

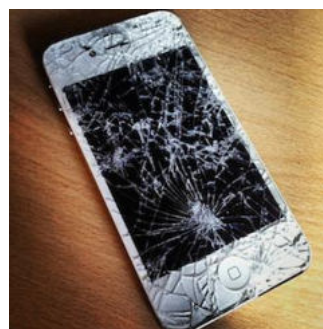
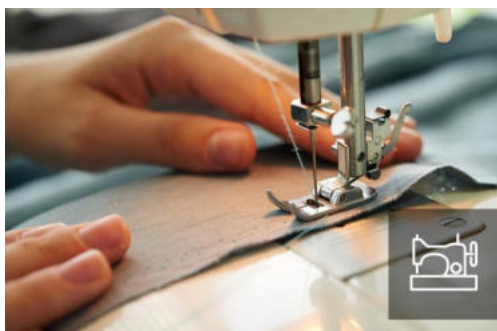


Fogyasztóvédelmi iskolai pályázatokhoz szakmai háttéranyag

2021-2022

Jelen háttéranyagban hat témakört érintünk, melyek közül több komoly jogszabály módosításon esett át, így a korábbi ismeretanyaghoz képest mindenképpen meg kell tanulni az új részeket is ahhoz, hogy valóban tudatos fogyasztóként tudjunk eljárni a mindennapokban.

I. Kellékszavatosság-jótállás	2
II. Fogyasztói jogok a digitális termékeknél és szolgáltatásoknál	13
III. A közösségi oldalak veszélyei	18
IV. E-kereskedelem	23
V. Panaszügyintézés	28
VI. Békéltető testületek	33



I. Kellékszavatosság-jótállás

Ez az a témakör, amivel a leggyakrabban találkozhatunk a fogyasztóvédelem területén a mindennapi életben, még ha esetleg a címben szereplő szavakról nem is tudjuk rögtön, hogy miről lesz szó. De ha azt halljuk, hogy meghibásodott egy termék, mit tehetünk, akkor már azonnal érthetővé válik a témakör. Ugyanakkor ez az a terület, ahol az elmúlt időszakban a legtöbb jogszabálmódosítás következett be, így kiemelten fontos tudni, hogy adott időszakban történ vásárláshoz mely szabályok kapcsolódnak, ugyanis 2021. január 1-én, és 2022. január 1-én is komoly változások történtek.

Az első és legfontosabb, hogy tudjuk, hogy mi minősül jogi értelemben is hibának, ugyanis nem feltétlenül egyeznek meg azok az esetek, amelyekben mi fogyasztók hibásnak gondolunk egy terméket a hétköznapi életben, azokkal a példákkal, amikor valóban hibásnak számít egy adott árucikk, ez alapján pedig a kereskedő ténylegesen felelősséggel tartozik felénk.

A második legfontosabb tudnivaló, hogy az itt tárgyalt fogyasztói jogok kizárólag akkor illetik meg a vásárlókat, ha fogyasztónak minősülnek, azaz természetes személyek. Ha cégre vásároltunk, akkor már nem élhetünk ezekkel a jogokkal ebben a formában.

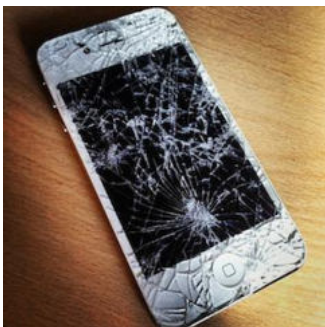
Mikor számít tehát egy termék hibásnak?

Egy termék akkor számít hibásnak, ha nem felel meg a vele szemben támasztott minőségi követelményeknek. Tehát nem használható arra a célra, amiért a fogyasztó megvette, így



például egy televízió esetében az nem működik, be sem kapcsol, a hiba folytán rosszul jeleníti meg a filmeket.

Ugyancsak hibásnak minősül az árucikk, ha nem felel meg azoknak a tulajdonságoknak, amelyekkel azt hirdették. Ha egy mobilkészüléket okostelefonként hirdettek, azzal, hogy az alkalmas az internetezésre, de mégis kiderül ennek az ellenkezője, akkor ismét hibásnak számít a termék. De maradva a telefonoknál, ugyanúgy felmerülhet annak hibás volta, amennyiben azt vízállónak vagy ütésállóknak hirdették, de már az első alkalommal rögtön beázik vagy az első elejtésnél szanaszét törik a kijelzője.



Az ilyen és ehhez hasonló esetekben tehát hibás a termék, mert nem rendelkezik a megfelelő minőséggel. Nem képes ellátni azokat a funkciókat, amelyekre általában a fogyasztók az adott árucikkhez hasonló, más egyéb dolgokat használnak. Egy cipő ugyancsak hibás lehet, ha például már az első pár hónapos használatot követően a talpa kilyukadt vagy megrepedt. Ekkor ugyanis a rossz minőség (például: anyaghiba vagy gyártási hiba) folytán nem alkalmas már a mindennapi használatra. Ezekben az esetekben a kereskedők felelnek a termék hibájáért.

Vannak azonban olyan esetek, amikor mégsem beszélhetünk hibás árucikkekről, holott elsőre azt gondolhatnánk, hogy ez utóbbi esetben is vannak különböző fogyasztóvédelmi jogaink.

1. Az első, legtipikusabb eset az, amikor ajándékban vásárolunk, azonban a megajándékozottnak nem tetszik a megvásárolt termék, mert például más a kapott ruha színe, amit ő szeret, más stílusú karórákat kedvel, mint amit kapott, vagy esetleg a hagyományos órák helyett már egy okosórát szeretett volna. Ezekben a példákban fontos, hogy nem beszélhetünk fogyasztóvédelmi értelemben hibás termékekről! Azaz ilyenkor a kereskedő nem is tartozik felelősséggel.



Ugyanide tartozik az az eset is, hogy ha a vásárlást követően derül ki, hogy nem jó a mérete, túl bő a megvett felső vagy épp túl szűk a cipő. Ilyenkor sem beszélhetünk hibás termékről, hiszen az adott árucikket annak mérete (vagy épp színe) ismeretében vettük meg eleve, azaz arról tudomásunk volt. Ez pedig azt jelenti, hogy ilyenkor sem terhelik a kereskedőket a termék hibája miatt érvényesíthető fogyasztói alapjogok.

Sokan még mindig úgy gondolják, hogy bármilyen terméket, bármilyen okkal – azzal is, ha nem tetszik – vissza lehet vinni a boltba, ahol személyesen megvettük, ha még 72 órán belül vagy 3 napon belül vagyunk. Ilyen szabály azonban nincsen! Előfordulhat, hogy bizonyos áruházak, kereskedők és üzletek, amelyek szeretnének a fogyasztónak kedvezni, önként vállalják, hogy ha csak nem tetszik a termék, akkor is biztosítják a levásárlás vagy csere lehetőségét. Ezt egyébként semmi sem

tiltja. Ez utóbbi esetekben tehát mégiscsak vissza lehet vinni a termékeket még akkor is, ha azok nem hibásak, és csak az a gond velük, hogy nem tetszenek, nem jó a méretük, stb. Mivel ez viszont a kereskedő saját vállalása, amelyről szabadon dönthet, célszerű erre a lehetőségre – és annak pontos feltételeire – rákérdezni!

2. Még egy fontos kivétel van, amikor a kereskedőket nem terheli felelősség.

Ez akkor áll fenn, ha a fogyasztó már eleve ismerte a vásárlás pillanatában a termék hibáját, vagy ha körülmények között járt volna el, akkor azt ismerte volna. Többek között klasszikus példa itt a szépséghibás műszaki cikkek esete vagy más egyéb olyan termékeké, amelyeket már eleve használtan árulnak.



Például az egyes elektronikai outlet üzletekben, áruházakban számos olyan hirdetést látni, amely szerint szépséghibás (megkarcolt, kicsit sérült, stb.), de egyébként teljesen jól működő, új mosógépet kínálnak. Ha egy ilyen árucikket vásárol a fogyasztó, akkor értelemszerűen később már nem reklamálhat a termék szépséghibás volta miatt, hiszen eleve tudta már az értékesítéskor, hogy az külsőre nincs tökéletes állapotban. Természetesen más a helyzet már akkor, ha később például a megvett mosógép elromlik, nem megy, nem mos megfelelően, mert ez esetben a fogyasztót csak a termék káros állapotáról, szépséghibájáról tájékoztatták, de más egyébről nem. Ilyenkor tehát amiatt a hiba miatt már lehet reklamálni, amit a fogyasztó nem ismert a vásárlás pillanatában.



Másik jó példa itt a használt ruhaboltok esete. Egy használt ruha esetében ugyanis természetes lehet az, miszerint az már kicsit kopott, viseltes állapotú, látszik rajta, hogy mások már – akár évekig is – hordták és nincs vadonatúj állapotban. Ilyenkor – természetesen – nem lehet reklamálni az előbb említett okok miatt, és nem lehet kifogásolni például azt, hogy a pénzünkért nem egy teljesen újdonszerű, kifogástalan állapotban lévő ruhát kaptunk.

Milyen jogok illetik meg a fogyasztókat hibás termékek esetében?

A fogyasztók a hibás árucikkek esetén a kereskedőtől:

-elsősorban a termék ingyenes kijavítását vagy pedig kicserélését kérhetik, ha pedig ezeket nem vállalják, nem teljesítik megfelelő határidőben vagy pedig ezek



teljesítése lehetetlen (mert például a hiba nem javítható és/vagy a cserélendő termékből másik nincs készleten),



-akkor ezt követően már lehet kérni a vételár leszállítását vagy pedig a teljes vételárat vissza (illetve még ekkor, azaz második körben lehetséges az, hogy a fogyasztó maga javítja ki vagy javíttatja ki a terméket a vállalkozás költségére).

2022. január 1-ét követő vásárlásokra vonatkozóan rögzítésre kerülnek azon esetek, amikor megnyílik a fogyasztó számára az árleszállítás követelésének vagy a szerződés megszüntetésének joga:

- a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy azt a Kormányrendeletben meghatározottak szerint megtagadta, vagy megsértette a kicserélt áru visszavételére vonatkozó költségviselési kötelezettségét;
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ebből azt is látni rögtön, hogy ha még csak a legelső alkalommal vittük vissza az érintett hibás terméket, akkor nem lehet rögtön visszakérni a teljes vételárat! Ekkor tehát kötelesek vagyunk elfogadni első körben az ingyenes javítást vagy cserét, és ezek közül is azt, amely a vállalkozás számára kisebb költséggel jár. Ez persze rendszerint a javítás, hiszen ez mindenképp olcsóbb megoldás számára annál, mintha az adott hibás árucikk helyett rögtön egy teljes újat kapnánk, azaz azt rögtön kicserélné. Ha erre viszont nem kerül sor, vagy ismét meghibásodik, akkor már kérhetünk árleszállítást, vagy a vételár visszatérítését.



Fontos szabály, hogy a kereskedőnek, ha visszavette a terméket akár a javítás vagy csere céljából, akkor törekednie kell arra, hogy azt elvégezze tizenöt napon belül! Sőt mi több, a kijavítás vagy kicserélés során egyébként is tekintettel kell lennie a fogyasztó érdekeire, azaz a javítást vagy cserét a fogyasztó érdekeinek megfelelő határidőn belül szükséges elvégezni.

Sokan úgy gondolják, hogy a levásárlás is az egyik lehetőség a fogyasztóvédelmi jogok között, de ezt a törvény nem ismeri. Mit is jelent ez a gyakorlatban? Azt, hogy ha például visszavisszük a nemrég vásárolt, de rövid időn belül tönkrement cipőnket, akkor a kereskedő ugyan felajánlhatja a levásárlást is, mint lehetőséget, de azt nem vagyunk kötelesek elfogadni. Első körben tehát kérhetjük a javítást

vagy cserét – a kereskedőt erre kötelezik az előírások –, ha viszont számunkra a levásárlás a kedvezőbb és ezt fel is ajánlják, akkor választhatunk, hogy melyik lehetőséggel kívánunk élni. Ilyenkor tehát nyugodtan válasszuk a levásárlást akkor, amennyiben ez számunkra megoldást jelent a problémára.

