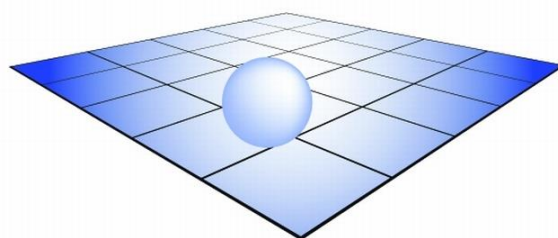


FOGYASZTÓVÉDELMI

KISKÁTÉ



NYUGDÍJASOK SZÁMÁRA



KÖFE

**KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI
FOGYASZTÓVÉDELMI
EGYESÜLET**

Bevezetés

Termékbemutatók, fogyasztói csoportok, internetes vásárlás, számítógép-használat, közösségi oldalak – ez csak néhány azon fogyasztóvédelmi terület közül, amelyek kapcsán a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület azt tapasztalta: szükség van a szépkorúak fogyasztói tudatosságának javítására. Az árubemutatók alkalmával leginkább az idős vásárlókat célozzák meg a cégek az előre jól kidolgozott marketingtechnikákkal, és árulnak részükre több százezer forintért olyan termékeket, amelyhez rendszerint a töredékéért is hozzájuthatnának – ha valóban és ténylegesen szükségük van a rendszerint forgalmazott légtisztítókra, rezonanciás készülékekre, egyéb egészségügyi termékekre. A fogyasztói csoportok kapcsán ugyancsak fennáll a félretájékoztatás veszélye: ezek korábban gyors hitelbírálat nélkül ígértek számukra a fogyasztók számára olyan pénzkölcsönt, amely a valóságban nem is létezett: aki belépett ilyen csoportba, csak veszthetett a szerződéssel. Ugyanez még most is igaz. És akkor még nem szóltunk az internetes vásárlással kapcsolatos legfontosabb tudnivalókról: ha ezekkel a szépkorúak tisztában vannak, sokkal nagyobb magabiztossággal aknázhatják ki az internet által megnyitott online piaçteret. Az online világ ugyanakkor nem játék, egy kattintással akár milliók számára oszthatunk meg olyan információkat, amelyek csak közeli ismerőseinkre, barátainkra tartoznak, ha nem figyelünk.

A Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület többek közt a fenti témakörök kapcsán kívánja javítani elsősorban, de nem kizárólagosan az időskorú fogyasztók tudatosságát, ezért közérthető tájékoztatóban foglaljuk össze a legfontosabb fogyasztóvédelmi területekkel kapcsolatos tudnivalókat.

Ebben ugyancsak kitérünk a hibás áruk esetére: ki ne találkozott volna már olyan termékkel, amely később tönkrement, meghibásodott. Általában a fogyasztók nem ismerik a rendelkezésre álló lehetőségeket – ez a megállapítás még mindig igaz az előző esetre, nem tudják mit és mikor, azaz milyen esetben kérhetnek a kereskedőtől. Ugyancsak nem ismerik a békéltető testületeket: pedig nem kell drága ügyvédet fogadni azért, hogy előzetesen és ingyenesen tanácsot kapjanak a fogyasztóvédelmi ügyekkel kapcsolatosan. Sőt bíróság elé sem kell vinniük nagy valószínűséggel az ügyet, mivel a testületek előtt nagy valószínűséggel megoldódik a kereskedővel fennálló jogvita: ugyancsak gyorsan és költségmentesen.

Kívánjuk, hogy forgassák haszonnal olvasóink a Fogyasztóvédelmi Kiskátét, amely hat témakörben, közel hetven kérdés és az arra megadott válaszok által segíti a fogyasztókat abban: ne jöjjenek zavarba, ha bármilyen nézeteltérés adódik a kereskedővel!

I. Mihez kezdünk, ha hibás a termék? Szavatosság – jótállás – garancia: tanuljuk meg mit jelentenek, mind nekünk segítenek!

1. Mit jelent a szavatosság?

A szavatosság az eladó hibás teljesítéséért való felelősségét jelenti.

2. Mit jelent a hibás teljesítés?

Hibás a teljesítés, ha a termék – a teljesítés időpontjában – nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. A teljesítés időpontja a termék fogyasztó részére történő átadása, amelyre rendszerint a vásárlás alkalmával kerül sor. Amennyiben az üzletben csupán megrendeljük a terméket: a teljesítés időpontja a kiszállítás napjával esik egybe. Nem áll fenn hibás teljesítés és arra nem hivatkozhatunk akkor, ha a termék hibái ismertek, vagy azok számunkra felismerhetőek voltak eleve.

3. Mit jelent a garancia?

A garancia vagy másképpen jótállás – eltérően a szavatosságtól – nem minden termék esetében áll fenn. Jótállás csak arra a termékre vonatkozik, amelyre azt jogszabály előírja (kötelező jótállás), vagy amelyre nézve szerződés vagy reklám ilyen tartalmú kötelezettségvállalást tartalmaz (önkéntes jótállás). Előfordulhat az is, hogy egy termék esetében egyaránt fennáll szavatosság, kötelező- és önkéntes jótállás is. Önkéntes jótállás esetén az eladó vagy gyártó a kötelező jótállásnál kedvezőbb feltételeket (például hosszabb jótállási idő vállalása, illetve olyan termékek esetében is jótállás biztosítása, amelyekre nem vonatkozik kötelező jótállás) állapíthat meg. Amikor egy termék dobozán azt látjuk, hogy 3 év garancia, biztosak lehetünk abban, hogy ez önkéntes jótállás. A jogszabályban előírt árucikkekre a kötelező garancia ugyanis legalább egy év. A jótállásra a szavatosság szabályait kell megfelelően alkalmazni.

4. Mi a kötelező jótállás?

A kötelező jótállás jogszabályon alapul. Ilyen jogszabály az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban Korm. Rendelet) is, amely az új tartós fogyasztási cikkek vonatkozásában rendel el kötelező jótállást. Ez alapján a kötelező jótállás időtartama egy év, amelyet a vásárlás napjától, illetve az üzembe helyezéstől – amennyiben azt az eladó vagy képviselője végezte el – kell számítani.

Azt, hogy mi minősül tartós fogyasztási cikknek, a Korm. rendelet melléklete (Melléklet) sorolja fel:

1. Hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény;
2. mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasalógép;
3. villamos és/vagy gázenergiával működtetett sütő-, főzőberendezések és ezek kombinációja 10 000 Ft nettó vételár felett;
4. vízmelegítők, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezések 10 000 Ft nettó vételár felett;
5. porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztítógép, padlósúroló- és fényesítőgépek;
6. varrógép, kötőgép;

7. motoros kerti gépek, motoros kézi szerszámok, motoros szivattyúk 10 000 Ft bruttó vételár felett;
8. az egy éves, illetve az egy évnél hosszabb kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
9. személygépkocsi, motorkerékpár, kerékpár, babakocsi;
10. lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi;
11. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft bruttó vételár felett;
12. elektronikus hírközlő végberendezések (telefonok, mobiltelefonok, telefax-készülékek, több funkciós készülékek stb.) 10 000 Ft bruttó vételár felett;
13. üzenetrögzítők, kihangosító készülékek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
14. műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televíziók, projektorok, videomagnók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
15. rádiók, autórádiók, rádiós ébresztőórák, rádió adó-vevő készülékek, amatőr rádióadók és rádióvevők, műholdas helymeghatározók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
16. lemezjátszók, szalagos és kazettás magnók, CD-felvevők és -lejátszók, DVD-felvevők és -lejátszók, egyéni hangrendszerek és ezek tartozékai (keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal), mikrofonok és fülhallgatók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
17. fényképezőgépek, film- és hangfelvevő kamerák, videokamerák és camcorderek, film- és írásvetítők, filmnagyítók, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülékek, fotónyomtatók, film- és diaszkennerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
18. MP3 lejátszók, Pendrive készülékek, illetve az ezekhez, valamint a digitális fényképezőgépekhez használatos memóriakártyák 10 000 Ft bruttó vételár felett;
19. távcsövek, látcsövek, mikroszkópok, teleszkópok, iránytűk, tájolók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
20. személyi számítógépek és alkatrészeik, monitorok, nyomtatók, szkennerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
21. számológépek, zsebszámológépek, menedzserkalkulátorok 10 000 Ft bruttó vételár felett;
22. írógépek és szövegszerkesztők 10 000 Ft bruttó vételár felett;
23. hangszerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
24. órák 10 000 Ft bruttó vételár felett;
25. bútorok 10 000 Ft bruttó vételár felett.

