegét.



A Gazdasági Versenyhivatal 2016 szeptemberében indított eljárást azért, mert felmerült a gyanú, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. 2015 szeptembere és 2016 augusztusa között jogellenesen népszerűsítette a szolgáltatásait a „Csatlakozz Európa legnagyobb 4G partnerhálózatához!” és a „Csatlakozz Európa legnagyobb 4G hálózatához!” szlogenekkel. A versenyhivatali eljárás során a cég nem tudta igazolni, hogy hálózatán keresztül valóban Európa területének a versenytársainál nagyobb része volt elérhető. A nemzeti versenyhatóság döntése alapján így a kérdéses hirdetések megalapozatlanul állították a vállalkozás piacelsőségét a szolgáltatás egy lé-

nyeges jellemzőjét, a hálózati lefedettséget tekintve, vagyis az érintett állítások a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába ütköztek.

Ezért a GVH Versenytanácsa 2019 decemberében 1 milliárd 176 millió forint bírságot szabott ki a Vodafone-ra, kiemelt figyelemmel arra, hogy a cég a döntést megelőző tíz évben összesen 12 alkalommal folytatott tisztességtelen, jogsértő kereskedelmi gyakorlatot a fogyasztókkal szemben, és ezek között több valótlan piacelsőségi állítás is volt.

A döntést követően a Vodafone bíróságon támadta meg a GVH határozatát. Az elsőfokú bíróság 2021 májusában megállapította, hogy a telekommunikációs cég valóban tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott 2015 szeptembere és 2016 augusztusa között, a versenyhatóságot ugyanakkor a bírság összegének újbóli megállapítására irányuló, megismételt eljárás lefolytatására kötelezte, amit 2022. januári határozatában a Kúria is fenntartott. Ez ellen a GVH alkotmányjogi panasszal élt, amit 2022 decemberében utasított el az Alkotmánybíróság.

Mindezek alapján a GVH Versenytanácsa új eljárást folytatott le, amelyben a bíróság iránymutatásának megfelelően enyhítő körülményként értékelte az idő múlását, illetve azt, hogy a Vodafone a megismételt eljárásban lemondott a jogorvoslatról, elfogadta a GVH Versenytanácsának értékelését. Így a megismételt eljárásban, a bírósági ítéleteknek megfelelően újra számolt bírság összege 932 millió 420 ezer forint lett.

Budapest Főváros Kormányhivatala **PERT NYERT** az idős embereket megtévesztő árubemutatós céggel szemben

Minden bizonnyal az Olvasók is hallottak már róla, vagy lehet, hogy részt is vettek árubemutatós cég által szervezett ingyenes „egészségügyi” állapotfelmérésen, amelynek célja valamilyen „gyógyhatással” bíró, esetleg „közérzetjavító”, vagy újabb elnevezéssel „wellness” termék, jelentősen túlárazott, több százezer, olykor több millió forintba kerülő megvásárlására történő rábírás volt.



Az ilyen jellegű üzletek kialakítása, azzal, hogy egy magánegészségügyi szolgáltató vállalkozás látszatát keltik, a fogyasztók megtévesztését szolgálja, mivel a bemutatókon közreműködő személyek nemhogy orvosi, hanem egyéb egészségügyi végzettséggel sem rendelkeznek. Az állapotfelmérés mindig nagyon rossz eredményt állapít meg, és jellemzően erősen túlárazott terméket kínál

megvételre, amely a vizsgálat során feltárt problémákra nyújt megoldást. Minden esetben kihangsúlyozzák a termékek egészségre gyakorolt, pozitív tulajdonságait, melyet a későbbiekben már nem tudnak bizonyítani. Az árubemutatók során az érdeklődőknek különböző lézer- vagy mágnessterápiás, illetve egyéb készülékeket kínálnak megvételre. Az esetek többségében az sem jelent akadályt, hogy nincs készpénz



a fogyasztónál. Előfordul, hogy ilyen esetekben a vállalkozás felajánlja, hogy saját gépkocsiján bankba, bankautomatához kíséri vagy hazaszállítja a vásárlót, aki a lakásán fizetheti ki a termék – sokszor több százezer forintos – vételárát, ami a beszerzési ár többszöröse is lehet. De arra is lehetőséget biztosítanak, hogy banki hitel felvételével egyenlítsen ki a fogyasztó a vételárát, vagy annak egy részét, amivel akár a termék vételárának másfél-kétszeresét is kifizetheti a vásárló.

Budapest Főváros Kormányhivatala szigorúan fellép az ilyen, általában az idős, kiszolgáltatott helyzetben lévő embereken nyeréskedő, őket félrevezető vállalkozásokkal szemben. Az egyik, belvárosban található üzletben működő, árube-mutatós tevékenységet folytató vállalkozással szemben legutóbb 10.000.000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a Kormányhivatal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt.

- Az eljárás során megállapítást nyert, hogy az ellenőrzés időpontjában, illetve a tanúmeghallgatás során meghallgatott valamennyi fogyasztót telefonhívás során invitálták a vállalkozás által végzett ingyenes „egészségügyi állapotfelmérésre”. A telefonhívások alkalmával a fogyasztókat nem tájékoztatták arról, hogy ezen invitálás célja az volt, hogy bizonyos, a vállalkozás által árusított termékeket megismertessen a fogyasztókkal, illetve a fogyasztókat ezen termékek megvásárlására ösztönözze.

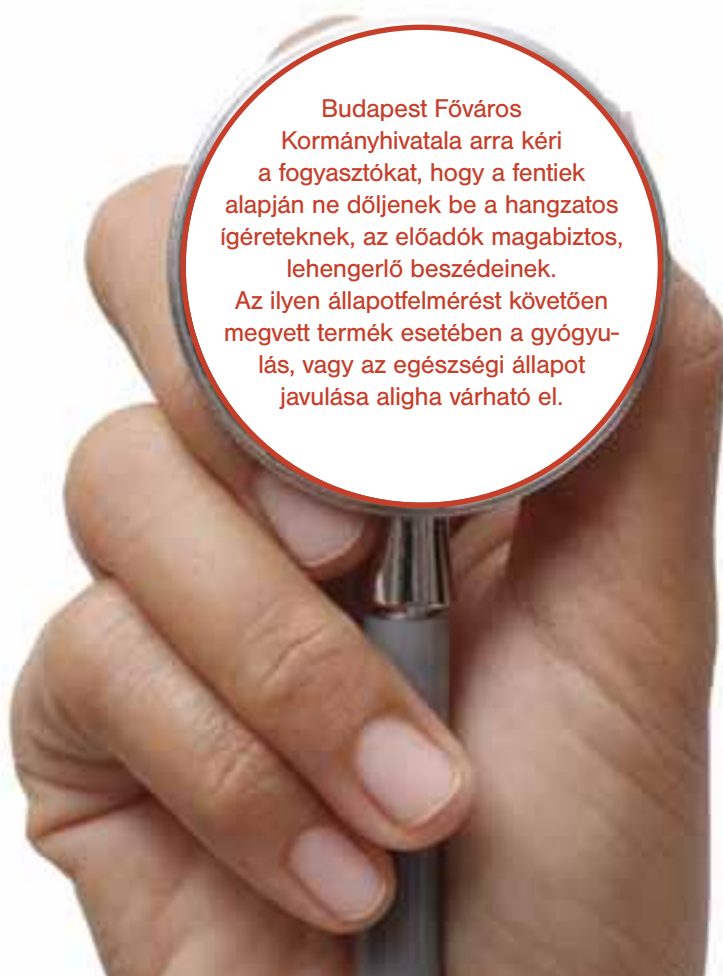
Megállapításra került továbbá, hogy a vállalkozás agresszív, és ezáltal tisztességtelen, kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mert a helyszínen az állapotfelmérés során a fogyasztót fokozott pszichés nyomás, komoly és súlyos betegségekre utalás, némely esetben életveszélyes helyzet sugalmazása mellett a kedvezőnek tűnő vásárlási lehetőség kihasználására ösztönzi olyan termékek megvásárlására, melyek kizárólag közérzetjavításra, illetve wellness céljára javasoltak. E gyakorlat alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztók üzleti döntését, azaz a termékvásárlást. Az idős koruk és egészségi állapotuk miatt kiszolgáltatott emberekkel olyan információt közölnek a helyszínen (pl. súlyos betegség), amely révén egy olyan pszichés nyomás

keletkezik a fogyasztón, hogy „pont kapóra jön” neki a vállalkozás által árusított termék, azt sugallva ezáltal, hogy az egészségi problémájára az megoldást nyújthat.

- Az ügybe bevont szakhatóság azon készülék kapcsán, amellyel a vállalkozás az „egészségügyi állapotfelmérést” készítette megállapította, hogy az eszköz használata a használati kezelési útmutató gondos áttanulmányozása után egy laikus számára is lehetséges, azonban a készülék használata közben mért adatokat egyértelműen csak szakember képes interpretálni. Ebből következően a vállalkozás azon magatartása, hogy az állapotfelmérést végző személyek tájékoztatják a fogyasztókat a felmérés eredményeiről megtévesztő, a fogyasztók üzleti döntésük meghozatalában nagymértékben megzavarja, hiszen a vállalkozás által végzett kereskedelmi gyakorlat komoly, egészségügyi jellegűnek tűnő vizsgálata, személyre szóló kiértékelése, illetve félelemkeltő eredménye a szükséges egyszerűségi szempontok eltompítását célozza. Mindez annak érdekében történik, hogy az érintett fogyasztót egy olyan termék megvásárlására ösztönözze, melyet egyébként – a pszichés nyomás nélkül – nem vásárolt volna meg.

Az említett ügyben a vállalkozás bíróság előtt támadta meg a döntést, de a bíróság nem adott helyt a vállalkozás érveinek és a keresetét elutasította, a Kormányhivatal döntését helybenhagyta. A vállalkozás az elutasításba nem nyugodott bele és a Kúria előtt is megtámadta a Kormányhivatal döntését.

A Kúria a vállalkozás kérelmét elutasította – és a bíróság döntésének hatályban tartásával – a Kormányhivatal döntésében foglaltakat helybenhagyta.



**Budapest Főváros
Kormányhivatala arra kéri
a fogyasztókat, hogy a fentiek
alapján ne dőljenek be a hangzatos
ígéreteknek, az előadók magabiztos,
lehangoló beszédeinek.
Az ilyen állapotfelmérést követően
megvett termék esetében a gyógyu-
lás, vagy az egészségi állapot
javulása aligha várható el.**

Online vásárláskor KERESSÉK A NÖVÉNYÚTLEVELET

Az ültetésre szánt növények távértékesítése kizárólag növényútlevéllel megengedett, mely igazolja, hogy a termesztés és előállítás a növényegészségügyi követelmények betartásával történt. A termesztők, kereskedők jogkövető magatartása mellett a vásárlók is sokat tehetnek azért, hogy megelőzzék a gazdasági és környezeti veszteséget okozó károsítók elterjedését és megtelepedését: **online vásárláskor mindig keressék a növényútlevélet! - hívja fel a figyelmet a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal.**

Az unió vonatkozó rendelete előírja, hogy bizonyos növényeknek és növényi termékeknek is növényútlevéllel, azaz a növényegészségügyi követelményeket tanúsító hatósági címkével kell rendelkezniük az EU-n belüli szállítás során.

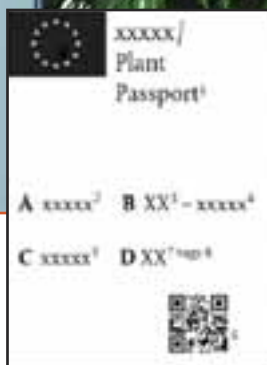
Internetes értékesítéskor – legyen szó akár webáruházról, közösségi felület hirdetési alkalmazásáról stb. – minden esetben a szállításához előírt útlevéllel együtt kell megküldeni az ültetésre szánt növényt a vásárlónak. Ennek hiányában fennáll a veszélye, hogy az nem megbízható, növényegészségügyi szempontból kifogásolható helyről származik. Megvásárlása, elültetése pedig akár jelentős társadalmi, környezeti és gazdasági veszteséget okozó károsítók elterjedéséhez, vagy épp karantén károsítók hazai megjelenéséhez és megtelepedéséhez is vezethet.

KIEMELT FONTOSSÁGÚ tehát az egészséges ültetési anyag, ültetésre szánt növény megbízható forrásból történő vásárlása, amelynek kulcseleme a növényútlevél, hiszen szerepet játszik a nyomkövethetőségben, valamint a termesztés folyamatának visszavezethetőségében.

Épp ezért online vásárláskor a kertészkedők mindig keressék a növényútlevélet. Rendelés előtt érdemes rákérdezni az eladónál, hogy rendelkezik-e a növény növényútlevéllel, ha pedig szállításkor, hiányzik a „csomagból”, tegyenek bejelentést a Nébih ZöldSzám elérhetőségein (06-80/263-244, zoldszam@nebih.gov.hu).

