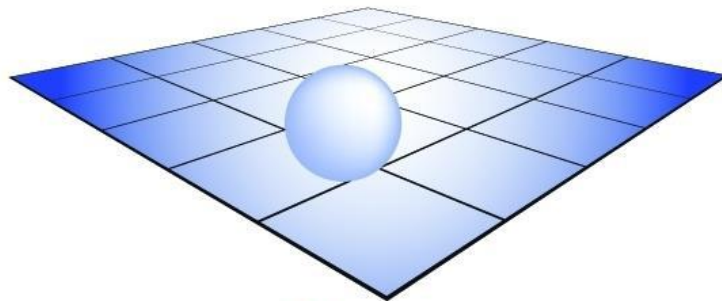


HÍRLEVÉL

2015. I. szám



KÖFE

**KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI
FOGYASZTÓVÉDELMI
EGYESÜLET**

Budapest, 2015. január 7.

Bevezetés

A fogyasztóvédelem jelentős változáson ment keresztül az elmúlt időszakban. A legfontosabb változások a pénzügyi fogyasztóvédelemben tapasztalhatók, hiszen például az Országgyűlés 2014. november 25-én elfogadta az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2014. évi LXXVII. törvényt.

Ez alapján a pénzügyi intézmények kötelesek a deviza vagy devizaalapú fogyasztói jelzálogkölcsönök fennálló teljes - a 2014. évi XL. törvényben (a továbbiakban: Elszámolási törvény) foglalt elszámolás utáni - állományát 2015. február 1-jén forintkövetelésre átváltani. Szintén nem mindenki értesült arról, hogy az önkéntes nyugdíjpénztári tagság esetén amennyiben még nem történt meg, akkor 2014. december 31-ig át kellett esnie a fogyasztónak az ügyfél-átvilágításon, azaz be kell mutatni a személyi igazolványát, lakcímkártyáját a szolgáltatónak. Mindez persze csak néhány azok közül az aktualitások közül, amelyek a közelmúltban érintették a fogyasztóvédelmet.

A karácsonyi időszakban és azt követően is kiemelten fontos, hogy tisztában legyünk jogainkkal, mikor cserélhetjük vissza a terméket, hogyan tehetünk panaszt, így az erre vonatkozó legfontosabb tudnivalókat is csokorba gyűjtöttük.

Az Európai Bíróság is újabb ítélettel pontosította a légi járatok késésének számítási módját, miután kimondta, hogy nem a landolás ideje, hanem a légi járat ajtajának kinyitása számít az érkezés időpontjának.

Épp ezért a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület kiadta újabb, 2015. évi I. számú, negyedéves Hírlevelét, és ebben összefoglaljuk a fogyasztók és vállalkozások számára közérthetően az aktuális fogyasztóvédelmi híreket, amellet, hogy általános, kapcsolódó témakörökben is javítjuk a tudatos fogyasztói magatartás elterjesztését. Ezzel együtt a hírlevélben a békéltető testületek gyakorlata alapján közzétett, nem teljesített ajánlásokból esettanulmányokat adunk közre azon területekről, amelyek kiemelten érintik a fogyasztókat. Az esettanulmányokból ugyanis kirajzolódnak azok a vállalkozói gyakorlatok, amelyeket a vásárlóknak nem árt megismerniük azért, hogy ha igényüket esetlegesen elutasítanak, úgy tudják, mire hivatkozzanak.

Kívánjuk, hogy forgassák haszonnal a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület 2015. I. számú Hírlevelét!

Tartalomjegyzék

| | |
|--|----|
| <i>Bevezetés</i> | 2 |
| <i>I. Belföldi hírek</i> | 4 |
| <i>I. 1. Tényleges tulajdonosi nyilatkozat nélkül 2015-ben nem indíthatnak banki műveleteket a vállalatok</i> | 4 |
| <i>I. 2. A „Fair bank” törvény fontosabb előírásai</i> | 5 |
| <i>I. 3. Az ügyfél-átvilágítást el kellett végezni az önkéntes pénztári tagok esetében is 2014. december 31-ig</i> | 6 |
| <i>I. 4. Jegybanki intézkedéssorozat jogtalan casco devizaköltség miatt</i> | 7 |
| <i>I. 5. A devizahitelek forintosítása</i> | 9 |
| <i>II. Európai uniós hírek</i> | 9 |
| <i>II.1. Az Európai Bizottság még biztonságosabbá teszi a kozmetikai termékeket</i> | 9 |
| <i>II.2. Európai Bíróság – a kártalanítást megalapozó késés kiszámításakor a légi járat ajtajai kinyílásának időpontja mérvadó</i> | 11 |
| <i>III. A panaszkezelés legfontosabb előírásai</i> | 12 |
| <i>III.1. Hogyan lehet panaszt tenni?</i> | 12 |
| <i>III.2. A fogyasztó minőségi kifogása esetén felveendő jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei</i> | 13 |
| <i>III.3. Kihez fordulhatunk, ha nem kerül orvoslásra a panaszunk? Van-e eltérés a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások panaszkezelése kapcsán?</i> | 13 |
| <i>III.4. Három napon belül visszaveszik, vagy mégsem?</i> | 15 |
| <i>IV. Békéltető testületi esettanulmányok</i> | 18 |

I. Belföldi hírek

I. 1. Tényleges tulajdonosi nyilatkozat nélkül 2015-ben nem indíthatnak banki műveleteket a vállalatok

Jogsabályi előírás alapján év végéig nyilatkozniuk kell tényleges tulajdonosokról számlavezető bankjuknál azon cégeknek és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeteknek, amelyek ezt nem tették meg, vagy korábban azt jelezték: saját nevükben járnak el. A tényleges tulajdonos(ok) megjelölésének hiányában bankjuknál januártól nem kezdeményezhetnek tranzakciókat. A kötelezettség a lakossági ügyfelekre nem vonatkozik, amennyiben korábban személyes azonosításukra sor került, és számlavezetőjüknel a törvényben előírt adataik és tényleges tulajdonosi nyilatkozataik megfelelően rendelkezésre állnak.



A pénzmosás elleni törvény 2013. július 1-i módosítása nyomán a jogi személyiséggel rendelkező hazai vállalkozások és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetek, valamint az egyéb jogi személyek (például alapítványok, egyesületek) képviselőjének 2014. december 31-ig írásban nyilatkozni kellett számlavezető hitelintézetüknél tényleges tulajdonosokról, amennyiben ezt korábban nem, vagy nem a jogszabálynak megfelelő tartalommal tették meg. Ha nincs olyan természetes személy, aki az adott szervezet tényleges tulajdonosa volna, akkor a vezető tisztségviselők adatait kell rögzíteni. Ennek megfelelően azoknak a vállalkozásoknak is új nyilatkozatot kell tenni, amelyek korábban tett nyilatkozatuk szerint saját nevükben járnak el.



A hitelintézetek adatai szerint számos –becslések szerint az érintett ügyfélkör egyharmadára rúgó – olyan vállalkozás és egyéb szervezet van, amely nem tett még a módosított törvényi előírásoknak megfelelő tényleges tulajdonosi nyilatkozatot. Ennek hiányában azonban a 2015-től a hitelintézetek nem tudják az általuk kezdeményezett ügyleti megbízásokat teljesíteni, például az érintett vállalkozások nem tudnak majd bért utalni.

E kötelezettséget érdemes mielőbb teljesíteni, a tényleges tulajdonosi nyilatkozat több hitelintézetnél elektronikusan is kitölthető, ha a kitöltő egyértelműen azonosítható (például internetbanki felületen kialakított formanyomtatvány esetében) és a személyes ügyfél-átvilágítása korábban már megtörtént. A tényleges tulajdonos fogalmáról a pénzmosás elleni jogszabály (a 2007. évi CXXXVI törvény 3. § r) pontja) ad részletes tájékoztatást, a hitelintézetek erre vonatkozó tájékoztatói pedig honlapjaikon és fiókhálózataikban érhetők el. A hazai lakossági ügyfeleknek a törvényi módosítás miatt nem kell ismételt tényleges tulajdonosi nyilatkozatot tenniük, ez a kötelezettség rájuk nem vonatkozik.

