

Fogyasztóvédelmi jog 2023.

A fogyasztóvédelmi jog fejlődése

USA Kennedy elnök 1962-es beszéde

Az alábbi jogokat rögzítette:

a biztonsághoz való jog,

a tájékoztatáshoz való jog,

a választáshoz (választékhoz) való jog

és a meghallgattatáshoz való jog

Az EU fogyasztóvédelmi jogának fejlődése

Európai Gazdasági Közösség eredeti céljai között a fogyasztóvédelem nem szerepelt

1975. EGK Tanácsa fogyasztóvédelmi programot fogadott el ez az ún. Fogyasztói jogok Közös Piaci Magna Chartája.

Rögzítette az alapjogokat:

jog az egészség és biztonság védelmére;

jog a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelmére;

jogorvoslat;

tájékoztatáshoz és oktatáshoz való jog;

jog az érdekképviselőre (meghallgattatás joga).

Megszületnek az első irányelvek, jogharmonizáció

(pl. 1984-ben a megtévesztő reklámra vonatkozó irányelv,

1985-ben a termékfelelősségről szóló irányelv,

1985-ben az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló tanácsi irányelv

Szerződés az Európai Unióról, Maastrichti Szerződés (1992)

a közösség történetében először foglalták az **alapszerződésbe** a fogyasztóvédelmet, mint önálló közösségi politikát

2000. 12. 07. Európai Unió Alapjogi Chartája:

összegzi a polgári, politikai, gazdasági és szociális jogokat, amelyek valamennyi európai polgárt és az Európai Unió területén élő minden embert megilletnek.

38. Cikk: A fogyasztók védelme: Az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.

EUMSZ (2007. Lisszaboni Szerződés)

12. cikk: A fogyasztóvédelmi követelményeket figyelembe kell venni az egyéb uniós politikák és tevékenységek meghatározásakor és végrehajtásakor.

XV. CÍM FOGYASZTÓVÉDELEM, 169. cikk:

az Uniónak a fogyasztóvédelem terén tett intézkedésekkel hozzá kell járulnia a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, és

az Unió a fogyasztók tájékoztatáshoz, oktatáshoz és önszerveződéshez való jogait előmozdító nemzeti szintű politikát támogató intézkedéseket fogadhat el.

Kérdések

Melyik amerikai elnök kongresszusi beszéde indította el a fogyasztóvédelmet? Mikor?
Szerepelt-e az EGK eredeti tervei között a fogyasztóvédelem?
Mikor kerül először említésre közösségi szinten a fogyasztóvédelem?
Mikor jelenik meg az alapszerződésben?
Milyen szempontból van jelentősége a lisszaboni szerződésnek?
Melyek az alapvető fogyasztói jogok az EUMSZ alapján?

Fogyasztói jogok az EU-ban

A fogyasztók **egészségének és biztonságának** védelme. (biztonságos áru kerüljön forgalomba)

A fogyasztók **gazdasági érdekeinek** védelme. (Tisztességtelen szerződések, vagy megtévesztő reklámok ne készítsék a fogyasztót hátrányos szerződés megkötésére.)

A fogyasztói **jogokról való tájékoztatás és azok oktatása.** (Az áru, vagy szolgáltatás vásárlásához minden szükséges információt kapjon meg a fogyasztó.)

A jogorvoslathoz, a kárigények érvényesítéséhez való jog.

Jog az önszerveződéshez, a fogyasztói érdekek képviseletéhez fogyasztói részvétellel. (A fogyasztói érdekeket szolgáló civil szervezetek részt vehessenek a fogyasztókat érintő jogszabályok kialakításában.)

Nincs egységes fogyasztó fogalom

természetes személy,

olyan célból jár el, amely kívül esik kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenysége körén;

2. kereskedő”: bármely természetes vagy jogi személy, aki kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el,

Fogyasztóvédelmi szabályok a magyar jogrendszerben

A fogyasztóvédelmi jog összetett, különböző jogágak területére esik: magánjog, közigazgatási jog, büntetőjog.

Alaptörvény

Alaptörvény **M) cikk: (2) bek.** Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. **Magyarország** fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és **védi a fogyasztók jogait.**

AB gyakorlat: nem alapjog, hanem alkotmányos jog

A fogyasztó fogalma FGYTV.

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,

aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy

az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – fogyasztó: gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A fogyasztó fogalma a PTK-ban

Fogyasztó: szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (8:1.§ (3) bek.)

Vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy; A fogyasztói minőség relációs kategória! A fogyasztót csak vállalkozással szemben illetik meg a fogyasztói jogok.

Fogyasztó fogalma a Ptk. alapján?

Fogyasztó fogalma a Fgytv. alapján?

Védi-e az Alaptörvény a fogyasztói jogokat?

Ki a fogyasztó? Van fogyasztói szerződés?

Csizmás Kandúr örző-védő bt.-jének vesz egy új telefont

Csizmás Kandúr megjavíttatja felesége kocsiját a BMW szervízben

Pistike fejhallgatót vesz a Média Marktban

Sanyi a Vaterán vesz egy sup-ot Bélától

Mimi megbízza ügyvédjét válóperének intézésével a kereset beadásával

A Rozmaring társasház fűnyírót vesz, hogy a kertben lévő fűvet lenyírják

Frédi kézi csiszolót vesz otthonra, hogy tudjon barkácsolni, de a számlát a MOHÓ kft. nevére kéri.

Kellékszavatosság, jótállás, termékfelelősség, termékszavatosság Ptk.

Mi a kellékszavatosság fogalma?

Melyek a kellékszavatossági jogok?

Milyen feltételek mellett állhat el a szerződéstől a fogyasztó?

Melyik szerződésszegés jogkövetkezménye a kellékszavatosság?

Milyen vélelem érvényesül, ha fogyasztó a kellékszavatosságot érvényestő fél?

Milyen többlet jogai vannak a fogyasztónak hibás teljesítés esetén?