Mire vonatkozik a kötelezettség?

Az előírás valamennyi ültetésre szánt növényre érvényes, a vetőmagok kivételével. Az érintett növények, növényi termékek és egyéb anyagok jegyzékét a vonatkozó rendelet mellékletei tartalmazzák. E körbe tartoznak például a pozsgások, a cserepes növények, a Yucca, az Aloe vera, a Nerium oleander stb.



Mik a kötelező elemei a növényútlevélnek?

Az alábbi információknak kell minden esetben szerepelnie az útlevélben:

Plant Passport / Növényútlevél felirat (angol nyelvű feltüntetése kötelező)

A – botanikai név (+ fajta)

A lehető legalacsonyabb rendszertani besorolás feltüntetése szükséges, amely nem lehet nagyobb a Család besorolásnál

B – kiállító ország kódja vagy regisztrációs szám

C – nyomkövetési kód (nincs kötött forma, lehet vonalkód vagy QR kód)

A nyomkövetési kód feltüntetése nem kötelező, attól el lehet tekinteni.

D – származási EU tagállam kódja vagy származási harmadik ország neve vagy kódja

BIZTOSÍTÓTÁRSASÁG ELLEN NYERT PERT AZ ÜGYÉSZSÉG

A Fővárosi Fellebbviteli Főügyészség pert nyert egy biztosítótársaság ellen, mert a cég az általános 5 év helyett kétéves elévülési időt alkalmazott a fogyasztókkal szemben – közölte a főügyészség, amely azt nem közölte, melyik biztosítótársaság volt érintett a perben.



Az ügyészség több biztosító általános szerződési feltételeit támadta amiatt, mert az általános 5 év helyett egy-, illetve kétéves elévülési időket alkalmaztak a fogyasztókkal szemben. A Fővárosi Ítéltábla a kétéves elévülési idő alkalmazása miatt indított perben jogerősen kimondta, hogy ez a gyakorlat tisztességtelen, és ezért érvénytelen volt.

- A tájékoztatás szerint a másodfokú eljárásban megerősítést nyert, hogy a biztosító által a teljesítéshez kért dokumentumok egy részének – így az orvosi dokumentumok, mint a boncolási jegyzőkönyv, halál utáni orvosi jelentés, vagy a hatósági okiratok, így jogerős közigazgatási határozatok – a biztosító által a fogyasztótól elvárt beszerzése és megküldése jogellenes.
- A bíróság azt is megállapította, hogy díjfizetési késedelem esetén tisztességtelen a felszólító levél díjának, valamint a biztosító részéről írásos tájékoztatást tartalmazó információs levél költségének fogyasztóra terhelése.
- Tisztességtelen és ezért érvénytelen az a szerződési feltétel is, amely alapján a biztosítási eseményt a biztosítóhoz a szolgáltatási igénygel együtt a biztosítási eseményt követő nyolc napon belül be kell jelenteni, és tisztességtelen az a kikötés is, amelynek értelmében a biztosító a bejelentéseket, nyilatkozatokat csak akkor tekinti joghatályosnak, ha azokat írásban juttatták el hozzá – közölte a Fővárosi Fellebbviteli Főügyészség.
- A bíróság szerint a szerződési feltételek azért tisztességtelenek, mert azok a felek szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megsértésével egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányára állapítják meg.

Emellett az érthetőség és egyértelműség hiánya miatt is tisztességtelennek ítélte a bíróság a díjnövelés mértékének meghatározására vonatkozó szerződési feltételeket.



A jogerős ítélet alapján a vállalkozásnak az általános szerződési feltételekből törölnie kell a tisztességtelen és ez által érvénytelen rendelkezéseket, és a polgári törvénykönyvnek megfelelően kell szabályoznia a kérdéseket. A tisztességtelenség megállapítása a megtámadásig – azaz a kereset benyújtásának napjáig – már teljesített szerződéseket nem érinti, a kereset benyújtásakor még élő, valamint a tisztességtelenség jogerős megállapítását követően megkötött szerződések vonatkozásában a tisztességtelen feltételek nem alkalmazhatók. A döntésekre a fogyasztó egyedi perében hivatkozhat.



FOGYASZTÓI ÉS BETEGJOGI ÉRDEKVÉDELMI SZÖVETSÉG

Rovatunkban szeretnénk bemutatni a fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezeteket.

dr. Baran Alexandrával, a Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség (FÉBÉSZ) elnökével beszélgettünk.

Mióta létezik a FÉBÉSZ?

A Szövetség 2006 óta működő, önkéntes tagságon alapuló, érdekképviselői, érdekvédelmi szakmai egyesület, több nemzetközi szervezet tagja.

Milyen tevékenységet végez a FÉBÉSZ?

Egyesületünk megalakulása óta kiemelt hangsúlyt helyezünk a diákok, pedagógusok, vállalkozások, nyugdíjasok és háztartások oktatására, tájékoztatására, melynek érdekében a fogyasztók széles köréhez juttatjuk el a fogyasztóvédelmi ismereteket. Több országos kampányt folytattunk az évek alatt, melyben különböző csatornákon (Facebook, tv, rádió, nyomtatott lap) hirdettük a tudatos vásárlás fontosságát, és osztottunk meg praktikus tanácsokat akár egy-egy kisfilm, akár a fogyasztók érdeklődésére számot tartó összehasonlító terméktesztek keretében. A vásárlók kedvelik a tematikus lapunkat is, az ÖKO Teszt magazint, melyben tesztek, körképeket, hasznos cikkeket jelentetünk meg nyomtatott formában. A www.megfontoltvasarlok.hu oldalon, illetve a Megfontolt Vásárlók Klubja Facebook oldalunkon pedig havonta több egyéb teszt, és cikk szolgálja

a fogyasztók tájékoztatását. Hiszünk abban, hogy a fogyasztóvédelem alapjait könnyedebb formában kell eljuttatni az emberekhez, így lehet „komolyabb, nehezebb”, jogi ismereteket sem nélkülöző témákat is belecsempészni a mindennapokba, és megalapozni a tudatosságot.

Milyen kiemelt területet tudna ismertetni a fogyasztóvédelmi munka keretében?

Az országban négy megyeszékhelyen működtetjük a Magyar Nemzeti Bank által létrehozott Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodákat, melyek pénzügyi fogyasztóvédelmi kérdések, panaszok esetén nyújtanak segítséget a fogyasztóknak. Természetesen a hagyományos fogyasztóvédelmi kérdésekben is adunk jogi tanácsot. Több önkormányzattal, családsegítő szolgálattal példaértékű együttműködést tartunk fent, így a panaszosok hatékonyan, gyorsan, és helyben juthatnak információhoz, sokszor panaszlevet, békéltető testületi kérelmet is segítünk megfogalmazni.

Büszke vagyok rá, hogy a FÉBÉSZ kezdeményezésére, a megyei napilap partnersége mellett, a Zala Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara több éve kiosztja a Zala Vármegyei Fogyasztókért díjat, melyre a napilapon keresztül magánszemélyek is szavazhatnak. Ennek keretében a békéltető testületeket is népszerűsítjük.

Tevékenységünket a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016-ban Fogyasztóvédelemért díjjal jutalmazta.

REVOLUT

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) határozott álláspontja, hogy a Revolut Banknak az ügyfelek védelme érdekében itthoni leánybankként, magyarországi székhellyel és tőkeerővel, s a hazai jegybank felügyelete alá tartozó intézményként kellene végeznie tevékenységét.



A hazai ügyfeleknek elektronikus pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó Revolut Bank jelenleg határon átnyúló intézményként, nem itthoni banklicensszel tevékenykedik hazánkban. Mint arra az MNB már korábban is felhívta a figyelmet, a magyarországi ügyfelek érdekeit az szolgálja, ha a Revolut Bank leánybankként működne, így tevékenységét magyarországi székhellyel, tőkeerővel, az MNB felügyelete alatt végezné.



A jegybank jelenlegi ismeretei szerint ennek ellenére legalább jövő év közepéig nem várható semmiféle változás a Revolut Bank státuszában. Az MNB többszöri kezdeményezése ellenére a társaság még mindig nem tett lépéseket a hazai leánybanki engedélyezési eljárásának megindítására.

A Revolut Bank Magyarországon továbbra is határon átnyúló szolgáltatóként tevékenykedik, ennek kockázataira a jegybank már több alkalommal felhívta az ügyfelek figyelmét. A társaság prudenciális és fogyasztóvédelmi felügyeletét az uniós jogszabályok szerint alapvetően az anyabank székhelye szerinti litván, vagyis nem a hazai felügyeleti hatóság látja el. A Magyar Nemzeti Bankot „fogadó országbeli” felügyeletként a fogyasztóvédelem terén csak korlátozott jogosítványok illetik meg: az ügyfelek érdekét, a közjót sértő ügyben elsődlegesen az anyaországbeli (litván) felügyeletnél kezdeményezhet lépést.

A betétesek védelmét a litván (és nem a magyar) betétbiztosítási rendszer garantálja. Jelen helyzetben esetleges elszámolási, fogyasztói vagy betétbiztosítási probléma esetén az érintett hazai fogyasztók alapvetően csak Litvániában kereshetnek jogorvoslatot saját ügyeik kapcsán.

Az MNB támogatja az egyszerűbb, olcsóbb pénzügyi szolgáltatásokat lehetővé tévő FinTech innovációkat, de kizárólag akkor, ha azok szavatolják a pénzügyi stabilitást és az ügyfelek biztonságát.

Általánosságban a határon átnyúló FinTech szolgáltatókkal való szerződészkötés előtt célszerű tájékozódni, s összevetni az azok által kínált szolgáltatások tényleges tartalmát, illetve azok költségeit például a magyarországi hagyományos bankokéval. A kalkulációhoz előzetesen érdemes azonosítani a konkrét szolgáltatási igényt (pl. készpénzmentes szolgáltatás vagy gyakori készpénzfelvétel; főképp pénzforgalmi szolgáltatások vagy betét és hitelezési igény stb.)

Mit jelent a FinTech?

A FinTech az angol „Financial Technology” kifejezésből származik, ami szó szerint pénzügyi technológiákat jelent. A FinTech utalhat digitális pénzügyi szolgáltatóra, amely a hagyományos pénzügyi szolgáltatókhoz (pl. bankokhoz) képest a legújabb technológiákat használja innovatív, magas ügyfélményt biztosító pénzügyi szolgáltatások nyújtására. Ezenkívül a kifejezés utalhat új szoftverre, informatikai rendszerre, megoldásra is.

VESZÉLYES TERMÉKEK

Gyakran tapasztaljuk vásárlóként, hogy egy-egy terméknek nem csak a minősége kérdőjelezhető meg, hanem még veszélyesnek is mondható. Ha ilyen tapasztalunk, mindenképpen érdemes bejelenteni a hatóságok részére, hiszen így másokat is meg tudunk óvni az adott terméktől. De mi ennek a menete, hol lehet utánanézni a forgalomból kivont termékeknek?

Nem élelmiszer termékek esetén a bejelentés a veszelyestermek@im.gov.hu email címre küldhető. A formanyomtatvány a www.fogyasztovedelem.kormany.hu oldalról tölthető le.

A veszélyes termékre vonatkozó bejelentésnek a lehetőségekhez képest tartalmaznia kell a termék pontos leírását, azonosító adatait, a vásárlás helyszínének nevét és címét, valamint minden egyéb releváns információt, beleértve a fényképfelvételeket is, ha ilyenek vannak.

A piacfelügyeleti hatóság (kormányhivatalok) az alábbi termék-csoportok esetében fogadja a fogyasztói bejelentéseket:

- **kisfeszültségű villamossági termékek,**
- **gyermekjátékok,**
- **kozmetikumok,**
- **háztartási és vegyipari termékek,**
- **textil- és ruházati termékek,**
- **élelmiszerrel összetéveszthető (másnak látszó) termékek.**

A fenti weboldalon elérhető egy hazai lista, itt a Magyarországon megtalálható és letiltott, nem élelmiszer jellegű, veszélyes termékekről készült adatbázisban lehet keresni. A kereséshez elegendő valamilyen kereső



szót vagy a termék azonosítását lehetővé tevő betű/szám kombinációt beírni, és a Keresés gombra kattintani. Az adatbázis nem tartalmaz orvostechnikai eszközöket, gyógyászati segédeszközöket, gépjárműveket, gépjármű alkatrészeket és szórakoztató célú vízi járműveket.