I.2. A „fair bank” törvény legfontosabb előírásai

Fontos tudni, hogy nem egy új jogszabályról van szó, hanem a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló törvény és egyes kapcsolódó törvények módosításáról. Szigorú előzetes tájékoztatási kötelezettség fogja terhelni a pénzintézeteket a fogyasztók érdekeinek védelmében. Ezen kívül a törvény szigorú feltételekhez köti az egyoldalú kamat-, költség- és díjemeléseket.



A hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatás során a hitelező és a hitelközvetítő a fogyasztó részére köteles olyan felvilágosítást adni, amelynek alapján a **fogyasztó felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett hitel megfelel-e az igényeinek** és a pénzügyi teljesítőképességének. Ennek során a hitelező és a hitelközvetítő a fogyasztó rendelkezésére bocsátja a különböző ajánlatok összehasonlításához szükséges információkat annak érdekében, hogy a fogyasztó megalapozott döntést hozhasson a hitelszerződés esetleges

megkötése tekintetében.

A felvilágosításnak mindenekelőtt ki kell terjednie a hiteltermékek legfontosabb jellemzőire, a fogyasztó pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására és a fizetés elmulasztásának következményeire, így különösen a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére. Ezen kívül a felvilágosítást tömör és informatív módon úgy kell nyújtani, hogy az a fogyasztó számára érthető és áttekinthető legyen, reprezentatív példákkal ábrázolt módon mutassa be, hogy a hitelfelvétel törlesztése a jövedelmi viszonyaihoz, illetve annak esetleges változásához képest milyen terhet jelent, és hogy a törlesztés során milyen további kockázatokkal kell számolnia, ideértve a kamat- és az árfolyamkockázatot is.



A hitelező az általa kötött hitelszerződések és jelzáloghitel-szerződések termékcsopontonként **legjellemzőbb mintaszövegét** a fogyasztók előzetes tájékozódása érdekében az internetes honlapján köteles hozzáférhetővé tenni.



A jelzálog alapú hitelszerződések esetén az ügyfélnek a tájékozódás (ügyvéd vagy szakértő igénybevétele) érdekében **7 munkanappal az aláírás előtt meg kell kapnia a hitelszerződést**, így az ügyfél nem akkor szembesül először a szerződéssel, amikor a közjegyző közvetlenül az aláírás előtt felolvassa.

A fogyasztó számára hátrányosan kizárólag a hitelszerződésben megállapított hitelkamat, kamatfelár, költség és díj módosítható egyoldalúan, feltéve hogy a törvény azt lehetővé teszi, és a felek ezt a szerződésben kifejezetten kikötötték. Egyéb feltétel, ideértve az egyoldalú módosításra vonatkozó kikötést is, egyoldalúan, a fogyasztó számára hátrányosan nem módosítható.

A jogszabály rögzíti a pénzintézetek által nyújtott hitelek kamatplafonját is. Eszerint a hitelező a fogyasztónak nem nyújthat olyan hitelt, amelynek teljes hiteldíj mutatója

meghaladja a **jegybanki alapkamat 24 százalékponttal** növelt mértékét. Ez alól két kivétel van:



- Hitelkártya-szerződéshez vagy fizetési számlához kapcsolódó, továbbá kézizálog fedezete mellett nyújtott hitelek esetében a teljes hiteldíj mutató nem haladhatja meg a **jegybanki alapkamat 39 százalékponttal növelt mértékét.**

- A mindennapi élet felszerelési tárgyainak, tartós fogyasztási cikkeinek (ide nem értve a gépjárművet) megvásárlásához és szolgáltatások igénybevételéhez nyújtott

hitelek (áruhitelek) esetében, amennyiben a hitel folyósítása közvetlenül az áruhitellel érintett termék értékesítőjének, illetve a szolgáltatás nyújtójának történik, a teljes hiteldíj mutató nem haladhatja meg a jegybanki alapkamat 39 százalékponttal növelt mértékét.

A 3 évnél rövidebb futamidejű szerződéseknél nincs lehetőség egyoldalú kamatemelésre, és szerződésmódosításra sem, míg az ennél hosszabbaknál háromévente vizsgálhatják felül a kamatokat. Ez alól egy kivétel van, mégpedig, ha a Magyar Nemzeti Bank (MNB) változtat az alapkamaton, és a bank a jegybanki alapkamatot határozta meg referenciakamatként, akkor lehetőség van a 3 éven belüli kamatszint-módosításra is.

A változó kamat esetén kamatváltoztatási mutatót kell készíteni, ha pedig referenciakamat és kamatfelár alapján határozták meg a hitelkamatot, akkor kamatfelár-változási mutatót kell kidolgozni. Mindkét mutatót meg kell küldeni a Magyar Nemzeti Banknak (MNB), amely megvizsgálja ezek törvényességét, majd jóváhagyás esetén honlapján közzéteszi. Ha az MNB nem hagyja jóvá, közigazgatási eljárás indul, és bíróság dönthet az ügyben.

Ha a hitelszerződésben meghatározott kamatperiódus lejártá után a kamat, illetve a kamatfelár mértéke az újabb kamatperiódusban a fogyasztóra hátrányosan változik, a fogyasztó a hitelszerződés költség- és díjmentes felmondására jogosult. A bankoknak 90 nappal a kamatemelés előtt tájékoztatniuk kell az ügyfelet, akinek 60 napja van a bankváltásra.



I.3. Az ügyfél-átvilágítást el kellett végezni az önkéntes pénztári tagok esetében is 2014. december 31-ig

Törvényi előírás alapján az önkéntes pénztári tagok esetében az ügyfél-átvilágítás eredményeinek – a hatályos jogszabályokkal összhangban - teljes körűen rendelkezésre kellett állniuk december végéig, annak érdekében, hogy ügyleti megbízásaik teljesítésére ezt követően is sor kerülhessen. A tagoknak célszerű előzetesen tájékozódniuk, hogy szükséges-e pénztárukat e célból felkeresni.

A pénzmossa elleni törvény rendelkezéseinek megfelelően 2014. december 31. napját követően a jogszabályban meghatározott szolgáltatók (köztük a hazai önkéntes nyugdíj-, egészség- és öngéjelyező pénztárak) kötelesek megtagadni azoknak a tagjaiknak az ügyleti megbízásait, akiknél az ügyfél-átvilágítás eredményei – a jogszabály által előírt feltételek alapján – a 2014. év végéig nem állnak teljes körűen rendelkezésre. Az ügyfél-átvilágítás



során a tagoknak személyesen kell igazolniuk – személyi igazolványuk és lakcímkártyájuk bemutatásával – pénztáruknál személyazonosságukat, pénztáruk pedig rögzíti azonosító adataikat.

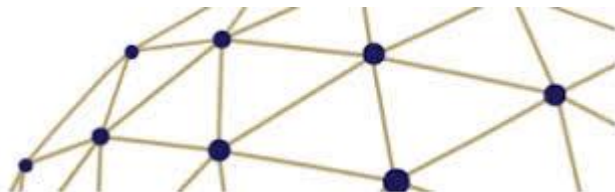
Ha az ügyfél-átvilágítás nem történik meg év végéig, a pénztártag egyéni számlájára érkező befizetéseket továbbra is jóváírják, azok hozamot termelnek, s a tag addig felhalmozott tőkéje, illetve hozamai sem vesznek el. **Az a pénztártag azonban, akinek vonatkozásában az ügyfél-átvilágítás eredményei nem állnak teljes körűen rendelkezésre, januártól nem tud például egészségpénztári kártyával fizetni, önszegélyező pénztári szolgáltatást igénybe venni, illetve – ha ezt igényelné – nem veheti fel nyugdíjpénztári hozamait.**

Az ügyfél-átvilágítással kapcsolatos fenti – a pénzmosás elleni törvény tavaly módosult rendelkezéseivel összefüggő – előírások **azokat a pénztártagokat érinthetik, akik 2013. július 1. napját megelőzően léptek be a pénztárba.**

A pénztártagok számára célszerű előzetesen felvenni a kapcsolatot – például telefonon, elektronikus levélben, faxon – önkéntes pénztárukkal, hogy megtudják: esetükben az ügyfél-átvilágítás eredményeit teljes körűen beszerezték-e. A tagok egy része tekintetében a pénztárak korábban ugyanis már az ügyfél-átvilágítást elvégezheték, illetve esetleg más szolgáltatóktól megkaphatták a szükséges információkat.