A kötelező jótállás alá eső termékeket felsoroló Melléklet tartalma 2014. szeptember 15-től kiegészül, illetve pontosításra kerül. Ennek alapján (a jelenlegitől eltérően) a Korm. rendelet hatálya alá fog tartozni például a kávéfőző és a vasaló is. Az új Melléklet felsorolásának kimerítő jellege ugyan megmarad, azonban a módosult Melléklet a pontok többségében általános termékkategóriákat nevez meg (pl.: motoros kézi szerszámok), és azon belül – az „így különösen” fordulattal bevezetve – hoz példákat arra, hogy az adott termékkategóriába pontosan milyen termékek tartozhatnak többek közt (az előbbi példában: láncfűrész, fűrőgép, stb.). Mivel ezen felsorolás a termékkategórián belül már nem kizárólagos, előfordulhat, hogy olyan termék is jótállásköteles lesz, amelyet a Melléklet felsorolása nem tartalmaz név szerint, de a felsorolt termékkategóriák egyikébe beletartozik. A jogalkotó egyértelművé tette, hogy a Korm. rendelet alkalmazási körét a módosítás hatálybalépését követően – a technikai fejlődés eredményeként – ismertté vált, az adott termékkategóriába illő termékekre is lehet alkalmazni. 2014. szeptember 15-től tehát a Melléklet módosításának hatálybalépésétől minden az ott felsorolt termékcsoporthoz tartozó, önmagában vásárolt alkotórészre és tartozékra kiterjed a kötelező jótállás, amennyiben eladási árak meghaladják a 10.000 forintot.

5. Mit kérhetünk a kereskedőtől, ha meghibásodott vagy tönkrement a megvett termék? Azt mondják, csak levásárolhatom a vételárat – ez valóban így van?

Hibás teljesítés miatt elsődlegesen kérhetjük a termék kijavítását vagy kicserélését, amelyek közül – főszabály szerint – választhatunk. Nincs mód a választásra, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne az eladónak. Csere esetén csak is olyan terméket vagyunk kötelesek elfogadni, amely ugyanolyan tulajdonságokkal bír, mint a korábbi.

Amennyiben, ha a kijavításra vagy kicserélésre – a lehetetlenség vagy az aránytalan többletköltség miatt – nem volt jogunk, vagy azt az eladó nem vállalta vagy nem végezte el megfelelő határidőn belül, a számukra okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, úgy árleszállításra és elállásra (amelyek közül szintén választhatunk) nyílik lehetőségünk.

Az árleszállítás esetén a termék vételárából kell kiindulni, és azt olyan mértékkel kell csökkenteni, amely az elszenvedett érdeksérelem megfelelő kiegyenlítésére alkalmas. Elállás esetén a már teljesített szolgáltatások visszajárnak, vagyis az eladónak a termék visszavételével egyidejűleg a vételárat vissza kell adnia. Jelentéktelen hiba miatt azonban elállásnak nincs helye.

Sem kicserélés, sem elállás esetén nem vagyunk kötelesek a terméknek azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye. Nem vagyunk kötelesek elfogadni azt sem, ha az eladó a termék árának levásárlását ajánlja fel, mivel ilyen szavatossági igényt nem ismernek a vonatkozó jogszabályok.

6. Mennyi időn belül kell a kijavítást elvégezni?

A kijavítást vagy kicserélést a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni. Az eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Amennyiben az eladó a termék kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a hibát az eladó költségére magunk is kijavíthatjuk vagy mással kijavíttathatjuk.

7. Mennyi időn belül élhetünk a szavatossági jogunkkal?

A teljesítés időpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesíthetjük szavatossági igényeinket. Amennyiben a fogyasztói szerződés tárgya használt termék, az eladóval rövidebb határidőben is megállapodhatunk, de ennek is legalább egy évnek kell lennie.

Használt termék esetében szinte ugyanazok a szavatossági jogok érvényesíthetőek, mint új termékek vonatkozásában. Tekintettel arra, hogy használt termék esetében nem lehetséges ugyanolyan tulajdonságú termék biztosítása, a csereigény teljesíthetetlennek minősül. Használt termék esetén tehát első körben javítás kérhető, s ha ennek az eladó nem tud, illetve nem képes eleget tenni, árleszállításra tarthatunk igényt, illetve elállhatunk a szerződéstől.

Az elévülési időbe nem számít bele a kijavítási időnek az a része, amely alatt a terméket nem tudjuk rendeltetésszerűen használni. A termékre vonatkozó szavatossági határidő tehát annyi nappal hosszabbodik meg, ahány nap a hiba közlésétől a kijavítás elvégzéséig eltelt.

Abban az esetben viszont, amikor a termék vagy annak jelentősebb része kijavítására, illetve kicserélésére kerül sor, az elévülési határidő újból kezdődik.

8. Ha a terméket elajándékozom, a megajándékozott élhet-e a jótállás alapján a jogokkal?

Az új PTK. konkrétan kimondja, hogy a jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállalóval szemben. A jótállás tehát elsősorban a forgalmazott termékhez kötődik, ezáltal a szerződéstől függetlenedő jogviszonyt hoz létre a hibás termék mindenkorai tulajdonosa és a jótállás kötelezettje között. A hibás termék mindenkorai tulajdonosa jótállási igényével fordulhat a forgalmazóhoz vagy kijavítás iránti igénytel a jótállási nyilatkozatban (a jótállási jegyen) esetlegesen megjelölt szervizhez.

Termékszavatosságból eredő jogok tulajdonváltás esetén az új tulajdonost illetik meg.

9. Már az új PTK-t kell alkalmazni a tavaly karácsonyi ajándékok esetében is?

Nem! Ugyan 2014. március 15-én hatályba lépett a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (PTK), és ehhez kapcsolódóan több jogszabály is módosult, azok hatálybelépése és alkalmazása fokozottabb körültekintést igényel.

Több ponton is módosult az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet), mely – a Mellékletre vonatkozó változások kivételével – 2014. év április hónap 9. napjától lépett hatályba. A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet helyébe 2014. év május 14. napjával a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) lépett.

A változásokkal kapcsolatban azonban szükséges kiemelni, hogy az

- új PTK. szabályait kizárólag a 2014. március 15-én,
- 151/2003. (IX. 22.) a Korm. rendelet módosított rendelkezéseit (a Melléklet kivételével) a 2014. április 9-én, a Mellékletet 2014.09.15-én
- a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet előírásait 2014. év május 14-én, illetve azt követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

Mivel a jótállás és a szavatosság a szerződéskötést követően még több évre kihathatnak, ezért ezen a területen a következő pár évben párhuzamosan kell majd a régi és az új szabályokat alkalmazni, attól függően, hogy mikor kötötték a felek a szerződést!

10. A szavatosság vagy kellékszavatosság szabálya is változik?

Igen! Az új PTK. által bevezetett szabály alapján a második lépcsőben szereplő igényekre való áttérésre akkor is van joga a fogyasztónak, ha a kijavításhoz, kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. A fogyasztónak a vállalkozás általi kijavításhoz, kicseréléshez fűződő

érdekmúlását bizonyítani kell.

Az új PTK. a fogyasztó azon jogát, hogy a hibát az eladó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, nem különállóan, hanem a második lépcsőben található másik két igény (árleszállítás és elállás) között szerepelteti. A gyakorlatban a régi Ptk. alapján is ugyanolyan „másodlagos” igényként lehetett érvényesíteni ezt a jogot.

Mivel az új PTK. semmilyen, a kellékszavatosságra vonatkozó szabálytól nem engedi a fogyasztó hátrányára való eltérést, ezért továbbra is elmondható, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés is, amely a szavatossági jogoknak a törvényben meghatározott sorrendjétől a fogyasztó hátrányára tér el.

11. Változtak a szavatossággal kapcsolatos határidők?

Az új PTK. e téren legfontosabb változása, hogy megszüntette a jogvesztő határidőket, így a kellékszavatossági igények érvényesítésére kizárólag elévülési jellegű határidők vonatkoznak, melyek az elévülés nyugvásának szabályai szerint meghosszabbodnak, illetve megszakadás esetén újrakezdődnek. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy megszűnt a szavatossági jogok érvényesítésének (a régi Ptk. 308/A § (1) és (2) bekezdésében szabályozott) azon korlátja, miszerint fogyasztói szerződésben a teljesítést követő 3 éven túl (vagy az ennél hosszabb, jogszabályban meghatározott kötelező alkalmassági időn túl) már nem érvényesíthető szavatossági jog.

A fogyasztó - a korábbi szabályozáshoz hasonlóan - a teljesítés időpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit. Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan (pl.: lakás, földterület) a szavatossági igény bármely szerződés esetén öt éves elévülési határidő alatt érvényesíthető.