373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet

a fogyasztó és vállalkozás közötti áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására, digitális szolgáltatásra irányuló szerződések részletes szabályairól

5. § **A teljesítés szerződésszerűségének általános követelményei:** pl. rendelkeznie kell a fogyasztó által elvárható tartozékokkal és útmutatókkal - ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást

6. § E rendeletet a vállalkozás hibás teljesítése esetén a Ptk. a hibás teljesítésre vonatkozó rendelkezéseivel együttesen kell alkalmazni.

9. § Hibás teljesítés a szakszerűtlen üzembe helyezés, ha a vállalkozás végezte, ha a fogyasztó végezte, amennyiben az üzembehelyezési utasítás hiányos, vagy rossz volt.

11. § (1) **Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba** már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

16. § (2) Ha a gyártó az áru tekintetében meghatározott időtartamra a tartósságra vonatkozó jótállást nyújt, a fogyasztó közvetlenül a gyártótól követelheti, hogy az áru hibáját javítsa ki, vagy az árut cserélje ki.

Visszavisszük az anyaghibás futócipőt. Kicserélik, mert anyaga megtört, kiszakadt. Kérik, hogy a használat miatti értékcsökkenést térítsük meg, mégiscsak egy újat kapunk. Mi az álláspontunk?

Zita cipőt vett a kislányának. A cipő anyaga két hét múlva elvált az orr-résznél. Zita visszavitte a boltba, ahol az eladónő elutasította panaszát azzal, hogy a gyerek rúgta le az orrát a cipőnek, nincs itt semmilyen kellékszavatossági hiba.

Helyesen járt-e el a kereskedő?

Lili 2016. januárban vásárolt egy sportcipőt a Deichmanban. A cipő felső részén pont a varrásnál áprilisban keletkezett egy lyuk. A cipőt visszavitte az eladó félhez, és kérte, hogy levásárolhassa vagy cseréljék ki azt. Azt a választ kapta, hogy a cipő utcai cipő, biztosan sportolni járt benne emiatt ment tönkre.

A kellékszavatossági igény elévülési ideje?

Kivel szemben, és milyen igényt érvényesíthet a fogyasztó termékszavatosság címén?

Mi a termékszavatosság igény érvényesítésének feltétele? Van-e jelentősége a bizonyításnak?

Mi a jótállás? Min alapulhat? Hogyan alakul a bizonyítási teher?

Miért helytelenek az alábbi kereskedői magatartások, indokoljon jogilag, melyik jogintézményre, jogszabályra hivatkozna!

A visszavitt hibás cipő nem javítható és nem lehet cserélni, mert már nincs belőle, a kereskedő azt mondja, vásároljuk le.

A visszavitt hibás edénykészlet nem javítható, árleszállítással a probléma nem oldható meg, cserélni kellene, a kereskedő arra hivatkozik, hogy karácsonykor e termék még 80.000,-Ft volt akciósan, most viszont 105.000,-Ft, fizessük ki a különbözetet, akkor kicseréli.

A megvásárolt könyv lapjai össze vannak ragadva, a könyv harmada nem olvasható. A vásárlást követő 2 hónap múlva visszavisszük. A kereskedő azt mondja, hogy 30 nap eltelt a vásárlástól, nem cserél. Szerinte a lapok azért ragadtak össze, mert teával leöntöttük.

249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet

az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról

fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén

rendelet mellékletében felsorolt, a fogyasztó által megrendelt javító-karbantartó szolgáltatások esetében,

ellenérték ÁFA+anyagköltség meghaladja a 20.000,-Ft-t

a jótállás időtartama hat hónap

vállalkozó köteles jótállási jegyet kiállítani (elmarad, bizonyított a számlával, mi van ha nincs számla???)

4.-5.§§ jótállási igény kezelése: jkv. felvétele kötelező, másolat fogyasztó, tájékoztatni fogyasztót az igény jogosságáról, teljesíthetőségéről, stb.

Melléklet a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelethez

1. Lakás-karbantartási és -javítási szolgáltatások.
2. Háztartási gépek és készülékek javítása.
3. Barkács- és kerti szerszámok javítása.

4. Személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása.
5. Audiovizuális, fotó-optikai és információfeldolgozási berendezések javítása.
6. Gyógyászati segédeszközök javítása.
7. Telefon- és telefax-berendezések javítása.
8. Hangszerek javítása.
9. Órák javítása.

181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet

a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról

újonnan épített lakásoknak és lakóépületeknek *mellékletben* meghatározott épületszerkezeteire, beépített berendezéseire

A jótállás időtartama **három - tíz év**.

A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető.

A vállalkozó és megrendelő között! Nem csak fogyasztó és vállalkozás között

Jótállási jegyet kell kiállítani, és azt az átadás-átvételi eljárás során a jogosultnak átadni.

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet

az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról

A rendelet *mellékletében* felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén.

2021. január 1-jétől a kötelező jótállás alá tartozó termék árától függ, hogy hány év jótállás.

termék ára 10 000 Ft – 100 000 Ft közé esik, 1 év jótállás vonatkozik a termékre.

termék ára 100 001 Ft – 250 000 Ft közé esik, 2 év jótállás vonatkozik a termékre.

termék ára a 250 000 Ft-ot meghaladja, 3 év jótállás vonatkozik a termékre.

jótállási jegy kötelező, a jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető.

meghibásodás a vásárlástól számított három munkanapon belül, a forgalmazó köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza (7. §).

Ha a termék első alkalommal hibásodik meg és a termék nem javítható, akkor a vállalkozás 8 napon belül köteles cserélni a terméket. Cserére nincs lehetőség, árát vissza kell téríteni.

Ha a termék javítható, akkor a vállalkozásnak törekednie kell a termék 15 napon belüli javítására. Ha a javítás a 15 napot meghaladja, akkor fogyasztót 15. napon belül tájékoztatni kell a javítás várható időtartamáról.

Ha 30 napon belül nem tudja megjavítani, akkor cserélni kell. Csere nem megy vételárat vissza kell téríteni.

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról

Mely szerződések esetén alkalmazandó a rendelet?

Mitől függ a jótállás időtartama?

Milyen dokumentummal érvényesíthető a jótállási igény?

Mikor van helye a vásárlástól számított 3 munkanapon belüli csereigénynek?

