

Fogyasztóvédelmi ABC

Árfeltüntetés

Az áru fogyasztói forgalombahozatalakor a forgalmazó köteles - külön jogszabályban meghatározottak szerint - a fogyasztót írásban tájékoztatni az eladási árról és az egységárról, illetve a szolgáltatás díjáról.



Az eladási árat, az egységárat és a szolgáltatás díját a Magyar Köztársaság területén törvényes fizetőeszköz szerint meghatározva, egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

A Magyar Köztársaság területén fogyasztói forgalomba hozott áru és szolgáltatás áráként a fogyasztói forgalomban fizetendő árat kell feltüntetni.

Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén az áru eladási árán, vagy a szolgáltatás díján a feltüntetett legalacsonyabb eladási árat vagy szolgáltatási díjat kell érteni.

Békéltető testület

A békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a területi gazdasági kamarák mellett működő független testület. A testület eljárása díjmentes, ráadásul gyors, mivel a hiánytalan kérelem beérkezését követő hatvan napon belül lezárul az ügy.



Elállási jog

Mi történik akkor, ha egy ügynök váratlanul becsenget otthonodba és sikerül rábeszélnie, hogy aláírj egy szerződést, aztán másnap rájössz, hogy valójában nincs is szükséged a termékre, vagy máshol jóval olcsóbban kapnád meg ugyanazt. Nem kell pánikba esned. Jó ha tudod, hogy meggondolhatod magad és a

szerződés megkötésétől - vagy ha az későbbi időpont, az áru átvételétől - számított nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhatsz a szerződéstől.



Hasonló a helyzet, ha postán, interneten vagy csomagküldő cégen keresztül rendelsz meg egy terméket vagy szolgáltatást: az áru átvételétől, illetve a szolgáltatások esetében a szerződés aláírásától számított nyolc munkanapon belül itt is elállhatsz a szerződéstől. Neked kell azonban az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket viselned. Van azonban néhány kivétel - így például, ha a terméket kifejezetten a te kérésedre állították elő -, amikor eltérő megállapodás hiányában nem küldheted vissza a terméket, csak ha hibás.

Eőleg

Egy bizonyos pénzösszeg, amelyet a vételi szándékod bizonyítására adsz a kereskedőnek azért, hogy ne adja el másnak a terméket. Ha mégis megdöntöd magad, akkor visszakapod ezt az összeget, ha pedig később megveszed a terméket, akkor beleszámít a vételárba.



Élelmiszerek csomagolása

Vess egy pillantást az élelmiszerek csomagolására, hogy megtudd, mit is eszel! A jogszabályok meghatározzák, hogy mit kell, illetve mit lehet feltüntetni az élelmiszereken. Ezek biztosítják, hogy hozzájuss olyan alapvető információkhoz, mint például a minőségmegőrzési idő, a nettó mennyiség, az előállító vagy a forgalmazó neve és címe, a tárolásra és felhasználásra vonatkozó előírások vagy a termékösszetétel.

Az élelmiszerek összetevőit a csomagoláson részletezni kell: meg kell például adni a címkén a felhasznált színezékeket, tartósítószerket, édesítőszerket és az egyéb vegyi adalék-anyagokat. Az összetevőket súly szerint csökkenő sorrendben az értékesítési országban használt nyelven kell feltüntetni.



Foglaló



Egy bizonyos pénzösszeg, amelyet a vételi szándékod bizonyítására adsz a kereskedőnek azért, hogy ne adja el másnak a terméket. Ha mégis meggondoltad magad, akkor az ezen a jogcímen kifizetett összeget nem kapod vissza, ha pedig a kereskedő mégsem adja el neked a terméket, akkor az átadott összeg kétszeresét köteles visszaadni neked.

Határon átnyúló vitás ügyek

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata (ECC-Net) egy új hálózat, amely tanácsot ad a fogyasztóknak, hogy milyen jogok illetik meg őket fogyasztóként, és biztosítja számukra a jogorvoslathoz való könnyű hozzáférést, különösen a határon átnyúló viták (tehát ha külföldön vett termékkel vagy igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban merül fel problémád) esetében. A hálózat felvilágosítással tud szolgálni arról is, hogy az adott tagállamban, milyen alternatív vitarendezési rendszer működik. A cél az, hogy a fogyasztó ugyanolyan bizalommal vásároljon egy másik országban, mintha otthon vásárolna.



Jegyzőkönyv

Ha minőségi kifogásod van az üzletben jegyzőkönyvet kell erről felvenniük, amelyben rögzíti:

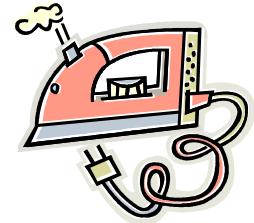
- a fogyasztó nevét, címét,
- a fogyasztási cikk (a továbbiakban: áru) megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját.