Az új PTK. szabályozására figyelemmel nem csak az egész dologra vagy jelentősebb részére kezdődik újból a kellékszavatossági igény elévülése, hanem a dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett (bármilyen) részére is.

12. Van új szavatossági jogunk?

Igen! A hibás teljesítés új jogkövetkezménye: a termékszavatosság, azaz a gyártónak a termék hibája miatti közvetlen, szavatossági természetű helytállása a fogyasztóval szemben. Ezen új szabályozás lényege, hogy a termék gyártója közvetlen szavatossági helytállással tartozik a termék hibája miatt a fogyasztónak (fogyasztónak nem minősülő személyeket ez a jog nem illeti meg).

Ezzel az új rendelkezéssel a jogalkotó választási lehetőséget ad a fogyasztónak, hogy vagy a szerződéses partnerével (az eladóval) szemben érvényesíti rendes szavatossági igényét vagy a gyártóval szemben érvényesíti termékszavatossági igényét.

Gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója is. Import termék esetén az új PTK. szerint a termék előállítója alatt az importálót is érteni kell, következésképpen a fogyasztó az importálóval szemben is érvényesítheti igényét.

Termékszavatosság esetén a termék akkor hibás, ha a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek nem felel meg, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. A termékszavatosság csak ingó dolgokra terjed ki.

A gyártótól a fogyasztó elsősorban kijavítást kérhet. Ha a kijavítás megfelelő határidőn belül és a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges, akkor cserét kérhet. Azaz pénzbeli orvoslásra, árleszállításra és elállásra nincs mód, hiszen a gyártó és a fogyasztó között nem jött létre szerződéses jogviszony, hiányzik a szerződés. A gyártó azonban csak az alábbi három kimentési okra hivatkozhat: mentesül a termékszavatossági felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a lenti körülmények közül valamelyike fennáll:

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta; vagy
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

A hiba közlésére vonatkozó határidő a kellékszavatossághoz hasonló. Amennyiben a fogyasztó termékszavatossági igénytel lép fel a gyártóval szemben, úgy igényét a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A késedelemből eredő károkért a fogyasztó felelős.

A termékszavatosság a gyártót a termék forgalomba hozatalától számított két évig terheli. Ezen igényérvényesítési határidő azonban annyiban eltér a kellékszavatossági határidőtől, hogy nem elévülési, hanem jogvesztő, azaz az alanyi jog megszűnik, ezt követően tehát termékszavatossági igényt nem lehet érvényesíteni. Szerződés hiányában a jogvesztő határidő kezdete nem a teljesítés (vásárlás) időpontja, hanem a gyártó által történő forgalomba hozatal időpontja.

II. Termékbemutatók – fontoljuk meg valóban szükségünk van-e az adott termékre! Ne írjuk alá a szerződést, ha ebben nem vagyunk biztosak!

13. Mit nevezünk termékbemutatónak?

Azt a speciális értékesítési formát, amikor egyes vállalkozások a fogyasztók szórólapos postai vagy telefonos úton történő megkeresésével ajándékot vagy díjmentes utazásokat vagy más szolgáltatást (ebéd, egészségügyi vizsgálat) ajánlanak, amennyiben a fogyasztó egy olyan programon vesz részt, amelyen bizonyos termékek előnyös tulajdonságai alapján azokat megvételre kínálják. Azonban, hogy valóban termékbemutatónak minősüljön az adott rendezvény, szükséges, hogy annak helyszíne ne essen egybe a kereskedő székhelyével vagy telephelyével!

14. Milyen termékeket vásárolhatok meg a termékbemutatókon?

Minden olyan termék szóba jöhet, amelynek értékesítése nincs meghatározott feltételhez, azaz például üzletben történő értékesítéshez kötve. Többnyire valamilyen konyhai-, elektronikai-, illetve egészségügyi használati tárgy megvásárlására próbálják ösztönözni a fogyasztókat. Ezek többnyire különböző mágnesterápiás eszközök, infralámpák, hűtő-fűtő-légtisztító

berendezések, vízszűrő vagy víztisztító készülékek, masszázsfotelek, valamint edénykészletek.

15. Telefonon névre szóló meghívót kaptam és egészségi állapotomra hivatkozva ajánlottak megoldást. Honnan tudhatja a vállalkozás, hogy szükségem van ilyen termékre?

A termékbemutatókat gyakran „egészségnapként”, „egészségügyi szűrővizsgálatként”, „teljes körű egészségmegőrző programként”, illetve „ingyenes állapotfelmérésként” tüntetik fel. A fogyasztó adatait a vállalkozás gyakran úgy szerzi meg, hogy a fogyasztót utcai sétája vagy bevásárlása során megszólítják és csekély ajándék fejében érdeklődnek egészségi állapota, szokásai felől, így akár arról is, hogy milyen vizet fogyaszt. Ezután, ha adatainkat (telefonszámunkat, nevünket) az ajándékért megadtuk, szinte biztosak lehetünk benne, hogy rövidesen érkezik a meghívás egy termékbemutatóra.

16. Milyen veszélyekkel járhat, ha részt veszek egy termékbemutatón?

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság rendszeres vizsgálatainak megállapítása szerint bizonyos kereskedők gyakran megtévesztéssel, esetenként agresszivitással veszik rá a résztvevőket a vásárlásra. Emellett különös veszélyt rejt az is, hogy egyes fogyasztók nem rendelkeznek annyi megtakarítással, hogy képesek legyenek megvásárolni a termékeket, ezért a bemutatók végén lehetőséget biztosítanak számukra, hogy a helyszínen azonnali fogyasztási hitelt felvéve juthassanak hozzá az általuk kiválasztott árukhoz. A fogyasztók döntését nem előzi meg alapos megfontolás, elmarad a szerződési feltételek alapos áttekintése. Ezek helyett az érintett fogyasztók az adott pillanatban döntenek érzelmeik alapján, remélve, hogy a megvásárolni kívánt termék javítja közérzetüket, egészségi állapotukat, vagy más komoly haszonnal jár. Egyes cégek miután kiárusították készletüket, megszűnnek, így nincs kivel szemben érvényesíteni jogainkat.

17. Hogyan tudom elkerülni, hogy kellemetlen helyzetbe kerüljek és nem tervezett kiadások nehezítsék napjaimat?

A termékbemutatókra mindig felkészülten menjünk el, legyünk óvatosak, körültekintőek. Soha ne az érzelmeink alapján döntsünk, még akkor sem, ha esetleg a résztvevők között akad olyan, aki elismerőleg szól a portékáról. Mindig mérlegeljük azt, hogy nekünk szükségünk van-e az adott termékre és a vételárát ki tudjuk-e fizetni. Nem árt, ha a megvásárolni kívánt termék bolti ára felől előzetesen tájékozódunk, így elkerülhető, hogy annak többszöröséért vásároljuk meg a termékbemutatón agyon dicsért hasonló terméket. Amennyiben mégis a vásárlás mellett döntünk, addig ne írjunk alá semmilyen adásvételi- vagy kölcsönszerződést, amíg át nem olvassuk annak minden pontját, beleértve az apró betűs részeket is. Soha ne írjunk alá olyan szerződést, amelynek bizonyos – főleg ránk vonatkozó adatai, így például a vételár vagy kölcsönösszeg – üresen vannak hagyva. Tájékozódjunk a termék tulajdonságai felől. Bizonyos egészségjavító termékek használata egyes betegségek fennállása esetén kifejezetten nem ajánlott.

18. Melyek a leggyakoribb megtévesztések?

Ide tartoznak többek közt a következő esetek: a fogyasztó már megnyert egy nyereményt, például a rendezvényen számára biztosított, külön ülőhelyére rakott borítékban feltüntetett összeget. Hasonlóképpen amennyiben a fogyasztó megvásárol egy terméket, hozzá

ajándékként több más terméket is kap. Úgy tájékoztatják a résztvevőket, miszerint a bemutatott áru csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, ezért csak ott és csak akkor vásárolható meg az adott feltételekkel. Ugyancsak gyakori – és bizonyítatlan – ígélet: a bemutatott termék alkalmas betegségek, illetve az emberi szervezet működési zavarainak, rendellenességeinek gyógyítására.

19. Mit tehetek, ha a termékbemutatón vásároltam, de kiderült, hogy nem tudom használni a terméket vagy nem tudom vállalni a hiteltörlesztést?

Az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29) Kormányrendelet 4. § (2) bekezdése alapján a vásárló a termék kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a vásárlástól. Lényeges változás 2014. június 13-tól, hogy az elállási jog gyakorlása az eddigi 8 munkanap helyett 14 napra módosul, így a kívánt termék átvételétől, avagy szolgáltatás esetén a szerződés aláírásától bővül az elállásra adott határidő.