Mikor köteles a vállalkozás cserélni a terméket?

Mikor köteles a vállalkozás a termék árát visszatéríteni?

19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet

a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

szavatosság, jótállás, termék szavatosság

a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania

bizonyított, ha a bizonylatot számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja

a vállalkozás a szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, 3 évig meg kell őrizni.

Legkésőbb 5 munkanapon belül nyilatkozni kell az igény teljesíthetőségéről

Termék átvételéről igazolás

Az igény nem minősül fogyasztói panasznak.

FELADAT

Kávéfőzőt vett karácsonyra ajándékba a szüleinek 2023. 12. 17-én. A termék ára 120.000,-Ft volt. A kávéfőzőt a szülők szenteste kibontották, és akkor vették észre, hogy a víztartály el van repedve, az nem használható. Milyen igénnyel tudnak élni a kerekedőnél? Milyen kötelezettségei vannak a kereskedőnek (itt gondoljon arra is, hogyan kell a panaszt intéznie).

Hűtőszekrényt vásárolt karácsonyra, december 19-én, 280.000,-Ft-ért. A hűtőt 20-án kiszállították, ekkor vette észre, hogy a belső polcok össze vannak törve. Milyen igényt és melyik jogszabályra hivatkozva érvényesíthet?

Hűtőszekrényt vásárolt karácsonyra, december 19-én, 280.000,-Ft-ért. A hűtő júniusban tönkremegy, a kompresszor elromlik. A kereskedő közli, hogy az új alkatrész 1 hónap múlva érkezik meg Ázsiából. Milyen igényt érvényesíthet, milyen jogszabály alapján ilyen helyzetben? Mi a kereskedő kötelezettsége?

Milyen jótállási időket ismerünk a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló Korm. r. alapján? Mi a helyzet, ha e jogszabály esetén a javítás 30 napnál hosszabb? Mi a helyzet, ha a termék nem javítható?

Milyen szolgáltatásokra, illetve termékekre vannak kötelező jótállási szabályok?

Milyen dokumentummal lehet a jótállási igényt érvényesíteni?

Követelhető-e a termék csomagolása a jótállási igény érvényesítéséhez?

Jótállási igényt érvényesítünk. Milyen adminisztrációs kötelezettsége van a vállalkozásnak?

Termékfelelősség Ptk.

Miért tartozik termékfelelősség címén a gyártó kártérítési felelősséggel?

Mi a termék?

Mi a termékkár?

Hogyan mentesülhet a gyártó a termékfelelősség alól?

Csak a gyártóval szemben lehet ezen a jogcímen fellépni?

Milyen igényérvényesítési határidők vannak?

Ítéld meg az alábbi jogi helyzetet. Milyen jogcímen és kivel szemben érvényesíthet a fogyasztó igényt?

Pali szódagépet vásárolt 2021. december 7-én. 2023. november 30-án készíteni akart egy szódát, amikor a gép üvegpalackja szinte felrobbant, és egy üvegszilánk megsértette a szemét (5 millió

sérelemdíj, 600.000,-Ft vagyoni kár) több üvegszilánk kitörte a konyhabútor üvegét (200.000,-Ft kár), a kifolyt szóda eláztatta a telefonját (100.000,-Ft), a szódagép tönkrement (30.000,-Ft).

Milyen jogsértést ismer fel?

A visszavitt hibás termék nem javítható és nem lehet cserélni, mert már nincs belőle, a kereskedő azt mondja, vásároljuk le.

A kötelező jótállás alá tartozó termék (pl. hűtőszekrény, porszívó, mobilkészülék) esetében, ha a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesítünk igényt, a forgalmazó kijavításra vállalkozik.

Kötelező jótállás alá tartozó termékünket, kapszulás kávéfőző fél év után visszavisszük a forgalmazóhoz, mert meghibásodott. Jótállási jegyünk van, de nincs meg a blokk. Emiatt elutasítja jótállási igényünket.

Kötelező jótállás alá tartozó termékünk (porszívó) a vásárlástól számított 13 hónappal meghibásodik. Kereskedő elutasítja kifogásunkat azzal, hogy a jótállási idő már eltelt.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

1. § (1) E rendeletben foglaltakat a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekre (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) kell alkalmazni.

Nem terjed ki hatálya:

Egészségügyi szolgáltatás, szerencsejáték szolgáltatás, pénzügyi szolgáltatás, stb.

Távollévők között kötött szerződés

szerződés tárgyát képező termék vagy szolgáltatás nyújtására a vállalkozás távértékesítési rendszert szervezett, és ennek keretében kötik a fogyasztói szerződést

a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül kötik a szerződést

a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak (katalógus, telefon, weboldal, tv., stb.)

Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés

szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett;

a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg (pl. fogyasztó otthonában, munkahelyén);

a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak;

a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja a termékek vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése;

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

FONTOS: szerződéskötést megelőző tájékoztatás,

mielőtt a fogyasztó megteszi jognyilatkozatát, többnyire ÁFSZ-ben

HONLAP mit tartalmaz minimum, kontroll, nem hamis

Elállásra vonatkozó tájékoztatás

Nyilatkozatminta

ÁSZF

Elérhetőség, kapcsolat, cím és email cím

Igényérvényesítésre vonatkozó tájékoztatás, békéltető testület

Elállási jog

Fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg;
termék adásvételére irányuló szerződés esetén a termék átvételének napjától;
szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától
számított 14 napon belül gyakorolható.

Az elállás jogával az átvételig is élhet a fogyasztó, azaz nem kell feltétlenül átvennie az általa nem kívánt dolgot, így mentesül a visszaküldés terhe alól. (20. § (3) bek.)

Hogyan gyakorolhatja a fogyasztó az elállási jogot?

- a) a Korm. Rendelet 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy
- b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján.

Vállalkozás kötelezettsége az elállás esetén

Vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként fizetett összeget+ kiszállítás költsége, ha a szokásos módot választotta, (gyorsfutár nem!)
A vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza.

