

AMIT ÉRDEMES TUDNI

az üzleten kívül fogyasztóval kötött
szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés feltételeiről

Készült: a Szociális és Munkaügyi Minisztérium és a Székesfehérvár Megyei Jogú város
támogatásával

Tisztelt Fogyasztó!

A fogyasztói panaszok számának növekedése miatt is fontosnak tartjuk, hogy foglalkozzunk az üzleten kívül kötött szerződésekkel, és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeivel.

Kiadványunk célja, hogy a fogyasztók megismerjék jogaikat. Az Európai Unió és a hazai fogyasztóvédelem egyik legfontosabb célkitűzése, hogy a fogyasztók közérzete folyamatosan javuljon.

A fogyasztók védelmének elősegítése, és a tudatos fogyasztói magatartás érdekében készült kiadványunkkal a garantált jogok megismertetését szeretnénk elérni.

Legyenek igényes, felkészült fogyasztók, akik érvényesíteni képesek jogszabályban biztosított jogaikat.

Székesfehérvár. 2007. március 12.

Németh László Fábián László
elnök regionális igazgató
Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Közép-dunántúli Regionális Közigazgatási
Egyesület Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről a Kormány

370/2004. (XII. 26.) Korm. rendelete
tartalmaz előírásokat.

A rendelettel kapcsolatban szükséges a

- a) fogyasztó,
- b) eladó,
- c) az üzleten kívüli kereskedés meghatározása.

Ennek megfelelően:

- a) fogyasztó: az a természetes személy, aki gazdasági vagy szakmai tevékenység körén, kívül eső célból köti a rendelet hatálya alá tartozó szerződést, illetve tesz szerződéskötésre ajánlott az eladónak,
- b) eladó: aki a fogyasztók számára árut értékesít, illetve szolgáltatást nyújt, és gazdasági vagy szakmai tevékenységi körében köti meg a rendelet hatálya alá tartozó szerződést, továbbá a nevében, illetve javára szerződést kötő személy.
- c) Az üzleten kívüli kereskedés: az a tevékenység, amelynek során az eladó meghatározott körülmények között fogyasztónak árut értékesít, illetve szolgáltatást nyújt.

A meghatározott körülmények alatt azokra az áru értékesítésére, vagy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződéseket kell érteni, amelyek megkötésére az eladó és a fogyasztó között az eladó kezdeményezésére, az eladó üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában a fogyasztó lakásán, átmeneti tartózkodási helyén, vagy az eladó, vagy harmadik személy által szervezett utazás, rendezvény alkalmával kerül sor.

A fogyasztóvédelemről szóló

1997. évi CLV törvény 55. §-ának (1) bek.

d.) pontja

alapján kiadott Kormányrendelet hatálya azokra az áru értékesítésére vagy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésekre terjed ki, amelyek megkötésére eladó és fogyasztó között az eladó kezdeményezésére, az eladó üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában kerül sor.

Ilyen helyek lehetnek:

- a fogyasztó lakása,
- a fogyasztó munkahelye,
- a fogyasztó átmeneti tartózkodási helye.

Ezekben az esetekben az eladó kezdeményezi a szerződés megkötését tehát az ilyen szerződésekre vonatkozik a már hivatkozott Kormányrendelet.

A rendelet hatálya kiterjed továbbá azokra a szerződésekre is, amikor az eladó, vagy harmadik személy által szervezett utazás, rendezvény alkalmával kerül sor a szerződés megkötésére. /A panaszügyek többségét ezek az esetek jelentik, ugyanis a fogyasztó utólag, a szerződés megkötése után szeretne elállni, meggondolta a vásárlást, mert úgy ítélte meg, hogy előnytelen üzletet kötött.)

A rendelet hatálya kiterjed az olyan áru értékesítésére illetve szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésre is, amely különbözik attól az árutól, illetve szolgáltatástól, amelynek tekintetében a fogyasztó az eladó látogatását kezdeményezte, feltéve, hogy a fogyasztó nem tudta, és kellő gondosság mellett nem tudhatta, hogy ezen áru, illetve szolgáltatás értékesítése az eladó gazdasági vagy szakmai tevékenységi körébe tartozik.