Ezen kívül elérhető az úgynevezett RAPEX lista is. A RAPEX (Rapid Exchange of Information – Közösségi Gyors Tájékoztatási Rendszer) a nem élelmiszer jellegű veszélyes termékek európai riasztási rendszere. Jelenleg harmincegy ország vesz részt a munkájában, az Európai Unió valamennyi tagállama kötelezően, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia. A 2004 óta működő RAPEX rendszer feladata a potenciálisan veszélyes fogyasztási cikkekkel kapcsolatos információk gyors elérhetővé tétele. Segítségével korábban azonosíthatók és távolíthatók el az Európai Unió piacáról azok a termékek, amelyek a fogyasztókra nézve veszélyt jelenthetnek. Amennyiben egy tagállam hatóságai egy terméket veszélyesnek találnak, a Bizottság és a többi tagállam tájékoztatása érdekében feltöltik a rendszerbe, így az egész Unióban megtehetőek azok a szükséges lépések, amelyek a fogyasztók biztonságát hivatottak szolgálni.

Élelmiszer termékek esetén a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatalhoz (NÉBIH) kell fordulni. Elérhetősége: 1024 Budapest, Keleti Károly u. 24., E-mail: ugyfelszolgalat@nebih.gov.hu, Tel.: 06-1/336-9000, web: www.nebih.gov.hu

PROMÓCIÓS JÁTÉKOK

A digitális térben is töretlen népszerűségnek örvendenek a nyeremény lehetőségével kecsegtető marketingajánlatok, amelynek terén folyamatos innovációt mutatnak a hirdetőik. A kreatív játékok megalkotásának folyamatában felmerülnek olyan jogi kérdések, amelyek bizonytalanságban tartják mind a hirdetőket, mind a résztvevőket: minden nyereményjáték szerencsejáték-e, illetve kell-e közjegyző jelenléte a sorolás lebonyolításához?

Az ajándéksorolás eddig sem minősült szerencsejátéknak, bizonyos feltételek teljesülése mellett annak meghirdetését megelőzően be kellett jelenteni a szerencsejátékok felügyeletét ellátó hatóságnak (SZTFH), mellékelve az ajándéksorolás részvételi szabályzatát is, továbbá ilyen esetben valóban kötelező volt közjegyző jelenléte az ajándékok sorolása körében. 2023. január 1. napjától viszont kikerültek a szerencsejáték szervezéséről szóló törvényből az ajándéksorolásra vonatkozó szabályok.

A törvénymódosítás indokolása megállapította, hogy „a napjainkban elterjedt, nagyszámú célközönséget elérő és a modern technikai adottságokat kihasználó megoldásokkal (regisztráció vagy vásárlás adatainak rögzítése interneten, alapdíjas SMS-ben, közösségi portálon) szervezett promóciók nem feleltethetők meg az ajándéksorolás definíciójának és nem tartoznak az Szjtv. hatálya alá”.

Alapvetésnek tehát rögzíthető, hogy a digitális térben zajló ajándéksorolások és egyéb nyereményjátékok (együttesen promóciós játékok) biztosan nem tartoznak már a fenti jogszabály hatálya alá, ennél fogva az is biztos, hogy sem az SZTFH részére történő bejelentés, sem közjegyző jelenléte nem szükséges ezen játékok lebonyolításakor.

Természetesen ettől függetlenül vannak a promóciós játékokkal szemben jogszabályi követelmények. A fogyasztóvédelmi hatóságként is eljáró Gazdasági Versenyhivatal több eseti döntésében is rögzítette már, azt az elvárást, hogy „a promóciós játékokról adott tájékoztatások feleljenek meg a valóságnak, a kereskedelmi kommunikációk révén a fogyasztókban a játékokról reális kép alakulhasson ki”. Ennek körében fogalmazta meg a GVH azon követelményt is a hirdetőik részére, hogy az „általában lebonyolított promóciós játékokról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen”.

Ennek megfelelően világosan és egyértelműen azonosítható módon tájékoztatást kell adni:

- a különleges ajánlat – különösen az árengedmény, a jutalom- és ajándéksorolás – ilyen jellegéről, továbbá könnyen hozzáférhetővé kell tenni az ajánlati felhívás részleteit;
- a sorsolós játék és más szerencsejáték ilyen jellegéről, illetve könnyen hozzáférhetővé kell tenni a részvétel feltételeit.

Ezt erősíti meg a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény, is, hiszen fekete listás (tiltott) kereskedelmi gyakorlatok között nevesíti az alábbiakat is:

- A kereskedelmi gyakorlat keretében verseny vagy díj meghirdetése anélkül, hogy a meghirdetett díjak vagy azok helyett más ésszerű megfelelő kiosztásra kerülne.
- Olyan hamis benyomás keltése, hogy a fogyasztó már megnyert, meg fog nyerni, vagy meghatározott cselekmény megtétele révén fog megnyerni egy nyereményt (díjat, jutalmat vagy azzal egyenértékű egyéb előnyt), miközben valójában nincs ilyen nyeremény, vagy a nyeremény érvényesítése, illetve igénybevétele a fogyasztó számára meghatározott pénzösszeg megfizetéséhez vagy költségek viseléséhez kötött.



FÖLD- ÉS KÉSZPÉNZKÍMÉLŐ FIZETÉSI MÓDOK



Napjainkban egyre többet hallhatjuk a „papírmentes”, „zöldülünk”, „e-számla” vagy „készpénzmentes” kifejezéseket. Ennek háttérében többek között az húzódik meg, hogy nemcsak a papír előállítása, hanem annak lebomlása is jelentős környezeti terhelést jelent.

Egy kg papír, ami 200 db A/4-es lapnak felel meg, előállításához körülbelül 2-3 kg fa, 45-55 liter víz, 10-12 kWh energia, ezen túl 0,18 kg mészkő, 0,087 kg kén, 6 kg gőz és 0,06 kg klór is szükséges, valamint 1,1 kg szén-dioxid-kibocsátást eredményez. Továbbá a papír bomlásakor metán szabadul fel, így nemcsak a papír gyártása környezetszennyező, hanem a megsemmisülése is. Mindezen túl a készpénz előállítása, szállítása és selejtezése társadalmi szinten jelentős költségekkel jár.

A fentiek alapján felmerülhet a kérdés, hogy egyéni szinten mit tehetünk azért, hogy mindennapi fizetési szokásaink megváltoztatásával csökkentsek a papír, valamint a készpénz előállításából, selejtezéséből, lebomlásából eredő környezetkárosító hatásokat.

Mit tehetünk, hogy csökkentsek „papírfogyasztásunkat” és ezáltal ökológia lábnyomunkat?

- Rezsizsámláinkat kérjük elektronikus formában! Már számos szolgáltató biztosít online ügyfélszolgálatot, ahol regisztrációt követően bármikor megtekinthetjük vagy lementhetjük a számláinkat. Regisztrálhatunk a Díjnet felületére is, ahol egy helyen tekinthetjük át több közüzemi szolgáltatónk számláit. Emellett számos szolgáltató e-mail-es értesítést is küld, amennyiben új számlát állított ki számunkra.
- Az online ügyfélszolgálatok regisztrált felhasználók számára a számlák megtekintésén túl – szolgáltatónként eltérően – további szolgáltatásokat, ügyintézési lehetőségeket is biztosítanak, mint például a mérőállások bejelentésének lehetőségét, vagy a számlák elektronikus kiegyenlítését, például bankkártyás fizetéssel.

➤ Nyissunk bankszámlát, hogy azon keresztül intézzük mindennapi pénzügyeinket: ide érkezik jövedelmünk, egyéb juttatásaink, és innen fizethetjük számláinkat, vásárlásainkat.

➤ A készpénz használata helyett – ahol csak lehetőségünk nyílik erre – részesítsük előnyben az elektronikus fizetési formákat:

- a bankszámlánkhöz igényelhetünk bankkártyát, melyet számos üzletben, szolgáltatóegységben, online vásárlás során stb. használhatunk fizetésre, sőt okostelefonunkra letölthető mobilbanki applikáció segítségével digitalizálhatjuk is, így az érintésmentes fizetéseket intézhetjük mobiltelefonunk segítségével, anélkül, hogy fizikailag nálunk lenne a kártya;
- számláinkat kiegyenlíthetjük a közműszolgáltatók online ügyfélszolgálatán bankkártyás fizetéssel (akár az adott rendszerben a bankkártyánk regisztrációja mellett), vagy
- bankszámlánkról teljesíthetünk utalással, adhatunk a szolgáltatónak felhatalmazást csoportos beszedésre;
- illetve különböző applikációk (mint például iCsekk) segítségével jellemzően QR kód beolvasásával, továbbá egyes applikációkban további szolgáltatások is igénybevehetők (mint például parkolási díj kiegyenlítés, autópályamatrix vagy tömegközlekedési jegy vásárlása).

2021. január 1-től bővültek azon lehetőségeink, ahol készpénzmentesen fizethetünk, tekintettel arra, hogy minden, online pénztárgépet üzemeltető kereskedőnek biztosítania kell az elektronikus fizetés lehetőségét, ami a bankkártyás fizetésen túl jelentheti például az azonnali átutalást, vagy egyéb QR kód alapú fizetési technikát.

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.



Későtéli nap volt, hideg északi szél fúj, esett az eső, gondoltam, most ugyan nem kellene kimenni vagy esetleg tegyek kivételt? Ekkor megszörrent a telefon. Jocó volt az, s ezzel megoldódott a dilemmám, mert rendeztünk egy virtuális találkozást telefonbeszélgetés formájában. Vagy tíz percbe került, mire Jocó a kedvenc vizére evezett és kikötött a fogyasztóvédelemnél, jött a legújabb történetével. Így kezdte.

– A múltkor a szokásos bevásárláskor lemaradt egy-két dolog, ezért feleséggel beugrottunk egy üzletlánc útba eső, méretes üzletébe. Hamar végeztünk, irány a pénztár. A pénztárakhoz közeledve láttam, hogy egyetlen kasszáján sem világít a lámpa. Gondoltam, lokális áramszünet. Aztán észrevettem, hogy a pénztársor végén két lámpa is üzemmenetet jelzett, az az önkiszolgáló fizetési szakasz volt. Megdöbentett az ott lévő nyugdíjasok tömege – mert hogy ilyenkor inkább ők vásárolnak – bizonytalanul járkáltak ide-oda és megpróbáltak túljutni ezen az akadályon is. Az egyik sarkon egy hajlotthátú idős néni topogott, rémület a szemében, látszott rajta a nagy tanácstalanság. Talán bankkártyája sem volt. A ringben két, a cég egyenruháját viselő hölgy ide-oda szökellve segédkezett, az egyiknek a kezében bankjegyek. Gondoltam, micsoda újítás lehet a vegyes fizetés, amikor elveszik a kézpénzt is, mert eddig csak bankkártyával találkoztam. Aztán láttam, hogy mindkét megoldás megy, kártya és bankó is, de kicsit másképp. A bankókat a személyzet betömte a masinába. – Ekkor leállítottam a Jocó monológját és beszúrtam.

– Jocó, eddig én sem találkoztam bankjegyes megoldással, elég új lehet. – A tapasztalt barátom azonban a megjegyzésem átugrotta és folytatta.

– Gyorsan beszkennelem a vonalkódokat, amikor a fizetés közben odalépett hozzánk az egyik hölgy és megkérdezte, hogy segíthet-e, mire én megköszönve azt mondtam, hogy megbirkózom a feladattal. A feleségem a hölgyhöz fordult és megkérdezte: „Mondja, hogyan

bírják mindezt maguk?” A válasz: „Nehezen.”, és ellépett, de a szemében hála tükröződött, hogy végre valaki észrevette az ő bajukat is. Átlépve a mágneskapun visszanéztem. Az idős néni még ugyanott topogott, csak a késébeesése volt sokkal nagyobb. – Megjegyzést akartam tenni, de Jocó nem hagyta, hanem így folytatta.

– Az üzleten kívül mondtam is a nejemnek, hogy ez csak a kezdet, mert olvastam, hogy van már pár cég külföldön, ahol kassza sincs. Bedobálsz az árut a kocsiba, amit mindenféle szenzorok figyelnek, követnek és regisztrálják az elvett árut, majd, amikor elhagyod az üzletet, a bankszámládról levonják az ellenértéket. Ismered a feleségem, erre azt mondta: „Az enyémről ugyan nem.” Tudtam, hogy ezzel a téma lezárva, mert ő azt szereti, ha a kezében csörögnek az érmék és ropognak a bankók. – Megállítottam a Jocót és mondtam. – Azt a hajlotthátú nénikét sajnálom, mert egy ilyen sokkhatás infarktust is okozhat. Ki vállalná ezért a felelősséget? Attól tartok, senki. – Ezt követően sok mindenről beszélgettünk, végül elbúcsúztunk egymástól.

A beszélgetés után eszembe jutott, hogy hát még a Jocó sem gondolta volna, hogy itt van a foglalkoztatás új formája. A lényeg az, hogy a multi mindenkit, aki betér hozzá, elkap, dolgoztat. A vásárlónak most már nincs más választása, a fizetés körüli munkát neki kell elvégeznie. Nincs egérút sem. Még a nyugdíjast is dolgoztatják, és meg se kérdezik tőle, hogy akar-e munkát vállalni vagy ért-e hozzá, mert a hagyományosan működő kasszákra lakat került. Persze mindez az üzlet nyereségét növeli – úgy melleleg. Így csökkenthető a dolgozói létszám. Kíváncsi lennék arra, hogy mikor jutunk el oda, amikor a vásárlónak kell felcipelni a mosógépet is a raktárból. Szerintem ez a továbbfejlesztés már valakinek eszébe is jutott, csak a mesterséges intelligencián kell egy kicsit faragni, hogy az üres kocsit a munka elvégzése után visszavigye a dokkolóba.