Fogyasztó kötelezettsége az elállás esetén

A fogyasztó:

a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküli (kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését;

csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

A fogyasztót megillető elállási jog alóli kivételek

Egyedi termékek, a fogyasztó kérésére, utasítása alapján készített termékek, személyre szabott termékek,

romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (fogkefe, krémek, intim termékek);

lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében;

Online piacon kötött szerződések kiegészítő előírások

A keresés esetében, mi alapján történt a rangsorolás

Kivel történik a szerződéskötés, fogyasztóval, vagy vállalkozással, ha fogyasztóval, akkor nincsenek fogyasztói jogok

A szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek hogyan oszlanak meg a piactér és a vállalkozás között

KÉRDÉSEK

Mely különleges szerződéskötési körülmények esetén illeti meg a fogyasztót az abszolút elállási joga?

Mi az ún. üzlethelyiségen kívül kötött szerződés?

Mi az ún. távollévők között kötött szerződés?

Milyen kötelezettsége van a fogyasztónak az elállási jog gyakorlása esetén?

Milyen kötelezettsége van a vállalkozásnak a fogyasztó elállása esetén?

Hogyan gyakorolhatja a fogyasztó az elállási jogát?

Mennyi időn belül, mitől számítva gyakorolhatja a fogyasztó az elállási jogát?

Ön cipőt rendelt egy honlapon keresztül, a szerződés létrejött 2021. 09. 29-én. A kiszállítás várható ideje 2021. 10. 01. Időközben talál egy jobb lehetőséget elállhat-e a megkötött szerződéstől? A vállalkozás szerint, csak akkor, ha a termék megérkezett.

Ön weboldalon keresztül rendelt egy elektromos fogkefét. Kipróbálta, nem tetszett. Közölte elállását. Az eladó vállalkozás szerint, Ön nem élhet elállási jogával. Kinek van igaza?

Elállhat-e az alábbi termékek megvásárlása esetén: cipő, könyv, dvd-én lévő fogyitorna, az ÖN számára és igénye szerint összeállított fotóalbum, nejlonba csomagolt fürdőruhaalsó, szoknya, tv.

Ön egy telefont rendelt weboldalon keresztül. Kicsomagolta, de nem tetszett, ezért elállt a szerződéstől. Az eladó arra hivatkozik, hogy csak az eredeti csomagolásban veszi vissza, mivel kibontotta, már nem állhat el.

Ön a Vaterán vásárolt egy Colmár síkabátot, 100. e forintért. Nem tetszik a kabát, emiatt közli az eladóval, hogy el kíván állni a szerződéstől. Az eladó magánszemély. Gyakorolhatja-e eladási jogát? A weboldal üzemeltetőjének kell-e Önt valamiről tájékoztatnia?

Ön az ónodi vásáron vásárolt egy szőnyeget. Két sarokkal arrébb olcsóbban talál egy másikat. Visszaviszi az eladónak a szőnyeget és közli, hogy el kíván állni. Tud-e élni ezzel a jogával? Üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek minősül-e ez?

A fogyasztó ágyneműt rendelt. Nem tetszik neki, él elállási jogával. A postaköltség 4000,-FT, annyi, mint az ágynemű. Felháborodottan követeli, hogy a vállalkozás a visszaküldés költségét térítse meg. Igaza van-e?

Árfeltüntetés

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)

4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól

Hogyan?

írásban,

egyértelműen,

könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan

forintban

egységár

a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket, pl. betétdíj, stb. is tartalmazó árat kell feltüntetni

több eladási ár egyidejű feltüntetése esetén, legalacsonyabb eladási ár fizetése

Dobozban 5 db. drágább, mintha darabra 6-ot veszünk

Terméken hol, hogyan kell feltüntetni az árat és egységárat?

A) terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, vagy

B) a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson,

C) a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken (ideértve az étel-, illetve itallapot is)

Egységár

cél a fogyasztói tájékoztatást javítsa,
megkönnyíteni, hogy a fogyasztók tudják összehasonlítani a termékek árát és
megalapozott döntést hozzanak.
az áralapú összehasonlítás érdekében szolgáltat adatot az adott termék
egységnyi részére
vetített áráról.

Hogyan ítéli meg a kereskedő magatartását?

Felperes által forgalmazott egyes áruknál nem tüntették fel az egységárat, esetenként nem tüntették fel az eladási árat, az akciós áruként meghirdetett áru esetében kétféle árat tüntettek fel, és a magasabb eladási árat kellett megfizetni.

Kedvezményes ár, akció

Nem megfelelő önmagában az eredeti eladási ár és a kedvezmény mértékének feltüntetése.

Fel kell tüntetni a fogyasztó által ténylegesen fizetendő végső árat!

4/2009. rend. 2/A. § (1) Az árcsökkentés bejelentése esetében meg kell jelölni a korábbi, a vállalkozás által az árcsökkentést megelőzően, meghatározott ideig alkalmazott árat.

(2) A korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap.

Ez nem jelenti azt, hogy a kereskedő ne adhatna kedvezményt, pl. hetenként váltogatja az árakat, egy héten a termék 5000,-Ft-be kerül, másik héten 3000,-Ft-be, majd 4500,-Ft-be, csak az ilyen rövid időn belül alkalmazott kedvezményes árat nem nevezheti akciónak.

Melyik a helyes árfeltüntetés:

- 6000,-Ft, - 20%

-25.000 helyett 20.000,-Ft

- 25.000-Ft 10% KEDVEZMÉNY, ár: 22.500,-Ft

melyik helyes forgalmazói magatartás, miért?

akciót hirdet csirkemellre, hétfőn 3000,-Ft-ért adja kilóját, szerdán 4000,-Ft-ért adja kilóját, pénteken akciót hirdet és 3000,-Ft-ért adja kilóját

akciót hirdet a melegítőkre 2023. december 10-én, 2023. novemberében és december elejéig a melegítőket 20.000,-Ft-ért adta, december 10-től 10% kedvezményt ad és 18.000,-Ft-ért adja, az akciót meghirdeti

AKCIÓ

Az árleszállítás nem jelenti azt, hogy az akciós termékkel kapcsolatban nincs szavatossági jog, ezzel ellentétes tájékoztatás nem jogszerű!