Ez az elállás egyúttal a termék megszerzéséhez nyújtott hitelszerződés felbontását is jelenti a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény 22. §-a szerint. Az említett elállási jogról a vállalkozások gyakran nem tájékoztatják a fogyasztókat. Lényeges változás 2014. június 13-tól, hogy az elállási jog gyakorlása az eddigi 8 munkanap helyett 14 napra módosul, így a kívánt termék átvételétől, avagy szolgáltatás esetén a szerződés aláírásától bővül az elállásra adott határidő.

20. Hogyan tudom közölni a vállalkozással, hogy el szeretnék állni a szerződéstől?

A vállalkozás köteles Önt legkésőbb a szerződés megkötésekor írásban tájékoztatni az elállási jogról és annak a személynek a nevééről, címéről, akivel szemben e jogát gyakorolhatja. Az elállási nyilatkozatot írásban, lehetőleg könyvelt postai küldeményként vagy más – az átvétel igazolását lehetővé tevő – módon szükséges eljuttatni legkésőbb a határidő utolsó napján postára adva. Soha ne fogadjuk el a vállalkozás üzletkötője által ajánlott olyan megoldást, amellyel a határidőben történő elállási jogot elveszíthetjük. Így például azt sem, hogy az üzletkötő majd eljön a termékért, megbeszéljük, stb.

21. Azt mondta az üzletkötő a telefonon, hogy nem adhatom vissza a termékbemutatón egy hete vásárolt terméket, mert felbontottam, így már nem élhetek az elállás jogával. Igaz ez?

Nem igaz! Nem köteles megtéríteni a terméknek azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye, és nem köteles a termék használatáért használati díjat sem fizetni! Abban az esetben, ha azonban a termék Önnél megsérül vagy más módon az Ön hibájából károsodott ezért az értékcsökkenéséért Ön helytállni tartozik.

22. Mikor nem élhetek mégsem az elállás jogával?

Gyakori eset, hogy a termékbemutató után a vállalkozás a fogyasztókat üzlethelyiségükbe vagy más vállalkozás üzlethelyiségébe viszik, mert „csak ott tudják aláírni a szerződést” vagy „ott vehető át az ajándék”. Feltétlenül győződjünk meg arról, hogy a szerződésben nem szerepel-e az, hogy az értékesítés üzletben történt! Ezzel a módszerrel szeretnék egyes vállalkozások a fogyasztókat megfosztani a nyolc munkanapos elállási lehetőségtől. A

szerződésben úgy tüntetik fel, mintha a fogyasztó maga kereste volna fel vásárlási szándékkal a vállalkozást!

Nem terjed ki továbbá az elállási jog az építési szerződésre, az ingatlan tulajdonjogának, ingatlanra vonatkozó más jog megszerzésére irányuló szerződésre, a biztosítási szerződésre, az értékpapírra vonatkozó szerződésekre, továbbá nem élhetünk e jogunkkal akkor sem, ha a szolgáltatást már teljes egészében igénybe vettük, vagy a terméket nem tudjuk teljes egészében visszaszolgáltatni.

23. Ki ellenőrzi a termékbemutatókat tartó vállalkozásokat?

A termékbemutatókat szervező vállalkozásoknak ez évtől kezdődően legkésőbb tizenöt nappal korábban be kell jelenteniük az illetékes jegyzőnek, ha utazás vagy rendezvény során bármilyen terméket kívánnak a fogyasztók számára értékesíteni. Ezt a bejelentést a jegyző haladéktalanul továbbítja a fogyasztóvédelmi hatóságnak. A hatóság így ezeket a vállalkozásokat fokozottabban ellenőrizheti. Emellett a jegyző súlyosabb jogszabálysértés esetében az észlelt hiányosságok megszüntetéséig, de legfeljebb kilencven napra a tevékenységet megtilthatja.

24. Mit tegyünk, ha jogsértést tapasztalunk?

Jogsértés esetén attól függően, hogy miben áll a jogsértés és mit szeretnénk az ügyben elérni, fordulhatunk a minden megyeszékhelyen működő békéltető testületekhez, amelyek gyors és ingyenes eljárásban a fogyasztó és a vállalkozás között jogvita rendezését kísérik meg. A fogyasztóvédelmi hatóságok és a jegyzők a vállalkozás jogsértő magatartását tudják büntetni csak, de a fogyasztó és a vállalkozás közötti egyedi jogi vitát nem dönthetik el, így például nem utasíthatják arra a kereskedőt, hogy térítse vissza részünkre az 500.000 Ft-os vételárat.

III. Fogyasztói csoportok – készpénzt, hitelt, kölcsönt sosem kapunk, de a bukás szinte garantált!

25. Mik azok a fogyasztói csoportok?

A fogyasztói csoport tagjai a szervezők - díjazás ellenében történő - közreműködésével lényegében egymásnak adnak kölcsön. Mindenki rendszeresen befizet egy bizonyos összeget, majd az így összegyűlt megtakarításból megvásárolják a „szerencsés” tagnak az általa kiszemelt terméket (autó, lakás stb.). A tagok befizetéseiből a csoport tagjai véletlenszerűen, sorsolás vagy többletfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján szerezhetik meg az általuk meghatározott dolog tulajdonjogát.

26. A fogyasztói csoporttól hitelt kapok?

Nem! A fogyasztói csoport szervezője a kezelési költség vagy regisztrációs díj fejében a csoportba szervezett tagok befizetéseit osztja újra, kölcsönt nem nyújt és nem is nyújthat, mert erre engedélye nincs. Csak akkor juthat a szerződés aláírását követően azonnal pénzhez, ha pénzügyi szolgáltatótól - közismerten banktól - vesz fel kölcsönt.

26. A fogyasztói csoport nem juttat készpénzhez?

Nem. A fogyasztói csoportok nem pénzt, hanem vásárlói jogot adnak! A megvásárolni kívánt autó vagy lakás értéke az az összeg, amelyre a hirdetések vonatkoznak. Azaz a hirdetésben szereplő részletek a tagok befizetésit jelentik és a sugallt hitelösszeg pedig nem készpénzhez jutást jelentenek, hanem a szerződésben szereplő áru vagy szolgáltatás tulajdonjogának megszerzéséhez szükséges összeg biztosítására vonatkoznak.

27. Miért hiszük azt, hogy a fogyasztói csoportba történő belépéssel készpénzhez juthatunk?

Azért, mert különösen az ingyenes vagy bulvárlapokban gyakran találkozhattunk olyan hirdetésekkel a fogyasztók, amelyek kedvező pénzhez jutás lehetőségét kínálták akár banki adósoknak is. Az érdeklődőknek szóban rendszerint készpénzt, hitelt ígérnek különösen a koruk vagy anyagi helyzetük folytán kiszolgáltatott fogyasztók számára. Azonban az ügyfelek később szembesültek azzal, hogy az általuk igényelt és a vállalkozás üzletkötője által ígért összeget nem kapják meg azonnal, sőt, ahhoz, hogy egyáltalán pénzhez jussanak, előbb nekik kell befizetniük kezelési költséget vagy regisztrációs díjat. Tehát a fogyasztói csoport tagjai egyáltalán nem kaphatnak készpénzt, csak vásárlói jogot szerezhetnek.

28. Ha már készpénzhez nem juthatok, a vásárlási jogot mikor kaphatom meg?

A megvásárolni kívánt dologhoz szükséges pénzhez a csoport tagjai csak sorsolás vagy további többletbefizetés vállalása után juthatnak hozzá. Az adott hónapban általában az a tag jut hozzá a vásárlói joghoz, aki a legtöbb előtörlesztést vállalta. Ha valaki előtörlesztést vállal, úgy előre kifizeti a még meg sem kapott pénzösszeg egy részét! A vásárlói jog elnyerésének időpontja nagyban függ a szerencsétől, ezért előre ezt nem lehet tudni. Még az is előfordulhat, sőt szükségszerű is, hogy valaki csak a futamidő végén, 5, 10 illetve 15 év múlva jut hozzá a szerződött összeghez.

29. Ha rájöttem, hogy mégsem jó megoldás számomra a fogyasztói csoport, kiléphetek belőle?

Elvileg igen, de nemhogy a remélt készpénzhez jutás bizonytalan: a szerződés felmondása esetén a fogyasztók az általuk befizetésre került pénzhez is csak a tíz-tizenöt évre szóló szerződések lejárta után juthatnak hozzá, már amennyiben akkor létezik még az adott vállalkozás.

30. Miért nincs szabályozva ez a fogyasztói csoport szervezése, ha ilyen veszélyes?

Korábban hosszú évekig nem volt az, de ma már tilos fogyasztói csoportot létrehozni és a tilalom megsértésével vagy megkerülésével kötött szerződés semmisnek is minősül. Más kérdés, hogy a tilalom ellenére szervezett tagok miként kaphatják vissza a befizetett pénzüket, például akkor, ha a csoportot szervező vállalkozás csődbe megy.