Nem kell azonban megijedni, ha mégis megfelelkeznenek a tagok erről a kötelezettségről, a 2014. december 31-i határidő ugyanis nem „jogvesztő”, tehát ezt követően is lehetséges a hiányzó ügyfél-átvilágítás lefolytatása; amint ez megtörténik, a pénztár ismét teljes körű szolgáltatást nyújthat az érintett ügyfél számára.

I.4. Jegybanki intézkedéssorozat jogtalan casco devizaköltség miatt



Jogsértően számolta fel fogyasztóikkal szemben devizában, kamatfelárként a járművek forintban megállapított casco díját nyolc autófinanszírozási társaság – állapította meg a Magyar Nemzeti Bank vizsgálatsorozata. A jegybank összesen bő 37 millió forint bírságot szabott ki az érintett pénzügyi vállalkozásokra, s kötelezte azokat: fizessék vissza az árfolyam-különbözetet ügyfeleiknek

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) hivatalból folytatott le vizsgálatokat autófinanszírozási társaságoknál, azt áttekintve, hogy azok jogszerűen számítják-e fel devizában – a deviza alapú gépjárműhitelek kamatába beépítve, kamatfelárként – a finanszírozáshoz előírt casco díját ügyfeleiknek.





A vizsgálat összesen 22 társaságot érintett, valamennyi olyan autófinanszírozással foglalkozó pénzügyi vállalkozást, amelyek kamatfelárba épített biztosítást is tartalmazó szerződést kötöttek. Egy 2011. szeptember 29-én hatályba lépett jogszabályi előírás tiltja, hogy (a szerződés teljesítésének és

fenntartásának érdekében) a devizaforrás megszerzésével közvetlenül kapcsolatban állónak nem minősülő díjat, költséget a finanszírozók deviza alapon, árfolyamkockázattal hárítsák át a fogyasztókra. E jogszabály betartását ellenőrizte a jegybank, amelynek utolsó vizsgálata 2014 szeptemberében zárult le.



Az ellenőrzések nyomán 8 autófinanszírozási társaságnál állapított meg az MNB jogszabálysértést. E piaci szereplők 2011 szeptemberét követően is jogszerűtlenül számították fel devizában az ügyleti kamatba beépített casco biztosítási díjat.

E társaságokkal szemben összességében 37,15 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki az MNB, s megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását is. A jegybank egyúttal kötelezte az érintett autófinanszírozási társaságokat arra: térítsék vissza valamennyi – összesen 24 141 – érintett ügyfelük számára a jogsértő állapot megszűntetéséig azokra terhelt árfolyam-különbözetet. A visszatérítés teljesítéséről az intézményeknek be kell számolniuk a jegybanknak.

További 14 vizsgált társaságnál az eljárásokat az MNB intézkedés nélkül megszüntette, mivel nem volt megállapítható jogszabálysértés, vagy nem volt fogyasztónak minősülő ügyfelük, illetve nem kölcsönszerződés keretében történt a finanszírozás. A kiszabott bírságok az alábbiakban tekinthetők meg:



| Társaság neve | Bírság összege |
|--|-----------------------|
| Lombard Lízing Zrt. | 20.000.000 Ft |
| Budapest Autófinanszírozási Zrt. | 5.000.000 Ft |
| Erste Bank Zrt. | 5.000.000 Ft |
| Santander Consumer Finance Pénzügyi Vállalkozás Zrt. | 2.000.000 Ft |
| UniCredit Leasing Hungary Pénzügyi Szolgáltató Zrt. | 2.000.000 Ft |
| Raiffeisen Lízing Zrt. | 2.000.000 Ft |
| RCI Lízing és Autófinanszírozási Zrt. | 1.000.000 Ft |
| Mercedes-Benz Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt. | 150.000 Ft |

Forrás: http://felugyelet.mnb.hu/hirek_ujdonsagok/sajto20141016.html

I.5. A devizahitelek forintosítása

Az Országgyűlés 2014. november 25-én elfogadta az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2014. évi LXXVII. törvényt.



Ez alapján a pénzügyi intézmények kötelesek a deviza vagy devizaalapú fogyasztói jelzálogkölcsönök fennálló teljes - a 2014. évi XL. törvényben (Elszámolási törvény) foglalt elszámolás utáni - állományát az Elszámolási törvény 6. § (5) bekezdésében meghatározott fordulónappal (2014. február 1.) forintkövetelésre átváltani.

Az átváltási árfolyamot a június 16. és november 7. közötti jegybanki devizaárfolyam átlaga, vagy az MNB november 7-én jegyzett hivatalos devizaárfolyama közül választják ki az adósoknak kedvezőbbet választva. Ez alapján a svájci frank esetében 256,47 forintos, az eurónál 308,97 forintos, a japán jennél pedig 2,163 forintos árfolyammal számolhatnak az érintettek

II. Európai uniós hírek

II.1. Az Európai Bizottság még biztonságosabbá teszi a kozmetikai termékeket

Az Európai Bizottság nemrég tovább erősítette a fogyasztók, különösen a csecsemők és kisgyermekek védelmét, ugyanis két olyan intézkedést is elfogadott, amelyek korlátozzák három tartósítószer kozmetikai termékekben való felhasználását.



„Ismét megmutattuk, hogy a fogyasztók biztonsága valamennyi döntésünkben kiemelkedő jelentőségű tényező. A tartósítószeres fontos szerepet töltenek be a kozmetikai termékekben: biztosítják, hogy a naponta használt termékek kórokozótól mentesek legyenek. Biztosítanunk kell azonban, hogy a tartósítószeres a legnagyobb mértékű védelmet garantálják. Ezen intézkedések nyomán a fogyasztók biztosak lehetnek abban,

hogy kozmetikai termékeik biztonságosak.” – mondta Neven Mimica, a fogyasztópolitikáért felelős európai biztos.

A Bizottság azt követően hozta meg határozatát, hogy a fogyasztók biztonságával foglalkozó tudományos bizottság (FBTB), egy független tanácsadó testület gondos kockázatértékelés után az anyagok korlátozására vagy betiltására tett javaslatot.

A nemrég elfogadott intézkedések révén a Bizottság két tartósítószer – a propil-parabén és a butil-parabén – legnagyobb koncentrációját szorítja vissza a jelenleg megengedett 0,4%-ról



(önálló felhasználás), illetve 0,8%-ról (észterekkel keverve való felhasználás) egységesen 0,14%-ra (amely mind a külön-külön, mind az együttesen való felhasználásra vonatkozik). A három évnél fiatalabb gyermekek pelenkával fedett bőrfelületén való alkalmazásra szánt, leöblítésre nem kerülő termékekben való használatuk pedig betiltásra kerül, mivel meglévő bőrirritáció és elzáródás esetén fokozottabban felszívódhat, mint ép bőrön át. **Az új szabályokat a 2015. április 16. után forgalomba hozott termékekre kell alkalmazni.**



Másrészt a Bizottság betiltja a metil-klór-izotiazolinon és a metil-izotiazolinon keverékének használatát az olyan, leöblítésre nem kerülő termékekben, mint a testápoló krémek. Az intézkedés célja a bőrrallergiák kockázatának és előfordulásának csökkentése. A tartósítószer továbbra is használható azonban olyan leöblítendő termékekben, mint a samponok és tusfürdők, a metil-klór-izotiazolinon és a metil-izotiazolinon 3:1 arányú, legfeljebb 0,0015%-os koncentrációjú keverékében. Az intézkedést a 2015. július 16. után forgalomba hozott termékekre kell alkalmazni.