Árra vonatkozó visszaélések

a termékek alatti polcon elhelyezett címkén kiírt fogyasztói ár nem egyezik meg a pénztárnál jelzett árral, pénztárnál nem a feltüntetett árat hozza a pénztárgép,
nem a terméken szereplő legalacsonyabb árat akarják felszámolni,
nem tüntetik fel a szolgáltatás +díját, pl. pénzváltás esetén,

Milyen jogszerűtlenséget észlel? Praktikerben vásárolna egy szennyestartót, aminek a polcon a termék alatt elhelyezett címkéjén 3499,-Ft van, a kasszájánál 6000-et számolnak.

Melyik jogszabályban keressük az árra vonatkozó rendelkezéseket?

- Ptk
- Fgytv.
- Piacfelügyeleti tv.
- Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésekről szóló Korm. r.
- külön szakminiszteri rendelet

Csomagolás

Jogszabály: Fgytv.

Milyennek kell lennie a csomagolásnak?

óvja meg a terméket (fólia, zacskó, doboz, stb.)

könnyítse meg szállítását,

ne befolyásolja hátrányosan a termék minőségét vagy mennyiségét (dobozos sör/üveges sör).

Tájékoztatás helye is lehet

Csomagolás

Kinek a kötelezettsége? a gyártó köteles, ha nem megfelelő, forgalmazó köteles pótolni, (bemutató termék olcsóbb).

Áru adásvételére vonatkozó fogyasztói szerződés Kr. szerződésszerű teljesítés egyik feltétele

Kötelező jótállásra vonatkozó Kr. jótállási igény érvényesíthetőségének nem feltétele a csomagolás megléte

Milyen jogi hibát észlel?

Szavatossági igényt érvényesít ÁRU vonatkozásában, a kereskedő kéri az eredeti, bontatlan csomagolás meglétét.

Melyik hamis?

A csomagolásról elsősorban a forgalmazó köteles gondoskodni

A csomagolásról a forgalmazó köteles gondoskodni, ha a gyártó nem megfelelően csomagolt, vagy az a szállítás közben megsérült

Amennyiben áru adásvétele történik, a szerződésszerű teljesítés feltétele a megfelelő csomagolás.

Melyik jogszabály tartalmaz előírást a csomagolásra vonatkozóan?

- Fgytv.
- Ptk.
- Piacfelügyeleti tv.

Címkézés+termék azonosítása

Jogszabály:

A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény

Gyártó/importőr:

köteles a terméken, vagy csomagoláson, vagy kísérő dokumentáción feltüntetni a nevét, kereskedelmi nevét vagy bejegyzett védjegyét és székhelyét (címkézés)

köteles a terméket azonosításra alkalmas jelöléssel ellátni, mely alapján a termék pontosan beazonosítható. (pl.: típusszám, tételszám, modell- vagy sorozatszám)

Használati és kezelési útmutató

Jogszabály:

A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. Törvény

A gyártó a termékhez magyar nyelven köteles mellékelni a fogyasztók és más végfelhasználók számára a használati és kezelési útmutatót, valamint a biztonságot érintő figyelmeztetéseket. A használati és kezelési útmutatónak közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie.

Használati és kezelési útmutató kötelezettség

Gyártó kötelezettsége,

Hiányzik, forgalmazó köteles pótolni.

Kapcsolat: szavatosság, jótállás, termékszavatosság, termékbiztonság

Milyen kapcsolat van a használati és kezelési útmutató, valamint a szavatosság és jótállás között?
Ön karácsonyra vett az édesanyjának egy gyógykrémet. A csatolt tájékoztató 9 nyelven íródott, de magyar nyelven nincs semmilyen információ. Megsértett-e valamilyen szabályt a kereskedő?

Vett egy szuper töltőt. nem a használati és kezelési útmutató szerint üzemelte be, két nap múlva meghibásodott. Élhet e szavatossági igényel?

Kinek a kötelessége a használati és kezelési útmutató csatolása?

Milyen jogi kritériumok vannak a használati és kezelési útmutatót illetően?

TERMÉKBIZTONSÁG

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2023/988 RENDELETE (2023. május 10.) az általános termékbiztonságról

az Európai Parlament és a Tanács 2009/48/EK irányelve (2009. június 18.) a **játékok biztonságáról**

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 1223/2009/EK RENDELETE (2009. november 30.) a kozmetikai termékek biztonságáról

Az európai kozmetikai ágazat a hamisítás által érintett ipari tevékenységek egyike!!!!

RAPEX volt, most Safety Gate biztonsági riasztórendszer

Az EU -ban a három leggyakrabban bejelentett termék kategória a **játékok** (27%), a **gépjárművek** (21%), valamint az **elektromos készülékek** és berendezések (10%) voltak. A három leggyakoribb bejelentett kockázat a sérülések (25%), a vegyi anyagok (18%) és a fulladás (12%) volt.

TERMÉKBIZTONSÁG

Jogszabály

A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény

Mikor biztonságos a termék?

ha a szokásos rendeltetészerű vagy ésszerű használat mellett nem jelent veszélyt, vagy kizárólag a termék használatával összeegyeztethető, még elfogadható legkisebb veszélyt jelenti (fűrész, kalapács, kés, olló)

Mikor hozható egy termék forgalomba?

Ha BIZTONSÁGOS és

MEGFELEL:

a közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktusokban előírt követelményeknek Termékbiztonsági rendelet a nemzeti jogszabályokba foglalt követelményeknek.

GYÁRTÓ

De! Importőr és a forgalmazó sem forgalmazhat olyan terméket, amelyről tudja vagy ésszerű szakmai ismeret alapján tudnia kellene, hogy nem biztonságos.

Megfelelőség-értékelés

jogszabály egy adott termékre írhatja elő, forgalomba hozatal feltétele!

Ki végzi?

maga a gyártó,

vagy jsz. előírás alapján, külön minősítő szervezet (gyerekjátékok, építési termékek, játszótéri eszközök, stb.)

jsz. azt is előírhatja, hogy a megfelelőséget külön dokumentummal kell igazolni.