31. Ma már nem találkozhatok fogyasztói csoportba belépésre sarkalló hirdetéssel?

Tilos fogyasztói csoportba fogyasztókat nyilvános felhívás útján gyűjteni! Azonban a 2012. január 1-je előtt létrehozott fogyasztói csoportba új fogyasztó a szerződését felmondással

megszüntető kieső fogyasztó helyére felvehető, így nem zárható ki, hogy a fogyasztó csoportot szervező vállalkozások a belépésre ösztöntő ajánlattal keresik meg a fogyasztókat.

32. Mit tegyek, ha nem tudom eldönteni, hogy a vállalkozás kedvező pénzhez jutási ígérete fogyasztói csoportba való belépéssel jár-e?

Mindig alaposan tájékozódjunk a szerződés feltételeiről. Minden egyes oldalt és szerződési pontot alaposan olvassunk át, ha nem értünk valamit, a szerződést addig ne írjuk alá, amíg minden kérdésünkre nem kaptunk világos és érthető magyarázatot. Jogszabálysértés gyanúja esetén forduljunk a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy tanácsért a békéltető testületekhez, fogyasztóvédelmi civil szervezetekhez, így egyesületünkhöz a megadott elérhetőségek egyikén.

IV. Internetes vásárlás – új piactér, új jogok, új kötelezettségek: tájékozódjunk!

33. Mi az internetes vásárlás előnye?

A vásárlás egyszerűen és gyorsan bárholnan elintézhető a nap bármely órájában, és nemcsak Magyarországról, hanem akár a világ bármely országából rendelhetünk terméket. Így számtalan ajánlatot hasonlíthatunk össze anélkül, hogy ki kellene mozdulnunk otthonról és hogy számtalan üzlet felkeresésével időt és közlekedési költséget pazarolnánk. A termékről alaposabb információkat nyerhetünk, mint egyes üzletekben, ahol az eladók esetleg nem is ismerik az általunk keresett terméket. Nem beszélve arról, hogy ilyen módon olyan termék is beszerezhető, amely a fogyasztó lakóhelye környékén nem kapható, így az elérhető áruválaszték is lényegesen kiszélesedik. A házhozszállítási lehetőség a webáruházak esetén általánosan mondható.

34. Melyek az internetes vásárlás kockázatai?

Az online vásárlás nemcsak előnyökkel, hanem kockázattal is járhat. Az egyik mindjárt az internet sajátosságából adódik. Böngészés közben számtalan ajánlat bukkanhat fel és a személyes részvételt nélkülöző online ügyletkötés lehetőségével élve sok esetben a fogyasztó elmulasztja vásárlási szándékát átgondolni, megfontolni. Itt is fontos, hogy csak olyan árut rendeljünk meg, amelyre valóban szükségünk van.

A másik kockázat a megvásárolni kívánt termék és a vállalkozás személye tekintetében fennálló információ hiányában nyilvánul meg. A termékre vonatkozóan kizárólag a kereskedő által egyoldalúan meghatározott és a honlapon közzétett információ áll rendelkezésre, nem tudjuk a terméket kézbe venni, kipróbálni, felpróbálni, továbbá ellenőrizni, hogy az áruval állított tulajdonságok ténylegesen megfelelnek-e a valóságnak, az áru minősége megfelelő-e, nem hamisítványt fogunk-e vásárolni. A vállalkozás személyét illetően pedig kérdéses lehet, hogy a terméket eladó kereskedő valóban létezik-e, megbízható-e, illetve jogosult-e gazdasági tevékenység folytatására, rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez adott esetben szükséges hatósági engedéllyel.

35. Hogyan csökkenthetjük az internetes vásárlás kockázatait?

Tájékozódjunk arról, hogy kitől fogunk vásárolni. A jogszabályok részletes tájékoztatási kötelezettséget rónak a webáruház üzemeltetőjére, így a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót tájékoztatni többek között a vállalkozás cégnevről (nevéről) és

címéről (székhelyéről, illetve lakóhelyéről) azonosításra alkalmas módon, a termék lényeges jellemzőiről áráról, valamint az összes járulékos költségről, így különösen a fuvardíjról, szállítási vagy postaköltségről, a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről, a fogyasztót megillető elállás jogáról. Amennyiben ezeket az információkat nem találjuk meg a honlapon, akkor onnan semmiféle terméket és szolgáltatást ne rendeljünk! Legyünk tisztában az elállási jog gyakorlásának részletes feltételeivel! Olvassuk el alaposan és körültekintően a honlapon hozzáférhető általános szerződési feltételeket. A vállalkozás honlapján közzétett vásárlási feltételeket mindig mentsük le számítógépünkre, így a későbbiekben is bizonyíthatjuk, hogy a vásárlás időpontjában milyen tartalommal volt a tájékoztatás, illetve szerződési ajánlat a honlapon hozzáférhető.

Kellően legyünk kritikusak a „túl szép, hogy igaz legyen” akciókkal és kedvezményekkel. Könnyen lehet, hogy az ingyenesség csak egy bizonyos időszakra vonatkozik.

36. Csökkenthető-e a kockázat, ha magyar nyelvű honlapról vásárolunk?

Nem! A honlap magyar nyelvű megjelenése vagy a címében látható „.hu” kiterjesztés nem jelenti azt, hogy az eladó Magyarországon letelepedett, székhellyel, telephellyel vagy ügyintézési hellyel rendelkező vállalkozás. Magyar nyelvű webáruházat hazánkban üzlettel nem rendelkező cég is üzemeltethet: „.hu” domain nevet pedig a magyar cégek mellett külföldi vállalkozások is használhatnak.

37. Külföldi cég esetén milyen további kockázatok lehetségesek?

Különösen idegen nyelvű honlap esetén valószínűsíthető, hogy a termékhez nem mellékelnek magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót, vagy az nem vagy nehezen érthető. Nagyobb probléma, hogy esetleges reklamációnk esetén az idegen nyelvű kommunikáció és kapcsolat is nehézségekkel járhat. Fontos különbséget kell tennünk továbbá aszerint is, hogy az Európai Unió területén működő vállalkozástól vásárolunk-e avagy sem. Utóbbi esetben meglehetősen kétséges a jogérvényesítés, míg az EU joghatósága alatt erre lehetőség van. Azonban számításba kell venni azt is, hogy a külföldi székhelyű webáruházak tipikusan a vételár előzetes megfizetése ellenében vállalják a termék szállítását. Azonban amennyiben a termék leszállítása elmarad, vagy más minőségi kifogás merül fel, igényeink érvényesítése sok akadályba ütközhet, és esetenként akár magas költségekkel (perköltség, fordítás) is járhat.

38. Köteles-e a webshop ügyfélszolgálatot működtetni, ahova a terméket visszavihetem?

A webáruházak nem kötelesek olyan ügyfélszolgálatot működtetni, amelyet a fogyasztó személyesen közvetlenül is felkereshet. A külföldi vállalkozás által üzemeltetett webshopok általában nem tartanak fenn a magyarországi ügyfélszolgálatot, így a szolgáltatóval való kapcsolatfelvétel a postai út mellett kizárólag e-mailen vagy kivételesen telefonon lehetséges. A vállalkozással szembeni bizalmunk kiérdemlésére adhat okot, ha annak van olyan ügyfélszolgálat, amelyet a fogyasztó személyesen felkereshet.

39. Mikor tekinthető létrejöttnek a webáruházal kötött szerződés?

A szerződés akkor jön létre, ha a webáruház a visszaigazolást követően értesíti a fogyasztót a megrendelés teljesítéséről, így a termék postára adásáról (a futárcégnek való átadásáról) vagy az üzlethelyiségben való átvétel lehetőségéről. Emellett a szerződés akkor is létrejön, ha a visszaigazolás után a kereskedő a megrendelt terméket leszállítja a fogyasztó részére.

Fontos kiemelni, hogy egyes vállalkozások internetes honlapokon lehetővé teszik bizonyos termékek elektronikus úton való megrendelését. Önmagában a megrendelés és annak elfogadása nem jelenti a szerződés létrejöttét. Fontos, hogy a felek a szerződésben megállapodjanak egyebek mellett a szállítási határidőben is. Ha a felek a teljesítés időpontjában nem állapodtak meg, a vállalkozás a szolgáltatás rendeltetéséből kétségtelenül megállapítható időpontban, ennek hiányában a fogyasztó felszólításában meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában legkésőbb a megrendelésnek a vállalkozáshoz való megérkezésétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre. Ha a vállalkozás a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles erről a fogyasztót haladéktalanul tájékoztatni, valamint a fogyasztó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése a vállalkozást nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

40. Kötelesek vagyunk a vételárat megfizetni, ha olyan terméket hoz a postás vagy a futár, amelyet előzetesen nem rendeltünk meg vagy a termék leszállításakor derül ki, hogy a csomagban nem a megrendelt termék van, illetve a visszaigazolt árnál többet követelnek tőlünk kereskedő?