Háttér-információk

A tartósítószeres fontos szerepet játszanak a kozmetikumokban, mivel ezek védik meg a fogyasztókat az ártalmas kórokozóktól, amelyek egyébként elárasztanák az emberek által naponta használt krémeket és termékeket. Tartósítószeres nélküli valamennyi kozmetikumnak nagyon rövid lenne az eltarthatósága, és a legtöbbet hűtőszekrényben kellene tartani.

A parabének néven ismert vegyi anyagok csoportja alkotja a kozmetikai termékekben felhasználható tartósítószeres jelentős részét. A propil-parabén és a butil-parabén mellett más parabének, mint például a metil-parabén és az etil-parabén is biztonságos, miként ezt többször is megerősítette a fogyasztók biztonságával foglalkozó tudományos bizottság (FBTB). Többek között ezek a leghatékonyabb tartósítószeres.

A Bizottság az év elején, az újraértékeléshez szükséges adatok hiánya miatt megtiltotta öt másik parabén – az izopropil-parabén, az izobutil-parabén, a fenil-parabén, a benzil-parabén és a pentil-parabén – kozmetikai termékekben való használatát. A 2014. október 30-át követően forgalomba hozott termékek nem tartalmazhatják ezeket az anyagokat.

A kozmetikai termékek az Unió szintjén a kozmetikai termékekről szóló 1223/2009/EK rendelet szabályozza a fogyasztók biztonságának és a belső piac integritásának biztosítása érdekében. Az EU-ban forgalomba hozott kozmetikai termékeknek a gyártási folyamatoktól és az értékesítési láncoktól függetlenül biztonságosnak kell lenniük. A gyártó felelős a termékek biztonságáért, és neki kell biztosítani, hogy a forgalomba hozatalukat megelőzően tudományos biztonsági értékelésen essenek át.



Forrás: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-1051_hu.htm

II.2. Európai Bíróság – a kártalanítást megalapozó késés kiszámításakor a légi járat ajtajai kinyílásának időpontja mérvadó

A légi járat tényleges érkezése időpontjaként azt az időpontot kell tekinteni, amikor legalább a repülőgép egyik ajtaja kinyílik. Ez alapján állapítható meg ugyanis a kártalanítás megítélése kapcsán a késés terjedelme – mondta ki az Európai Bíróság nemrég meghozott ítéletében.



Az Európai Bíróság ítélete meghozatalának hátterében álló tényállás szerint a Germanwings légitársaság Salzburgból (Ausztria) Köln/Bonnba (Németország) tartó járata késésének terjedelme képezte a felek között a vita tárgyát. Ugyanis a szóban forgó gép még 3 óra 10 perces késéssel szállt fel, azonban később a járat kerekei a Köln/Bonn repülőtér leszállópályáján már „csak” 2 óra 58 perces késéssel értek földet. Végül pedig amikor a repülőgép elérte állóhelyét, a késés 3 óra 3 perc volt. Az ajtókat kevés idővel később nyitották ki.



Az egyik fogyasztó 250 EUR összegű kártalanítási igényt nyújtott be a légitársasághoz, mivel a repülőgép a végső célállomást a tervezett érkezési időponthoz képest több mint három óras késéssel érte el. Azonban panasza elutasításra került: a Germanwings arra hivatkozott, hogy a tényleges érkezési időpont voltaképpen az, amikor a gép kerekei a Köln/Bonn repülőtér leszállópályáján földet értek. Emiatt arra az álláspontra helyezkedett, hogy a tervezett érkezési időponthoz képest a késés időtartama csupán 2 óra 58 perc volt: így pedig a fogyasztót semmilyen kártalanítás nem illeti meg. A fogyasztó ezt követően az osztrák bírósághoz nyújtott be keresetet és kérte a légitársaság kötelezését a 250 EUR összegű kártalanítás megfizetésére. Ezt követően fordult az osztrák bíróság az eljárásban az Európai Bírósághoz azzal a kérdéssel, hogy mely időpont felel meg a repülőgép tényleges érkezési időpontjának.



Az Európai Bíróság ezt követően a nemrég meghozott ítéletében megállapította, hogy a „**tényleges érkezési időpont**” fogalma csupán a szerződés alapján nem határozható meg: azt önállóan és egységesen kell értelmezni. Rámutatott arra is, hogy a repülés ideje alatt az utasok a légi szállító utasításai mellett és ellenőrzése alatt zárt térbe vannak bezárva, miközben jelentősen korlátozottak technikai és biztonsági okokból a külvilággal való kapcsolattartásra vonatkozó lehetőségeik. E körülmények között tehát az utasok nem intézhetik folyamatosan személyes, családi, szociális vagy üzleti ügyeiket. Habár az ilyen kellemetlenségek elkerülhetetlenek mindaddig, amíg a repülés nem haladja meg a tervezett időtartamot, ez késés esetén már megváltozik: a fogyasztók ugyanis a késés folytán „elveszett időt” nem használhatják azon célok elérésére, amelyek miatt éppen az aktuális járatot választották. Épp emiatt pedig a „tényleges érkezési időpont” fogalma alatt azt az időpontot kell érteni az Európai Bíróság álláspontja szerint, amikor is az említett kényszerhelyzet véget ér.

Márpedig a légi járat utasainak helyzete nem változik lényegesen sem akkor, amikor a repülőgép kerekei a leszálló pályán földet érnek, sem pedig akkor, amikor a repülőgép eléri állóhelyét. Az utasok ugyanis ekkor ugyanúgy zárt térben tartózkodnak, ahol továbbra is az említett kényszerhelyzetben vannak – korlátozott lehetőségekkel. Az említett kényszerhelyzet akkor ér véget számukra, amikor engedélyezik, hogy elhagyják a gépet és e célból utasítást kap a személyzet a repülőgép ajtajainak kinyitására. Ekkor már folytathatják ugyanis szokásos tevékenységeiket.

Mindezeket folytán kimondta az Európai Bíróság, hogy a légi járat utasai által elszenvedett kérés nagyságának meghatározásakor használt „érkezési időpont” annak az időpontnak felel meg, amikor legalább a repülőgép egyik ajtaja kinyílik, és e pillanatban az utasok már elhagyhatják a gépet.



Forrás: <http://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2014-09/cp140116hu.pdf>

III. A panaszkezelés legfontosabb előírásai

III.1. Hogyan lehet panaszt tenni?

A legfontosabb előírás, hogy a fogyasztókat a vállalkozások kötelesek tájékoztatni:

- a vállalkozás székhelyéről,
- a panaszügyintézés helyéről - ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével
- az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról,
- a panaszok közlése érdekében a vállalkozás ügyfélszolgálatának levelezési címéről
- ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.



Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén ezt a tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni, tehát nem a fogyasztóknak kell külön kutakodniuk, amennyiben panasszal kívánnak élni.



Panaszt **szóban és írásban** lehet tenni. **Mire vonatkozhat a panasz?** Az vonatkozhat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására.

Mi a különbség a szóbeli és az írásbeli panasz között?

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni, ez is a későbbi könnyebb azonosíthatóságot, visszakereshetőséget segíti elő.



Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

III.2. A fogyasztó minőségi kifogása esetén felveendő jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei

A panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni és annak egy példányát a fogyasztó részére át kell adni. A dokumentumban a vállalkozásnak az alábbiakat kell feltüntetnie:



- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb

elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

III.3. Kihez fordulhatunk, ha nem kerül orvoslásra a panaszunk? Van-e eltérés a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások panaszkezelése kapcsán?

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra szigorúbb előírások vonatkoznak. Ezek a vállalkozások a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására kötelesek ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon,



hogy az az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve.



Mit is jelent ez pontosan?

A vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

- a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a **hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,**
- b) a **telefonos** eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a **hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,**
- c) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes **ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására,** a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,
- d) az **elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat** - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - **folyamatosan elérhető legyen,** illetve
- e) amennyiben **országos hálózattal** rendelkezik, **minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.**

Sokan tapasztalták korábban, hogy akár fél órán keresztül várokoztatták a telefonos ügyfélszolgálaton, nem tudott ügyintézővel beszélni, folyamatosan csak a menük között kellett ide-oda bolyongani. Ezt a helyzetet változtatta meg a jogszabály, ami előírja, hogy telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.



A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított **öt percen belüli élőhangos bejelentkezése** érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Szintén fontos szabály, hogy az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt **hangfelvétellel rögzíteni kell.** A hangfelvételt szintén egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a **fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani.**

A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az ilyen típusú telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.



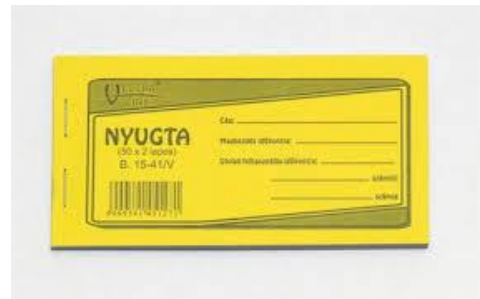
Az ügyfélszolgálat továbbá minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közölte és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tett.

III.4. Három napon belül visszaveszik, vagy mégsem?

Akciók, hatalmas leárazások, vásárlási láz - az év végéhez közeledve mindenki az Ünnepekre készülődik, sokan pedig az ajándékokat az utolsó pillanatokban sietnek beszerezni. Ilyenkor sem árt tisztában lenni azonban néhány alapvető dologgal, hogy az ajándékozás utáni öröm ne váljon ürömmé.

Mit lehet tenni, ha a megajándékozottnak nem tetszik az ajándék? Tényleg visszavesznek mindent három napon belül?

1. Az első és legfontosabb tisztában lenni azzal, milyen jogok illetik meg a fogyasztót akkor, ha az ajándékos szánt termék később elromlik és hogyan léphet fel a vállalkozással szemben. Így **mindig el kell rakni gondosan a kereskedőtől kapott nyugtát** – ha azt nem kapta meg a fogyasztó, akkor kérje el!



Ha ugyanis később az adott árucikk meghibásodik, már nem fogja tudni azt bebizonyítani, hogy a terméket tőle vette – holott hibás termék esetén a fogyasztónak joga van elsősorban kijavításra vagy kicserélésre, másodsorban vételár-leszállításra vagy a teljes vételár visszatérítésére, illetve a kijavíttatásra a kereskedő költségén. Ezekkel az igényekkel a kereskedővel szemben lehet fellépni (közvetlenül a gyártótól csak a kijavítás és kicserélés kérhető, ha nem felel meg a termék a vonatkozó minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a leírásban szereplő tulajdonságokkal) és persze szükség van hozzá a nyugtára vagy számlára.

AKCIÓ

A hibás termékeknél maradva, gyakran utasítják el a kereskedők a fogyasztó igényét pusztán azért, mert a karácsonyi akció miatt az eredeti vételárnál jóval olcsóbban vásárolták meg az adott terméket. **Sosem szabad ezt elfogadni**, mivel ez esetben a

fogyasztók ugyanúgy érvényesíthetik az előbb említett igényeket.

Emellett további dolgokra is érdemes figyelni.

2. Bizonyos vállalkozások ugyanis sokszor próbálják a **fogyasztók jogait egyéb mondvasínált okokra való hivatkozással korlátozni**. Ide tartozik például az az eset, amelyről az Egyesületnél megkereséssel élő fogyasztó számolt be: a kereskedő elutasította a 200.000 Ft-ért vásárolt és másnap teljesen tönkrement laptop cseréjét, mivel azt „*csak az eredeti csomagolás megléte esetén kötelessége teljesíteni.*” **Ne dőljenek be a fogyasztók az ilyen és ehhez hasonló próbálkozásoknak.**

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 7. §-a értelmében ugyanis, ha a



fogyasztó tartós fogyasztási cikket vásárol, és az a vásárlástól számított három munkanapon belül meghibásodik, úgy a kereskedő **köteles kicserélni az adott terméket**. Ez esetben még arra sem hivatkozhat, hogy számára a kicserélés aránytalan többletköltséggel járna.

3. Itt rögtön szólni kell arról a **fogyasztói tévhitről** – és ennek a Karácsony különösen aktualitását adja -, amelyet a köztudatban csak „3 napos szabály”-ként emlegetnek. Ez alapján azt hiszik a vásárlók, hogy bármilyen terméket három napon belül minden további nélkül visszavihetnek és visszakérhetik annak vételárát. E régi szabály már régen nem él, azt tévesen keverik az előbb említett, csak a tartós fogyasztási cikkek esetében érvényes rendelkezéssel. Emellett jó, ha tudják a fogyasztók azt is, hogy **csak minőségi kifogás esetén léphetnek fel jogaik érvényesítéséért** a kereskedővel szemben. Ha tehát a megajándékozottnak esetleg nem tetszik az árucikk vagy például az adott termék mérete, de az nem hibás, úgy nem kérhető annak cseréje, sem pedig a vételár leszállítását vagy annak visszatérítése. Bizonyos kereskedők az Ünnepekre tekintettel mégis azzal bíztatják a vásárlót, hogy az ajándékot akkor is kicserélik, amennyiben az nem nyeri el később a megajándékozott tetszését. Ez fogyasztóbarát magatartás, viszont az ördög nem alszik: célszerű ezért a kereskedői ígéretet **ráírtni a vételár ellenében kapott számlára-nyugtára**, amivel később a fogyasztó reklamálni tud.



4. Mit tegyünk, ha az ajándék elromlik, tönkremegy?



Az árucikkek legtöbbje esetében a vásárlástól **számított két évig lehet kérni többek közt a kijavítást és kicserélést**. Ha az ajándék tönkremegy az első hat hónapon belül, a kereskedőnek be kell bizonyítania, hogy a hiba a vásárlást követően keletkezett. Ha erre nem képes, akkor teljesítenie kell a fogyasztó igényét. A maradék másfél évben pedig már a fogyasztónak kell azt igazolnia szakvéleménnyel, hogy eleve hibás terméket kapott a vásárláskor. Ez alól kivételt képeznek például a tartós fogyasztási cikkek (például: LCD tv-k és mobiltelefonok 10.000 Ft vételár felett). Ezekre ugyanis kötelezően egy éves jótállás vonatkozik, ez alatt végig a **kereskedőnek kell bizonyítani, hogy ő még hibátlan terméket értékesített**. Ha az ajándék elromlik, akkor reklamálni kell a kereskedőnél, aki erről jegyzőkönyvet köteles felvenni. Meglehet, hogy ezt elmulasztja – a fogyasztó ez esetben is jelezheti igényét a Vásárlók Könyvében, ezért ilyen esetben ebbe kell a panaszt bejegyezni. A bejelentés egy példánya mindig a fogyasztót illeti meg. A vállalkozás ekkor köteles harminc napon belül megválaszolni a panaszt.

5. Mi van akkor, ha az interneten vásárolt termék hibás vagy nem tetszik?



Sokan rendelnek ajándékot az internetről: ez esetben a **fogyasztó tizennégy napon belül a kiszállítástól számítva meggondolhatja magát**, ha az mégsem nyeri el a tetszését. Még csak az sem kell, hogy ilyenkor a termék hibás legyen. A fogyasztókat ilyenkor ugyanis indokolás nélküli elállási jog illeti meg, amelyet írásban kell gyakorolni. A terméket ekkor a fogyasztó saját költségén kell visszajuttatni a vállalkozásnak, amely köteles visszautalni a

kifizetett vételárát. Vannak ugyanakkor bizonyos termékek, amelyek esetén nem illeti meg a fogyasztót az elállás joga, így nem árt odafigyelni: ide tartoznak például a romlandó termékek vagy többek közt az az eset, ha a megrendelt CD-t vagy DVD-t a fogyasztó már felbontotta, esetleg a terméket magánszemélytől vásárolta.