Végül ugyanitt kell eloszlatni azt a fogyasztói tévhitet is, amelyre bizonyos kereskedők előszeretettel hivatkoznak: ez pedig a használt vagy az akciósan vett termékek esete. Nem számít ugyanis, hogy az adott árucikk használt, ez esetben ugyanúgy lehet reklamálni annak hibája miatt!



De ugyanide tartozik, ha az adott áru megvásárlására egy nagy akció, például Black Friday vagy más egyéb leárazás keretében kerül sor, de kiderül, hogy hibás terméket kaptunk. Nem számít ugyanis, hogy azt olcsóbban árulták az eredeti áránál, attól még ugyanúgy érvényesíthetjük többek között az ingyenes javítást, vagy a többi lehetőséget, amelyről már volt szó.

Végül meg kell jegyezni: teljesen mindegy, hogy milyen körülmények között vásároltuk az adott terméket a kereskedőtől, így például egy boltban, áruházban személyesen vagy épp az internetről: ugyanígy lehet ekkor érvényesíteni a fogyasztói jogokat, ha hibás volt a termék! Azaz nem számít a vásárlás módja.

Tartós fogyasztási cikkek esetében 2021. január elsejétől léptek életbe az új szabályok, azaz a 2021. január elseje után vásárolt termékek esetében, ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.



Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, a kereskedő köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.



Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét

követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Fontos kiemelni, hogy ezen nyolc napos kijavítási/kicserélési határidők, illetve a háromszori sikertelen kijavítást követő csere nem vonatkoznak az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint motoros vízi járműre.



Létezik egy 3 munkanapos szabály is, amiről érdemes tudni. Ezt szintén akkor lehet alkalmazni, ha tartós fogyasztási cikket vásároltunk és szinte azonnal meghibásodik. Ha a vásárlástól számított 3 munkanapon belül jelezzük a hibát a kereskedőnek, akkor ki kell cserélnie azt és nem hivatkozhat arra, hogy neki a javítás megfelelőbb lenne.

Meddig reklamálhatunk a termék hibája miatt? – Határidők, amire figyelniünk kell!



Nem mindegy azonban, hogy mikor érvényesítjük jogainkat. A vásárlástól számított két évig köteles felelősséget (kellékszavatosság) vállalni a kereskedő a termék hibája miatt. Ez az újonnan vásárolt termékekre igaz, használt termékek esetében pedig a határidő egy év.

Az sem mindegy, hogy a hiba mikor jött elő!

1. Ugyanis a fogyasztók sokkal védettebb pozíciót élveznek akkor, ha a meghibásodásra már a vásárlást követő hat hónapon belül sor került és azt e határidőn belül be is jelentik a kereskedőnek. Ez esetben ugyanis úgy kell tekinteni, hogy a termék már eleve az eladás pillanatában hibás volt, és ennek terhét a vállalkozás viseli. Egész pontosan úgy, hogy ilyenkor be kell bizonyítania azt, miszerint az árucikket ő még hibátlanul adta el, és a hiba oka csak később, a vásárlást követően keletkezett. Épp ezért van a gyakorlatban az, hogy ha bejelentjük az értékesítés után nem sokkal – még hat hónapon belül – a hibát, akkor azt a kereskedők rendszerint szakértői vizsgálatra küldik. Ezt azért teszik, hogy teljesítsék az előzőekben említett bizonyítási kötelezettségüket és kiderüljön a hiba oka és annak időpontja. Tehát, hogy mi okozta a meghibásodást és arra mikor került sor: a vásárlást követően vagy pedig azt megelőzően.



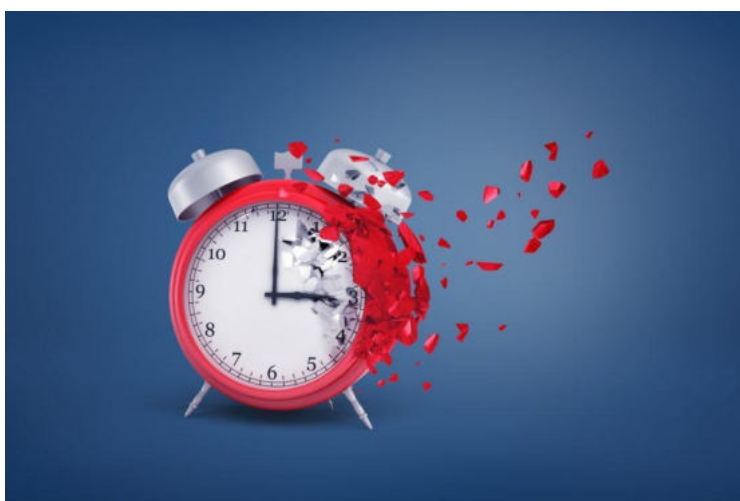
2022. január 1-től a fent említett hat hónapos vélelem időtartama 1 év, azaz ezen időszakon belül az ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az

áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Ha a vizsgálat eredményeként nem tudja a vállalkozás bizonyítani azt, miszerint a hiba oka csak később, az értékesítés után keletkezett, akkor a fogyasztónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos igénye megalapozott lehet.

2. De mi történik akkor, ha a hiba csak a vásárlást követő hat hónap, illetve 1 éven túl derül ki. Ilyenkor kevésbé vannak védett pozícióban a fogyasztók, ugyanis ekkor már nekik kell azt bizonyítani, hogy eleve a vásárláskor hibás terméket kaptak. Ha erre nem kerül sor, akkor pedig igényük megalapozatlan.

Ez tehát azokra az esetekre vonatkozik, amikor is a hiba az értékesítést követő hat hónapon / 1 éven túl, de még két éven belül jön elő. Ha pedig a meghibásodásra a vásárlás utáni két éven túl került sor, akkor már nem lehet a hibás termék miatt fogyasztói jogokat érvényesíteni (kivéve, ha ennél hosszabb idejű jótállás van a termékre: erről a későbbiekben lesz szó).



3. Végül arra is ügyelnünk kell, hogy nem szabad halogatni a hiba bejelentését a kereskedőnek, ha már egyszer előjött! Ugyanis, amint azt felfedeztük, haladéktalanul jelezni kell a vállalkozásnak, de ha legfeljebb két hónapot késlekedünk, akkor azzal még időben vagyunk. Ha viszont ennél is többet várunk, akkor már a fogyasztó a felelős azért a kárért, ami abból származott, hogy késlekedett.

Ilyen lehet például az az eset, ha valaki vásárol egy cipőt, és látja, hogy annak elkezd felváltni a talpa. Ilyenkor, általában még kisebb javítással, ragasztással meg lehet oldani a problémát, ha rögtön jelzi azt, később viszont a talpfelválás - előbb vagy utóbb – további, súlyosabb hibákat okozhat, például a lábbeli már teljesen használhatatlanná válik a kezdeti, kisebb problémához képest. Ilyen esetben pedig a kereskedő már hivatkozhat túlhardásra, és mentesülhet szavatossági kötelezettsége alól.

Mire kell ügyelni, ha panaszt teszünk a kereskedőnél a termék hibája miatt?

Az első és legfontosabb az, hogy őrizzük meg mindig a vásárlást igazoló blokkot (nyugtát vagy számlát), hiszen ez igazolja, miszerint valóban az érintett vállalkozástól vettük meg a terméket. Ha ez nincs meg, akkor a kereskedő zokszó nélkül elutasíthatja az igényünket!



Fontos tudni azt is, hogy ha a fogyasztó a kereskedőnek bejelenti a hibát, akkor egy jegyzőkönyvet kell felvennie a vállalkozásnak, amelyen fel kell tüntetni például a fogyasztó nevét, a megvásárolt és meghibásodott dolog nevét és azt, hogy mi a hibája, továbbá azt is, miszerint a fogyasztó milyen jogot szeretne érvényesíteni.



A reklamációs ügyintézés végén pedig a jegyzőkönyvből egy másolatot meg kell kapnia a fogyasztónak!

Arról, hogy a kereskedő átvette a terméket például javításra - vagy vizsgálat céljából -, külön egy írásos elismervényt kell adni, vagy pedig ezt a tényt a jegyzőkönyvben is lehet rögzíteni.

A jótállás (garancia) jelentése és egyes típusai



Sokszor hallhatjuk a hétköznapiakban azt a kifejezést, hogy jótállás vagy garancia. A kettő jelentése tulajdonképpen ugyanaz, azzal a különbséggel, hogy a garancia inkább a mindennapokban használatos, míg a jótállás fogalmát a jogszabályok említik.

Legyen szó bármelyikről, a kettő jelentése egyébként egy és ugyanaz. Mégpedig, hogy a kereskedőnek – ha a termékre jótállás vonatkozik - felelősséget kell vállalnia az árucikk azon hibájáért, amely a jótállási idő alatt jön elő. Ez alól a felelősség alól pedig csak és kizárólag akkor mentesülhet, amennyiben bizonyítani tudja, hogy a hiba oka csak később, a vásárlást követően keletkezett. Ha pedig ezt nem bizonyítja be, akkor a fogyasztó igénye megalapozott lehet (egyébként a jótállás esetében a fogyasztó ugyanazokat a jogokat érvényesítheti, amelyekről már szoltunk: elsősorban kijavítás vagy kicserélés, ezek hiányában pedig például a vételár leszállítása vagy a teljes vételár visszatérítése).

A jótállásnál meg kell jegyezni, hogy annak több különböző típusa is van. Így az alapulhat egyrészt:

-önkéntes vállaláson (szerződéses jótállás) vagy

-kötelező jogszabályon.



1. Az önkéntes jótállás – mint azt a neve is mutatja – a kereskedő saját, szabad akaratán múlik és kizárólag attól függ. Ekkor teljes mértékben a vállalkozás döntheti el, hogy biztosít-e, és ha igen, akkor mely termékekre jótállást, és ezt is milyen feltételekkel teszi meg.

Így a jótállást meghatározhatja időtartamban (példa: egy televízió, amire öt év jótállás vonatkozik) vagy más egyéb formában (ez utóbbira példa, ha az autógyártó az első megtett 100.000 km-re jótállást vállal). Ugyanakkor fontos megjegyezni azt, hogy az önkéntes vállaláson alapuló jótállást különböző feltételekhez lehet kötni. Ez így ésszerű is egyébként, hiszen ha egyszer a kereskedő a saját döntése alapján biztosítja a jótállást, akkor megilleti az a lehetőség, hogy egyúttal meg is szabja ennek a részletes feltételeit is.

Ilyen feltétel lehet például, ha esetleg egy mobiltelefonra vonatkozik ötéves, önként vállalt jótállás és ott kikötik azt, hogy az nem vonatkozik az elejtésből, sérülésekből történő meghibásodásokra.



Végezetül pedig itt is történik szigorítás 2022. január 1-től, ugyanis rögzítésre került az is, hogy a jótállásra kötelezett a kapcsolódó reklámokban foglalt jótállásra vonatkozó feltételek szerint felel a hibás teljesítésért, ha az abban megjelölt feltételek kedvezőbbek a fogyasztó számára, mint a jótállási nyilatkozatban foglaltak.

Ennek megfelelően bármennyire is eredményes eladásösztönző módszer a jogszabályon túli jótállás vállalása, az erre vonatkozó reklámok tartalmára fokozottan ügyelnie kell a vállalkozásoknak.