Közüemi szolgáltatók ONLINE ügyfélszolgálat

Szinte minden közműszolgáltatónak van már online ügyfélszolgálat, amelyre érdemes regisztrálni, hiszen sok időt lehet megspórolni, gyorsan, egyszerűen intézhetők a szerződéssel kapcsolatos ügyek, illetve tájékozódni lehet az aktualitásokról. A legfontosabb tudnivalókat gyűjtötte össze a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal kiadványa.

Hogyan használhatók az online ügyfélszolgálatok?

Többféle online ügyfélszolgálat elérhető, közös jellemzőjük, hogy általában regisztrációt igényelnek. A regisztrációhoz szükség van a számlán feltüntetett azonosítókra, azonban a későbbiekben elég a felhasználónevet és a jelszót megjegyezni. Az online ügyfélszolgálaton keresztül felvehető a kapcsolat a szolgáltatóval, üzenet küldhető, kérdéseket lehet feltenni, valamint biztonságos módon, az adathalászcsalókat kivéve intézhető a számlák befizetése. Az online ügyintézés új formája a videós ügyfélszolgálat, amely szinte teljesen kiválthatja a személyes ügyfélszolgálat felkeresését. Lényeges információ, hogy az online ügyfélszolgálaton keresztül beküldött beadványok írásos megkeresésnek minősülnek, amire a szolgáltatónak 15 napon belül válaszolnia kell.

Online ügyfélszolgálat a szolgáltatók honlapján

Minden közműszolgáltató köteles honlapot üzemeltetni, amelyen elérhetők az alapvető fogyasztói információk. A honlapokon tájékozódni lehet az elérhetőségekről, az üzletszabályzatról, a különböző ügytípusok során szükséges dokumentumokról és folyamatokról. Regisztráció után, belépve az online ügyfélszolgálatra számos ügy intézhető, megkönnyítve ezzel a szolgáltatóval való kapcsolattartást, lerövidítve az ügyintézés idejét, és nem utolsósorban elkerülve a személyes ügyfélszolgálaton való sorban állást.

A szolgáltatói weboldalak ügyfélszolgálatán elérhető funkciók:

Mérőállás-rögzítés

A honlapon rögzíthető a fogyasztásmérő mérőállása, amely – elszámolási módtól függően – a következő részszámla alapját is adja. Nyomon követhetők a korábbi mérőállások is, amellyel ellenőrizhetővé válik a fogyasztási szokás változása, az előző időszakok összevetése.

E-számla igénylése

Az online ügyfélszolgálaton kérhető elektronikus számlázás is, amely a továbbiakban biztosítja, hogy a számlák mindig elérhetőek legyenek, rendszerezve, egy helyen összegyűjtve.

Bankkártyás fizetés

Az online ügyfélszolgálatra belépve bankkártyával is kiegyenlíthető a fizetendő számlaösszeg, amelynek teljesítése azonnal látható a felületen. A bankkártyás fizetés biztonságos és gyors, használatával csökkenthető a készpénzes fizetések száma, és a postai sorban állás is elkerülhető. Fontos tudni, hogy némely szolgáltató regisztráció nélküli felületen is biztosítja a bankkártyás fizetést: ezekben az esetekben mindig győződjön meg róla, hogy a megfelelő linkre kattintott, és valós a számlaösszeg, amelyet befizetni kíván.

Egyenleg lekérdezése

Az online ügyfélszolgálatokon mindig lekérdezhető a számlaegyenleg, illetve visszakereshetők a korábbi befizetések is. Így ellenőrizhető, hogy biztosan beérkezett-e a befizetés, és kérhető ún. nullás igazolás is.

Felhasználóváltás kezdeményezése

Az online ügyfélszolgálat alkalmas lehet átírási kezdeményezésre költözés miatt. Fontos fogyasztói kötelezettség, hogy amennyiben megváltozik a felhasználó személye, azt 15 napon belül jelezni szükséges a szolgáltató felé. (Ez a bejelentési kötelezettség elhalálozás, illetve öröklés esetén hat hónap). A szolgáltató honlapján megtalálható a bejelentésre használható űrlap, melynek segítségével könnyen kitölthető és beküldhető a régi és az új felhasználó adataira vonatkozó nyilatkozat.

Fizetési mód változtatása

Az online ügyfélszolgálat arra is alkalmas, hogy igény esetén változtasson a fizetési módján. A fizetési módok között természetesen van átjárás, azonban a szolgáltató rögzíti, hogy melyik fizetési mód az elsődleges. Így nyilatkozatot tehet arról, hogy készpénzes (csekkes) fizetési módot, átutalást vagy esetleg csoportos beszédést választ a számlák kiegyenlítésére.

Szerződéses adatok módosítása:

Amennyiben bármely felhasználói adat megváltozik, gyorsan közölhető az online felületen. Ilyen adatváltozás lehet a felhasználási hely címének pontosítása (pl. a házszám vagy az utcanév változása esetén), illetve a felhasználó nevének módosulása, például házasságkötés miatt.

Számlázási mód kiválasztása, részszámlákban elszámolandó fogyasztás módosítása:

A szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott módon lehet változtatni a szerződés szerinti elszámolási módon. Fogyasztásmérővel rendelkezők választhatnak a mérőállás alapján elszámolt, illetve az egyenlő részszámlás elszámolás között. Amennyiben a felhasználó azt szeretné, hogy a szolgáltató a fogyasztásmérőn mért fogyasztás alapján számoljon el hónapról hónapra, akkor a fogyasztónak gondoskodnia kell a mérőállás diktálásáról a kijelölt időpontokban. Egyenlő részszámlás elszámolási mód esetén évente egyszer, az éves leolvasáskor kerül sor a valódi fogyasztás elszámolására. Az online ügyfélszolgálaton a két leolvasás közötti részszámlákban elszámolt fogyasztást nyilatkozatával módosíthatja a felhasználó.

Időpontfoglalás a személyes ügyfélszolgálatokra

Ha mindenképpen ragaszkodik a személyes ügyintézéshez, a legtöbb szolgáltató biztosítja az előzetes időpontfoglalást. Ezzel a lehetőséggel érdemes élni, hiszen így kiszámíthatóvá válik az ügyintézésre fordítandó idő.

A mobilapplikációk előnyei

Az online ügyfélszolgálatok mellett a villamos-energia- és földgázszolgáltatók, valamint a nagy víziközmű-szolgáltatók elérhetővé tették mobilalkalmazásaikat is. Ezeket az appokat érdemes letölteni és használni, ugyanis jelentősen megkönnyítik a rezsifizetéssel kapcsolatos teendőket. Az alkalmazások számos funkcióval segítik a mérőállások és a számlák nyomon követését, a befizetések egyszerűsítését és az alapvető tájékozódást. A regisztrációhoz néhány alapadat szükséges, amelyek a számlán találhatóak. A mobilapplikációk funkciói között az alábbi lehetőségek találhatók meg: mérőállás rögzíthető a felületen, amelynek időpontjáról értesíti az alkalmazás, bizonyos esetekben az éves leolvasás helyettesítésére is alkalmazható, elérhetők a korábbi mérőállások, fogyasztási adatok, az applikáció értesítést küld az új, kiállított számláról, biztonságos befizetés indítható az alkalmazáson keresztül, megtekinthető az elkészült számla, illetve e-számla is igényelhető, bizonyos szolgáltatók értesítést küldenek a hálózatkarbantartási munkálatokról.

Az alkalmazások jelentős előnye – mellett, hogy elkerülhető a személyes ügyintézés és a postai sorban állás –, hogy kizárhatóvá válik az adathalászkok megkeresése, hiszen a fogyasztó így mindig hiteles adatokat és fizetési információt kap az elkészült számlájáról.

VAN MEGOLDÁS!

Gamer-kézikönyv szülőknek, hogy legyenek helyes kérdések és válaszok

A biztonságosabb internet felé az első lépést a szülő teheti meg, ha beszélget gyermekével a témáról. Megtalálni a közös hangot, feltenni az első kérdést azonban nem könnyű feladat. Ebben kíván segíteni a szülőknek a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) gamer gyerekek szüleinek szóló kézikönyve.

Már óvodáskorban megismerkednek a videójátékokkal a gyerekek – derül ki az NMHH és a Magyar Elektronikus Műsor-szolgáltatók Egyesülete (MEME) 2022 októberében végzett kutatásából. A kutatás szerint azok az óvodások, akik hozzáférnek az asztali számítógéphez, általában játszanak is rajta. Kisiskolásként, 7–9 évesen veszik kezükbe az első játékkonzolokat. Ebben a korban már megjelennek az online játékok is, de még viszonylag erős szülői felügyelet mellett. A 6–11 évesek mindennapjaiban a gyermekfilmek és vicces videók mellett egyre nagyobb mértékben jelen vannak az online játékok – lányoknál inkább öltöztetős, állatos, gondoskodásra épülő, a fiúknál pedig a Minecraft. A 10–15 évesek között a Minecraft mellett a legnépszerűbb játék a Fortnite.

Az internethasználatra alkalmas eszközök a mai óvodás gyereket nevelő családokban nagyobb arányban vannak jelen, mint az alsós vagy felsős gyerekek családjainál, így várhatóan az online szórakozás – így a videójátékok szerepe is – tovább erősödik a következő években.

A gyors változás a szülőket is kihívás elé állítja: érdemes mielőbb megismerkedniük a videójátékok kultúrájával, hogy ne az előítéletek mentén, hanem az átfogó kép ismeretében tudják támogatni gyermekeiket, kihasználva a játék nyújtotta lehetőségeket.

Az NMHH elkötelezett a gyermekek védelme iránt, ezért a videójátékozással kapcsolatos beszélgetésekben is támogatni kívánja a szülőket. A GameStar magazin szerkesztőségével együttműködve a hatóság rövid kiadványt készített, amelyben összefoglalja mindazt, amit egy videójátékokkal játszó gyermek szüleinek tudni érdemes a korhatár-ajánlásoktól a képernyőidőn át egészen a streamerekig vagy a játék közben felmerülő rejtett költségekig.

A Kézikönyv gamer gyerekekhez című kiadvány online változata:

<https://gyerekaneten.hu/kezikonyv-gamer-gyerekekhez/>

A Gyerekaneten oldal két ellenőrző listája a beszélgetések elindításához:

https://gyerekaneten.hu/tema/Ellenorzo_lista_hogyan_beszelgessunk_a_videojatekokrol

https://gyerekaneten.hu/tema/Ellenorzo_lista_Mire_figyelj_ha_videojatekozik_a_gyerek

Európai nyomásra fejleszt fogyasztói tájékoztatási gyakorlatán az amerikai WhatsApp



Az európai uniós fogyasztóvédelmi hatóságokat, köztük a Gazdasági Versenyhivatalt (GVH) tömörítő Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat (CPC) elérte, hogy a WhatsApp a jövőben átláthatóbban tájékoztassa felhasználóit a szerződésmódosulásokról és tiszteletben tartsa döntéseiket.

Több ponton fejleszt kereskedelmi gyakorlatán a WhatsApp, az Európai Bizottságot és a tagállami hatóságokat tömörítő Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózatnak (Consumer Protection Cooperation Network; CPC) tett kötelezettségvállalásai alapján. A népszerű ingyenes üzenetküldő és VoIP szolgáltatás amerikai üzemeltetője a hatóságokkal és az Európai Bizottsággal folytatott, több forduló párbeszédet követően döntött a vállalásokról.

A megegyezés alapján a Facebook-ot is birtokló Meta tulajdonában lévő cég a jövőben átláthatóbban tájékoztatja a felhasználókat arról, hogy milyen változtatásokat kíván végrehajtani szerződéseikben, ezek pedig hogyan érinthetik jogait és a szolgáltatás használatát. A frissített általános szerződési feltételek elutasításának és elfogadásának lehetőségét egyformán szembetűnően jeleníti majd meg, az ezekről szóló értesítések tekintetében pedig megjegyzi és tiszteletben tartja a felhasználók döntéseit – ahelyett, hogy ismételt és kapcsolhatatlanul megjelenítené minden megnyitáskor.

A hatóságok az egyeztetések folyamán megerősítették elvárásukat, hogy a WhatsApp-nak egyértelműen tájékoztatnia kell a fogyasztókat kereskedelmi modelljéről – különösen arról, hogy a cég profitál-e a felhasználók személyes adataival kapcsolatos üzleti gyakorlatból. A megbeszélések követően az amerikai vállalat megerősítette, hogy nem osztja meg hirdetési célból a felhasználók személyes adatait sem harmadik felekkel, sem anyavállalata, a Meta más cégeivel – beleértve a vállalkozáscsoporthoz tartozó Facebookot is.

A Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat figyelemmel kíséri majd a kötelezettségvállalások végrehajtását, szükség esetén pedig kikényszeríti a jogi elvárások betartását – akár bírságok kiszabásának lehetőségével.

Az európai fogyasztóvédelmi hatóságok nemrég lefolytatott, 25 országra kiterjedő gyorsvizsgálata alapján a kereskedők több mint harmada manipulálja a fogyasztókat észrevétlen, ún. „sötét mintázatú” módszerekkel az online térben, így például megnehezíti a felhasználók számára a leiratkozást a feliratkozáshoz képest. A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) – amely részt vett az európai gyorsvizsgálatban – itthon is felvette a harcot a vásárlói döntések rejtett torzítása ellen.

AZONNALI FIZETÉS

A Magyar Nemzeti Bank már évekkel ezelőtt elindította az Azonnali Fizetést, mellyel a legfeljebb 10 millió forintos, elektronikus úton indított egyedi belföldi átutalások az év minden napján, 0-24 óráig, 5 másodperc alatt teljesülnek. Azonban még mindig vannak, akik nem ismerik a rendszer előnyeit, félnek tőle, ezért lássuk a részleteket.

Mi volt az azonnali fizetés bevezetésének célja?

Az új fizetési rendszer létrehozásának célja az volt, hogy az év minden napján 24 órában működő szolgáltatással néhány másodperc alatt lebonyolíthatóak legyenek a forint átutalások a magyarországi fizetési számlák között.

Melyek az új rendszer legfontosabb újdonságai?

Az azonnali fizetés bevezetése előtt a bankközi átutalások csak munkanapokon, 7 és 17 óra között teljesültek, átlagosan 1,5-2 óra alatt. Az új rendszerben a 10 millió forint alatti elektronikus úton indított forintátutalások az év minden napján, 0-24 óráig teljesülnek 5 másodperc alatt. Fontos újdonság, hogy nem csak a számlaszám, hanem az e-mail cím, a telefonszám vagy az adószám / adóazonosító jel ismeretében is lehetővé válhat az átutalás azonnali fizetesként.

Miben más az azonnali fizetés, mint pl. egy bankkártyás fizetés?

Az azonnali fizetés a magánszemélyek közötti mindennapi átutalások tempóját is felgyorsítja, a készpénzhez és a kártyához hasonlóan biztosítva a valós idejű fizetés élményét. Az azonnali fizetés lehetőségének biztosítása a kereskedők és a szolgáltatók számára is vonzó lehetőség, hiszen nem feltétlenül szükséges banki terminál telepítése, elegendő lehet például egy mobiltelefon a fizetés lebonyolítására. Nem feltétlenül szükséges az elfogadó kereskedőknek a számlanyitáson túl külön szerződést kötni bankjukkal, így olcsón lehet biztosítani az elektronikus fizetés lehetőségét, és a vásárlóktól, ügyfelektől beérkező pénzek is azonnal jóváírásra kerülnek a kereskedő számláján. Az azonnali fizetés várhatóan az online kereskedelem, a számlafizetések és a személyek közötti pénzküldésnél is széles körben el fog terjedni.



Szükséges-e bármit tenni ahhoz, hogy használhassuk a szolgáltatást?

A forintszámlával rendelkező ügyfélnek semmit sem kell tennie, a 10 millió forint alatti forintátutalások automatikusan az azonnali fizetés szabályai szerint teljesülnek. Nem kell tehát külön kiválasztani, hogy az utalás azonnali teljesítését szeretné, amennyiben a paraméterek megfelelőek, az átutalás automatikusan azonnali lesz. Ahhoz ugyanakkor, hogy mások egyszerűbben tudjanak nekünk pénzt küldeni, érdemes regisztrálni másodlagos azonosítóinkat (telefonszám, email-cím, adószám/adóazonosító jel) a számlavezető bankunknál. Azonban továbbra is van lehetőség értéknapi kiválasztására, ha meghatározott napon szeretnénk az utalást indítani, ezt az átutalást kezdeményező platformon kell külön kiválasztani a jelenleg is ismert módon.

Külföldre is lehet azonnali fizetést indítani?

Nem, az azonnali fizetés jelenleg csak belföldi átutalások esetében használható. A külföldi jogosult részére indított átutalások továbbra is a korábban ismert rendszerben működnek.



Alkalmazhatnak a kereskedők más árat a webshopban, mint az üzletben?

Érdekes kérdés érkezett a Pest Vármegyei Kormányhivatalhoz, mely valószínűleg sok fogyasztó fejében megfordult már. A bejelentés szerint az egyik villamossági szaküzlet webshopjában nincs feltüntetve, hogy az ott olvasható árak ugyanarra a termékre vonatkoztatva a fizikailag létező boltban ettől eltérőek (számszerűsítve nagyobbak). Ennek következményeképp a fogyasztónak az eredetileg kiszámolt összegtől többet kellett fizetnie az üzletben, mellyel meglepődve szembesült. A fogyasztó által szükségesnek vélt tájékoztatást és információt nem közölték vele sem a honlapon, sem a vásárláskor. A fogyasztó ezért kérte a hatóságtól az üzlet kötelezését az így keletkezett pénzügyi különbség számára való megtérítésére.

Felmerül tehát a kérdés, hogy jogszerű-e a kereskedők azon gyakorlata, hogy az online, webáruházban alkalmazott árakhoz képest az üzletbe betérve más, túlnyomó többségben emeltebb árakat alkalmaznak?

A rövid válasz: Az adott vállalkozás az áralkalmazással kapcsolatban jogsértést nem követett el, feltételezve azt, hogy nem hatósági áras termékről beszélünk. Hogy miért is?

- Nincs olyan hatályos rendelkezés ugyanis, mely kimondaná, hogy a kereskedőnek ugyanazon az áron kellene biztosítania a terméket a fizikai üzletében, mint online, a webshopjában. (Kivételt képeznek a hatósági áras termékek).



Ennek egyik indoka az lehet, hogy az üzletben fizikailag tárolt termékek esetében a kereskedőnek jellemzően nagyobb költséggel kell számolnia (beszerzés, tárolás, felelős őrzés, üzletbeli fenntartási költségek, alkalmazottak foglalkoztatása, pénzkezelés stb.), mint webáruházi értékesítés esetén, ahol a felsorolt költségek legnagyobb hányada meg sem jelenik, hiszen a webáruház as értékesítésnek nem előfeltétele például fizikai bolt üzemeltetése.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló Kormányrendelet rögzíti, hogy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről.



A webáruház tehát a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettség keretén belül köteles a termékek vételárát feltüntetni. De nem köteles az üzletben alkalmazott árakat feltüntetni, hiszen az akár meg is téveszthetné a fogyasztókat. A vállalkozás kereskedelmi gyakorlata ugyanis nem ütközik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába, így nem tévesztheti meg a fogyasztót a termék ára tekintetében sem.



Pozitív joggyakorlatnak tekinthető, és sok vállalkozás értesíti is az online felületére látogató érdeklődőket arról, hogy az árak online árak és az üzletben ettől eltérő árakkal is találkozhatnak a fogyasztók.

A fogyasztóvédelemről szóló törvény is tartalmaz rendelkezéseket az ár feltüntetésére vonatkozóan. Előírja ugyanis, hogy a fogyasztót a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról. Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.

Ez a rendelkezés – melyre a fogyasztó is gondolhatott bejelentése alapján – az egy üzletben / értékesítési csatornán (jellemzően egy látótérben, illetve azonos vásárlási mód esetében) való különböző árfeltüntetésre vonatkozik, tehát nem arra a helyzetre, ha a kereskedőnek van offline és online üzlete is, mivel ez utóbbi esetben két különböző kereskedelmi platformról van szó.

Természetesen megvan annak az előnye is, ha az üzletben, személyesen kézbe tudjuk fogni a terméket, meggyőződhetünk róla, hogy valóban arra van-e szükségünk, megkérdezhetjük az eladót szakkérdésekben, míg az online térben csak a kereskedő által közreadott adatok alapján van módunk választani. Ugyanakkor – valljuk be – nem az a tipikus fogyasztói döntés, hogy az online kinézett terméket offline boltban vásároljuk meg, inkább fordítva jellemző.

A kereskedő saját üzletpolitikai és marketing döntésén múlik, hogy azonos árakat alkalmaz-e az online és offline térben, erről nem köteles tájékoztatást adni előzetesen sem a weboldalán, sem az üzletben. Ezt támasztja alá az europa.eu weboldalon elhelyezett tájékoztató is, miszerint: „A kereskedőknek mindazonáltal lehetőségük van arra, hogy eltérő nettó eladási árakat határozzanak meg a különböző értékesítési helyeken, például a boltokban és a webhelyükön, illetve hogy bizonyos ajánlatokkal csak valamelyik tagállam egy adott területét célozzák meg.” (Megjegyzendő, hogy az árfeltüntetésnek már a bruttó, azaz a fogyasztó által ténylegesen fizetendő árat kell megjelenítenie.)



Bár a kérdéses esetben a fogyasztó nyilván azért döntött a személyes vásárlás mellett, mert szerette volna a terméket és tulajdonságait közelebbről is megismerni a vásárlás előtt, jótanácsként elmondható, hogy érdemes a boltban kinézett termékek esetében a vállalkozás weboldalát is megtekintetni, és amennyiben az ár az elsődleges szempont az üzleti döntés meghozatala során, úgy összehasonlítani az offline és online árakat, ugyanakkor számolni kell az online vásárlással esetlegesen együttjáráó szállítási költségekkel.



A SUGÁRZÁS CSEKÉLY, A FÉLELMEK ERŐSEK

Közös tesztmérésekkel vizsgálják az 5G-hálózatokból eredő elektromágneses sugárzást a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) és a Nemzeti Népegészségügyi Központ (NNK) szakemberei.

A témakör folyamatosan időszerű, mert az ezirányú lakossági félelmek még mindig észlelhetők. A korábbi mobiltechnológiájú hálózatok használatához képest jelentős 5G-adatforgalommal ugyanakkor még nem számolhatunk hazánkban. Az NMHH mérőszolgáltatáshoz például olyan helyről is érkeztek lakossági megkeresések ember által érzékelhető 5G-sugárzásról, ahol a településen az 5G-szolgáltatás még el sem indult. Máshol sötétedés után történő antenna-szerelés okozott félelmet téli időszakban, amikor a mobilszolgáltató erre kényszerült tömeges hálózatrfrissítés végrehajtásakor. A kevésbé látható, de nagyobb teljesítményű antennákkal kapcsolatban jelentősen ritkábban kérnek méréseket, mint a jól látható helyre telepítettekénél.

AZ NMHH SZAKEMBEREI AZT VALLJÁK:

elsődleges fontosságú az adótoronyok környékén lakók biztonságérzete, ezért az nmhh.hu/elektroszmog oldalon nemcsak tájékoztatást tesznek közzé, de díjmentes, elektromágneses sugárzásszintmérést is bárki igényelhet. Ez jóval pontosabb és megbízhatóbb, mint a kereskedelmi forgalomban kapható pár ezer forintos, nem kalibrált mérőeszközökkel történő otthoni vizsgálatok.

Mivel Magyarországon az 5G-hálózat kiépítettsége egyelőre nem számottevő, ezért a hazai vizsgálatok bemutató céllal zajlanak, felkészülésül a tömeges mérési tevékenységre. Az időben rendkívül gyorsan, a használat függvényében változó sugárkítettségi szint legnagyobb értékének felméréséhez a méréseket számításokkal vagy adatforgalom-generálással szükséges kiegészíteni. A közös mérési eredmények eddig nem mutattak egészségügyi határérték-túllépést.

A két országos intézmény tevékenysége nagyon jól kiegészíti egymást, ugyanis az NNK sugáregészségügygel foglalkozó főosztályán az 5G-mobiltelefon-rendszerek sugárzásmérési módszereinek fejlesztésén

túl a rádiófrekvenciás sugárzások biológiai és egészségre gyakorolt hatásainak kutatása is folyik. A két intézet egymást kiegészítő szakmai tevékenysége nagymértékben hozzájárul, hogy a korszerű mobilkommunikáció kiépítése hazánkban a környezeti, egészségügyi szempontok és a lakosság biztonságának messzemenő figyelembevételével történjen.

A KÖRNYEZETÉRT – TUDATOSAN

Napjainkban népszerű trendnek számít a környezettudatosság, amely lassan az egész életünket áthatja, legyen szó akár az élelmiszerekről, ruházati cikkekről vagy a közlekedésről. A fiatalabb korosztálynál a jövő fenntarthatóságának kérdése még erőteljesebben jelenik meg. A környezet védelméért vállalt szerepük tudatosabb fellépésükben követhető nyomon, amely a vállalkozások működésének környezetbarát, illetve fenntartható jellegének megkövetelésében is testet ölt. A fogyasztói társadalom ilyen módon történő változása a vállalkozások oldalán is újfajta marketingstratégiát hívott életre.