Végül, ha a fogyasztónak akár az internetes vásárlás miatt támad vitája a kereskedővel vagy épp szóba sem állnak vele hibás termék esetén, akkor a **békéltető testületek segítenek az ügy gyors és ingyenes megoldásában.**

IV. Békéltető testületi esettanulmányok

A hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer fontos szereplőinek számítanak a **békéltető testületek**, amelyek ingyenes és gyors megoldást kínálnak a fogyasztó és vállalkozás közötti viták (fogyasztói jogvita) rendezésére. A békéltető testületek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) alapján működnek, legfőbb feladatuk a felek között az egyezség létrehozatala. Ugyanakkor ennek hiányában is érdemi döntéssel zárják le az ügyeket, rendszerint a felek megegyezésére.



A békéltető testületek ajánlás jellegű döntése – nyilvánosságra hozatal

Megalapozott fogyasztói kérelem esetében az Fgytv. 32. § b, pontja szerint a testületek **ajánlás** jellegű döntést hoznak, ha a vállalkozás nem tett olyan tartalmú nyilatkozatot, miszerint magára nézve elismeri kötelezőként a testület döntését vagy ha erről egyáltalán nem nyilatkozott. Ha ezt követően a vállalkozás önként nem teljesíti a békéltető testület ajánlását, úgy a fogyasztó visszajelzése alapján a teljes döntés nyilvánosságra hozatalra kerül - a fogyasztó adatai anonimizálva vannak -, annak indokolásával együtt.

A Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület a fogyasztói tudatosság javítása érdekében békéltető testületi ajánlásokból **esettanulmányokat** ismertet jelen Hírlevél keretében a szavatosság-jótállás, és a speciális értékesítési formák (üzleten kívüli értékesítés), valamint az egyéb, a fogyasztók által gyakran igénybe vett egyéb szolgáltatások témaköréből, ugyanis azokból jól láthatóan kirajzolódnak azok az esetlegesen visszaszállított vállalkozói gyakorlatok, amelyekkel nem árt, ha maguk a fogyasztók is tisztában vannak. A hibás teljesítés esetén érvényesíteni kívánt igények elutasítása esetén ugyanis nem jön zavarba például az a fogyasztó, aki tisztában van a vonatkozó előírásokkal és azok gyakorlati alkalmazásával.

Az esettanulmányok forrását az interneten a fenti jogszabályhelyek alapján nyilvánosságra hozatalra került, bárki által elérhető békéltető testületi ajánlások képezik.

1. A hibás „okostelefon” esete

A fogyasztó a vállalkozástól vásárolt egy okostelefont 59.180 Ft értékben. Azonban a készülék használata során - még a garanciális időszakban - kiderült, hogy az nem biztosítja az elvárt rendelkezésre állási paramétereket, ugyanis a **minimális használat során is lemerült egy napon belül**.



Ezt követően a vállalkozás garanciális szervizre átvette az eszközt, majd azt bevizsgálta és az után új készüléket adott át a fogyasztó számára. Ugyanakkor az új készülék rendelkezésre állása sem volt jobb. Ezután minden lehetőséget kipróbált a fogyasztó azért, hogy megnövelje a rendelkezésre állást: kikapcsolt minden felesleges alkalmazást, a wifi-t csak akkor aktiválta, amikor ténylegesen használni akarta. Ennek ellenére a készülék ugyanúgy nem bírta egy napnál tovább töltés nélkül. Ehhez kapcsolódik,

hogy több fórumon a fogyasztó azt olvasta, hogy a kérdéses készülék típushibás és az akkumulátora üzemideje alultervezett.

Ezért még a garanciális idő lejárta előtt ismét a vállalkozáshoz fordult panaszával és kérte a hibás mobiltelefon kicserélését egy másik típusra, amely akár magasabb érték-kategóriájú.

A szerviz a készüléket átvette, viszont átvételkor már **azt jelezte szóban a fogyasztónak, hogy a telefon nedvesedés indikátora elszíneződött, ezért vélhetően nem lesz érvényesíthető a garanciális igény.** Ezt követően pedig erre való hivatkozással a fogyasztó igényét el is utasították.

A fogyasztó ugyanakkor sérelmezte, hogy olyan indikátor jelzésre hivatkozott a cég, amelyet a készülék kiadásakor nem is mutattak meg neki és nem hívták fel figyelmét arra, hogy ellenőrizze annak állapotát. Ezért írásos panasszal élt a vállalkozás központi ügyfélszolgálatánál, de onnan is elutasító választ kapott, amely **elfogadhatatlan volt számára: ugyanis egy közel 60.000,- Ft-os készülékről volt szó.** Véleménye szerint ilyen árkategóriás telefontól és az általa biztosított szolgáltatásoktól sokkal többet lehet elvárni, mint amelyet a hibás árucikk nyújt.

A vállalkozás azzal védekezett a békéltető testület előtt, hogy első alkalommal kicserélték a telefont, viszont a fogyasztó később újra felkereste a cég szervizét. Ez utóbbi pedig már olyan tartalmú munkalapot állított ki, ami szerint nem tapasztaltak semmilyen akkumulátor hibát, viszont a készülék beázás indikátora el van színeződve, ezért azt garanciálisan nem is lehet javítani. Ezért a javítást már csak és kizárólag akkor vállalta a cég, ha annak költségét a fogyasztó kifizeti. A készülék jótállási jegye pedig azt is tartalmazta többek közt, hogy a vállalkozást nem terheli jótállási kötelezettség akkor, ha a hiba folyadék általi sérülés következménye vagy ha a folyadék indikátor matrica elszíneződik.

Az eljárásban a fogyasztónak lett igaza és ez alapján a cégnek ingyenesen kellett kijavítania a készüléket. **Egy éves kötelező jótállás vonatkozott ugyanis a mobiltelefonra,** ez azt jelenti, hogy ha az meghibásodik, akkor a kereskedőnek kell bebizonyítania: a készülék a megvételkor még hibátlan volt. Ugyanakkor erre nem került sor.

Mik is az ügy tanulságai?

1. A fogyasztóknak nem árt tudniuk, hogy a tartós fogyasztási cikkekre, így a példában szereplő 10.000 Ft vételár feletti mobiltelefonokra, vagy épp laptopokra egy éves kötelező jótállás vonatkozik. Azaz, ha azok meghibásodnak az adásvételtől számított egy éven belül, akkor a vállalkozásnak azt szükséges bizonyítania, hogy a termék még hibátlan volt, amikor átadta a fogyasztónak.

2. Az ügy fontos tanulsága, hogy a kötelező, egy éves jótállási időn belüli felelősség a termék valamennyi hibájára kiterjed. Ezt pedig automatikusan nem is zárhatta volna ki a vállalkozás arra hivatkozással sem, hogy a meghibásodást sérülés, törés, folyadék hatása vagy más, egyéb külső behatás okozta. Emellett, még ha ezek a meghibásodási okok fenn is álltak volna, akkor is be kellett volna bizonyítania a cégnek azt, hogy a termék hibája a vásárlást követő fogyasztói magatartás, vagy mulasztás, tehát nem anyag, konstrukciós vagy összeszerelési hiba okszerű következménye volt.

3. *Érdeemes a fogyasztóknak tisztában lenniük azzal is, hogy ha ezt a bizonyítási kötelezettséget nem teljesíti a kereskedő, akkor jogos a kijavítás, kicserélés, ennek hiányában pedig a vételár-leszállításra vagy a teljes vételár visszafizetésére vonatkozó igényük vagy ha azt a kereskedő költségére javíttatják ki mással!*

2. A méregdrága víztisztító, amelynek vize ihatatlan volt

A fogyasztó egy termékbemutatón víztisztító berendezést rendelt meg 225.000 Ft értékben. Azonban annak későbbi **üzembe helyezésekor azt tapasztalta, hogy a termék élvezhetetlenül keserű, ihatatlan vizet ad.** Ugyanakkor a termékbemutatón mindez nem derült ki, kapcsolódó tájékoztatót nem adtak át részére és azt csak az üzembe helyezéskor a szerelőtől kapta meg. Ekkor kapta meg azt a felvilágosítást is, hogy a készüléket tekintélyes összegért, folyamatosan kell karbantartani. Ezért visszakérte a vállalkozástól a vételárát, igényét azonban ezért elutasították. Ezért a fogyasztó a békéltető testülethez fordult.