2. Az önként vállalt (szerződéses) jótállás mellett meg kell különböztetni azt a jótállást, amely már a fogyasztóvédelmi előírások szerint jár, tehát automatikusan kötelező a kereskedőkre nézve. Azokban az esetekben, amikor ez a helyzet áll fenn, akkor tehát a vállalkozás nem mérlegelhet saját döntése szerint: nem döntheti el, hogy biztosít-e jótállást, és arról sem dönthet szabadon, miszerint ezt milyen feltételekkel teszi meg.

Mindezekről ugyanis kötelező jogszabályok rendelkeznek, amelyeket a vállalkozásoknak szigorúan be kell tartaniuk. A fenti esetek közé tartozik például, és kötelező, egy-kettő-három éves jótállást kell vállalniuk a kereskedőknek azokra az újonnan eladott termékekre, amelyek tartós fogyasztási cikkeknek minősülnek (például: számítógép, laptop, okostelefon, stb.), ha az eladási áruk meghatározott összeg felett van:



- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

Tekintettel arra, hogy a kötelező jótállásos rendelet 2021. január elsejétől változott, a korábban vásárolt termékekre még az egy éves kötelező jótállás vonatkozik.

Mire kell mindenképp – kötelezően – jótállást vállalniuk a vállalkozásoknak?

Jogszabály folytán jár, tehát kötelező a jótállás az alábbi esetekben:

1. Tartós fogyasztási cikkek, melyek vételára 10.000 Ft feletti.

Ide tartoznak például tipikusan a 10.000 Ft feletti telefonok, számítógépek, laptopok, Tablet PC-k, nyomtatók, televíziók, és egyéb hasonló elektronikai eszközök. Szintén itt kell megemlítenünk például a 10.000 Ft eladási ár feletti különböző bútorokat és háztartási eszközöket, mint a hűtőszekrény, fagyasztó, mosógép, mosogatógép, vasaló, és a sort még folytatni lehetne. De ugyanúgy ide tartoznak az előbb említett összeg feletti konyhai kisgépek, gázkészülékek, motoros kerti gépek és kézi szerszámok, közlekedési eszközök (például: kerékpár és a személygépjárművek), irodai berendezések, hangszerek, órák és ékszerek, sporteszközök, és még ez is csak példálózó felsorolás.

Kötelező jótállás esetén a vásárláskor a kereskedő köteles jótállási jegyet is kitölteni és átadni!

Ugyanis a jótállási jogokat (elsősorban kijavítás vagy csere, ennek hiányában pedig például a vételár leszállítása vagy a teljes vételár visszatérítése) ezzel a jótállási jeggyel lehet érvényesíteni. Itt meg kell jegyezni, hogy ha esetleg a jótállási jegyet szabálytalanul állították ki, vagy annak kiállítására nem is került sor egyáltalán, esetleg az már nincs meg, akkor a fogyasztó még a vásárlást igazoló bizonylattal (nyugta vagy számla) szintén gyakorolhatja a jótállási jogokat.

Azt a fogyasztó dönti el, hol reklamál a kijavítás érdekében: a kereskedőnél (tehát akinél a terméket megvásároltuk: ez az a forgalmazó, akinek a nevére szól a nyugta-számla) vagy esetleg a szerviznél (javítószolgálat: ezt a jótállási jegyen tüntetik fel). Azt viszont figyelembe kell venni, hogy ha az igény már nem a javítás, hanem például a csere vagy a pénz visszafizetése, akkor a kereskedőnél kell reklamálni. A szerviz ugyanis nem kötelezhető a cserére vagy épp arra, hogy visszaadja a pénzt.



2. Húszezer forintot meghaladó, javító-karbantartó szolgáltatások.



Ide tartoznak többek között a lakáskarbantartási és javítási szolgáltatások vagy épp, ha a fogyasztó háztartási gépek vagy készülékek javítását rendeli meg, vagy barkács- és kerti szerszámok javítását. A személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása, valamint a fényképezőgépek-számítógépek javítása szintén ide tartozik, de ugyanúgy a gyógyászati segédeszközök vagy épp a mobiltelefonok, a hangszerek és az órák javítása is.

Ezeket az eseteket viszont nem szabad összekeverni azzal, ha a fogyasztó a korábbi fejezetekben jelzettek szerint érvényesíti a megvett termék hibája miatt a fogyasztói jogait az eladó kereskedővel szemben.

A javító-karbantartó szolgáltatásokat a fogyasztók tipikusan akkor rendelik meg, ha például a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás már lejárt vagy épp a termék hibája miatt fennálló kétéves



vállalkozói felelősség határideje telt le. A javító-karbantartó szolgáltatások esetében tehát a fogyasztók egy az eladó vállalkozástól teljesen független céget vagy vállalkozót keresnek meg, amelyik vállalja a meghibásodott termék javítását (vagy más, a megrendelés tárgyát képező karbantartási szolgáltatást), és ezért a karbantartásért-javításért cserébe díjat fizetnek.

Ez alapján pedig, ha a megrendelt és kifizetett (20.000 Ft vételár feletti) javítást-karbantartást követő hat hónapon belül a termék újra meghibásodik, úgy a vállalkozás köteles a javítást - vagy a más, adott munkát, szolgáltatást - ismét elvégezni, még hozzá most már ingyenesen.

Jótállási jegyet kell átadni a fogyasztó számára a vállalkozásnak. De ha esetleg ez elmaradna, itt is igaz az, hogy a javítás áráról kapott bizonylattal (számla vagy nyugta) még ugyanúgy érvényesíthető a jótállás.



Önellenőrző kérdések-feladatok

1. Szülinapodra kaptál egy gyönyörű, sötétkék ruhát, hogy a szalagavatón majd ebben táncolhass, amit szüleid egy nagy plázában vásároltak 25.000 Ft-ért. Miután viszont kibontod, sajnos csak akkor derül ki, hogy nem jó a mérete. Sebaj, gondoljátok, majd úgyis visszaviszitek és kicserélik. Mikor azonban erre sor kerül, az eladó sajnálkozva széttárja a karját, hogy ezt nem kötelesek visszavenni, és nem tehettek semmit. Igaza van? Karikázd be a helyes választ!

1. Nem, mert 3 napon belül visszavittétek, így ilyenkor is köteles ingyen kicserélni vagy visszaadni a vételárat!

2. Igen, sajnos, ha nem hibás a termék, és csak a mérete rossz,

akkor el kell fogadnunk a választ.

X. Nincs, mert a 10.000 Ft feletti áruknál azokat még akkor is vissza kell vennie a kereskedőnek, ha egyébként nincsen semmi bajuk, azaz nem hibásak!

2. Melyik termékre vonatkozik az alábbiak közül a kötelező, egyéves jótállás? Karikázd be a helyes választ!

1. 25.000 Ft értékű kabát.

2. 10.010 Ft-ért árult okostelefon.

X. 9.999 Ft-ért árult szék.

3. Vásároltatok egy cipőt 34.000 Ft-ért, aminek viszont már két hónap múlva felvált a talpa. Amikor visszaviszitek, a kereskedő azzal küld el benneteket, hogy menjetek el egy cipészhez és hozzatok egy szakvéleményt arról, miszerint a lábbeli hibás volt már eleve a megvételkor, mert szerinte ti nem használtátok megfelelően, és ezért vált fel a talpa. Igaza volt vagy tévedett? Válaszodat indokold!

.....

.....

.....

.....



II. Fogyasztói jogok a digitális termékeknel és szolgáltatásoknál

A digitalizáció a fogyasztók számára rendkívül előnyös, mert szélesebb termékválasztékot, alacsonyabb árakat, kényelmesebb megoldásokat, a fogyasztói élmény javulását eredményezi. Ugyanakkor a digitalizált megoldások sok új kihívást is magukban hordoznak, hiszen az interneten alapuló új üzleti megoldások a fogyasztók és a szolgáltatók számára is számos kérdést vetnek fel.

2022. január 1-től szigorúbb szabályok védik azokat a fogyasztókat, akik okoseszközöket vagy digitális szolgáltatásokat, például szoftvereket, felhő- vagy streamingszolgáltatásokat vásárolnak. Az értékesítőknek kötelező lesz frissítéseket nyújtani a termékekhez, és pontosan meg kell felelniük a reklámokban tett ajánlatoknak is.



A 2022. január elsejétől életbe lépő jogszabálmódosítás szerint a digitális elemeket tartalmazó termékekhez, például az okostelefonokhoz, okosórákhoz vagy okostévékhez jövő évtől biztosítani kell a vevő által észszerűen elvárható tartozékokat, például akár HDMI-kábelt, illetve útmutatókat, különösen abban az esetben, ha ezeket a hirdetésekben vagy a címkén nyilvánosan megjelenítették. Az értékesítőknek a reklámokban feltüntetett feltételeknek tehát mindenképp meg kell felelniük, attól nem térhetnek el az adás-vétel során úgy, hogy az a vásárlóra nézve kedvezőtlenebb legyen.

Kötelező a frissítés

Az érintett vállalatoknak frissítési kötelezettségük is lesz. Ennek megfelelően értesíteniük kell majd a vásárlóikat azokról az általános és biztonsági újdonságokról, amelyekkel fenntartható a szerződésben meghatározott, megfelelő működés. Emellett muszáj elérhetővé tenniük a frissítéseket a szolgáltatás teljes vagy meghatározott időtartama alatt.

A frissítés elérhetővé tételét a szerződés szerinti időtartama alatt kell biztosítani, ha a szerződés meghatározott időtartamon keresztül nyújtott folyamatos szolgáltatásról rendelkezik vagy a fogyasztó által észszerűen elvárható ideig kell biztosítani, figyelembe véve a digitális

tartalom vagy digitális szolgáltatás típusát, célját, a szerződéskötés körülményeit és a szerződés rendelkezéseit, valamint az érintett felek irányadó szokásait és gyakorlatait, ha a szerződés egyszeri szolgáltatásról vagy egyedi szolgáltatási cselekmények sorozatáról rendelkezik.

Fontos kötelezettsége van azonban a felhasználóknak is, hiszen ha a fogyasztó nem telepíti észszerű határidőn belül a vállalkozás által rendelkezésre bocsátott frissítéseket, a vállalkozás nem felel a szolgáltatás hibájáért, ha az kizárólag a vonatkozó frissítés alkalmazásának hiányából fakad, feltéve, hogy

- a vállalkozás tájékoztatta a fogyasztót a frissítés elérhetőségéről és a telepítés fogyasztó általi elmulasztásának következményeiről; és
- a frissítés fogyasztó általi telepítésének elmulasztása vagy a frissítés fogyasztó általi helytelen telepítése nem a vállalkozás által biztosított telepítési útmutató hiányosságának tudható be.



Mikor merül fel hibás teljesítés a digitális tartalom szolgáltatás vagy a digitális szolgáltatás nyújtása esetén?



A vállalkozás hibásan teljesít, ha a digitálistartalom-szolgáltatás vagy a digitális szolgáltatás-nyújtás hibája a fogyasztó digitális környezetébe való szakszerűtlen integrálásából fakad, feltéve, hogy

- a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás integrálását a vállalkozás végezte el, vagy az integrálást a vállalkozás felelősségvállalása mellett végezték; vagy

- a digitális tartalmat, illetve a digitális szolgáltatást a fogyasztónak kell integrálnia, és a szakszerűtlen integrálást a vállalkozás által rendelkezésre bocsátott integrálási utasítások hiányosságai okozták.