CE megfelelőségi jelölés

765/2008/EK Rendelet 2. cikk 20. pontjában meghatározott jelölés

Mit igazol a CE jelölés?

Az EU-ban vagy máshol gyártott termék megfelel az Európai Unió termékbiztonsági, és környezetvédelmi követelményeinek.

CE Jelölés

EU-s irányelvek, a tagállamban jogszabályok határozzák meg, hogy mely termékeket kell CE jelöléssel ellátni.

CE jelölés más termékeken nem tüntethető fel!

Elhelyezés feltétele: megfelelőségi értékelési eljárás.

orvostechikai eszközök,

egyed építési anyagok

villamos berendezések, rádió és távközlő berendezések,

gázfogyasztó készülékek, melegvízkazán

gyermekjátékok

Mi az ún. korrekciós intézkedés?

Gyártó vagy a forgalmazó alkalmazza:

Termékkivonás: a fogyasztóra veszélyes termék forgalmazásának megszüntetése, megakadályozása.

Termékvisszahívás: a fogyasztókhöz került, megvett veszélyes termékek visszahívása, fogyasztó vigye vissza a forgalmazóhoz, vagy gyártóhoz, aki azt megjavítja, kicseréli, vagy árát visszaadja.

KÉRDÉSEK

- mikor biztonságos egy termék, milyen feltételeknek kell megfelelni?

- melyik jogszabályok vonatkoznak a termékbiztonságra (uniós és hazai, nem a szám, hanem az elnevezés és a jogszabály jellege szükséges)

- milyen rendszeresen keresztül történik a tagállamok értesítése a nem biztonságos termékekről?
- milyen korrekciós intézkedéseket ismer?
- mi az ún. CE jelölés, mit tanúsít és mely termékeken helyezhető el?
- mi az új minőségértékelési eljárás?
- mikor hozhat egy gyártó egy terméket forgalomba?

Élelmiszerbiztonság

Az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. *törvény* (Éht.) 19/2004. (II. 26.) FVM-ESzCsM-GKM együttes *rendelet* az élelmiszerek jelöléséről

Élelmiszer fogalma

Minden

feldolgozott,
részben feldolgozott vagy
feldolgozatlan

anyag vagy termék, melyet emberi fogyasztásra szánnak, illetve amelyet várhatóan emberek fogyasztanak el.

(ital, bor, pálinka, koktél, rágógumi, feldolgozás vagy kezelés során szándékosan hozzáadott bármely anyag, víz is!)

Szántóföldtől az asztalig
nyomonkövetési rendszer

Az élelmiszerlánc valamennyi szereplőjének a jogszabályokban meghatározott nyomon követhetőségi eljárást kell létrehoznia, és ahhoz kapcsolódóan naprakész dokumentációs rendszert kell működtetnie.

Élelmiszerbiztonság jelentése?

Élelmiszer-biztonság: annak biztosítása

alapanyag előállítás,
az élelmiszer-előállítás,
a tárolás és
forgalomba hozatal

teljes folyamatában, hogy az élelmiszer nem veszélyezteti a végső fogyasztó egészségét (biztonságos), ha azt a rendeltetési célnak megfelelően készíti el, illetve fogyasztja.

Élelmiszer jelölése, elhelyezése

az élelmiszeren,
annak csomagolásán vagy
az élelmiszerhez egyéb módon rögzített eszközön vagy
azt kísérő dokumentumban megjelenő,

az élelmiszerre vonatkozó információ,

tartalmazza a jogszabályokban, valamint az EU közvetlenül alkalmazandó jogi aktaiban **meghatározott információkat**

Hogyan kell az élelmiszerre vonatkozó információt közölni?

magyar nyelven, közérthetően, egyértelműen, jól olvashatóan

Fogyaszthatóság, minőségmegőrzés

1. Minőségmegőrzési időtartam az, ameddig az élelmiszer a tulajdonságait (szín, állag, íz) a helyes, sok esetben megadott tárolási körülmények között megőrzi.

2 Fogyaszthatóság: A **mikrobiológiai** szempontból gyorsan romló élelmiszereknél, amelyeknél a minőségmegőrzési időn belüli fogyasztás **kockázatot jelenthet** a „**fogyaszthatóságot kell jelölni és Fogyasztható:...**” felirattal kell ellátni.

RASFF

Élelmiszer- és takarmánybiztonsági gyorsriasztási rendszer

Az **EU tagországokban működő**, az élelmiszerekre és a takarmányokra vonatkozó gyorsvészjelző rendszer (**RASFF**, Rapid Alert System for Food and Feed)

KÉRDÉSEK

- mi az élelmiszer?
- mit jelent a fogyaszthatósági idő?
- mit jelent a minőségmegőrzési idő?
- mi az ún. élelmiszerbiztonság?
- milyen riasztási rendszer van az EU-ban a nem biztonságos élelmiszerek tekintetében?
- mit jelent a szántóföldtől az asztalig kifejezés, mire utal?

Fogyasztói panasz és jogviták rendezése

FGYTV. Vállalkozás tájékoztatási kötelezettsége

Hol: üzlettel rendelkező vállalkozás az üzletben, jól láthatóan, olvashatóan, honlapon, ászf-ben, vagy nyomtatványon

Tartalma:

- a székhelyéről,
- a panaszügyintézés helyéről
- panaszkezelés módjáról
- ügyfélszolgálat esetén, annak levelezési címéről és elektronikus elérhetőségi címéről, ha a panaszokat ilyen módon is fogadja.
- fogyasztói jogvita esetén, a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről és annak minden elérhetőségéről.