Nem, ilyen esetben nem vagyunk kötelesek sem az olyan termék átvételére, amelyet nem rendeltünk meg, továbbra arra sem, amely a megrendelésünktől különbözik, úgyszintén nem vagyunk kötelesek a magasabb vételár megfizetésére. A fogyasztó szabadon dönthet, hogy az új feltételeket elfogadja-e vagy sem. Nem alkalmazhat a kereskedő olyan módszert sem, amelynek alapján - amennyiben nem, vagy nem olyan tartalommal - jelzünk vissza a kereskedő részére -, akkor egy előfizetéses konstrukció keretében meghatározott időszakonként érkező termékek átvételére és megfizetésére vállalunk kötelezettséget.

42. Meggondolhatom-e magam és visszaléphetek-e a vásárlástól az interneten megrendelt termék átvételét követően?

Igen, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet alapján általában megillet bennünket a termék visszaküldésének joga, másként mondván az indokolás nélküli elállási jog.

43. Mikor nem gyakorolhatom az elállás jogát?

Nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog az előre meghatározott időpontban szállást nyújtó, szállítási, étkeztetési vagy szabadidős szolgáltatások igénybevételére irányuló online szerződéseknél. Ilyenek például: a szállásfoglalás, menetjegyváltás, repülőjegy-foglalás, étel-házhozszállítás, koncertjegy, belépőjegy megrendelés.

A gyorsan romló és természetüknél fogva vissza nem szolgáltatható termékek mellett a vállalkozások nem kötelesek olyan termékek feltétlen visszavételére, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó egyedi utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, tehát online vásárlás esetén sincs lehetőség e jog gyakorlására. Ilyenek pl. a napi élelmiszerek, vágott virág, testfelülettel érintkező termékek, kivéve, ha az azokat védő fóliát nem bontottuk fel. A méret után rendelt egyedi bútor, ruha stb. – egyéb nem tipikus termékeket - és az olyan ajándéktárgyakat (pólókat, bögréket) sem adhatjuk vissza, amelyeket a megrendelő egyedi kívánsága, az általa feltöltött fotók alapján készítettek el.

Hírlap és folyóirat vásárlására irányuló szerződés esetén sincs lehetőség az elállásra, de természetesen az előfizetés a szerződésben meghatározottak szerint lemondható. Internetes szerencsejátékok, sportfogadások esetén sem követelheti vissza a fogyasztó utólag a sikertelen fogadás során kockára tett összeget.

A lemezen tárolt szerzői jogvédelem alatt álló termékek, valamint a számítógépes szoftverek esetében akkor nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, ha a csomagolást (védőfóliát) már felbontottuk (CD, DVD), vagy az online tartalom letöltését megkezdtuk.

Szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében sem élhetünk elállási jogunkkal, ha az elállási határidő lejárt előtt az eladó a teljesítést a kifejezett beleegyezésünkkel, hozzájárulásunkkal megkezdte. Ilyen lehet, ha az interneten megrendelt távközlési (telefon, internet, televízió) szolgáltatás aktiválása előzetes beleegyezésünk alapján a szerződéskötéstől számított 8 munkanapon belül megtörténik.

A fogyasztó akkor sem gyakorolhatja elállási jogát, ha egy termék ára, illetve a szolgáltatás díja a pénzügyi piac eladó által nem irányítható ingadozásától függ. A valuták árfolyamainak változása miatti árváltoztatás azonban nem tartozik ebbe a körbe. Hasonlóképpen az árverésen szerzett termék esetében sem élhetünk az említett jogunkkal, hiszen ha a „leütési ár” megfizetése után mégis meggondolhatnánk magunkat, az magát az árverést tenné komolytalanná.

44. Hogyan éljek az indokolás nélküli elállási jogommal és ha megteszem, mikor kapom vissza a már kifizetett vételárat elállás esetén?

Az elállási nyilatkozat elküldése a határidő utolsó napján is megfelelőnek minősül. A fogyasztónak kötelessége bizonyítani, hogy e jogát szabályszerűen gyakorolta. A vállalkozás köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni.

A fogyasztóknak kedvező változás, hogy a vállalkozásnak az elállásról szerzett tudomásszerzéstől számított 14 napon belül - 2014. június 13-án vagy azt követően kötött szerződések esetében - vissza kell fizetnie a pénzt. A vállalkozásnak joga van visszatartani az összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem küldte, annak visszaküldését nem igazolta.

45. Terhel-e valamilyen költség az elállási jogom gyakorlásával kapcsolatban?

Igen, a fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket, azonban ezenfelül egyéb költség nem terhel. Amennyiben a termék nem rendeltetésszerű használatából kár keletkezett, annak megtérítését a vállalkozás követelheti. Ilyen például a termék leejtés miatti törése, sérülése, külső erőszakos beavatkozás stb.

46. Hasznos tanácsok az internet használatához

Fontos a társadalomnak, hogy az internetkorszakban ne csak a gyerekek, fiatalok, magasan képzettek, magas jövedelműek, városiak előtt nyissa meg a digitális világot, hanem az idősebbek, távoli falvakban élők, szegényebbek, iskolázatlanabbak számára is hozzáférhetővé tegye az előnyöket.

A digitális eszközök és az internet használata kapcsán fontos a „hogyanról” is beszélni, hogy elkerülhessék az „online” világ veszélyeit!

V. Számítógép – alapvető fogyasztóvédelmi tudnivalók

47. A számítógép biztonságos használata

A számítógép biztonságos használatához elkerülhetetlen a „naprakész” vírusirtó használata. Ehhez rendszeres online kapcsolat szükséges, mert a vírusirtó programok az internetről töltik le a legújabb számítógépes kártevők elleni védekezéshez szükséges frissítéseket. Kártevő program nem csak az internetről érkezik, az bármilyen külső adathordozóra (CD, pen-drive) is rátelepedhet. Sokkal nagyobb veszélyt jelent, ha egy másik online személy behatol a számítógépünkre. Ahogy a lakásunkat zárjuk az illetéktelenek előtt, tegyük ezt számítógépünkkel is. Az illetéktelen behatolás ellen a tűzfalak nyújtanak védelmet. Mert, ha az illetéktelen behatolás mégis megtörténik, kiszámíthatatlanok a következmények. Olyan, mintha valaki bejutna a lakásunkba, s ott szabadon rámolhatna. Csak rajta múlik, hogy mit cselekszik, elviheti, amit akar! (Például jelszavainkat, PIN-kódunkat, azonosítóinkat, stb.)

48. Böngészés

Előfordulhat, hogy veszélyes tartalommal találkozunk, erre a legtöbb esetben a vírusirtó is figyelmeztet! Veszélyt azonban nem csupán a vírusok jelenthetnek! Egyes honlapok csalogatnak „kattintásra”. Mindig olvassuk el alaposan, hogy mire kattintunk! Ha nem tudjuk értelmezni a tartalmat, kérjük hozzátartozóink ismerőseink segítségét. Némegyszer ilyen nem átgondolt „kattintással” rendelünk meg szolgáltatást vagy hagyjuk jóvá a számunkra nem kedvező szerződési feltételeket.

Az internetre napjainkban szinte bárki feltölthet adatokat! Járjunk utána, hogy az adott oldal mennyire hiteles! Különösen veszélyes, ha bankéhoz hasonló vagy hivatalosnak látszó oldalakra tévedünk és ott eleget téve a felhívásoknak megadjuk adatainkat. Soha ne adjunk meg bankkártya PIN kódot. Ilyet semmiféle esetben sem kérnek.

49. Letöltés

Számtalan dolog az interneten szabadon letölthető. Vannak azonban olyan tartalmak is, melyek letöltése „jogsértő”, vagyis büntethető cselekmény! Ne feledjük: bármit csinálunk az az interneten, annak nyoma marad, a hatóságok meg tudják nézni merre böngészünk, és mit csináltunk!

50. Közösségi oldalak

Az idősek számára is csábítóak lehetnek a közösségi oldalak, de minél tapasztalatlanabb valaki, ezek annál veszélyesebbek! Érdemes megfontolni, hogy kikkel milyen információt osztunk meg magadunkról, szem előtt tartva, hogy amit ezeken az oldalakon írunk, megosztunk, azt a világon bárki láthatja. A lakcímet, telefonszámot soha ne tegyük közzé! Ha képet, videót töltünk fel figyeljünk arra, hogy nem sért-e valakit azok tartalma! A kellemetlenségeket megelőzhetjük, ha a feltöltésük előtt a képen, vagy videón szereplő ismerősöknek szándékunkról tájékoztatást adunk és kérjük a beleegyezésüket például a közzétételhez – lehetőleg írásban!