Ha a szerződés egyszeri szolgáltatásról rendelkezik, a vállalkozás azért a hibáért felel - ideértve a szerződésszerűség fenntartásához szükséges frissítéseket és biztonsági frissítéseket is -, amely a digitális tartalom szolgáltatása vagy a digitális szolgáltatás nyújtása esetén a teljesítés időpontjában fennáll. Viszont a már korábban megismert vélelem itt is fennáll, azaz az ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a teljesítés időpontjától számított egy éven belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

Nem teljesít hibásan a vállalkozás, ha bizonyítja, hogy a fogyasztó digitális környezete nem kompatibilis a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki követelményeivel, és erről a szerződés megkötését megelőzően világos és közérthető módon tájékoztatta a fogyasztót.

És fontos azt is kiemelni, hogy a fogyasztó köteles együttműködni a vállalkozással annak érdekében, hogy a vállalkozás - a műszaki szempontból rendelkezésre álló és a fogyasztó számára a legkisebb beavatkozást igénylő eszközök alkalmazásával - meggyőződhessen arról, hogy a hiba oka a fogyasztó digitális környezete.

Ha a fogyasztó nem tesz eleget ennek az együttműködési kötelezettségének, miután a vállalkozás e kötelezettségről a szerződéskötést megelőzően világosan és érthető módon tájékoztatta, akkor megfordul a bizonyítási teher, és a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a teljesítést követő egy éven belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.



Milyen kellékszavatossági igényekkel élhetünk?

Alapvetően ugyanazok a jogok illetnek meg, azonban speciális szabályok vonatkoznak a digitális tartalom szolgáltatása vagy digitális szolgáltatás nyújtása esetén, ugyanis a fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, illetve a digitális tartalom szolgáltatására vagy a digitális szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést megszüntetni, ha

- a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen, vagy az a vállalkozásnak aránytalan többletköltséget eredményezne;
- ismételten teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy a szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- a vállalkozás nem vállalta a szolgáltatás szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja a szolgáltatást szerződésszerűvé tenni.



Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó részére ténylegesen nyújtott szolgáltatás értékének különbözetével. Ha pedig a szerződés meghatározott időtartamon keresztül nyújtott

folyamatos szolgáltatásról rendelkezik, az ellenszolgáltatás arányos leszállításának arra az időtartamra kell vonatkoznia, amely időtartam alatt a szolgáltatás nem volt szerződésszerű.

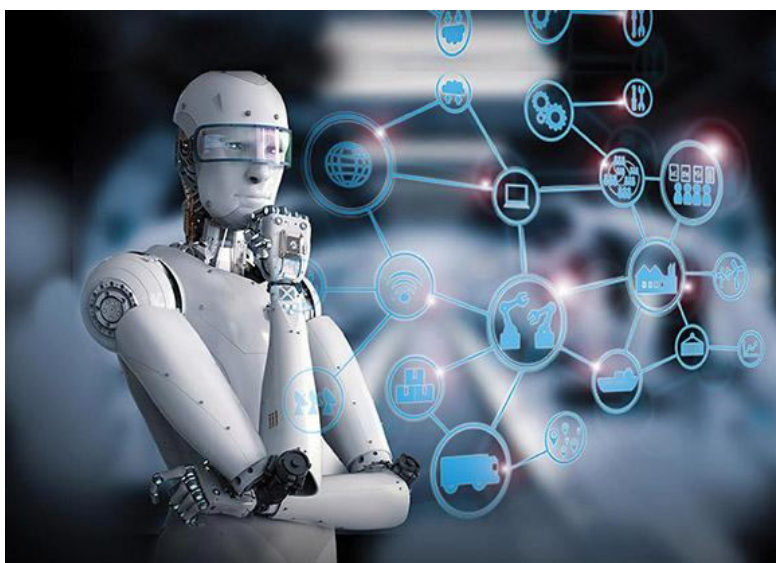
Vannak olyan esetek is amikor nem pénzben fizetünk a szolgáltatásért, hanem a személyes adatainkkal. Ebben az esetben jelentéktelen hiba fennállása esetén is jogosultak vagyunk a szerződést megszüntetni, azonban az ellenszolgáltatás arányos leszállítását nem igényelhetjük.

Hogyan kell eljárni a szerződés megszüntetése esetén?

Ha a vállalkozás a kötelezettségének nem tesz eleget, a fogyasztó köteles a vállalkozást felhívni a teljesítésre. Ha a fogyasztó felhívása ellenére a vállalkozás a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás késedelem nélküli vagy a felek által elfogadott póthatáridőn belüli szolgáltatását vagy nyújtását elmulasztja, a fogyasztó megszüntetheti a szerződést.

Ha a fogyasztó az ellenszolgáltatás arányos leszállítására vagy a szerződés megszüntetésére jogosult, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb e jog gyakorlásáról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül köteles teljesíteni visszatérítési kötelezettségét. A visszatérítéssel kapcsolatos költségek a vállalkozást terhelik.

Mi történik a megadott személyes adatainkkal?



A vállalkozás a fogyasztó személyes adatait az általános adatvédelmi rendelet előírásainak megfelelően köteles kezelni.

A vállalkozás köteles tartózkodni a fogyasztó által a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás használata során szolgáltatott vagy létrehozott bármely, a fogyasztóra vonatkozó személyes adatnak nem minősülő tartalom felhasználásától, kivéve, ha az ilyen tartalom

- a vállalkozás által szolgáltatott digitális tartalom vagy nyújtott digitális szolgáltatás keretein kívül nem használható;
- kizárólag a fogyasztónak a vállalkozás által biztosított digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás felhasználása során végzett tevékenységére vonatkozik, és ezen adatkezelés szükséges a szolgáltatás nyújtásához, vagy ahhoz a fogyasztó az általános adatvédelmi rendeletnek megfelelően hozzájárult, vagy a fogyasztó tevékenységére vonatkozó adatot a vállalkozás automatikusan és haladéktalanul összesítéssel vagy más visszafordíthatatlan módon anonimizálja;
- a vállalkozás által más adatokkal összevonásra került, és nem lehet, vagy csak aránytalan erőfeszítéssel lehetne azt szétválasztani; vagy
- a fogyasztó által más személyekkel közösen került előállításra, és azt más fogyasztók továbbra is használhatják.

A fogyasztó jogosult a digitális tartalmakat térítésmentesen, korlátozásmentesen, észszerű időn belül, általánosan használt és számítástechnikai úton beolvasható adatformátumban lehívni.

A szerződés megszűntetése esetén a vállalkozás megakadályozhatja, hogy a fogyasztó tovább használja a digitális tartalmat vagy a digitális szolgáltatást, így különösen a digitális tartalmat vagy a digitális szolgáltatást a fogyasztó számára hozzáférhetetlenné teheti, vagy letilthatja a fogyasztó felhasználói fiókját. A fiók letiltása nem érinti a fogyasztó azon általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdése szerinti jogát, hogy saját személyes adatának minősülő tartalomról másolatot kérjen a vállalkozástól, amelynek erre észszerű időn belül lehetőséget kell biztosítania a fogyasztó részére.

Önellenőrző kérdések, feladatok



1. Digitális szolgáltatást veszel igénybe, időről időre kapod is a frissítéseket, azonban egy idő után a laptopod már nem frissül, így az igénybe vett szolgáltatás frissítései se jutnak el hozzád? Ki felelős ezért, mit tehetsz?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Nem működik megfelelően a megrendelt digitális szolgáltatás, bejelentheted a hibát? Élhetsz kellékszavatossági jogokkal?

Fejtsd ki válaszat részletesen és azt indokold!

.....

.....

.....

.....

3. Karikázd be azt a választ az alábbi három válaszlehetőség közül, amelynek az esetében nem felel a vállalkozás a sikertelen frissítés miatt!

1. A vállalkozás biztosított útmutatót a frissítéshez, ennek ellenére nem működik.
2. A felhasználó nem telepítette a frissítést, annak ellenére, hogy erről a vállalkozás tájékoztatta
3. A vállalkozás által elkészített frissítés nem kompatibilis az általa előzetesen megadott környezethez.



III. A közösségi oldalak veszélyei



Egyre kevesebb olyan fiatallal találkozni, aki ne regisztrált volna valamelyik közösségi oldalon, még akkor is, ha az életkori szabályok betartásával ezt nem tehetné meg. Ezeken az oldalakon rengeteg személyes dolgot megosztunk magunkról, amivel mások sajnos visszaélhetnek. Érdemes ezért itt is a tudatosságot szem előtt tartani.

Egyértelműen kimondható az is, hogy csak annak ingyenesek ezek a platformok, akik nem használják. Ugyanis most már nem az a kérdés, hogy a felhasználók tudják, hogy a platform használatáért cserébe reklámokat kell elviselniük, vagy hogy a célzott reklámok nem hátrányosak, hanem az, hogy tisztában vannak-e a szolgáltatásért cserébe átadott adataik valós értékével, illetve hogy az adatátadással kapcsolatos felhasználói körülmények elaltatja-e az ingyenesség hamis látszata. Tudatosítani kell mindenkinben, hogy az átadott személyes adat is értékkel bír.



Azok az adataink személyesek, amelyek alkalmasak az azonosításunkra. Ha belegondolunk, ezek közül sok mindent megosztunk a közösségi oldalakon, de nem számolunk az esetleges

következményekkel. Az Alaptörvénytől kezdve a Polgári és Büntető Törvénykönyvön át az információs önrendelkezési jogról szóló törvényig védi a jog a személyes adatainkat. Ezzel érdemes tisztában lenni, mivel már egy, a hozzájárulásunk nélkül közzétett fotó is megvalósíthatja a visszaélést.

A személyes adatok alkalmasak egy konkrét személy azonosítására, azaz ezek az információk egyéni, érzékeny, hozzánk közvetlenül köthető adatok. Csak mi születünk ott és akkor, azoknak a szülőknek gyermekeiként, töltünk be egy bizonyos pozíciót, élünk egy adott helyen hozzánk közeli emberekkel, tartozunk közösségekhez és kiállunk valamely meggyőződés mellett. Az egészségi állapotunk dokumentumai, a rólunk készült képek, a böngészőkben és mobilalkalmazásokban tárolt tevékenységünk hozzánk tartozik, és miénk az a bankszámla is, az a levelezőfiók, bizonyos jelszavakkal és másodlagos azonosítókkal.

Némelyik önmagában is alkalmat adhat visszaélésekre, ha pedig ezekből több, együttesen kerül illetéktelenekhez, az különösen kiszolgáltatottá tehet minket.

Éppen ezért az ilyen adatokat fokozottan kell védeni. Az internet és a különböző közösségi oldalak jellemző szinterei az ilyen visszaéléseknek, a személyiségi jogok megsértésének. Ha megosztanak rólunk a Facebookon egy képet, amihez mi nem járultunk hozzá, máris sérül a képmáshoz való jogunk. Ha valaki a mi személyes adatainkkal regisztrál egy oldalra, azaz jogellenesen használja fel az adatainkat, sérti a személyes adatok védelméhez fűződő jogunkat.



Mik azok a személyiségi jogok?

A jogszabály általánosságban védi a személyiségi jogokat, s egyes tipikus személyiségi jogokat külön, kifejezett védelemben részesít. A személyiségi jogok ún. „anyajoga” az általános személyiségi jogként elismert emberi méltósághoz való jog, melyből az egyes személyiségi jogok erednek.

- az élet, a testi épség, az egészség
- a személyes szabadság, a magánélet, a magánlakás
- a személy hátrányos megkülönböztetésével szembeni védelem
- a becsület, a jóhírnév
- a magántitokhoz, a személyes adatok védelméhez való jog
- a névviseléshez való jog
- a képmáshoz, a hangfelvételhez való jog



Fontos tudni – a törvény alapelveként rögzíti –, hogy személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető, és csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. Ha egy weboldal a hozzájárulásunk nélkül közli a nevünket és címünket, vagy az engedélyünk nélkül töltnek fel rólunk egy felvételt, amin egyértelműen azonosíthatóak vagyunk, jogsértés történik, de akkor is, ha olyan célokra tárolják adatainkat, amelyekhez nem adtunk hozzájárulást, amelyek nem tartoznak ahhoz a célhoz, amiért egy szolgáltatóval kapcsolatba léptünk.