Fogyasztói panaszkezelés

Szóbeli panasz;

személyesen tett panasz

azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell, ha a fogyasztó nem ért egyet, vagy azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és álláspontjáról köteles **jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a fogyasztónak** átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén

a jegyzőkönyvet kell felvenni, fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

a panaszt egyedi azonosítószámmal kell ellátni

Egyebekben, írásbeli panaszra vonatkozó szabályok irányadóak

Elektronikus ügyintézés+kézbetűzés, gazdálkodó szervezetek esetében

Fogyasztói panaszkezelés

Írásbeli panasz

A vállalkozás köteles

30 napon belül - írásban **érdemben** válaszolni és bizonyítható módon közölni;
(Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg.)

elutasító álláspontját indokolni köteles, továbbá

köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely **hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.**

Iratok megőrzésének kötelezettsége – öt év

Ügyfélszolgálat

KÖTELEZŐ: közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás (pl. vízművek, gázművek, elektromos művek stb.), **pénzügyi szolgáltatást nyújtók, biztosítók, pénztárak** fogyasztói **panaszok intézésére**, valamint a **fogyasztók tájékoztatására**

ügyfelek számára nyitvaálló helyiségben kell kialakítani

a hét **egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva kell tartani**

lehetőséget kell biztosítani az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat:

a hét **egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,**

az **ésszerű várakozási időn belüli** hívásfogadás és ügyintézés,

szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt **hangfelvétellel rögzíteni kell** (erről a fogyasztót tájékoztatni kell a telefonos ügyintézés kezdetekor,

5 évig őrizni kell, a fogyasztó kérésére rendelkezésre kell bocsátani).

Fogyasztóvédelmi referens

Fgytv. 17/D. § * (1) A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Szt.) hatálya alá tartozó, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény **hatálya alá nem tartozó vállalkozás köteles fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.**

Kiszervezhető

Feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítése, fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése.

KÉRDÉSEK

Mikor nem kell a fogyasztói panaszról jegyzőkönyvet felvenni?

Hogyan kell a fogyasztó írásbeli panaszát kezelni?

Miről kell a fogyasztókat minden vállalkozásnak áltatában tájékoztatni, hogy később fogyasztói panaszt tudjanak tenni?

Mely vállalkozásoknak kell fogyasztóvédelmi referenst alkalmazni, mi a fogyasztóvédelmi referens feladata?

Mely vállalkozásoknak kell ügyfélszolgálatot működtetni?

Melyik jogszabály szabályozza a fogyasztói panaszok intézését? (Ptk., Fgytv., Külön erre vonatkozó kormányrendelet?)

Hogyan, melyik jogszabály alapján kell a vállalkozásnak eljárnia?

- A fogyasztó vett egy telefont 202. 11. 14-én, de az folyton lemerül, mérgeesen visszaviszi, mert nem tudja használni.

- A fogyasztó panaszt tesz az egyik áruházban, mert a vaj áráként 1100,-Ft volt feltüntetve, de 1300-Ft-t blokkoltak.

Fogyasztói jogviták alternatív rendezése

Fgytv.
MNB tv.

Pénzügyi békéltetés

**a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX.
törvény (MNB tv.)**

Fogyasztó és pénzügyi szolgáltató közötti (biztosítók, bankok, közvetítők, nyugdíjpénztárak, befektetési szolgáltatók) jogvita

MNB működteti

Tagok MNB-vel alkalmazotti jogviszonyban állnak

3 tagú tanácsban jár el – tagokat a testület elnöke jelöli

Országos illetékesség (határon átnyúló jogvitában is eljárhat alávetés esetén)

Békéltető testület FGyTV.

Hatásköre:

fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése

Feladata:

Megkísérelje **egyezség létrehozását** a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok **egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő** érvényesítésének biztosítása érdekében,

fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére **tanácsot ad** a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban

27. § * A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Békéltető testület

Működése: a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett független testület

Illetékesség:

fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület - **hiányában** a jogvitával érintett vállalkozás székhelye.

A fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület.

Kizárólagos illetékesség: online adásvételi v. szolgáltatási szerződéssel összefüggő jogvita esetén a Budapesti Békéltető Testület

Békéltető testület

Eljárás megindítása:

fogyasztó kérelmére, a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani+csatolni kell bizonyítékait

Fgytv. 27. § * A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Békéltető testület elnökének intézkedései:

hatáskör, illetékesség vizsgálata

eljárás megindulásától számított **hatvan napon belülre kitűzi a meghallgatási időpontot**

eljáró tag kijelölése (felek kérhetik a 3 tagú tanács eljárást)

értesítés fogyasztó/vállalkozás

kezdeményezheti az eljárás **írásbeli lefolytatását - mindkét fél hozzájárulását kell hozzá**

Vállalkozás felhívása

válasziratot 8 napon belül terjessze elő: a panaszt vitatja-e, álláspontját, bizonyítékok , stb.), **eseti alávetési nyilatkozat, általános alávetési nyilatkozat**

együttműködési kötelezettség:

Fgytv. 29. § (11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében **köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltető testület számára.** A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás **a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles.** Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti vármegyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Együttműködési kötelezettségét megsértése:

Fgytv. 29. § (12) * A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.

békéltető testület értesíti az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot,

bírság: 15 ezer - 500 ezer forint.

Érdemi döntések

- egyezség jóváhagyása, ha megfelel a jogszabálynak

kötelezést tartalmazó határozat, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás alávetési nyilatkozatot tett

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.

Eljárás költségét a vesztes fél viseli.

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

Negatív lista

36. § (1) **Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget**, a békéltető testület a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét **nyilvánosságra hozza**.
36/B. § A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg.

Fogyasztóvédelmi rezsipont

A fogyasztóvédelmi hatóság szervezetében fogyasztóvédelmi rezsipont működik.

A fogyasztóvédelmi rezsipont feladata:

a villamosenergia-, földgáz-, távhő-, víziközmű-, hulladékgazdálkodási közszolgáltatást, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-, kéményseprő-ipari közszolgáltatást, valamint a vezetékes PB-gáz szolgáltatást és a PB-gáz tartályban vagy palackban történő forgalmazását érintő területen

a fogyasztók tájékoztatása a vonatkozó jogszabályi előírásokról, a fogyasztók által kezdeményezhető hatósági eljárásokról, továbbá az igénybe vehető igényérvényesítési eszközökről.

KÉRDÉSEK

Mi a Békéltető testület hatásköre és feladata (Fgytv.)?

Ki működteti a fogyasztóvédelmi békéltető testületeket?

Milyen kétféle békéltető testület van, mi a hatáskörük, mi a működési területük, ki működteti őket?