A vállalkozások, hogy megmutassák saját elhivatottságukat, vagy a termékük, gyártási technológiájuk környezeti értékét, maguk is elkezdték reklámkampányaikban a „zöld”, „bio”, „természetes”, „fenntartható”, illetve hasonló szavak, kijelentések, vagy ábrák, azaz „zöld állítások” használatát, ezzel is arra ösztönözve a fogyasztókat, hogy a saját termékeiket részesítsék előnyben a versenytársukéval szemben. Azzal nem is lenne probléma, ha ezek az állítások mind igazak, valós, bizonyítható tényeken alapulnának, hogy a fogyasztók döntéseiket valóban megfelelő tájékoztatás birtokában hozhassák meg. Ugyanakkor ez sajnos nem így van. Számos esetben lehet tapasztalni, hogy a valós tájékoztatások mellett vannak olyanok, akik csak kihasználják ezen állításokkal elérhető előnyöket, vagyis azt, hogy a fogyasztók az ő terméküket választják abban a hiszemben, hogy ezzel a fenntarthatóbb jövő érdekében cselekedtek.

A Gazdasági Versenyhivatal már több vizsgálatot indított az ilyen „zöld állításokat” alkalmazó vállalkozásokkal szemben, feltárva, hogy kereskedelmi kommunikációjukkal megsértették-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát. A vállalkozásokat segítő továbbá egy tájékoztatót is közzétett a vállalkozások tisztességes versenyének minél hatékonyabb támogatása, egyúttal a fogyasztók tudatosságának növelése érdekében. (A tájékoztató elérhető a GVH oldalán.)

A Gazdasági Versenyhivatal tájékoztatója alapján „zöldre mosásnak” (greenwashing) nevezzük a vállalkozás olyan marketing- vagy PR-stratégiáját, amely az adott vállalkozást környezetbarátnak, a környezetvédelemért felelősséget vállalónak tünteti fel, miközben a tényleges működésében nem mutathatók ki érdemi lépések e célok elérése



érdekében. Amennyiben a zöldre mosás a vállalkozás konkrét marketing kommunikációjában jelenik meg, a kifejezés a nem igazolható környezeti állításokra utal. Míg „a »környezeti állítások« vagy »zöld állítások« olyan gyakorlatra utalnak, amelyek azt sugallják vagy másként azt a benyomást keltik (egy kereskedelmi kommunikációban, marketing- vagy reklámanyagban), hogy az adott termék, szolgáltatás vagy a vállalkozás tevékenysége, működése kedvező hatással van a környezetre vagy pedig a környezetre kevésbé ártalmas, mint a konkurens áruk és szolgáltatások, vagy a versenytársak tevékenysége, működése.”

A „zöld állítások” megjelenése meglehetősen változatos. Kezdvé a konkrét kijelentésektől (pl. 100%-ban újrahasznosítható, 100% karbonsemleges, környezetbarát, 100%-ban lebomlik), amelyek szintén lehetnek hazugságok, a termék vonatkozásában irreleváns állítások, vagy ugyan igazak, a hatásukat tekintve mégis félrevezetőek, megtévesztőek; emellett pedig gyakran felmerül a használatuk képi megjelenésként, mint például zöld rétek, folyók, erdők alkalmazása reklámkampányok során, nem elhanyagolva a pusztán zöld szín azonnali asszociációját a környezetvédelemmel. Az állítások vonatkozhatnak a termék összetételére (pl. újrahasznosítható, újrahasznosított, vagy organikus, „bio”, illetve „mentes” különféle anyagoktól), előállítási folyamatra (pl. a termék élettartamára, tartósságára vonatkozó, vagy szén-dioxid kibocsátással kapcsolatos zöld állítások), a jövőre (pl. komposztálható, lebomló termék) és lehetnek összehasonlító állítások is (pl. legzöldebb, energiatakarékos, víztakarékos).

Ezeknél mindig körültekintően kell eljárni, az adott állítás konkrétan mire is vonatkozik: a teljes termékre, annak csak egy részére igaz az állítás, netán az előállítására, vagy egyébként a termék teljes életciklusára, vagy magának a vállalkozásnak a vállalására, működésére. Például megtévesztő lehet, ha egy termék ugyan mentes egy környezetre ártalmas anyagtól, de ugyanakkor tartalmaz egy másik anyagot, amely ugyanolyan környezeti veszélyekkel jár. Ugyanígy félrevezető lehet egy terméket újrahasznosíthatónak nevezni, ha ez az állítás csupán a termék egy adott százalékára vagy alkatrészeire vonatkozik, vagy az újrahasznosítás ugyan technikailag lehetséges, de az újrafeldolgozó üzem a fogyasztók számára ténylegesen, elérhető közelségben nem áll rendelkezésre. Az állítások során azt is mérlegelni kell, hogy az naprakész-e, a zöld állítás a legmegfelelőbb és legfrissebb kutatásokra, adatokra, mérési módszertanokra támaszkodik-e. Előfordul továbbá olyan zöld állítás, amely ugyan teljes egészé-

ben igaz, a megtévesztő volta azonban onnan ered, hogy az egyébként is kötelező a vállalkozásra nézve. Például „freonmentesként” reklámozni egy hűtőszekrényt, miközben Magyarországon ilyen termékből egyébként is kizárólag CFC-mentes hozható forgalomba.

A tanúsító címkékkel kapcsolatban szintén körültekintően kell eljárni. A piaci gyakorlat szerint a környezeti hatásokat tanúsító szervezetek lehetnek ugyanis

- állami (hivatalos) szervek, vagy általuk felhatalmazott egyéb szervezetek,
- non-profit szervezetek, érdek-képviselői csoportok,
- profitorientált vállalkozások, vagy a vállalkozás saját maga.



Teljesen más üzenetet hordozhat ugyanis, ha az adott tanúsítást egy független, szigorú jogszabályi feltételeket alkalmazó szervezet adja, vagy adott esetben a vállalkozás, vagy általa alapított szervezet. Magyarországon például a „Környezetbarát Termék”, valamint az „EU Ecolabel” minősítő védjegy jogszabályi háttérrel rendelkezik (29/1997. (VIII. 29.) KTM rendelet, valamint a 66/2010/EK rendelet adja).

És ezek után mit tehetünk fogyasztóként? Az elhivatottságunk megvan, de az információs zajban elveszünk? Nem lehet biztosan jó receptet adni, azon kívül, hogy mindenkor körültekintően járjunk el, az állítások mögötti valóságtartalmat is kutassuk fel, és ne hagyjuk magunkat a szépnek ígérkező kijelentések vagy „zöld” megjelenítések csapdájába esni.

A nemzeti versenyhatóság legutóbbi közleménye szerint a 2022 novemberében kezdett részletes piacelemzés részeként 2023 februárjában 60 hazai weboldal kommunikációját tekintette át egy átfogó gyorsellenőrzés (ún. sweep) keretében. A vizsgálat középpontjában a ruházati termékekre, a kozmetikumokra és tisztítószerre, valamint a napi fogyasztási cikkek csomagolásaira vonatkozó „zöld” állítások álltak. A GVH vizsgálata a fogyasztói döntéseket megnehezítő kommunikáció mellett követendő jó gyakorlatokat is feltárt. Ez pedig arra enged következtetni, hogy a hatóság hathatós fellépésével a vállalkozások kommunikációja is átalakul, és reményt ad arra, hogy a fogyasztók a környezet védelmében tett tudatos választásukkal valóban arra érdemes vállalkozást támogassanak.



Összesen 150-225 millió forintos kompenzációt ad a magyar fogyasztóknak a Wish

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) lezárta vizsgálatát a világ egyik legnagyobb e-kereskedelmi piacterével, a Wish-el szemben. A platform működtetője összetett jóvátételi csomagot – benne az érintett, mintegy 100-150 ezer fogyasztó pénzügyi kompenzálását – vállalta, hogy elkerülhesse a bírságot.

Az eljárás azért indult 2021-ben, mert a platform üzemeltetője feltételezhetően nem az elvárható szakmai gondossággal járt el a platform ár- és kedvezményfeltüntetési gyakorlatának kialakítása és ellenőrzése során. A hatóság gyanúja szerint a piactéren áruval kereskedők bizonyos árai valótlanok lehettek, egyes termékeket irreálisan nagy kedvezménnyel és hamis állításokkal hirdettek, a fogyasztókat pedig visszaszámláló óra sürgette egyes „azonnali ajánlatok” elfogadására.

A kaliforniai központú platform és európai működtetője az eljárás során komplex jóvátételi csomagot ajánlottak fel a feltárt, kifogásolható gyakorlatok orvoslására. A vállalások keretében a 1500 Ft-os jóvátételt (kreditjóváírást) kap minden magyar felhasználó, aki az azonnali ajánlatra kattintva vásárolt a platformon 2021-ben. A jóvátétellel mintegy 100-150 ezer fogyasztót érint. A cégek emellett fogyasztói tudatosságot erősítő kampányt indítanak, valamint az eddigieknél hatékonyabb, független auditálással igazolt intézkedéseket vezetnek be a piacterükön áruval kereskedők magatartásainak ellenőrzésére. A vállalkozások vállalták továbbá azt is, hogy a jövőben nem alkal-

mazzák a GVH által kifogásolt árendemény-feltüntetési gyakorlatot és „azonnali ajánlataikat”.

A versenyhatóság eljáró Versenytanácsa úgy ítélte meg, hogy a cégcsoport által javasolt intézkedéscsomag megfelelően kezeli a vizsgálat során azonosított problémák gyökerét, vagyis a piactér bizonyos kereskedőinek kifogásolható magatartásait. A vállalások elősegítik a fogyasztói tudatosságot és a tájékozott fogyasztói döntéseket, emellett a közérdek védelmét is szolgálják azáltal, hogy széles körben ismertté teszik a jogkövető magatartásmintát, amely iránymutatásul szolgálhat a többi piaci szereplő számára. A GVH ennek megfelelően – jogsértés vagy annak hiányának megállapítása nélkül – megszüntette az eljárást, egyúttal előírta a Wish számára az általa tett vállalások teljesítését.

A kötelezettségvállalások megfelelő, pontos és dokumentált végrehajtását – határidejük lejártát követően – a GVH utóvizsgálat keretében ellenőrizheti.



„Pedig én szoltam...” Amit érdemes tudni a felhasználóváltás bejelentéséről

A felhasználóváltásról és annak bejelentéséről még mindig számos tévhit és félreértés él a fogyasztók körében. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal tapasztalatai szerint vannak fogyasztók, akik úgy gondolják, ha megemlítették – jobb esetben írtak egy e-mailt – a leolvasónak vagy az ügyfélszolgálatnak, hogy új helyre költöznek, az már a szolgáltató felé való elégséges bejelentésnek minősül. Találkozunk olyan véleménnyel is, ahol a felhasználó álláspontja szerint csak a tulajdonosváltás esetén van szükség az adatok átvezetésére.

Az igazság azonban ennél sokkal összetettebb, és szerencsére teljes mértékben szabályozott is, ezért saját nyugalunk és a teljes körű, pontos elszámolás érdekében érdemes megismerni a felhasználóváltással kapcsolatos előírásokat.

A közművek átírásának kezdeményezésére vonatkozó szabályok a villamosenergia, a földgáz és a víziközmű (ivóvíz és csatorna) felhasználók részére is 15 napos határidőt írnak elő a fogyasztó személyében való változást követően. A fogyasztóváltást azonban nem elég csupán akkor jelezni, ha az adott ingatlan tulajdonosa megváltott, hiszen alapvetően annak kell(ene) lennie a szerződő félnek, aki az adott szolgáltatást valóban igénybe is veszi. Így tehát felhasználóváltásról beszélünk akkor is, ha kibérlünk egy ingatlant, esetleg örököltünk, de az is lehet, hogy ajándékozással vagy szívésséggel váltunk jogosulttá az ingatlan használatára. Azokban az esetekben, ahol örökségről van szó – a földgáz- és villamosenergia-szolgáltatásban – a 15 napos bejelentési határidő helyett 6 hónapon belül kell a szolgáltatóhoz a változásról szóló nyilatkozatot eljuttatni, így segítve a hagyatékátvétellel kapcsolatos egyébként is megterhelő teendőket.

A fogyasztóváltásról szóló bejelentést ideális esetben mindkét fél együttesen teszi meg az érintett szolgáltatóknál. Ez azonban a gyakorlatban inkább az egyik fél intézkedését jelenti a másik meghatalmazásával. A szolgáltatók jellemzően egy bejelentéshez rendszeresített űrlapot használnak, biztosítva, hogy minden szükséges adat és információ eljusson hozzájuk.