Arra is érdemes odafigyelni, hogy a közösségi oldalakon sokkal szabadabban, meggondolatlanabban fogalmazunk, mivel a címzett nincs közvetlenül jelen, mint egy személyes beszélgetés során. Példa erre, ha átgondolatlanul reagálunk egy-egy kommentre. Amíg iskolába járunk, addig csak a barátaink, szüleink és esetleg tanáraink előtt járjuk le magunkat egy-egy meggondolatlan válasszal (sok esetben tele helyesírási hibával), vagy osztunk meg olyan tartalmat, amit utóbb megbánunk.



Azonban érdemes tudni, hogy sok cég mielőtt alkalmazná a leendő munkavállalót, utánanéz a közösségi oldalakon is annak, hogyan nyilvánul meg az illető, milyen posztokat közöl, és ezt is mérlegeli a döntésében. Ugyanígy visszavetheti az előmenetelében, vagy esetleg fegyelmi eljárást is vonhat maga után egy nem megfelelő, az adott cég számára vállalhatatlan komment.

Tehát ezeken az internetes felületeken is a tudatosságot szem előtt tartva járjunk el, figyeljünk a különböző beállításokra, hiszen nem biztos, hogy egy-egy posztot, amit csak a barátainknak szántunk teljesen nyilvánossá kell tenni.

A rendőrség is évről évre figyelmeztet, hogy nem szerencsés túl sok fotót közzétenni a lakásunkról, vagyontárgyainkról, főleg úgy, hogy a lakcímadataink is nyilvánosak, hiszen ez felhívás egy betörésre. Ugyanígy a nyaralásról készült fotókat is érdemes már csak akkor feltenni, amikor itthon vagyunk, ezzel is elkerülve a nem kívánt látogatókat.

Veszélyes programok, kéretlen adathalász levelek, vírusok, „trójai falovak” az interneten

Az internet hatalmas lehetőséget nyújt számunkra, kitarul a világ előttünk, azonban számtalan veszélyt is hordoz magában. Mindenki kapott már kéretlen adathalász leveleket, lassult le a gépe, aminek oka valamilyen vírus megjelenése volt, de arra is volt már számtalan példa, hogy teljes adatbázisokhoz fértek hozzá illetéktelen személyek.



Nem is gondolnánk, de akár egy ismeretlen internetes linkre kattintással máris hozzáférhetőséget lehet nyújtani az adatainkhoz, adott esetben minden személyes adathoz,

dokumentumhoz, képhez, videóhoz hozzáférhetnek a hackerek, nyomon tudják követni az összes böngészést és minden a számítógéphez kötődő tevékenységet. Ráadásul nem csak az asztali számítógépek, laptopok lehetnek veszélyben, hanem az okostelefonjaink is.

Mi történhet, ha nem védjük számítógépünket?

Komoly a tét: ellophatják e-mail címünket, hogy aztán kényszerűen levelekkel árasztassák el postaládánkat a bűnözők. De veszélyben vannak jelszavaink és hitelkártyaadatok is: a bűnözők megcsapolhatják bankszámlánkat és hozzáférhetnek levelezésünkhöz. Végül ne felejtsük el a zsaroló vírusokról, amelyek összes dokumentumunkat és fényképünket képesek titkosítani, hogy aztán váltságdíjért zsaroljanak bennünket.



Hogyan lehet ezt megakadályozni és védeni az adatainkat? Vírusirtókkal, tűzfal beállításokkal, de sajnos ez sem annyira egyszerű. Vannak ugyanis olyan ingyenes vírusirtók, amelyek igazából csak vírusirtónak álcázott kártevők. Ezek személyes adatainkra pályáznak. Mivel a Windows-t rengetegen használják a világ minden táján, ezért ezt a rendszert különösen sokan próbálják így támadni. Így Windows-felhasználóként különösen fontos, hogy csak megbízható, régebb óta ismert vírusvédelmi programokat használjunk.

Mik lehetnek a hátrányai az ingyenes programoknak?



Az ingyenes változatok egyike sem kínál teljeskörű védelmet. Ezek az ingyenes programok nem csak az extra funkcióikban lehetnek korlátozottak – számos márkában csak a fizető ügyfeleknek teszi elérhetővé a magasabb védelmi szintet biztosító funkciókat. Példának okáért a zsarolóvírusok elleni fokozott védelem is gyakran prémium funkció.

A legtöbb úgynevezett “ingyenes vírusirtó” igazából csak egy egyszerű víruskereső – ráadásul ezek között is sok olyan van, amely ugyan megtalálja a gépen lévő kártevőket, azonban azok eltávolításáért már pénzt követel. Sok márkában ráadásul arra használja az ingyenes programot, hogy bevonzzák az új felhasználókat, akiknek aztán fizetniük kell a további használatért. Ráadásul gyakran reklámokat jelenítenek meg a számítógépünkön – önmaguk fizetős változatai mellett akár harmadik fél termékeit is hirdethetik. Ezért pedig fizetünk a gépünk erőforrásaival és figyelmünkkel is.

Spam és kórtlen e-mailcs hirdetések bejelentése



Mint fentebb már írtuk, az internetes tevékenységek hátulütői között szerepelnek a kórtlen e-hirdetések is, amellyel szinte nap mint nap találkozunk. A védekezés legegyszerűbb és leghatékonyabb módja, ha levélszűrőt használunk, vagy igénybe vesszük a levelezési szolgáltató által kínált ilyen típusú szolgáltatást.

Emellett ha olyan magyar nyelvű vagy egyértelműen hazai címzetteknek szánt e-hirdetést kapunk e-mailen, sms-ben, mms-ben vagy faxon, amelyhez előzetesen nem járultunk hozzá, vagy ha nincs az üzenetben semmilyen információ a leiratkozás lehetőségéről, vagy esetleg azután is kapjuk ezeket a hirdetések, hogy leiratkoztunk, segítségért fordulhatunk a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz. Az NMHH azonban a jogszabályok alapján csak természetes személyeknek küldött elektronikus hirdetésekkel kapcsolatban folytathat le eljárást, más kórtlen levelek esetében (pl. vírusos levelek, vicces képek, videók, lánclevelek, idegen nyelvű levelek stb.) nem rendelkezik jogkörrel. Ezekben az esetekben a spamszűrő alkalmazások és a számítógép tűzfala lehet a segítségünkre, valamint az, ha bizalmasan kezeljük az e-mail címünket.

Sajnálatos módon a kiskorúakra az interneten számos egyéb veszély (pornográfia, erőszak, személyes adatokkal visszaélés, zaklatás stb.) is leselkedik, amelyekkel szemben megfelelő védelmet lehet és kell kialakítani. Rengeteg gyermekvédelmi szűrőszoftver létezik, ezekkel lehet megvédeni a gyermekeket nem kívánatos tartalmaktól, a túlzott számítógép- és internethasználat okozta károktól, az adatszivárgástól és más egyéb veszélyektől. Az internet-hozzáférést nyújtó szolgáltatók 2014. július 1-jétől kötelesek honlapjukon valamilyen gyermekvédelmi szűrőszoftvert ingyenesen letölthetővé és használhatóvá tenni az érdeklődőknek.



Önellenőrző kérdések-feladatok

1. Bárki felhasználhatja a rólunk készített fényképeket, vagy vannak ennek korlátai?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Milyen személyiségi jogokat ismersz?

.....

.....

.....



IV. E-kereskedelem

Mit ellenőrizünk le, mielőtt egy webáruházból vásárolunk?

Egyre több elektronikus ajánlattal, reklámmal találkozunk az interneten, legyen szó akár a közösségi oldalakról, akár más internetes honlapokról, akár a közösségi médiáról. Az online vásárlás egyszerű, kényelmes és sokkal könnyebben össze tudjuk hasonlítani az egyes webáruházak árait – megvannak tehát a maga előnyei.

Azonban – ezzel együtt – megvannak a veszélyei, kockázatai is!



Így például, nem ismerjük a másik fél kereskedőt, adott esetben nem is hallottunk még róla, hiszen rengeteg különböző webáruház van, sőt elképzelhető, hogy nem is kereskedővel, hanem egy magánszeméllyel kötünk szerződést. Gondoljunk csak bele, egy vadidegen embernek sem adnánk oda az utcán rögtön előre egy nagyobb összeget, anélkül, hogy nem tudjuk, kicsoda és mit árul pontosan.

Épp ezért mindig utána kell nézni – különösen, ha előttünk még teljesen ismeretlen vállalkozásról van szó – az adott e-kereskedőnek! Fontos, hogy csak biztonságos webáruházból vásároljunk!

Hogyan lehet ezeket kiszűrni?

Tudni érdemes azt, hogy az Európai Unióban, így Magyarországon is, nem működhet egy webáruház anélkül, hogy legalább az alapvető adatokat ne osztaná meg magáról. Fel kell tüntetnie például a cég nevét, székhelyének postai címét, e-mail címét, tehát az alapvető elérhetőségeit. Emellett is, részletes előzetes tájékoztatási kötelezettség érvényesül, és ennek keretében például tájékoztatni kell a fogyasztókat már előzetesen arról a lehetőségről, hogy tizennégy napon belül – bizonyos kivételekkel – meggondolhatják magukat az internetes vásárlás esetében.

Ebből következik, hogy mielőtt szerződést kötnénk egy webáruházzal, ellenőrizzük, megadja-e magáról például a fenti, kötelező adatokat! Ha azt találjuk, hogy még csak egy cégnév, és egy pontos cím sem található a weboldalon, se pedig e-mail cím, akkor messziről kerüljük el az adott vállalkozást, mert feltehetően nem megbízható! Ha ugyanis ennek az ellenkezőjét tennénk, és bármit megrendelnénk tőle, előre kifizetve a termék és a szállítás árát, akkor nagy valószínűséggel később bottal üthetnénk a pénzünk nyomát és az árucikk sosem érkezne meg!

Mindig érdemes emellett meggyőződni arról is, honnan üzemeltetik az adott céget, tehát a vállalkozás pontos címét meg kell nézni! Ugyanis, hiába magyar nyelvű az egész internetes honlap és végződik az elérhetőség „.hu”-ra, attól még könnyen lehet, hogy akár több ezer



kilométerre, nem is Európában található meg a vállalkozás székhelye. Ez pedig könnyen megnehezítheti a fogyasztói jogérvényesítést.

Emellett – ha ismeretlen webáruházról van szó – nézzük meg, hogy az rendelkezik-e regisztrált adatlappal a közösségi oldalakon. Ha ugyanis van ilyen adatlap, és esetleg voltak már más, pórul járt fogyasztók, akik esetében például a kiszállítás késlekedett, vagy meg sem kapták a terméket, és nem kapták vissza a kifizetett összeget sem, azok rendszerint megosztják tapasztalataikat a különböző kommentekben, hozzászólásokban.



Amennyiben esetleg nincsen regisztrált adatlap, akkor is használjuk az internetes keresőket, mert ma már számos egyéb olyan fórum- vagy blog oldal van, ahol a fogyasztók megosztják egymással az internetes vásárlással kapcsolatos rossz tapasztalataikat.

Végül, de nem utolsósorban tájékozódhatunk a békéltető testületek által közzétett pozitív-, illetve feketelistákból is, hogy azokon szerepelnek-e az érintett cégek. Ezekből megtudhatjuk többek között azt, hogy az adott

webáruház, ha vele szemben fogyasztói panasz van, akkor hajlandó-e békés keretek között – azaz a békéltető testület előtt – rendezni a vitát, avagy azt elutasítja.