A vállalkozás hivatkozása és védekezése mindössze annyi volt, hogy korábban szóban és később írásban is részletes tájékoztatást nyújtott a fogyasztónak a készülék által megszárt víz hatékonyságáról, fogyasztásáról, ízesítéséről, ezért nincsen semmilyen felelőssége. A fogyasztó persze ezzel nem értett egyet, mivel a termék üzembe helyezésekor kapott irat teljesen más volt, mint amit korábban kapott, továbbá a későbbi használat során is ihatatlan vizet adott a gép. Ráadásul amikor a termék hibáját bejelentette, a vállalkozástól senki nem vizsgálta meg, hogy az esetleg hibásan működik-e.

A fogyasztónak lett igaza és javára döntöttek, ami szerint a vállalkozásnak elsősorban ki kellett javítania vagy cserélnie a terméket, ha pedig ezt nem teszi meg, akkor a vételárát volt szükséges a fogyasztó részére visszatérítenie.

A nagy értékű víztisztító ugyanis szintén kötelező jótállás alá esik, amelynek alapján a vállalkozás az üzembe helyezéstől számított egy évre vonatkozóan jótállási nyilatkozatot is kibocsátott. Ez alapján olyan felelősség terhelt a céget, amely alapján neki kellett volna azt bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben, továbbá a hibát azt a fogyasztó nem rendeltetészerű használata okozta. Azonban a cég ennek nem tett eleget semmilyen módon, a készüléket meg sem vizsgálta.

Tanulságok – a termékbemutatók veszélyei

1. *Jól látszik az eset alapján, hogy a termékbemutatók során értékesítésre kerülő árucikkek rendkívül magas, akár több százezer forintos vételárral rendelkeznek és ehhez társul, hogy cserébe a megkapott termék sokszor használhatatlan a fogyasztó számára. Ugyanez történt a példában jelzett esetben, amikor is a víztisztító által kibocsátott víz ihatatlan volt és teljesen alkalmatlan volt arra a célra, amire a fogyasztó megvásárolta.*

2. *Gyakori emellett az is, hogy a különböző árubemutatók alkalmával félrevezető tájékoztatást adnak a fogyasztók számára. A fogyasztót tájékoztatni kellett volna ugyanis arról, hogy az üzembe helyezést követően azt folyamatosan karban kell tartani, aminek összege nem csekély. Ennek tudatában ugyanis nagy valószínűséggel meg sem kötötte volna a szerződést.*

3. Jól példázza végül azt is az eset, hogy hiába a vállalkozást egyértelműen terhelő jótállási kötelezettség, amely alapján a fogyasztónak különleges jogai vannak a vállalkozással szemben (ezekről már szó volt a II. pontban), azonban a cég ezekkel mit sem törődik. Be kellett volna ugyanis bizonyítania ennek alapján azt, hogy a termék nem volt hibás, mikor a fogyasztó megvette. Ezzel szemben azonban még csak meg sem vizsgálta a készüléket és semmilyen független szakvéleményt nem készített el az ügyben.

A termékbemutatók esetében tehát még jobban elnehezülhet a fogyasztók jogérvényesítési lehetősége, mint amelyre példát már láttunk a hagyományos értékesítés keretében értékesítésre került mobiltelefon esetében.

3. Példa a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra és további előírások megsértésére termékbemutatók esetében

A fogyasztó 2014. március 12-én a vállalkozástól 260.000 Ft vételárért vásárolt meg egy mágnesmatracot termékbemutató keretében. Ugyanakkor a **kiszállításkor azzal szembesült,**



hogy a termék tanúsítványa 2013. december 15-ig volt csak érvényben. Ezért azt kérte írásban a vállalkozástól, hogy azt vásárolják tőle vissza.

Négy hónapig a fogyasztó még csak választ sem kapott a megkeresésre, ezt követően kapott olyan tartalmú levelet, miszerint 8 munkanapon belül nem állt el a szerződéstől, ezért pedig a termék visszavételezésére nincs mód. Arra hivatkoztak, hogy hiába járt le a tanúsítvány, olyan árucikk esetén, amelyet 2013. december 15. előtt gyártottak le és raktároztak, az értékesítés jogszerűnek minősül.

A fogyasztó ezért a békéltető testülethez fordult. A cég ezt követően mindössze arra hivatkozott, hogy nem sértette meg a forgalmazás és kapcsolódó követelményeit az eljárása során, a fogyasztó pedig a termékkel, annak minőségével és hasznosságával kifejezetten meg volt elégedve.

Ismét a panaszosnak lett igaza, mivel a vállalkozásnak raktározásra, gyártásra vonatkozó nyilatkozata a tartalma szerint nem volt alkalmas arra, hogy figyelembe vegyék bizonyítékként.

Tanulságok

1. Termékbemutatók során különösen érdemes arra odafigyelnünk a fogyasztóknak, mivel könnyen lehet, hogy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat áldozatává válnak. Ez azt jelenti, hogy a cég olyan magatartást tanúsít, amellyel megtéveszti a fogyasztót, vagy éppen olyan információt hallgat el, amelynek ismeretében a szerződés aláírásra sem került volna. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény értelmében tilos ez a magatartás.

Ha esetleg a fogyasztó nem biztos a dolgában, épp ezért célszerű az őt érdeklő információra pontosan rákérdezni és a kapott tájékoztatást írásban felvezettetni a cég képviselője által az aláírásra kerülő dokumentumra. Később a fogyasztó nem tud sikerrel hivatkozni a kapott szóbeli tájékoztatás tartalmára, ha az ellentétes azzal, amit a szerződés tartalmaz.

2. A példában szereplő esetben továbbá a vállalkozás nem tehetett volna meg, hogy csak négy hónap múltán válaszol a fogyasztó panaszára. Ugyanis a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint harminc napon belül írásos, érdemi kellett volna megküldenie a panaszosnak, amelyet részletes indokolással lett volna szükséges ellátnia.

Az első két pontban jelzett esetben érdemes a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál bejelentéssel élni, amelynek eredményeként később akár bírsághoz is kaphat a cég.

3. Ugyancsak figyelni kell arra, hogy termékbemutatók esetében tizennégy napos (a példában szereplő ügyben ez még nyolc munkanapos volt) indoklás nélküli elállási jog illeti meg a vásárlót, aki ez alapján dönthet úgy, hogy nincs szüksége a termékre és visszamondhatja az adásvételt. Ha ezzel a jogával él a fogyasztó, azt mindig írásban tegye meg, hogy vita esetén ezt tudja bizonyítani! Arra is fontos figyelni, hogy ahhoz címezze ezt a nyilatkozatot, akit e célra a vállalkozás a szerződésben megjelölt. Amennyiben pedig nincs ilyen, akkor mindig a vállalkozás szerződésben jelzett székhelyére kell ezt címezni vagy például elektronikus levélben jelezni az elállási szándékot a megfelelő elérhetőségen.

4. Ingatlanközvetítés – amikor a cég közel húszmillió forinttal tartozott a fogyasztónak

A fogyasztó a vállalkozással banki „hátralékos” ingatlan közvetítésére kötött szerződést úgy, hogy előtte semmilyen módon nem tájékozódott a cégről, nem nézett annak utána. Mivel a fogyasztó által megvenni kívánt ingatlan vételára 19.300.000,- Ft összeg volt, ezért a fogyasztó a szerződéskötéskor megfizetett a vállalkozás részére készpénzben 2.300.000,- Ft összeget, valamint átutalással 17.000.000,- Ft összeget. Később azonban a szerződés szerinti ingatlan vételára 17.600.000,- Ft összegre csökkent, amelyről a vállalkozás értesítette a fogyasztót. Ezért a felek ezt követően új szerződést kötöttek, amelyben a megvásárolni kívánt ingatlan vételárát 17.600.000 Ft-ban jelölték meg. E dokumentum aláírásával egyidejűleg pedig a vállalkozás a két vételár közötti különbözetet, azaz 1.700.000,- Ft összeget visszautalt a fogyasztónak.