VI. Milyen lehetőségeink vannak, ha fogyasztóként vitánk támad a kereskedővel, szolgáltatóval?

Bárkivel előfordulhat, hogy újonnan vásárolt cipője rövid használat után tönkremegy, vagy épp magasabb összegű számla érkezik szolgáltatójától, mint amennyit jogosnak tart. Amennyiben reklamációnkat a kereskedő vagy a szolgáltató elutasítja, forduljunk a békéltető testületekhez, vegyük igénybe azok ingyenes és gyors eljárását.

Kevesen tudják, hogy a békéltető testületek segítenek a fogyasztónak az eljáráson kívül is, tanácsot adnak a minket megillető jogokról.

51. Milyen ügyekben lehet a békéltető testülethez fordulni?

A békéltető testületekhez az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

A békéltető testülethez fordulhatunk például akkor, ha gáz- vagy áramszolgáltatónk olyanösszegről küld nekünk számlát, amelyet vitatunk, de bármilyen kereskedelmi ügylettel vásárlással kapcsolatos probléma, a vásárolt áru hibája miatti kifogás esetén is élhetünk e lehetőséggel. Ide tartozik, ha cipőt, ruhát élelmiszer, műszaki cikket, de akár autót vagy számítógépet, videót, számítógépet, mobiltelefont vettünk, de az később meghibásodik-elromlik. A szolgáltatásokkal kapcsolatos probléma esetén is el tudnak járni a békéltető testületek, legyen szó akár a lakásfelújítással, festéssel, más szakipari munkákkal, nyílászárók cseréjével kapcsolatos vitás ügyről vagy akár a jogtalanak tartott autópálya- vagy parkolási bírságok ügyekben is. Nem maradunk segítség nélkül akkor sem, ha megspórolt pénzünket utazásra fordítottuk, de nem vagyunk megelégedve a kapott szolgáltatással. Emellett az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal, telefonszámlákkal kapcsolatos vitás ügyünket is elbírálják, valamint megoldást kínálnak azon esetben, ha például egy internetes vásárlás során ért bennünket sérelem: így például a kifizetett vételár ellenére nem szállítja le nekünk a megrendelt terméket a megbeszélt időpontban.

52. Nem eredményesebb, ha a problémánkkal a hatósághoz fordulunk?

Sokan azt hiszik, hogy a fogyasztóvédelem – amely alatt legtöbbször a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot és a Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőseit értik – dönthet a vásárló és a kereskedő közötti egyedi vitában, ez azonban tévhit. A hatóságok csak a fogyasztóvédelmi jogszabályok betartását ellenőrizhetik, és többek közt bírságozhatnak: de nem dönthetnek a kereskedővel szembeni igényünkben. Általuk arról kaphatunk tájékoztatást, hogy hova vihetjük tovább ügyünket, továbbá a kereskedővel, szolgáltatóval szemben jogszabálysértés esetén eljárhatnak, de a fogyasztó és a vállalkozás között egyedi jogvitában a polgári jogi igényt illetően érdemben dönthetnek. Azaz nem dönthetnek például arra vonatkozóan, hogy mégse kelljen kifizetnünk például a vételárat egy olyan termék kapcsán, amelyet interneten rendeltünk meg, de még a nyolc munkanapon belül – 2014. június 13-ával tizennégy napon belül – elálltunk a szerződéstől.

53. Ki és milyen esetben fordulhat a békéltető testületekhez?

A békéltető testületek eljárását az veheti igénybe, aki a fogyasztóvédelmi törvény értelmében az eljárást illetően fogyasztónak minősül. A békéltető testület eljárásában nem csak a

természetes személyek számítanak fogyasztónak, hanem már a civil szervezetek, egyházak, társasházak, lakásszövetkezetek, sőt, a mikro-, kis- és középvállalkozások is benyújthatják kérelmüket olyan vitás ügyeik rendezésére, amelyben a jogvitával érintett másik fél vállalkozás. Egy feltételnek azonban érvényesülnie kell: a fogyasztó a vita tárgyát képező terméket vagy szolgáltatást ne gazdálkodási tevékenységgel összefüggésben vegye igénybe, így például feltétel, hogy az adott árucikket ne továbbértékesítési céllal, hanem saját használatra vásárolja.

54. Pontosan hol kezdeményezhetünk békéltető testületi eljárást?

Magyarországon minden megyében és a fővárosban is működik egy békéltető testület, a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett. A békéltető testületek illetékességi területe a kamarák illetékességi területéhez igazodik, azaz az egyes megyékre illetve a fővárosra terjed ki. A fogyasztó azonban nem csak a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulhat: amennyiben az számára kedvezőbb, tetszése szerint bármelyik békéltető testület előtt kezdeményezheti az eljárást.

55. Hogyan lehet a békéltető testület eljárását megindítani?

Az eljárás mindig a fogyasztó írásbeli kérelmére indul, de annak az is a feltétele, hogy a vitával érintett vállalkozással előzetesen megkíséreljük a vitás ügy rendezését. Ez azt jelenti, hogy nem indíthatunk úgy eljárást, hogy az adott kereskedővel vagy szolgáltatóval még csak meg sem próbáltunk egyezkedni és valahogy a vitát megoldani. Fontos az is, hogy igazolható módon, tehát lehetőleg írásban tegyünk kísérletet a vállalkozásnál a jogvita rendezésére. Erre többféle lehetőségünk van: megfelelő például, ha ajánlott levélben tesszük meg panaszunkat, vagy ha elektronikus levélben reklamálunk. Célszerű, ha megőrizzük az elküldött panasz levél másolatát, illetve igazolni tudjuk annak a vállalkozás általi átvételét. De teljesítjük az előbbi feltételt azzal is, ha a kereskedőnél a Vásárlók könyvébe tett bejegyzés révén jelezzük kifogásunkat.

Egyes békéltető testületek formanyomtatványokkal segítik a kérelem megfelelő benyújtását, így például a bekeltet.hu honlapon online kitöltő program használatával is be lehet nyújtani a kérelmet. Formakényszer nincs, tehát a jogszabályban előírt tartalommal bíró beadvány alapján az eljárás megindul.

56. Mit kell tartalmaznia a kérelmemnek?

Az eljárás megindításához a kérelemben szükséges feltüntetni a fogyasztó, azaz a kérelem benyújtójának nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, a panasszal érintett vállalkozás nevét, székhelyét, a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, (itt különösen fontos hivatkozni minden az ügy lényegét érintő írásbeli dokumentumra, szerződésre, szállítólevélre, számlára, átvételi elismervényre stb.). Ezeket a dokumentumokat csatolni kell a kérelemhez, a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozóval megpróbálta a vitás kérdést közvetlenül tisztázni, továbbá az ügy eldöntésére irányuló kifejezett indítványt.

57. Mit jelent az ügy eldöntésére vonatkozó indítvány?

Az a konkrét igény, aminek teljesítését a vállalkozástól várja, azaz amelynek érdekében a békéltető testület eljárását kezdeményezte. Például számlareklamáció esetén az az összeg,

amelynek a jóváírását kéri, minőségi kifogás esetén a fogyasztó által kívánt rendezési mód, például árleszállítás.

58. Mi történik, ha nem megfelelő tartalommal nyújtottam be a kérelmet?

A békéltető testület elnöke a benyújtott kérelmeket megvizsgálja és amennyiben az hiányos a kérelmezőt hiánypótlásra hívja fel. Ha nem érhető számunkra, hogy milyen módon kell benyújtanunk a kérelmet, forduljunk szóban (telefonon) a békéltető testülethez és érdeklődjünk személyesen annak érdekében, hogy ügyünkben az eljárást mielőbb megindíthassuk.

59. Mi történik, ha megindul az eljárás?

Ha a fogyasztó benyújtotta hiánytalan kérelmét, akkor a békéltető testület elnöke meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára. Erre az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül sor kerül, a gyakorlatban ez az idő egy-másfél hónap. A meghallgatás időpontjáról írásban (hivatalos iratban) értesítik a fogyasztót és a vállalkozást is. A kitűzött meghallgatás során a konkrét beadványokat főszabály szerint a Békéltető Testület tagjaiból választott 3 tagú tanács bírálja el. A tanács egy-egy tagját a panaszos illetve a vállalkozó jelöli ki. Erre a kijelölési kötelezettségre a meghallgatási időpontot kitűző levélben hívja fel a Békéltető Testület elnöke a felek figyelmét. Az eljáró tanács harmadik tagját a testület elnöke jelöli ki. Lehetőség van természetesen a törvény adta keretek között egyedül eljáró tag kijelölésére is, ha az ügy megítélése lehetővé teszi. A kijelölés megkönnyítéséhez a meghallgatást kitűző levélhez mellékelve van minden esetben a Békéltető Testület tagok listája. Ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki.