Szintén jó kiindulópontot jelent az úgynevezett „Súlyos jogsértést elkövető webáruházak adatbázisa”, amelyet az Innovációs és Technológiai Minisztérium üzemeltet a <http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/> címen. Ez az adatbázis azokat a webáruházakat tartalmazza, amelyek jogsértő magatartását a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, vagy a bíróság jogerősen megállapította.

A 14 napos visszaküldés lehetősége

Internetes vásárlásnál nem szabad elfelejteni azt, hogy a termék nincs ott előttünk a maga fizikai valójában, tehát nem látjuk élőben, nem tudjuk eldönteni, valóban tetszik-e nekünk. Emellett is, a webáruházaknál közzétett képek alatt rendszerint ott van az a felirat, hogy a kép csak illusztráció, ami természetesen azt jelenti, hogy az adott termékről közölt kép eltérhet a valóságtól. Azaz máshogy néz ki.



Épp ez az internetes vásárlás egyik kockázata, de pont emiatt az Európai Unióban a fogyasztók nagyobb védelemben is részesülnek, ha egy vállalkozástól online vásárolnak, mintsem, ha ugyanezt egy boltban teszik meg, személyesen. Meggondolhatja magát ugyanis a termék átvételétől számított tizennégy napig a fogyasztó, és visszaküldheti a terméket, ekkor pedig a vállalkozásnak vissza kell adnia a teljes kifizetett összeget (vétéllárat és kiszállítási díjat is). Ezt a jogot úgy hívjuk indokolás nélküli elállási jognak.



Van azonban néhány kivétel (például: felbontott zenei CD-k vagy DVD-k), amikor mégsem gondolhatja meg magát a fogyasztó. Legalább ilyen lényeges, hogy ha a fogyasztó gyakorolja az indokolás nélküli elállási jogot, akkor ezt

mindenképpen írásban kell megtenni, ekkor is pontosan kell fogalmazni! Kifejezetten azt kell írni a postai levélben vagy például az e-mailben, hogy a tizennégy napos visszaküldés lehetőségével, az indokolás nélküli elállási joggal élünk!

Nem számít, hogy miért gondoltuk meg magunkat – nem kell indokolnunk akkor sem, ha nem tetszik a termék, de akkor sem, ha hibás az árucikk. Utóbbi esetben viszont, ha hibás terméket kaptunk és azt küldjük vissza tizennégy napon belül, de csak annyit írunk, hogy a hiba folytán a terméket visszaküldjük, azt a webáruház úgy értheti, hogy kizárólag a hiba miatt teszünk panaszt, és az ebből fakadó jogainkat szeretnénk érvényesíteni.

Márpedig azt láttuk, hogy a hibás termékek esetében elsősorban csak az ingyenes kijavítás vagy a csere jár, ellenben a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog esetében rögtön a teljes kifizetett összeget kell visszakapnunk! Tehát jobban jár ilyenkor a fogyasztó, ha az utóbbi lehetőséget választja.

Fontos még a visszaküldésnél arra is figyelni, hogy annak költsége bennünket, fogyasztókat terhel, kivéve, ha a webáruház ezt nem vállalta át korábban. Emellett, ha már gyakoroltuk (jeleztük) az indokolás nélküli elállási jogot



írásban, és sor kerül a visszaküldésre, fontos, miszerint azt haladéktalanul, de legkésőbb onnantól számítva tizennégy napon belül kell megtennünk, hogy közöltük az elállási szándékunkat a webáruházzal.

Ez esetben ugyanis a vállalkozás kötelezettsége, hogy haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról történő tudomásszerzését követő tizennégy napon belül visszatérítse a fogyasztó által kifizetett teljes összeget. A webáruház azonban a korábban kifizetett összeget visszatárhathatja, amíg az általunk visszaküldött terméket meg nem kapta, vagy nem igazoltuk azt kétséget kizáró módon, hogy tényleg elküldtük már az árucikket. Szintén lényeges, ha már igazoltuk a feladást, azaz a visszaküldés tényét, akkor a vállalkozás már nem várhatja ki azt az időt a visszatérítésre, amíg meg is kapja ténylegesen a terméket és az hozzá visszaérkezik.



Nem árt azt sem tudni, hogy a vállalkozásnak a fogyasztó által kifizetett teljes összeget kell visszatérítenie, azaz nem csak és kizárólag a vételárat kell ilyenkor megtéríteni, hanem azt a plusz összeget is – ha volt –, amit még külön a fogyasztónak felszámítottak eredetileg a kiszállításért.

Szintén fontos, hogy nem lehet csak úgy mindenféle indok nélkül levonni bizonyos összegeket a visszatérítendő pénzből, így például külön használati díjat vagy hasonló költséget. Kizárólag akkor van lehetőség erre ugyanis, ha a fogyasztó a terméket a jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta, és emiatt az árucikk értéke csökkent. Azonban a fogyasztónak még ezt az értékcsökkenést sem kell megfizetnie akkor, ha a vállalkozás nem adott előzetesen tájékoztatást arról, hogy az előbb említett értékcsökkenésért a fogyasztó felelőssé tehető!

A tizennégy napos visszaküldés alóli kivételek

Főszabály szerint el lehet állni indokolás nélkül az internetes vásárlásoktól tizennégy napon belül, vannak mégis bizonyos kivételek ez alól. Ilyenkor pedig nem szabad meglepődni azon, ha elutasítják a pénzvisszafizetésre irányuló igényünket! Érdemes épp ezért tisztában lenni legalább a leggyakoribb esetekkel, amikor nem lehet gyakorolni az indokolás nélküli elállási jogot!



Ide tartozik rögtön az az eset, hogy ha az eladó másik fél nem egy vállalkozás, hanem csak egy másik magánszemély. Tipikusan ide tartoznak a közösségi oldalakról történő vásárlások vagy épp az internetes piactereken történő ügyletek: ezek esetében fordul elő legtöbb alkalommal, hogy a fogyasztó nincs tisztában azzal, miszerint az eladó magánszemély avagy kereskedő. Épp ezért erre mindig erre érdemes külön rákérdezni.

Emellett nem lehet gyakorolni az indokolás nélküli elállást például a már felbontott, olyan CD-k, DVD-k esetében, amelyek zenét, filmet vagy számítógépes programot tartalmaznak. Nem lehet élni szintén az indokolás nélküli elállási joggal akkor sem, ha gyorsan romló, minőségét rövid ideig őrző termékről, például élelmiszerről volt szó. De akkor sem, ha olyan, nem előre gyártott terméket rendelt meg a fogyasztó, amelyet az ő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak. Ez utóbbi esetek köréhez tartozik, ha például egy internetes pólóboltból olyan felsőt rendeltünk, amelyre egy idézetet vagy más, általunk megszabott szöveget felírtunk.

Továbbá, akkor sem gondolhatja meg magát a fogyasztó, ha zárt csomagolású, olyan terméket rendelt, amely később, a felbontást követően egészségvédelmi vagy higiéniai okból már nem küldhető vissza. Itt említjük példaként többek között az olyan árucikkeket, mint az elektromos fogkefe vagy épp egy borotva. De szintén nem lehet visszalépni attól az internetes ügylettől, amely például egy koncertjegy, sportrendezvényre szóló belépőjegy vagy színházjegy megrendelésére vonatkozik vagy épp repülőjegyre, vonatjegyre, autóbuszjegyre, vagy akár egy szállodai szoba lefoglalására.



Emellett figyelni kell azokra a cégekre, amelyek Európán kívül, például Amerikában működnek. Így, ha például az USA-ból rendelünk, akkor sincs tizennégy napos indokolás nélküli elállás (kivéve, ha ezt a webáruház önként biztosítja, de ezt meg kell nézni külön az általános szerződési feltételekben).

Fontos tudni, hogy ha nem áll fenn valamilyen kivétel, úgy nem lehet a fogyasztók tizennégy napos indokolás nélküli elállási jogát korlátozni! Így például nem kötheti ki feltételként általánosságban is a kereskedő, hogy meg kell lennie az eredeti, bontatlan csomagolásnak, az árucikk dobozának vagy például valamennyi tartozékának. Sőt még csak azt sem mondhatja, hogy a terméknek sérülésmentesnek kell lennie! Ugyanis a sérült termékeket is vissza lehet küldeni, és legfeljebb ilyenkor azt az értékcsökkenést lehet levonni, ami abból eredt, hogy a terméket több ideig és nagyobb mértékben használtuk annál, mint ami ahhoz lett volna szükséges, hogy fel tudjuk mérni a tulajdonságait, jellemzőit, vagy azt, hogyan lehet azt használni.



Önellenőrző kérdések, feladatok

1. Egyik barátod internetről szeretne rendelni egy nagy értékű laptopot egy olyan webáruházból, amelyről még sosem hallott. Segíts neki, fejtss ki írásos válaszodban, mi mindenre kell figyelnie ahhoz, hogy csak biztonságos webáruházból vásároljon és ne járjon pórul a vásárlással!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Rendelsz egy webáruházból 10 db DVD-t, amin a legújabb és még nem látott filmek vannak. Mire azonban kihozza a futár és az összes lemezt kibontod, kiderül, hogy az otthoni netes előfizetésen ebből már eleve öt film elérhető a szolgáltatónál, amit így az interneten is meg tudsz nézni. Öt DVD-t tehát feleslegesen fizettél ki. Mi a helyzet ebben az esetben, visszaküldheted még tizennégy napon belül az összes DVD-t? Hogyan kell gyakorolni az indokolás nélküli elállási jogot? Fejtsd ki válaszodat részletesen és azt indokold!

.....

.....

.....

.....

3. Karikázd be azt a választ az alábbi három válaszlehetőség közül, amelynek az esetében nem lehet visszaküldeni a terméket tizennégy napon belül, internetes vásárlásnál!

1. Azt a mobiltelefont, amelynek a töltője hiányzik.
2. Az a televíziót, aminek már nincs meg a doboza.
- X. A lezárt csomagolású elektromos fogkefét, ha a csomagolást már felbontottuk.



V. Panaszügyintézés

Sokszor előfordulhat velünk, hogy nem vagyunk éppen elégedettek a tapasztalt kiszolgálással, vagy más egyéb kifogásunk van. Ennek a fogyasztók sokszor nem mernek hangot adni, pedig a fogyasztók egyik legfontosabb alapjoga épp az, hogy akár szóban, akár írásban is közölhetik a kereskedővel a panaszukat.

Fontos, hogy nagyon sok mindenre lehet panaszt tenni, így például, ha nem vagyunk elégedettek az eladók magatartásával, esetleg úgy gondoljuk, hogy valamiben mulasztottak. De ugyanúgy panaszt lehet tenni minden olyan egyéb magatartásra, tevékenységre vagy épp mulasztásra is, amely közvetlen kapcsolatban áll a vállalkozásnak a forgalmazási, értékesítési tevékenységével. Így akár amiatt is reklamálhatunk, ha az árak nincsenek kiírva, a meghirdetett termék nincsen készleten.

A kereskedőket pedig szigorú kötelezettség terheli, ha a fogyasztó bejelenti a fentiek szerint a panaszát. Sőt, ezt többféleképpen is megteheti: akár személyesen az üzletben, akár írásban (például: e-mail vagy postai levél formájában), vagy éppen telefonon is.

Hogyan kell eljárnia a kereskedőnek, ha a fogyasztó panaszt tesz?

1. Ha a fogyasztó ott helyben, az üzletben teszi meg a panaszát, akkor azt a kereskedőnek azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell (ez vonatkozik a telefonon megtett panaszokra is)! Előfordulhat az is, hogy esetleg a fogyasztó nem ért egyet azzal, ahogy a panaszát kezelték, de akár az is megtörténhet, hogy a panaszt - jellege folytán – nem lehet rögtön, ott helyben kivizsgálni.