Arra is szükséges felhívni a figyelmet, hogy a rendelet kiterjed arra az esetre is, amikor az eladó üzletén telephelyén kívül, illetve annak hiányában a fogyasztó tesz szerződéskötésre ajánlatot az eladónak.

Mindezek alapján látható, hogy a Kormányrendelet egy speciális kereskedelmi tevékenység végzésének szabályait tartalmazza. A fogyasztóknak ezért fontos, hogy megismerjék és jogaikat érvényesíteni tudják az eladóval, szolgáltatóval szemben.

Nem terjed ki a rendelet hatálya::

- a) az építési szerződésre,
- b) az ingatlan tulajdonjogának, ingatlanra vonatkozó más jog megszerzésére irányuló szerződésre,
- c) a biztosítási szerződésre,
- d) az értékpapírra vonatkozó szerződésekre.

Nem terjed ki a rendelet hatálya az üzlettel nem rendelkező eladó vásáron, illetve közterületen végzett értékesítő tevékenységére.

Az eladó és a fogyasztó között kizárólag egy vagy több távközlő eszköz használata útján kötött szerződésre a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó külön jogszabály rendelkezéseit kell alkalmazni

A fogyasztót nem köti az ajánlata, ha annak megtételére az eladó üzletén, telephelyén kívül kerül sor, és az eladó az ajánlatot nyomban el nem fogadta.

Az eladó köteles legkésőbb a szerződés megkötésekor a fogyasztót írásban tájékoztatni jogairól és annak a személynek a nevééről és címéről, akivel szemben ezt a jogát gyakorolhatja. Az írásos tájékoztatást keltezéssel kell ellátni és tartalmaznia kell a szerződés azonosítását lehetővé tévő adatokat.

Ha az eladó ezeknek a kötelezettségeknek nem tesz eleget a szerződés semmis.

A fogyasztó jogai:

A fogyasztó nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől.

A fogyasztó a nyolc munkanapon belül indokolás nélküli elállási jogát a szerződéskötés, vagy ha ez későbbi, az áru kézhezvételének napjától gyakorolhatja.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejáratára adta.

Ha a fogyasztó nyolc munkanapon belül indokolás nélkül eláll a szerződéstől nem köteles megtéríteni az árunak azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye, és nem köteles az áru használatáért használati díjat fizetni.

Az átvett áru neki felróható értékcsökkentéséért azonban helytállni tartozik.

Ehhez tartozik, hogy a fogyasztó elállása esetén az eladó nem köteles az átvett vételár, illetve szolgáltatás után kamatot fizetni.

Természetesen ha a fogyasztó az árut nem tudja teljes egészében visszaszolgáltatni az elállás indokolás nélküli jogával nem élhet.

Ezzel kapcsolatban azonban azt is figyelembe kell venni, hogyha részben vissza tudja az árut szolgáltatni úgy, hogy a megmaradt rész értéke és használhatósága nem csökkent, a vételár arányos részének visszaszolgáltatását követelheti.

Ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést részben teljesítették, a fogyasztónak a díj visszafizetésére vonatkozó követelésével szemben az eladó követelheti a szolgáltatás már igénybe vett részére arányosan járó díját. A nyolc munkanapon belüli, indokolás nélküli elállás jogát a fogyasztó nem gyakorolhatja akkor, ha a szolgáltatást már teljes egészében igénybe vette.

A fogyasztót védő jogszabályi rendelkezés, hogy a Kormányrendeletben meghatározott jogairól érvényesen nem mondhat le.

Az üzleten kívüli kereskedés során csak közismert renDELETETÉSÚ, bontatlan csomagolású áru forgalmazható.