A legtöbb szolgáltató már online ügyfélszolgálatán is biztosítja a felhasználóváltás bejelentésének lehetőségét, de a kitöltött dokumentumok e-mail-ben is egyszerűen beküldhetők. Amennyiben valaki mégis ragaszkodik a klasszikus ügyintézési módhoz, az átírás természetesen a személyes ügyfélszolgálatokon is elintézhető.

A felsorolt bejelentési módok mellett használható az „adatváltás-bejelentési szolgáltatás” is, amely a kormányablakok ügyfélszolgálatain, illetve a <https://e-bejelento.gov.hu> weboldalon biztosított ügyintézési mód. A szolgáltatás ügyfélkapu regisztrációval rendelkezők számára vehető igénybe, azoknál a szolgáltatóknál, amelyek csatlakoztak a felülethez.



A változásbejelentéshez szükséges dokumentumokat és adatokat a szolgáltatók az üzletszabályzataikban rögzítik, de általában az alábbi iratok elengedhetetlenek az átírás elvégzéséhez:

- a régi és az új fogyasztó által kitöltött, és aláírt formanyomtatvány, vagy amennyiben az egyik fél jár el, a másik féltől az ehhez való hozzájárulás, meghatalmazás;
- a régi fogyasztó új elérhetőségei, amelyre a szolgáltató kiküldheti például a végszámlát;
- az új fogyasztó felhasználási jogcímének igazolása, amely lehet adásvételi szerződés, friss tulajdoni lap, bérleti szerződés, szívvességi lakáshasználat-ról szóló nyilatkozat, vagy hagyatékátadó végzés;
- amennyiben az ingatlannak több tulajdonosa is van, a többi tulajdonos beleegyező nyilatkozata a szerződéskötéshez;
- földgáz területen a tulajdonos nyilatkozata a kapacitáslekötési jog átadásáról az ingatlanhasználó részére;
- az új fogyasztó személyes adatai, esetlegesen az igazoló okmányokkal;
- a felhasználási hely beazonosításhoz szükséges pontos adatok, úgymint a cím, a fogyasztásmérő gyári száma, a felhasználási hely azonosítószáma (POD);
- meghatalmazás, ha nem (csak) a saját nevében jár el a bejelentő;
- a régi és az új felhasználó által aláírt, birtokbaadási jegyzőkönyv, amely rögzíti az átadáskori óraállásokat a pontos dátummal.

A fogyasztóváltozás szabályszerű bejelentésének fontos jelentősége van, hiszen ezáltal tisztázható, hogy terheli-e a felhasználási helyet közműtartozás. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal fogyasztóvédelmi szakemberei ezért azt javasolják, hogy az átírás részeként elkészítendő átadás-átvételi jegyzőkönyv mellé néhány fotót csatoljunk az aktuális óraállásokról és a mérőberendezések állapotáról.

A fogyasztóváltozás pontos bejelentésével sok vita és felesleges aggodalom megelőzhető, hiszen ez biztosítja a régi és az új fogyasztó közötti teljes körű és korrekt elszámolást. Az elszámolási problémákon túl az átírás tisztázza a felelősséget az esetleges szabálytalan beavatkozásokkal kapcsolatban is, hiszen villamosenergia- és földgázszolgáltatás esetén a szolgáltató a felhasználóváltozás bejelentése után kötelező helyszíni ellenőrzést tart, amely során rögzíti az aktuális műszaki állapotokat.

Fontos, hogy a bejelentéssel fog megszűnni a korábbi fogyasztó szerződése, és ez alapozza meg az új felhasználó jogviszonyát, annak minden jogosultságával és kötelezettségével együtt. Ilyen kötelezettség az igénybevétel utáni számlafizetés, de például az is, hogy az új felhasználó bejelentse, ha nem kívánja az adott szolgáltatást használni, és a vételezési lehetőséget ideiglenesen vagy véglegesen szeretné megszüntetni.

Egyetemes szolgáltatás esetén a lakossági felhasználóval a szolgáltatónak kötelessége új szerződést kötni, amennyiben a szerződéskötés feltételei fennállnak, és a szerződni kívánó fogyasztó minden dokumentumot és adatot megküldött.

A régi fogyasztó a szerződésének megszűnésével egyidőben végszámlát is kap a szolgáltatótól, amelyben a szolgáltató elszámol az



átadás-átvételi jegyzőkönyv szerinti óraállással. Amennyiben a felhasználási helyen túlfizetés mutatkozik, az összeget a szolgáltató viszszaulajti a régi fogyasztó részére, amennyiben azonban a régi fogyasztónak tartozása van, azt ugyanúgy meg kell fizetnie a szolgáltató részére.

A szolgáltatóval szemben a felhasználóváltozás kapcsán felmerülő viták esetén a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnál van lehetőség fogyasztóvédelmi eljárást indítani. Az eljárást a Hivatal akkor tudja megindítani, ha a felhasználó vagy felhasználóvá válni kívánó személy igazolja, hogy már panasszal élt a szolgáltatónál, azonban annak intézkedéseivel nem elégedett.

Összefoglalva tehát, a felhasználóváltozás esetén érdemes tájékozódni a bejelentéssel kapcsolatos alapvető szabályokról, hiszen a hatályos előírások betartásával az esetleges viták kérdések megelőzhetők.

Az enpenzem.hu internetes portál adatai szerint 2022-ben 827 ezer használt autó cserélt gazdát a magyar piacon magánszemélyek, illetve kereskedők és magánszemélyek között. Ez a mennyiség közel duplája az egy évtizeddel ezelőttinek. Az eladott autók kétharmada minimum 10 éves, átlag életkoruk 12,7 év. Az eladási árak évről-évre növekednek, de ezzel párhuzamosan az állomány nem lett fiatalabb. Ugyanazért a 12-13 éves gépjárműért fizet a vevő többet függetlenül attól, hogy kereskedésből vagy magánszemélytől vásárolta.

KIT TERHEL ANNAK KÖLTSÉGE?

A következő példához hasonló rémtörténetekről szinte már mindenki hallott. A vásárló boldogan gördül ki az autókereskedésből az autójával, ami ugyan nem új, de jó állapotban van, a hirdetés szerint is megkímélt állapotú, friss műszakival is rendelkezik. Hazafelé azonban az autó lefullad és nem indul többet. Tréler, szervíz, döbbsen. A gépjárműnek komoly műszaki gondjai vannak, a szerelő szerint nem csoda, hogy nem ért vele haza a vevő. A kereskedő széttárja a karját és csak annyit mond: a vevő vegye tudomásul, hogy egy használt autóval nagyobb kockázat jár, éppen ezért olcsóbb, mint egy új.

Nem ritkán a békéltető testületek elé is kerülnek a fentiekhez hasonló esetek, de a használt autók adásvételével kapcsolatos problémákkal a fogyasztóvédelmi hatóságok is találkoznak munkájuk során.

A vásárlást követően jelentkező műszaki problémák esetén a vevő előnyösebb helyzetben van, ha nem magánszemélytől, hanem kereskedőtől vásárolt. Ekkor ugyanis fogyasztói szerződés jön létre, mely a fogyasztóvédelem eszközeivel is védi az autóvásárlókat.

MIKOR MEGALAPOZOTT A REKLAMÁCIÓ?

A kereskedők és a vevők között sok a félreértés, a felek közti kommunikáció gyakran akadozik vagy egyáltalán nincs. A vállalkozások gyakran nem ismerik vagy rosszul értelmezik a jogszabályokat. Természetesen nem ritka az alaptalan fogyasztói reklamáció sem, hiszen a vevők sincsenek feltétlenül tisztában jogaikkal, kötelezettségeikkel. A helyzetet az is bonyolítja, hogy a felek együttműködése sem mondható általánosnak; használt autó vásárláskor a vágyak ütköznek a valósággal: a kereskedő minél kevesebb ráfordítás után szeretné értékesíteni az autót magas áron, a vevő pedig egy szinte kifogástalan gépjárművet szeretne venni már-már sértően alacsony összegért. A használt gépjárművek adásvétele során három élethelyzettel találkozhatnak a vevők. Optimális esetben a vállalkozás tisztában van az autó állapotával és erről kimerítő tájékoztatást is ad a vásárlónak. Előfordulhat azonban az is, hogy a kereskedő bár tud a hibákról, hiányosságokról, azokat igyekszik leplezni. A harmadik esetben a vállalkozás egyáltalán nincs tisztában a gépjármű állapotával.

A jogszabály szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek függetlenül attól, hogy tudott róla az eladó vagy sem.



HASZNÁLT AUTÓ VÁSÁRLÁS

– a kellő tájékoztatás fontossága



Fontos tehát, hogy az eladó – jelen esetben az autókereskedő – is tisztában legyen az autó műszaki állapotával, múltjával és erről az adásvételt megelőzően részletesen tájékoztassa a vevőt, illetve az adásvételi szerződésben is rögzítsék az erre vonatkozó tényeket. Ugyanis hibás teljesítés esetén a kereskedő kellékszavatossággal tartozik, a vevő jogosan léphet fel a kereskedővel szemben. A kereskedő akkor is jogszabálysértést követ el, ha az eladott áru lényeges tulajdonságairól, így például annak műszaki jellemzőiről valótlan információt ad vagy a valós tényeket elferdíti. A kereskedőknek fel kell ismerniük, hogy az ő érdekük az, hogy a reklamációkat minél hamarabb és megfelelő módon kezeljék, hiszen a jogszabályok ennek kötelezettségét rója rájuk, felelősségük objektív.

A kellékszavatosság azonban nem lehet örök adu ász a vásárlók kezében. A használatból fakadó arányos hibákra, elhasználódásra, alkatrészcsere nem vonatkozik. Fő szabály szerint a használt autónak is alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra. Ez akkor valósul meg, ha az adásvételkor az életkorának megfelelő műszaki állapotban van. Ennek megfelelően az eladó akkor teljesít hibásan, ha a felmerült hiba független a dolog használatától, illetve az elhasználódás a szerződéskötéskor számításba vehető mértéket jelentősen túllépi.

Kisebbséggel reklamálhat tehát a fogyasztó a kopó, forgó alkatrészek, pl. kuplung, abroncs, lengéscsillapító meghibásodása miatt, hiszen ezek akár egy pár éves autó esetén is cserére szorulhatnak. Ugyanígy nehezen lehet kellékszavatossági igényt érvényesíteni akkor, ha az új tulajdonos több száz kilométer megtétele után észlel meghibásodást. Hasonlóan nehézkes lehet egy 10 éves, 150-200 ezer kilométert futott autóban elromló főegységet kifogásolni.

A TÁJÉKOZTATÁS FONTOSSÁGA

Nem életszerű, hogy a vállalkozásokon, kereskedőkön akarják számon kérni a fogyasztók az akár 15-20 éves autók váratlan meghibásodásait. De az sem reális elvárás, hogy a vevőknek kell számolniuk mindenféle műszaki probléma bizonytalan javíttatási költségeivel. A békéltető testület elé kerülő, használt autó vásárlással kapcsolatos ügyek nagy hányadában nem a jelentkező műszaki hiba fennállása vagy fenn nem állása a vita tárgya. Sok esetben a kereskedők nem vitatják, hogy a hiba már az adásvételkor létezett vagy létezhetett.





A problémát a tájékoztatás terjedelme vagy annak elmaradása okozza. A fogyasztók alappal kifogásolhatják, hogy a kereskedő nem adott részletes információkat az autó állapotáról. A kellő tájékoztatás elmaradásával a kereskedők akkor is hátrányos helyzetbe kerülhetnek egy békéltető testületi eljárás során vagy esetleg egy perben, amikor az elkerülhető lett volna.

A fenti okból a tájékoztatás szerepe igen fontos. Hiszen attól még, hogy használt az autó, nem következik, hogy bármi bármikor elromolhat. Ezzel szemben viszont a fogyasztónak figyelembe kell vennie a természetes elhasználódás következményeit. A két szempont közti egyensúlyt teremtheti meg a vállalkozások megfelelő tájékoztatása, mely természetesen az autó műszaki állapotának alapos ismeretén kell, hogy alapuljon.