60. Mit tegyek, ha a meghallgatás kijelölt időpontjában nem tudok megjelenni?

A gyors és ingyenes eljárás nem teszi lehetővé azt, hogy a kitűzött meghallgatás személyes okok miatt elhalasztásra kerüljön, vagy a békéltető testület elnöke által kitűzöttől eltérő időpontban kerüljön megtartásra. Azonban a feleket meghatalmazott is képviselheti. Meghatalmazott bármely természetes személy, illetve szervezet is lehet.

61. Mi a célja a meghallgatásnak?

A békéltető testület eljárásának és a meghallgatásnak is az elsődleges célja, hogy az ügyben eljáró tanács közreműködésével a vitás felek álláspontjai egymáshoz közelítsenek és köztük olyan egyezség jöjjön létre, amellyel a jogvita véglegesen rendezhető. Ha az egyezség létrehozása nem sikerül, akkor az eljáró tanács folytatja az eljárást, amelynek során a feleket mindvégig egyenlő bánásmódban részesítik. Így a fogyasztónak és a vállalkozásnak is lehetősége van arra, hogy előadják álláspontjukat és arra vonatkozóan bizonyítékot szolgáltatassanak. Amennyiben a felek nem élnek ezzel a lehetőséggel, ez nem akadályozza meg, hogy a tanács lefolytassa az eljárást: ekkor a rendelkezésre álló adatok alapján kerül sor a döntés meghozatalára. Ha a fogyasztó valamely, az eljárással, kapcsolatos joggal vagy kötelezettséggel mégsem lenne tisztában, akkor ezekről érthetően tájékoztatják.

62. Mennyi idő alatt születhet eredmény?

A gyorsaságot és a felek érdekeit szolgálja, hogy a törvény szerint az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül általában befejezi az eljáró tanács. Ha az indokolt, akkor ezt a határidőt a testület elnöke meghosszabbíthatja egy alkalommal, ez sem lehet azonban több mint harminc nap.

63. Milyen eredménye lehet a békéltető testület eljárásának?

Egyezség

Amennyiben az eljárás során a fogyasztó és a vállalkozás meg tudnak egyezni úgy, hogy az a jogszabályoknak is megfelel, akkor ezt az egyezséget az eljáró tanács határozatával jóváhagyja. A határozat végrehajtása kötelező.

Kötelezést tartalmazó határozat

Amennyiben a vállalkozás előzetesen akár kereskedelmi kommunikációjában vagy a békéltető testületnél alávetési nyilatkozatot tett, illetve legkésőbb az eljáró tanács döntésének kihirdetéséig úgy nyilatkozott, hogy a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőnek ismeri el, az eljáró tanács kötelezést tartalmazó határozatában dönt az ügy érdemében, amennyiben a fogyasztó kérelme megalapozott. Az eljárás költségének összegéről és arról, hogy azt melyik fél viseli, csak e döntési típus esetében kell rendelkezni. (Az eljárás költsége: amely a fogyasztó vagy a vállalkozás oldalán merült fel összefüggésben azzal, hogy igénybe vették a békéltető testület eljárását, ide tartozik többek közt az egyeztetések és a levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével kapcsolatos útiköltség, esetleges bizonyított keresetkiesés is. Azt, hogy az említett költségek valóban felmerültek, a feleknek igazolniuk kell. Fontos továbbá, hogy ha valamelyik fél jogi képviselőt, azaz például ügyvédet vesz igénybe a békéltető testület előtt, akkor ezt nem lehet az eljárás költségének tekinteni – tehát azt nem háríthatja át az ellenérdekű félre.)

A határozat végrehajtása kötelező.

Ajánlás

A vitás felek egyezségének - és alávetési nyilatkozat hiányában - az eljáró tanács a fogyasztó igényének alapossága esetén ajánlást tesz, amelyben a vállalkozást felhívja a fogyasztó jogvita rendezése érdekében követendő eljárásra. Az eljáró tanács ajánlásának meg kell felelnie a jogszabályoknak illetve a felek közötti szerződés jogszabályszerű rendelkezéseinek. Ezért vállalkozás méltányossági jogkörébe tartozó döntés (pl. részletfizetési kedvezmény megadása) nem kényszeríthető ki a békéltető testület ajánlásával.

Ahogy elnevezése is mutatja, a békéltető testület által meghozott ajánlás végrehajtása nem kötelező a vállalkozásra nézve. Ha azt viszont nem teljesíti, üzleti jóhírneve komolyan sérülhet: a békéltető testület ugyanis nyilvánosságra hozza a nem teljesített ajánlást, amelyből csupán a fogyasztó neve kerül törlésre, a vállalkozás nevét és a jogvita tartalmának rövid leírását bárki megismerheti. A fogyasztónak kötelezettsége értesíteni a testületet arról, ha az ajánlás teljesítése elmaradt.

A fogyasztó kérelmének elutasítása

Az ügy érdemére vonatkozó döntésnek minősül, ha az eljáró tanács megalapozatlannak tartja és elutasítja a fogyasztó kérelmét. Erre akkor kerül sor, ha a bizonyított tényállás alapján a meghallgatást követően az eljáró tanács úgy ítéli meg, hogy a fogyasztó által a vállalkozással szemben támasztott igénynek nincs jogalapja vagy az nincs megfelelően bizonyítva.

Az eljárás megszüntetése

Előfordulhat, hogy az eljáró tanács az ügy érdemében nem hoz döntést, hanem az eljárást megszünteti. Ezt akkor teszi meg, ha a fogyasztó a kérelmét visszavonja; a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak; az eljárás folytatása lehetetlen, (pl. a címzett ismeretlen, más békéltető testület eljárását kezdeményezték) továbbá az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség.

64. Mit jelent az, hogy a határozat végrehajtása kötelező?

Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett. Vagyis az ilyen határozat éppen úgy végrehajtható, mint egy jogerős bírósági ítélet.

65. Van-e jogorvoslati lehetőség a békéltető testület döntésével szemben?

A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól a kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek, a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. Ezen túlmenően a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

66. Miért nem kötelező a békéltető testület döntése minden esetben a vállalkozásra nézve?

Azért, mert a polgári jogi igények ügydöntő elbírálására a bírósági vitarendezés szolgál. A bírósági ítélet a felekre nézve kötelező erejű, a pernyertes fél az állam által biztosított eszközöket igénybe veheti a döntés kikényszerítésére (végrehajtási eljárás) A peres eljárás

formalizált, előfordulhat, hogy a fogyasztó számára az eljárás költségei akár még az eredeti követelés mértékét is meghaladhatják, az eljárás időigényes.

A békéltetés lényege, hogy a felek között fennálló vitát egy személy vagy testület megvizsgálja és döntést hoz. Ez a döntés főszabály szerint nem bír olyan kötelező erővel, mint a bírósági ítéletek, de van egyfajta kötelező erő, mely csak akkor él, ha a felek vállalják, hogy alávétési nyilatkozatot tesznek, amelyben magukra nézve kötelezőnek fogadják el a békéltető testület döntését. Bár az alternatív vitarendezésnek előnye a gyorsaság, költséghatékonyság és a bírósági úthoz képest egyszerűbb eljárás, ezzel szemben áll, hogy nincs a döntésnek általános jellegű kötelező ereje a vállalkozásra nézve.

67. Megteheti a vállalkozás, hogy nem vesz részt az eljárásban?

A vállalkozás nem kötelezhető az eljárás során a részvételre vagy az együttműködésre. Bizonyos magatartásának azonban következményei vannak.

A békéltető testületnek a fogyasztó kérelme alapján a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávétés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

Ha a vállalkozás a felhívásra nem válaszol úgy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a vállalkozás válaszirat küldésére vonatkozó - békéltető testületi eljárásban fennálló – kötelezettségével összefüggő, törvényben és a jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a békéltető testület felszólítása ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.

68. Mi történik, ha nem vettem át a békéltető testület által küldött hivatalos iratot? Mi történik, ha a vállalkozás nem veszi át az ilyen iratot?

A postai szolgáltató útján megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha az irat a békéltető testülethez „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza, az iratot a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. Az irat átvételének elmulasztása az ellenkező bizonyításáig azt jelenti, hogy az iratot a félnek szabályosan kézbesítették!

Budapest, 2014. május 31.