Később viszont a **vállalkozás nem tudta teljesíteni a szerződés szerinti szolgáltatást, a fogyasztó nem jutott hozzá emiatt a megszerezni kívánt ingatlanhoz.** A szerződés 8. pontja kimondta erre az esetre azt, hogy ekkor a teljes, fogyasztó által már kifizetett vételárat köteles visszafizetni az ingatlanközvetítő cég. Ezért többször is felszólította a panaszos ezen összeg megfizetésére a vállalkozást, azonban arra nem került sor.

A fogyasztó általi megkeresések, valamint a szerződés felmondásáról szóló, cégnek címzett nyilatkozata is „nem kereste” jelzéssel érkeztek vissza, a fogyasztó számára pedig a vállalkozás elérhetetlenné vált. Ezért a békéltető testülethez fordult, remélve, hogy visszakapja a neki járó 17.600.000,- Ft-os összeget és annak kamatait.

Elmondta azt is, hogy a szerződéses összeg megfizetését követően a **vállalkozás sokáig még hitegette, hogy a szerződés szerinti ügylet és adásvétel teljesedésbe fog menni,** ezt követően azonban már nem tudott kapcsolatot létesíteni a vállalkozással. Telefonjait nem fogadták, vagy ha ez megtörtént, akkor is ellentmondásos információkat kapott a cég működése kapcsán.

Mint kiderült, a fogyasztó igénye alapos volt, ezért a vállalkozásnak vissza kellett fizetnie a 17.600.000 Ft-os összeget és annak késedelmi kamatait a döntés szerint.

A megbízási szerződés hivatkozott pontja értelmében ugyanis a vállalkozás köteles lett volna a vételárat a fogyasztónak visszafizetni, amennyiben kilencven napon belül nem jön létre a bank és a fogyasztó között a szerződés a megvenni kívánt ingatlan vonatkozásában. E határidőn belül azonban a szerződéskötésre még csak lehetősége sem adódott a fogyasztónak, nem kapott semmilyen vonatkozó felhívást, ajánlatot.

Jótanácsok

1. Érdemes a fogyasztóknak tanulniuk a fenti esetből és mindig nagyfokú körültekintéssel eljárni, különösen, ha a szerződés értéke megközelíti a több millió forintot. Célszerű előzetesen a cégnek utánajárni, tájékozódni és kihasználni a technika adta lehetőségeket. Az internet korában például már több különböző elektronikus nyilvántartás, illetve egyéb fórumok, blog-oldalak már rendelkezésre állnak ehhez.

2. Javasolt előzetesen annak utána nézni, egyáltalán rendelkezik-e az adott cég internetes honlappal és ha igen, ott mennyire nyújt részletes tájékoztatást magáról és tevékenységéről. Gyanúra adhat okot, ha például ezen a honlapon nem található se pontos cégnév, székhely vagy épp cégjegyzékszám, adószám a vállalkozásra vonatkozóan.

3. Ezzel együtt, illetve ennek hiányában is érdemes a fővárosi és a megyei békéltető testületek által vezetett listákban utána járni, nem szerepel-e a cég a békéltető testülettel nem együttműködő vállalkozások között. Szintén sokatmondó információ lehet, ha az interneten fellelhető keresőmotorok olyan találati eredményt hoznak, miszerint az adott céggel már több fogyasztó pórul járt, amikor vele szerződést kötött.

4. Végül, de nem utolsósorban célszerű gyanakvással kezelni, ha az adott ingatlanközvetítő cég már „előre elkér” több millió forintos összeget a szerződés aláírásával egyidejűleg, mikor még semmit sem tett azért, hogy a szerződést teljesítse. Kerüljék el a fogyasztók az ilyen feltételeket tartalmazó iratokat és azokat ne írják alá! A gyakorlatban ugyanis az ingatlanközvetítő cégek nem kérik el előre a teljes vételárat, hanem más biztosítékot, így például foglaló megfizetését kötik ki a szerződésben.

5. Félrevezető tájékoztatás, a fogyasztói jogok semmibe vétele – fokozott körültekintés szükséges, ha üdülési jogról van szó

A fogyasztó kedvezményes díjfizetés ellenében egy hotelben tartózkodott, amelynek során az értékesítési igazgató megkereste egy ajánlattal. Azt ígérte, hogy ha arra vonatkozóan szerződést kötnek, akkor az év adott időszakában mindig rendkívül olcsó díjak mellett tartózkodhat majd a szállodában. Alá is írták ezt követően a kapcsolódó üdülési jogra vonatkozó szerződést, a programcsomag ára 220.000 Ft volt, ebből a fogyasztó rögtön ki is fizetett 50.000 Ft-ot.



A fogyasztó csak később, a szerződés átolvasása után vette észre, hogy a **szóbeli beszélgetés során elhangzott tájékoztatás ellenére az írásba foglalt szerződés alapján csak lényegesen rosszabb feltételekkel tudta volna**

igénybe venni a szállást. Ezt követően szeretne volna felbontani a szerződést, azonban a vállalkozás elutasította igényét.

Ezért a békéltető testülethez fordult, amely a javára ítélt, arról döntött, hogy a vállalkozás fizesse vissza számára a kifizetett 50.000 Ft-ot. Mint kiderült ugyanis, sem szóban, sem írásban nem kapott arról tájékoztatást, hogy lehetősége lett volna indokolás nélkül elállni a szerződéstől.

Tanulságok

1. Ne feledjék a fogyasztók, hogy üdülési jog értékesítése esetén a szerződéskötéstől számított tizennégy napon belül indokolás nélküli elállási joggal élhetnek. Ez azt jelenti, hogy minden további nélkül meggondolhatják magukat, és írásban elállhatnak a szerződéstől. Ha ezt megteszik, akkor semminemű kötelezettségük nem származik abból, hogy aláírták a dokumentumot.

2. Ne fizessenek be a fogyasztók a szerződéskötéskor semmilyen összeget, bármilyen címen is kéri azt a vállalkozás! Az indokolás nélküli elállási jog gyakorlására rendelkezésre álló határidő előtt ugyanis nem fogadhat el és nem is kérhet a vállalkozás semmilyen befizetést. Ha ezt mégis megteszi, az visszajár a fogyasztónak!

3. A szerződéskötést megelőzően gondosan olvassák el a kapott írásbeli tájékoztatókat, valamint magát a szerződést és egyéb dokumentumokat. Szerződéskötés esetén minden iratból kérjenek is el egy-egy példányt. Ne hagyják siettetni magukat, elvégre hosszú távú kötelezettségvállalásról és sok pénzről kell dönteniük. Ha bármilyen indokkal siettetik a fogyasztókat, az már eleve gyanús lehet.

4. Ha valamit nem értenek a szerződésben vagy egyéb dokumentumokban, ne fogadják el feltétel nélkül a vállalkozás szóbeli magyarázatát, kérdezzenek meg másokat is akár ott helyben (más fogyasztókat) vagy telefonon. Bármilyen apró kétség esetén inkább ne írják alá a szerződést, nem fognak semmilyen soha vissza nem térő ajánlatról lemaradni. Ugyanaz az üdülési jog megvásárolható lesz még másnap és egy hét múlva is ugyanazokkal a feltételekkel, ne dőljenek be a csak ott és csak akkor megkötött szerződések esetére felajánlott kedvezmények ígéretének.

5. Győződjenek meg arról, hogy az elállási jogukról megfelelő és pontos tájékoztatást kaptak-e, az ehhez szükséges formanyomtatványt megfelelően kitöltve megkapták-e. Az elállási jogról nem lehet érvényesen lemondani. Az indokolás nélküli elállási joguk gyakorlása esetén azt minden esetben írásban tegyék meg.