Melyik békéltető testülethez lehet fordulni online adásvételi szerződésből fakadó jogvita esetén?

Melyik békéltető testület illetékes az eljárásra? Mi a feltétele a békéltető testületi eljárás fogyasztói megindításának?

Milyen döntéseket hozhat a békéltető testület?

Mit jelent az alávetés, milyen változatai vannak, mi a joghatása ennek?

Mire terjed ki a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a békéltető testületi eljárásban?

Mi a jogkövetkezménye, ha a vállalkozás nem működik együtt?

Fordulhat-e bírósághoz a fogyasztó, ha nem ért egyet a békéltető testület ajánlásával?

Fordulhat-e bírósághoz a fogyasztó, ha nem volt békéltető testületi eljárás?

Mi az ún. negatív lista?

Mi a fogyasztóvédelmi rezsipont?

FIGYELEM 2024-től változik a békéltető testületek száma és illetékessége

file:///C:/Users/user/Downloads/B%C3%A9k%C3%A9ltet%C5%91_test%C3%BCletek_2024_01_01.pdf

A FOGYASZTÓVÉDELEM INTÉZMÉNYRENDSZERE

IM és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár

Fogyasztóvédelmi hatóság: 387/2016. (XII. 2.) Korm. Rendelet a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről 2020. 03. 01-től 2. § Ha e rendelet eltérően nem rendelkezik a Kormány **általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt jelöli ki.**

Egyéb hatóságok, pl.:

a GVH,

a MNB,

a NÉBIH

az ÁNTSZ,

a NAV és területi szervei, stb.

Európai Fogyasztói Központ

Európai Fogyasztói Központ

Az EFK az alábbi legfontosabb feladatok látja el:

Közreműködik és ingyenes segítséget nyújt **az egyedi fogyasztói szerződésből eredő, határon átnyúló,** az EU valamely tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában letelepedett vállalkozással szemben benyújtott fogyasztói panaszok és jogviták rendezésében,

az egyezség, megállapodás létrehozása érdekében.

felvilágosítást nyújt, fordít, segít a panasz továbbításában, stb.

EU valamennyi tagállamában+ Izlandon és Norvégiában működnek (European Consumer Centre, ECC), együtt alkotják az **Európai Fogyasztói Központok Hálózatát (ECC-NET).**

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (dec. 20-i könnyített vizsgának nem része)

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról, Fttv.

Milyen fogyasztót véd a Fttv.?

Azt a fogyasztót védi,

- aki ésszerűen tájékozottan,
- az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Európai Bíróság joggyakorlata:

„a fogyasztóvédelmi szabályok alkalmazása során az ésszerű és tudatos fogyasztótól elvárható magatartást kell alapul venni”

Ésszerűen eljáró fogyasztó

A fogyasztótól az ésszerű tájékozódás körében elvart, hogy tájékozódjon, de az nem, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát.

2. § E törvény alkalmazásában:

a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,

b) vállalkozás: aki a kereskedelmi gyakorlat tekintetében önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el,

c) * termék: áru vagy szolgáltatás, ideértve az ingatlantulajdont, a digitális szolgáltatást és digitális tartalmat, valamint a jogokat és kötelezettségeket is,

d) * kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a termék fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

4. § (1) * A kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve termék nyelvi, kulturális és szociális – különösen családi kapcsolatokkal összefüggő – vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.

(2) * Ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló termék vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által észszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni. Ha a kereskedelmi kommunikáció a családi kapcsolatot, a családi közösséget hangsúlyosan megjeleníti, e bekezdés alkalmazása szempontjából egyértelműen azonosítható csoportnak tekinthető az ilyen kereskedelmi kommunikációval megszólított családtagok köre.

Melyik három szinten szabályozza az Fttv. a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat? Hogyan szól a generálklauzula?

I. szabályozási szint: Generálklauzula

Tilos a tisztességtelen ker. gyak.

Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat:

amelynek megvalósítója:

- nem a megfelelő szakismerettel, illetve
- nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően jár el

Szakmai gondosság követelményének megsértése

Magatartása érzékelhetően rontja a fogyasztó tájékozott döntési lehetőségét az áruval kapcsolatban és

a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg

A fogyasztói magatartás torzítása.

II. Szabályozási szint

Különösen tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő, vagy agresszív.

III. Szabályozási szint

A törvény *Mellékletben* sorolja fel a tisztességtelennek minősített, egyes nevesített kereskedelmi gyakorlatokat (fekete lista)!

Ha az adott magatartás szerepel a feketelistában, az minden további vizsgálat nélkül tisztességtelennek minősül.

- **Mit jelent a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat?**

1) Aktív megtévesztés:

amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény megtévesztő módon jelenít meg, ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

2) Más vállalkozással való összetévesztésre irányuló megtévesztő kereskedelmi gyakorlat:

Az, amely más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével való összetévesztésre vezethet.

3) Passzív megtévesztés:

jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető módon bocsátja rendelkezésre, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

Melyek az ún. agresszív kereskedelmi gyakorlatok?

- amely pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással
 - jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, és
 - ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas,
- pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlás
 - akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása,
 - akár a fogyasztó zavarása
 - Pl. telefonos direkt marketing tevékenység, amely a fogyasztó ismétlődő zaklatása révén valósult meg.

Mely hatóságok járnak el tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetén?

- ⊙ a fogyasztóvédelmi hatóságok
- ⊙ a Magyar Nemzeti Bank jár el, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás olyan tevékenységével függ össze, amelyet az MNB felügyel.
- ⊙ Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

Milyen esetben jár el a GVH tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal szemben?

- ⊙ Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
- ⊙ Fttv. sorol objektív esetköröket, pl.: országos médiaszolgáltatón (pl. országos televízió csatornán) keresztül valósul meg,
 - a országos terjesztésű lap vagy
 - legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
 - a fogyasztók közvetlen megkeresése (direktmarketing) legalább három megye f
 - fogyasztói felé irányul (pl.: elektronikus DM levelet legalább három megye fogyasztói felé küld ki a vállalkozás)