Bármelyik is legyen a fenti kettő eset közül, úgy a fogyasztói panaszról fel kell venni egy jegyzőkönyvet, amelynek a másolati példányát át kell adni a fogyasztónak már ott helyben az üzletben. (Ha pedig esetleg telefonon, szóban közölte a panaszt a fogyasztó, akkor később a kifogásra adott válasszal egyidejűleg kell megküldeni a felvett jegyzőkönyvet.)



Fontos, hogy az itt említett jegyzőkönyv nem azonos azzal a jegyzőkönyvvel, amelyet a vállalkozásnak a fogyasztó által bejelentett termékhibáról kell felvennie! Ez is egy jegyzőkönyv, csak más, eltérő tartalommal. Ez esetben ugyanis a jegyzőkönyvnek például a fogyasztó nevét, a panasz megtételének idejét, a panasz részletes leírását kell tartalmaznia, vagy épp, ha a kifogást azonnal ki lehet vizsgálni (mert olyan jellegű), akkor már itt le kell írni a

jegyzőkönyvben, hogy mi a vállalkozás álláspontja a panaszról.

Végül pedig a fogyasztó panaszát meg is kell válaszolni írásban, és ennek a válasznak érdeminek kell lenni.

2. A panaszt nem csak szóban, hanem írásban is megtehetjük a kereskedőnél, bármelyik olyan csatornán, amelyen fogadja a reklamációkat. Így például e-mailben, faxon vagy akár postai úton is.

Előfordulhat olyan eset is, hogy amikor a fogyasztó ott van az üzletben és ott helyben, szóban adja elő panaszát, akkor azzal egyáltalán nem is foglalkoznak és arról nem is vesznek fel jegyzőkönyvet. Ilyen esetben megoldás jelent – és az írásos panasztétel még egy lehetséges formája – az, ha a fogyasztó beír a Vásárlók Könyvébe. Minden üzletben ugyanis kell, hogy legyen ilyen, méghozzá azt a fogyasztók számára jól látható, könnyen elérhető és hozzáférhető helyen kell



elhelyezni. Így például nem felel meg az előírásoknak az, ha a Vásárlók Könyve a fogyasztók előtt elzárt helyen van, a pult mögött vagy például azt egyáltalán nem helyezik ki. A Vásárlók Könyvébe a fogyasztók az üzlet működésével, valamint az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait, de akár javaslataikat is bejegyezhetik. Kifejezetten tilos a vásárlót e jogában korlátozni, megakadályozni vagy befolyásolni!

Akár írásban teszünk panaszt a kereskedőnél akár pedig arra szóban kerül sor, azt legkésőbb harminc napon belül meg kell válaszolnia a kereskedőnek és az említett határidőn belül intézkednie is kell annak közlése iránt.

Sőt, az sem mindegy, hogy ez a válasz pontosan mit tartalmaz! Ugyanis, ennek érdemi válasznak kell lennie, ami azt jelenti a gyakorlatban, hogy a vállalkozásnak tételesen ki kell térnie a fogyasztó által felsorolt konkrét problémákra, kérdésekre, és nem lehet a válaszlevél egy egysoros, semmitmondó levél. Amennyiben pedig a kereskedő a panaszt elutasítja, a választ meg is kell indokolnia, sőt: köteles ekkor tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy a kifogással – annak jellege szerint – hova fordulhat, melyik hatósághoz vagy békéltető testülethez, és meg kell adni utóbbinak az elérhetőségeit is.



A közszolgáltatókra vonatkozó szigorúbb kötelezettségek

Nem árt tudni, hogy a közszolgáltatókra (mint például a földgáz-, villamos energia-, távhőszolgáltatókra) még a fentieknél is szigorúbb előírások vonatkoznak!



Ugyanis nekik már külön ügyfélszolgálati irodákat kell létesíteniük, amelyek kifejezetten a fogyasztói panaszok intézésre, a fogyasztók tájékoztatására szolgálnak, és például az ügyfélszolgálatnak a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva kell tartania. Emellett pedig a telefonos ügyfélszolgálatra szintén igaz az, hogy legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között annak folyamatosan elérhetőnek kell lennie, minimum tizenkét órán keresztül.



Sőt, épp a telefonos ügyintézés megkönnyítése érdekében a közszolgáltatóknak törekedniük kell arra, hogy öt percen belül ügyintézőt kapcsoljanak, és ezzel az érdemi ügyintézés lehetőségét biztosítsák a telefonáló fogyasztóknak. Emellett is, minden, telefonon megtett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos beszélgetést a szolgáltatónak rögzítenie kell, és a beszélgetések másolatát a fogyasztók ingyenesen kikérhetik, hangfelvételenként egy-egy alkalommal.

További, még szigorúbb előírások vonatkoznak arra is, hogyan kell megválaszolniuk a közszolgáltatóknak a fogyasztók panaszait. Ugyanis, azt minden esetben írásban meg kell indokolni, ki kell térni benne a panasszal kapcsolatos álláspontra és az intézkedésekre, és

harminc nap helyett tizenöt napon belül kell megküldeni a fogyasztónak a választ (ez alól csak az az eset kivétel, amennyiben a fogyasztó a panaszát szóban közölte és annak a közszolgáltató azon nyomban eleget tett). A tizenöt napos válaszadási határidő azonban meghosszabbítható összesen egy alkalommal, akkor is csak legfeljebb tizenöt nappal: erre akkor van mód, ha a válaszadáshoz helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresése szükséges.

Fontos viszont, hogy ha a fogyasztó már egyszer egy bizonyos kérdésben panaszt tett, amit már meg is válaszoltak érdemben, és ezt követően a fogyasztó ugyanazt a panaszt teszi meg, és az nem tartalmaz új információt, akkor a panasz kivizsgálását a közszolgáltató mellőzheti. Szintén mellőzhető a panasz kivizsgálása, ha a panasztevő személy nem azonosította magát.

Ha a panaszt elutasítják

A fogyasztóvédelmi panasz elutasítása esetén sokan a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulnak, amelyet a köznyelvben csak „fogyasztóvédelemként” emlegetnek. Fontos tudni viszont, hogy a hatóságnak nincsen hatásköre eljárni a fogyasztó és a vállalkozás közötti, egyedi vitás ügy rendezése érdekében. Így például, ha a panasz tárgya egy felvált talpú cipő, akkor nem kötelezheti arra a kereskedőt, hogy javítsa ki vagy cserélje ki ingyen a fogyasztónak az adott lábbelit.



Erre ugyanis Magyarországon a békéltető testületek hivatottak, amelyek azért vannak, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti viták elsősorban egyezség útján oldódjanak meg, így elkerülve a bírósági utat. De ha esetleg nincs egyezség, akkor is eldöntik, hogy a fogyasztó kérelme a bizonyítékok alapján megalapozott-e vagy sem. Még fontosabb, hogy mindezt ingyen, gyorsan és egyszerű eljárásban teszik meg.

-Mindez azt jelenti, hogy a fogyasztóvédelmi hatósághoz akkor érdemes fordulni, ha a panasz tárgya valamely kötelező, fogyasztóvédelmi előírás megsértése a kereskedő részéről. Ilyen lehet például az, ha a fogyasztó szóban megtett panaszával egyáltalán nem foglalkoztak és nem vettek fel jegyzőkönyvet, vagy pedig, ha a fogyasztó bejelentette a megvásárolt termék hibáját, de erről sem készült jegyzőkönyv. Szintén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el akkor, ha például a fogyasztó megtette ugyan írásban a panaszát, de a kereskedő arra harminc napon belül nem válaszolt. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a hatóság, ha megállapítja a jogsértést, akkor szankciót alkalmaz a jogszabályban meghatározott fokozatosság elvét követve.

-Azonban, ha az ügy tárgya az, hogy a fogyasztó és a kereskedő közötti vitában kinek van igaza, és azt szeretnénk, hogy az megoldódjon, akkor már nem a fogyasztóvédelmi hatósághoz, hanem a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületekhez kell fordulni. Amennyiben pedig az egyedi vitás ügy például egy bank,

biztosító vagy épp egy befektetési vállalkozás által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos, akkor a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testületet kell megkeresni.

Önellenőrző kérdések-feladatok



1. Betértetek egy plázában egy cipőüzletbe, mivel amúgy is jön a tél, és szeretnétek egy új csizmát venni. Mikor azonban bementek, azt látjátok, hogy sehol egy eladó, a pénztárost pedig, amikor megkérdezitek, merre vannak a női csizmák a hatalmas üzletben, a fejét sem mozdítja. Mikor ezt szóvá teszitek és panaszotokat elmondjátok, azt mondja, hogy mindezekkel ő semmit sem tud kezdeni és rátok sem hederít, ami persze nektek egyáltalán nem tetszik. Amikor megkérdezitek, hol van a Vásárlók Könyve, akkor pedig azt mondja, hogy nekik olyan egyáltalán nincsen. Hogy kellett volna eljárnia a pénztárosnak ebben az esetben? Mit kell tudni a Vásárlók Könyvéről, mi annak a szerepe? Szabályos, hogy nem volt

kitéve sehova sem? Írd le válaszodat és indokold!

.....

.....

.....

.....

.....

2. Kedvenc webáruházatoknál már nem egyszer fordul elő, hogy a megrendelni kívánt termék nincsen készleten. A harmadik eset után, miután ismét hiába rendeltetek, már nem szeretnétek annyiban hagyni a dolgot, és írtok e-mailben egy panaszt, de két hónap eltelt és azóta sincs válasz. Amikor felhívjátok, a vonal túlsó végén az ügyintéző azt mondja, hogy legyetek türelemmel, mert náluk rengeteg a megrendelés, épp ezért 90 nap a válaszadási határidő, de amennyiben kaptok is egyáltalán választ, örüljete, ha mindössze egy sorban leírják, hogy nincs igazatok. Igaza volt a telefonos ügyintézőnek? Mennyi időn belül kellett volna válaszolni, ha nem egy webáruháznál, hanem egy gázszolgáltatónál tesztek panaszt? Írd le és válaszodat indokold!

.....

.....

.....

.....

.....



VI. Békéltető testületek

A fogyasztóvédelemben nagyon fontos szerepet töltenek be a békéltető testületek. Ugyanis hozzájuk lehet fordulni azért, hogy a kereskedővel fennálló vitás ügy megoldódjon ingyen, és gyorsan. Egyszerű eljárást kínálnak azért, hogy a panasszal ne kelljen bíróságra menni.

Legfontosabb szerepük, hogy a fogyasztó és a vállalkozás között egyezséget kísérelnek meg létrehozni. De ha esetleg erre nem kerül sor, akkor is eldöntik az ügyet, hogy a fogyasztó kérelme megalapozott-e vagy sem.

Azokban az esetekben, amikor a fogyasztó szeretné visszakapni a hibás cipője árát, vagy például visszaküldte az internetről rendelt laptopot, de nem kapta meg a kifizetett összeget, akkor a békéltető testülethez kell fordulni! Nem pedig a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A hatóság ugyanis azért felel, hogy a vállalkozások betartsák a rájuk vonatkozó kötelező előírásokat. Például azt, hogy a webáruházak közzétegyék azokat az információkat a honlapon, amelyeket kötelező megadni. De azt is ellenőrzi és bünteti intézkedéssel, ha a kereskedő nem válaszol harminc napon belül a fogyasztó írásos panaszára, de ugyanúgy fellép annak érdekében, hogy a vállalkozások ne tévesszék meg valótlan információkkal a fogyasztókat. Nem dönthetik el azonban a fogyasztó és a kereskedő közötti egyedi vitás ügyet, mert ez a békéltető testületek feladata!