Nem forgalmazható üzleten kívüli kereskedés során

- jövedéki termék,
- vetőmag és növényi szaporítóanyag,
- kábítószer és pszichotrop anyag, illetve annak minősítő áru,
- gyógyszer, gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású anyag, vagy készítmény, veszélyesnek minősítő anyag és készítmény, növényvédő szer, növényvédelmi célú és termelésnövelő anyag, valamint állatgyógyászati készítmény,
- fokozottan tűz- és robbanásveszélyes, illetve tűz és robbanásveszélyes tűzveszélyességi osztályba sorolt anyag,
- veszélyes hulladék, veszélyes komponenseket tartalmazó maradvány és leválasztott anyag,
- nemesfém, drágakő és az abból készült ékszer, díszműáru,
- élelmiszer (ideértve a gombát is) a zöldség és a gyümölcs kivételével,
- olyan áru, amelynek értékesítését külön jogszabály előzetes engedélyhez köti vagy tiltja, illetve csak az üzletben (piacon) történő értékesítését engedi.

Üzleten kívüli kereskedés céljából a fogyasztó a lakásán 19 és 9 óra között nem kereshető fel, kivéve, ha ehhez előzetesen hozzájárult.

A fogyasztót a lakásán, munkahelyén, átmeneti tartózkodási helyén felkereső köteles személyazonosságát, és ha nem a saját nevében jár el, képviseleti jogosultságát a fogyasztónak igazolni.

Üzleten kívüli kereskedés –a rendeletben meghatározott eltérésekkel –a kereskedelmi, illetve a szolgáltató tevékenység gyakorlására vonatkozó szabályok szerint folytatható.

Ha az eladó a rendeletben előírt kötelezettségeit megszegi, vele szemben a kereskedelmi, illetve a szolgáltató tevékenység gyakorlására és ellenőrzésére vonatkozó jogszabályokban meghatározott jogkövetelményeket is alkalmazni kell.

A Békéltető Testület eljárása:

A békéltető testületek a bíróságon kívüli vitarendezés fórumai. Céljuk, hogy gyors hatékonyabb és egyszerűbb megoldást találjanak a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügyekben. A békéltető testület a megyei gazdasági kamara mellett működő független szervezet. E testület segít egyezséget találni konkrét fogyasztói vitákban.

A békéltető testület hatásköre szinte minden, a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitára kiterjed.

A békéltető testület eljárás a fogyasztó kérelmére indul. A békéltetés ingyenes eljárás, a fogyasztói kérésre bevont szakértő költségeit azonban meg kell fizetni. Az eljárás csak akkor kezdeményezhető, ha a fogyasztó már megkísérelte közvetlenül rendezni a panaszügyet az érintett vállalkozással. A kérelmet írásban annak a testületnek az elnökéhez kell benyújtani, amelynek illetékeségi területén lakunk, de akár ott is beadhatjuk, ahol várhatóan huzamosabb ideig tartózkodunk majd. A békéltető testület a megyeszékhelyen található.

A benyújtandó kérelemnek tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, lakó- vagy tartózkodási helyét, a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét, a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket, illetve azok bizonyítékait. A fogyasztónak írásban nyilatkoznia kell arról is, hogy már megpróbálta közvetlenül a szolgáltatóval rendezni az ügyet. A kérelemhez mindenképpen csatolni kell az okiratot vagy annak másolatát, amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik. Így a különösen fontos lehet az adott vállalkozás írásbeli nyilatkozata a panasz elutasításáról (ilyen lehet az ügyfélszolgálat elutasító nyilatkozata). A kérelem bármikor visszavonható, de csak akkor módosítható, ha ehhez az eljáró tanács elnöke és a másik fél is hozzájárult.

A békéltető testület tanácsának egyik tagját, az eljárást megindító fogyasztó, másik tagját pedig az érintett vállalkozó jelöli ki a testületi tagok listájáról. Az így kijelölt két tag választhatja ki az eljáró tanács elnökét. Ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy a két kijelölt testületi tag a kijelölésüktől számított 3 napon belül nem egyezik meg a harmadik tag személyében, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki. Utóbbi külön figyel arra, hogy legalább egy tag a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek által kijelölt, egy másik tag pedig a kamara által kijelölt testületi tagok közül kerüljön ki.