Jótállás-szavatosság

Volt olyan ismerősöd, akinek két hét után levált az edzőcipője talpa vagy megvett egy terméket és néhány nap után nem tudta használni? Ilyen esetben fogni kell a blokkot és a jótállási jegyet, és vissza kell vinni az üzletbe!

A szavatosság és a jótállás az eladó helytállását jelenti arra nézve, hogy a termék vagy a szolgáltatás megfelel a törvényi, illetőleg a szerződéses követelményeknek. A jótállás - hétköznapi nevén garancia - azt jelenti, hogy a kereskedő, gyártó garantálja, hogy egy bizonyos időtartamon belül a termék kifogástalanul fog működni. A szavatossági idő főszabályként két év, a jótállás pedig egy év.



Amennyiben nincs a termékre jótállás - például a lábbelik esetében -, vagy az már eltelt, szavatossági jogokat lehet érvényesíteni.

A jótállás és a szavatosság keretében ugyanazokat az igényeket lehet érvényesíteni, az eltérés a kettő között - a helytállási kötelezettség időtartamán kívül - a bizonyítási kötelezettségnél jelentkezik.

A jótállási idő alatt, ha a kereskedő nem akarja elismerni az igényedet, neki kell bizonyítania, hogy a hiba oka az átadást követően keletkezett. Szavatosság esetében ez csak a teljesítést követő első hat hónapban van így, utána neked kell bizonyítanod, hogy a hibát nem te okoztad.

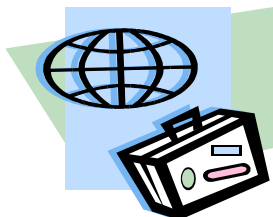
Hibás teljesítés esetén elsősorban kijavítást vagy kicserélést kérhetsz. Ha egyik sem lehetséges, akkor kérhetsz árleszállítást vagy elállhatsz a szerződéstől, ami azt jelenti, hogy vissza kell adnod a terméket és visszakapod a vételárat.

Tisztességtelen szerződési feltételek

Írtál már úgy alá szerződést, hogy nem olvastad el a kisbetűs részt? Mondjuk az új hifid két hét után elromlik és amikor megnézed a papírjait, ott szerepel, hogy kicsomagolt terméket nem vesznek vissza. Mit lehet ilyenkor tenni? Tilos az ilyen típusú tisztességtelen szerződési feltételek alkalmazása. Mindegy, hogy milyen szerződést írsz alá a jog véd téged az ilyenfajta visszaélésektől.



Utazási szerződés



Mi történik akkor, ha utazási iroda által szervezett üdülésen veszel részt és az üdülésszervező csődbe megy? Mi van akkor, ha a programfüzet luxusszállodát ígért és amibe kerültél, az egy építési területen van. Az engedéllyel rendelkező utazási irodák megfelelő vagyoni biztosítékkal rendelkeznek, amely garanciát nyújt arra, hogy akkor is hazajutsz, ha üdülésed alatt csődbe menne az iroda. Ha pedig az üdülésed nem felel meg annak, amit a katalógusukban ígérték, kártérítést kérhetsz. Ha az utazási iroda megpróbálja a részvételi díjat feltornászni vagy módosítja a programot, elállhatsz a szerződéstől és követelheted a befizetett díj és a kamat visszafizetését, valamint az elállás következtében felmerült károd megtérítését is.

Üdülési jog

Biztosan hallottál már a „timeshare” szerződésekről, tehát amikor valaki az általa fizetett vételár fejében egy üdülőingatlan tartós (akár 99 évre szóló), évenként meghatározott idejű használatára válik jogosulttá. Jó dolog lehet minden évben például a francia vagy a spanyol tengerparton nyaralni, anélkül, hogy egy nyaraló megvásárlásával túlzott anyagi terheket vállalnánk. Ne hagyjuk azonban figyelmen kívül, hogy a közművek, az alap-és kiegészítő szolgáltatások díját, az ingatlan üzemeltetésével, karbantartásával, a javítási munkálatok elvégzésével és az ezekkel kapcsolatos ügyintézésel járó költségeket, továbbá az ingatlan közterheit is fizetnünk kell.

Az elállási idő itt hosszabb: a szerződés vagy előszerződés megkötésétől - és egy példányának részedre történő átadásától - számított tizenöt napos türelmi

idő van, hogy indokolás nélkül felmondhasd.



Vásárlók könyve

Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen vásárlók könyvét kell elhelyezni. A vásárlók a vásárlók könyvébe jegyezhetik be az üzlet működésével kapcsolatos panaszait, bejelentéseiket és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos. A bejegyzést a külön jogszabályban



meghatározottak szerint kell a kereskedőnek megvizsgálnia és az intézkedésről harminc napon belül a vásárlót tájékoztatnia.