JÓ GYAKORLATOK

Számos autók kereskedés alakított ki olyan jó gyakorlatokat, melyek alkalmazásával megelőzhetőek a későbbi viták, békéltető testületi eljárások vagy akár a bírósági perek is. Elsősorban a nagyobb kereskedésekre, autóházakra jellemző gyakorlat, hogy a gépjárművet eladás előtt átvizsgálják, az észlelt hibákat kijavítják, majd akár többnapos próbaútra is viszik. A fogyasztók számára az is árulkodó lehet, hogy milyen hirdetést tesz közzé a kereskedő. Célszerű a minél részletesebb hirdetések felkutatása, melyekben sok jó minőségű fotó található. Ilyenkor természetesen nem a jól bevált, kliséként használatos üzenetekre kell gondolni (pl. megkímélt állapotban, női tulajdonostól, nem dohányzó tulajdonostól, stb.). Ezek az állítások valósak is lehetnek, de ha ezeken kívül más hasznos információt nem tartalmaz a hirdetés, célszerű tovább keresgélni. A hirdetésekben már gyakran szerepel a rendszám, az alvázszám, melyek segítségével további információkat is kaphat a vásárló. Vannak kereskedők, akik átadják a kezelési útmutatót és a szervízkönyvet, illetve részletes állapotfelmérő lapot állítanak ki a gépjárműről. Fontos az is, hogy az adásvételi szerződésben részletesen szerepeljen, hogy milyen állapotban vette át a vevő az autót. Gyakori hiba a kereskedők részéről, hogy sablon mondatok szerepelnek a szerződésben (pl. a vevő részletes tájékoztatást kapott a gépjármű állapotáról vagy a vevő a megtekintett állapotban vette át a gépjárművet). Ezek a panelmondatok – önmagukban – nem mentesíthetik a kereskedőt a felelősség alól. Amennyiben a gépjárműnek már az adásvételkor van valamilyen műszaki hibája, azt is rögzíteni kell az adásvételi szerződésben. A kereskedő akkor jár el megfelelően, ha azokat a hibákat is rögzíti, melyeket ismer, de a vevő számára nem biztos, hogy felismerhetők. A fogyasztók számára az is a megbízhatóság jele lehet, ha a kereskedő arról is tájékoztatja, hogy meghibásodás esetén hol és milyen feltételekkel javíttatja meg az autót.

Ezzel szemben kellő óvatossággal érdemes belevágni az adásvételbe, ha a kereskedésben kiderül, hogy nem is a vállalkozás az autó tulajdonosa, hanem egy magánszemély. Ebben az esetben nem fogyasztói szerződés jön létre, a vásárlót nem illeti meg a fogyasztói extra védelem. Mindenképpen intő jel, ha az adásvételi szerződésben a vállalkozás kiköti, hogy az esetleges hibákért semmilyen felelősséget sem vállal.

BÍRÓSÁGI PÉLDÁK

Bár a kereskedőket sok kritika éri, nem minden esetben terheli őket felelősség. Ahogy a békéltető testületi eljárásokban, úgy a bíróság előtti perekben sem állja meg a helyét minden esetben a vevői kritika.

Nem a vevő javára döntött például a bíróság abban az ügyben, ahol a vásárlást követő rövid időn belül elszakadt a jármű vezérműszíja. A szerviz szerint a szakadás azért következett be, mert a szíj cseréje nem történt meg az előírt időben, illetve az előírt futásteljesítmény elérésekor. A hibás teljesítés miatt indított perben a bíróság megállapította, hogy a vevő az adásvétel megkötése előtt megkapta a szervízkönyvet és a karbantartási füzetet, melyből fel kellett volna ismernie, hogy a vezérműszíj időszerű cseréje nem történt meg, tehát a vevőnek tisztában kellett lennie az alkatrész elhasználódott voltával, a hiba a vevő részéről felismerhető volt.

Ezzel szemben a bíróság elmarasztalta a kereskedőt a következő esetben. A gépjármű megvételét követően, alig négyszáz kilométer megtétele után az autó lerobbant. A szervizben számos hibát fedeztek fel, a legszükségesebb javítások költsége is meghaladta az egymillió forintot. A kereskedés állítása szerint a vásárlót tájékoztatták arról, hogy az autó eredete bizonytalan, a vevő szerint ez nem hangzott el. Az adásvételekor a vevő részletes állapotfelmérő lapot kapott, mely szerint az autó műszaki állapota jó, nem kell azonnali kiadásokra számítani. A kártérítési ügyben a bíróság ezért a kereskedést teljes kártérítésre és az autó visszavásárlására kötelezte.



Szánjunk hát időt az autók keresésre, kérdezzünk, tájékozódjunk, beszéljünk minél többet a kereskedővel, fordítsunk gondot az adásvételi szerződés átolvasására és szükség szerinti kiegészítésére, hogy a későbbiekben megelőzhetőek legyenek a kellemtlen és pénztárcát nem kímélő szituációk.

CSOMAGOLT BURGONYÁK TESZTJE

Pityóka, kolompér, földialma... vagy hívjuk inkább krumplinak? Számos elnevezése mellett már csak fajtája van több a burgonyának! A Szupermenta terméktesztjén kicsomagolták és alaposan szemügyre vették őket a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal munkatársai.

A burgonyából könnyen és sokféle módon készíthetünk finom ételt a családjunk számára. Megfőzve, pürésítve és sütvé is gyakran fogyasztjuk, de elengedhetetlen alapanyaga olyan klasszikusoknak, mint például a paprikás krumpli, rakott burgonya, krumplis tészta, gnocchi vagy a szilvás gombóc. Éppen ezért fontos, hogy tisztában legyünk azzal, milyen burgonyákkal találkozhatunk a boltokban, és mire érdemes figyelni a vásárlásakor, hogy igazán ízletes ételt készíthessünk.

A termékteszt főszereplői ezúttal a csomagolt burgonyák, melyek a kereskedelmi áruházláncok kínálatából kerültek a hatóság munkatársainak kosaraiba. Összesen 27 terméket vizsgáltak, melyek között 6 db „A”, 16 db „B” és 5 db „C” főzési típusú burgonya szerepelt. A csomagolt burgonyák 1-3 kg közötti kiszerelésűek voltak, a gumók mérete pedig 35-70 mm között mozgott. Származásukat tekintve 13 hazai, 7 francia, 4 szlovák, 2 horvát és 1 osztrák burgonya szerepelt a tesztben. A 27 termék közül 2 bio burgonya volt.

- **Laboratóriumi vizsgálatok:** növényvédőszer (pesticidek), GMO vizsgálat, nehézfémek (arzén (szúrópróbaszerűen), ólom, kadmium), penészvizsgálat, fonálféreg (*Globodera rostochiensis*, *Globodera pallida*), baktériumvizsgálat (*Ralstonia solanacearum*, *Clavibacter sepedonicus*; szúrópróbaszerűen), keményítőtartalom, cukortartalom, fehérjetartalom.

Valamennyi laboratóriumi vizsgálat megnyugtató eredménnyel zárult.

- **Címkézés:** A csomagolt burgonyákon a rendelet előírásának megfelelően kötelező feltüntetni többek között a fajtanevet, csomagoló és a forgalmazó nevét, a csomagolás dátumát, a származási országot, a mérettartományt és a főzési típust is. Itt sem találtak hibát a hatóság munkatársai.

SZUPERMENTA-TIPP

- Fontos, hogy megbízható helyről és a megfelelő információkkal ellátott csomagolt burgonyát vásároljunk.
- Amennyiben lehetőségünk van rá, vásárláskor érdemes olyan főzési típusú, illetve fajtájú burgonyát választani, amelyik felhasználás szempontjából a legmegfelelőbb, hiszen akkor lesz igazán finom pl. a krumplipürénk, ha az arra legalkalmasabb burgonyából készítjük.
Főzési típus szerint „A”, „B” és „C” típusú burgonyákkal is találkozhatunk. Ezek a jelölések segítenek, hogy a számunkra legmegfelelőbb terméket válasszunk. Az „A” típusú leginkább salátának való, mivel nem szétfővő, a „B” típusú főzésre a legalkalmasabb, mert kissé szétfővő, a „C” típusút pedig sütéshez, illetve burgonyapüréhez érdemes használni, mivel könnyen szétfő.
- A burgonyát nem javasolt hűtőszekrényben tárolni, hiszen egyrészt túl alacsony hőmérsékletű, másrészt a nedves levegő a keményítő cukorra változását segítheti elő, ami minőségromlást jelent.

CSERE HELYETT JAVÍTÁS?

Erre kötelezné a gyártókat, boltokat az Európai Bizottság

Az Európai Bizottság javaslatot dolgozott ki annak ösztönzésére, hogy a gyártók és szolgáltatók inkább javítsák, mint cseréljék a meghibásodott termékeket, ami anyagi megtakarítást és a képződő hulladék csökkentését is szolgálja – adott tájékoztatást márciusban a brüsszeli testület.



A javaslat egyszerűbb és olcsóbb megoldásokat tesz lehetővé a műszakilag javítható termékek, köztük a porszívók, mosógépek, televíziók, számítógépek vagy az okostelefonok javítására akkor is, ha a jótállásuk lejárt, vagy ha az áru kopás és elhasználódás miatt már nem működőképes.

A törvényes jótállás keretein belül az eladóknak fel kell ajánlaniuk a javítás lehetőségét, kivéve, ha az drágább, mint a meghibásodott áru cseréje. A tájékoztatás szerint a jogi jótálláson túl a szabályozás biztosítani fogja, hogy a fogyasztóknak mindig legyen kihez fordulniuk, amikor termékeik javítása mellett döntenek, valamint fenntarthatóbb üzleti modellek kialakítására ösztönzik majd a gyártókat.

A gyártók kötelesek lesznek tájékoztatást adni az önmaguk vagy egy javítóműhely által elvégezhető javításokról. Közös online javítási platform is létrejön majd a fogyasztók tájékoztatására, ami segít kapcsolatba lépni az áruk gyártóival, eladóival és a javítókkal. Javítási űrlap áll majd rendelkezésre, ami átláthatóvá teszi a javítási feltételeket és az árat, megkönnyítve ezzel az ajánlatok összehasonlítását. Ezzel egy időben a javítási szolgáltatásokra vonatkozóan európai minőségi szabványt dolgoznak ki.

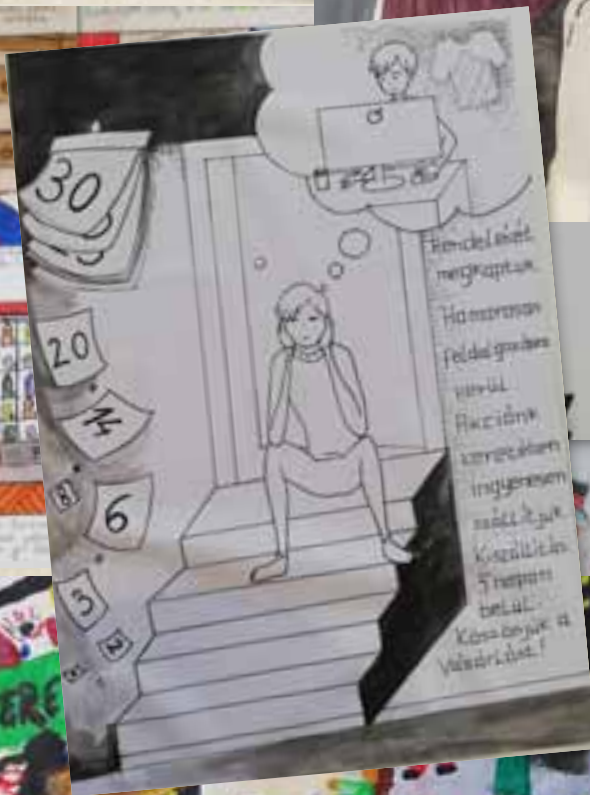
Ehhez azok a javítóműhelyek csatlakozhatnak, amelyek elkötelezik magukat a minimális minőségi előírások mellett, például az időtartam vagy a termékek rendelkezésre állása alapján. Az Európai Bizottság javaslatát az Európai Parlamentnek és az Európai Unió Tanácsának kell elfogadnia.

	6	1	2					9
4		3	1			5		
	7			6				
			4		2	3		8
1		8	7		3			
				3			4	
		7			1	6		2
5					6	7	8	

	1							
	4		5			1	7	
			2			5		9
4	8				2			7
		2		7		6		
1			3				5	4
6		4			5			
	3	5			8		6	
							3	



◆		SZOBOR-FÜLKE	LUXEBURGI AUTÓJEL	ANYEGINNEK ÍRT	TÖRPE PÁROS BETŰ!	CSÚF	◆
1	▶	▼	▼	▼	▼	▼	Ö↻
DÉL	▶		CSOKOL RÉGIESEN A SUGÁR JELE	▶			
GYOMOT PUSZTÍT TELJESÍTMÉNY JELE	▶		▼		PÁRATLAN NŐTA! OMÁNI AUTÓJEL	▶	
◆	2	ÁBÉCÉ 2. BETŰJE	PARANCSNOK RÖV. ZSUZSA BECÉZVE	▶			INGUJJ SZÉLE!
HŐ-EMELKEDÉS	▶	▼	▼	...THURMAN ÓRA IS TESZI	▶		▼
AZ ÁBÉCÉ 10. BETŰJE!	▶	TARAJOS ÁLLAT JÓD VEGYJELE	▶		GYARAPSZIK RUHAMÉRET	▶	ÁRAMSŰRŰSÉG JELE OMÁNI AUTÓJEL
◆	G↻	▼			▼		◆



Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
1191 Budapest Üllői út 178.

TUDATOSFOGYASZTOVEDELEM@GMAIL.COM
WWW.FEOSZ.HU