A békéltető testületi eljárás előnyei



A békéltető testületi eljárás előnyei közé tartozik az ingyenes, gyors, másrészt az egyszerű, mind a két vitás fél, azaz a fogyasztó és a vállalkozás számára is érthető eljárás. Tudni kell, hogy a fogyasztóvédelemben, és a vitás ügyek rendezésében gyakorlott szakértőkből állnak a békéltető testületek: ők a békéltető testületi tagok. Az egyes vitás ügyeket mindig a békéltető testületi tagok döntenek el. Egy-egy panaszos ügyben egyedül vannak, vagy pedig három fős tanácsban járnak el. Másik nagy előny, hogy a békéltető testületek valamennyi megyében elérhetőek a fogyasztók számára, hiszen Magyarországon minden egyes megyében, és a fővárosban is található egy-egy békéltető testület. Ezeket a kereskedelmi és iparkamarák működtetik.



További pozitívum, ami talán a legfontosabb a fogyasztók számára, hogy a vállalkozások kötelesek együttműködni a békéltető testületek eljárásában, azaz az eljárást nem utasíthatják vissza! Máskülönben fogyasztóvédelmi bírságot kapnak. Ez azt jelenti, hogy az adott, bepanaszolt kereskedő köteles először is írásban nyilatkozni a fogyasztó panaszát illetően, így például, miszerint azt elismeri-e vagy vitatja, de ugyanúgy meg

kell küldenie a békéltető testület számára az ügygel kapcsolatos bizonyítékait is!

A kérelem benyújtását követően, ha az minden olyan adatot tartalmaz, amire szükség van (és a bizonyítékokat is csatolták), sor kerül egy személyes meghallgatásra a testület előtt, ahova meghívják a fogyasztót és a vállalkozást is. Utóbbinak kötelessége részt vennie ezen a meghallgatáson. Ennek köszönhetően a panaszos találkozik a kereskedővel a békéltető tárgyaláson és elmondhatja érveit, közelednek a vitás álláspontok, létrejön a felek párbeszéde. Emellett a békéltető testület eljáró tanácsa segít számukra az egyezség létrehozásában (ha egyezség születik az kötelező erejű és olyan, mintha egy bíróság hozott volna ítéletet az ügyben). De, mint arról szó volt, ha esetleg nincs egyezségi ajánlat, akkor is eldönti az eljáró tanács az ügyet, hogy a fogyasztó kérelme megalapozott-e.



Tárgy: Kérelem békéltető testületi eljárás lefolytatására

Alulírott _____ (fogyasztó neve)
lakóhelye/ tartózkodási helye*, _ _ _ _ Ir.sz. _____ (helység)
_____ (közelebbi cím)
nyilatkozom, hogy a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) 27. §-a szerint az alább részletezett fogyasztói jogvita rendezését a megnevezett vállalkozással közvetlenül megkíséreltem, az eredménytelenül végződött, ezért békéltető testületi eljárás lefolytatását kérem.

Nyilatkozom továbbá arról is, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményeztem, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor.

A panaszolt vállalkozás nevének, székhelyének / érintett telephelyének megnevezése, amellyel vitába keveredett: Név: _____
Székhely / érintett telephely*, _ _ _ _ Ir.sz. _____ (helység)
_____ (közelebbi cím)

megtehetjük minden további nélkül -, amelynek a területén a kereskedő már rendelkezik bejegyzett székhellyel vagy telephellyel, akkor a vállalkozásnak meg kell küldenie az érintett testület számára előzetesen az írásos álláspontját az ügyre nézve, emellett részt is kell vennie a testület előtti személyes meghallgatáson.

Egy fontos dolgot még meg kell említenünk: ha esetleg ugyanis az adott kereskedő nem rendelkezik bejegyzett székhellyel vagy telephellyel abban a megyében - vagy a fővárosban -, ahol az adott békéltető testület működik, akkor ez esetben a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki. Ha viszont olyan testület előtt indítjuk meg az eljárást - ezt

Hogyan lehet a békéltető testületekhez fordulni?

Arról már szó volt, hogy a békéltető testületek eljárása egyszerű, és az teljesen díjmentes. Azaz egyáltalán nem kell semmilyen illetéket, díjat vagy költséget befizetni az eljárás megindításához. Egyedül az szükséges, hogy a testülethez írásban juttassuk el kérelmünket, amelynek azonban megvannak a maga kötelező tartalmi elemei.



A békéltető testületek az internetes honlapjaikon „Kérelem” formanyomtatvánnyal segítik a fogyasztókat, hogy minél egyszerűbben a testülethez fordulhassanak. Ez már tartalmazza a szükséges nyilatkozatokat is, így csak ki kell tölteni akár kézzel írottan, akár számítógépen és valahogy el kell juttatni a békéltető testületnek. Fontos viszont, hogy a fogyasztónak a kérelemhez mellékelni kell az összes, rendelkezésre álló bizonyítékot, tehát már előzetesen gyűjtsünk össze minden papírt!

Ilyen lehet például a vásárlásról kapott számla-nyugta, a hiba bejelentését igazoló jegyzőkönyv-másolat, a Vásárlók Könyvébe tett beírás, az átutalt összeg megfizetését bizonyító tranzakció, a megkötött szerződés, a vállalkozás által küldött fizetési felszólítás, vagy az adott céggel folytatott levelezések, a szolgáltató részéről megküldött számlaegyenleg. A legegyszerűbb tehát, ha minden anyagot csatolunk a beadványhoz! Erre azért van szükség, mert mint minden eljárásban, itt is bizonyítanunk kell azt, amire hivatkozunk!



Még egy dologra viszont ügyelni kell. Mégpedig arra, hogy mielőtt a békéltető testülethez fordulnánk, meg kell kísérelnünk a vitát közvetlenül rendezni a kereskedővel, és bizonyítanunk is kell a testület előtt azt, miszerint ezt megpróbáltuk. Ez nem jelent mást, minthogy írásos bizonyítékot kell csatolnunk az egyeztetés megkísérléséről. Erre megfelelő lehet például egy a kereskedőnek elküldött e-mail

vagy postai levél vagy a vállalkozás által a termék hibájáról felvett jegyzőkönyv másolata, vagy a Vásárlók Könyvébe tett bejegyzés.

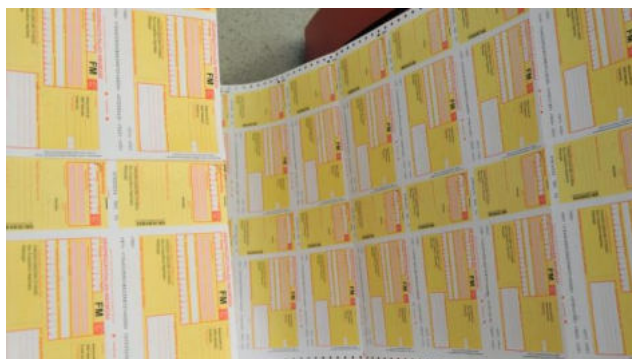
Végül alapvető követelmény, hogy pontosan fogalmazzunk a kérelemben, és határozzuk meg, mit szeretnénk kérni, elérni a testület eljárásával. Tehát ne azt írjuk be, hogy „kérem segítsenek”, hanem, ha például egy hibás laptopról van szó, akkor is konkrét dolgot írjunk, például: „kérem a termék javítását vagy cseréjét”. Ha bizonytalanok vagyunk abban esetleg, hogy mit kérhetünk, akkor pedig nyugodtan vegyük igénybe azt a lehetőséget, miszerint a békéltető testületek fogyasztóvédelmi tanácsot adnak - szintén ingyen - a fogyasztókat megillető jogokról és kötelezettségekről!

Milyen ügyekkel lehet a békéltető testületekhez fordulni?

A békéltető testületek számtalan különféle ügyel foglalkoznak, de mindenképpen feltétel, hogy egy vállalkozás és magánszemély közötti vitáról legyen szó. Így például ide tartoznak a

garanciális viták, ha például a kereskedő nem javítja, nem cseréli a megvásárolt, de elromlott laptopot, televíziót, számítógépet, okostelefont. Szintén a békéltető testületek foglalkoznak azokkal az ügyekkel, ha megrendeltünk valamit az interneten, de nem azt kaptuk, amit kértünk, de mégsem kaptuk vissza a pénzt, vagy pedig ha később az online megrendelt termék hibásodott meg, és nem hajlandóak a problémával foglalkozni.

Ugyancsak a testületek segítenek, ha például szerintünk túl sokat számlázott a mobil- vagy az internetszolgáltató, vagy pedig, amennyiben büntetést kapott a fogyasztó a parkolás során vagy épp, amikor vasúton, autóbuszon utazva bírságolták meg. Hozzájuk tartoznak azok a kérelmek is, amelyekben a fogyasztók például a kapott gázszámlát vagy áramszámlát vitatják, de azok az ügyek szintén, ha egy nyaraláson vettünk részt, ahol elmaradtak a befizetett programok, de nem kaptunk semmilyen visszatérítést a részvételi díjból.



Döntenek építőipari- vagy épp kivitelezési szolgáltatással kapcsolatos ügyekben, vagy ha a régi mosógépünk romlott el, és hiába csináltattuk meg azt egy erre szakosodott szerelővel drága pénzért, de miután elment, az továbbra sem működik.



És akkor is fordulhatunk a testületekhez, ha a nyaralásunk nem úgy sikerült, ahogy elterveztük, mert késett a repülő, vagy a szállás volt botrányos, esetleg nem kaptuk meg az előre kifizetett programokat.

Itt kell megjegyezni viszont, hogy vannak olyan fogyasztóvédelmi vitás ügyek, amelyekkel

kizárólag a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület foglalkozik. Ide tartoznak azok a kérelmek, amelyek olyan pénzügyi szolgáltatással függenek össze, amelyeket a Magyar Nemzeti Bank felügyel. Itt említhetjük többek között a bankokkal, biztosítókkal, pénztárakkal, befektetési vállalkozásokkal kapcsolatos beadványokat. Ezekben az ügyekben tehát már az előbb említett Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) rendelkezik kizárólagos hatáskörrel eljárni. A PBT eljárása ugyanúgy ingyenes, gyors, egyszerű, szintén legfőbb célja az egyezség elérése a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között, de ha egyezségre nem kerülne sor, akkor is eldönti az ügyet, hogy a fogyasztói kérelem megalapozott-e.





Önellenőrző kérdések-feladatok

1. Mennyit kell befizetni a békéltető testületek eljárásáért? Karikázd be a szerinted helyes választ!

- 1. Az ügyérték 1 %-át.
- 2. 1000 Ft az eljárási díj.
- X. Egyáltalán nincsen semmilyen díj.

2. Apukád sehogy sem tud zöldágra vergődni egy internetes kereskedővel, nem olyan televíziót kapott, amelyet rendelt. Szeretne a fogyasztóvédelemhez fordulni azért, hogy visszakapja a tévé árát. Tényleg ezt kell tennie a cél érdekében? Igazítsd útba, hova kell fordulnia pontosan, és hívd fel minden egyes olyan dologra a

figyelmét, amely fontos lehet ahhoz, hogy megoldódjon az ügye és azt sikerre vigye!

.....

.....

.....

.....

.....

3. Melyik békéltető testület foglalkozik azokkal az ügyekkel, amelyek a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatásokkal (bank, biztosító, stb.) kapcsolatosak?

- 1. A Pénzügyi Békítő Testület.
- 2. A Pénzügyi Békéltető Egyesület.
- X. A Pénzügyi Békéltető Testület.

4. Hova kell fordulni, ha kiderül, hogy a megvett termék hibás és szeretnénk a javítását, de a kereskedő elutasította a panaszunkat?

- 1. A fogyasztóvédelmi hatósághoz.
- 2. A fővárosi vagy a megyei békéltető testületekhez.
- X. A KERMI-hez.

*Készült az Innovációs és Technológiai Minisztérium
támogatásával.*