Ha a felek az ügy eldöntését egyszerűnek tartják, akár egyetlen testületi tag személyében is megállapodhatnak ebben az esetben utóbbi egyedül is jogosult az eljárás lefolytatására. Ebben

az esetben azonban, csak olyan személy jelölhető ki, aki jogi végzettséggel rendelkezik, és a megelőző 3 évben nem állt az öt jelölő kamarával, illetve fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezettel, vagy ezek tagjaival munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban.

Esély a megállapodásra

Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ennek sikertelensége esetén folytatja az eljárást, melynek végén minden esetben döntést hoz. A tanács határozata „csak” ajánlás, ha a panasszal érintett vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadja el. A döntés azonban kötelezést tartalmazó határozatot akkor, ha a bepanaszolt a békéltető testület döntését nyilatkozatában kötelezőként ismerte el magára nézve az eljárás kezdetekor vagy akár a határozat kihirdetésekor. Összességben a határozatnak így nincs kötelező ereje, de egy esetleges későbbi bírósági eljárásban jelentős bizonyítékként szolgálhat.

A békéltető testületet működtető kamara és a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség ellenőrzi a tanács kötelező határozatának végrehajtását, illetve azt, hogy mennyiben járnak el a felek az ajánlásban foglaltaknak megfelelően. Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a kamara, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság –a fogyasztó nevének megjelölése nélkül- jogosult a vizsgált panaszt az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni. Ha viszont a vállalkozás a tanács kötelező határozatáig vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának záradékkal történő ellátását is.

A békéltető testületi eljárás menetrendje a következő: a testület elnöke a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül köteles kitűzni a felek számára a meghallgatási időpontot. A tanácsnak a megkezdést követő 60 napon belül be kell fejeznie az eljárást (utóbbi határidő indokolt esetben legfeljebb 30 nappal hosszabbítható). A békéltető testületnek legfőbb erénye az egyszerű és közvetlen eljárás, amellyel a magát kiszolgáltatottnak érző laikus fogyasztó helyzetét és igényét megértve, annak számára is érthető és átlátható módon tudják segíteni őt jogainak érvényesítésében. E fórum ugyanakkor mindvégig pártatlanul tevékenykedik, s a szembenálló felek közötti méltányos és elfogadható egyezséget keresi. Munkájuk eredménye az is, ha éppen azért nem kerül sor bírósági eljárásra, mert elmagyarázzák az ügyfélnek, ha jogait illetően téves, vagy túlzott igényeket támaszt.

A fogyasztói jogérvényesítés fórumai.

1. Közép-dunántúli Regionális Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Székesfehérvár
Piac tér 12-14.
Telefon: 22-514-791
Fax: 22-311-577
Email: fogyved@felugyeloseg.alba.hu

2. Fejér Megyei Békéltető Testület
Székesfehérvár
Hosszúsétatér 4-6.
Telefon: 22-510-310

3. Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület
Székesfehérvár
Csanádi tér 1-2.
Telefon: 22-327-652.

4. Városi Bíróságok

Ha a vállalkozó nem, vagy nem megfelelően intézte a fogyasztó igényét, kifogását, panaszát a fogyasztó igényét érvényesítheti.

- panasz eljárás keretében,
- békéltető testület útján,
- bírósági peres eljárásban.

Szükségesnek tartjuk felhívni a figyelmüket arra, hogy a jogérvényesítés elsődleges módja a panasz eljárás, amelynek keretében kell megkísérelnie érdekeinek érvényesítését. Ha ez nem vezet eredményre, akkor a jogérvényesítés egyéb eszközeivel élhet. Mindenekelőtt az érintett vállalkozóval (kereskedő, szolgáltató), akitől a terméket vásárolta, illetve a szolgáltatást igénybe vette a panasz, kifogás bejelentésével.

Ha eredménytelenül kísérelte meg ügyét rendezni panasszal élhet a fogyasztó a

- területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségen.
- a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségen
- a területi (megyei) békéltető testületnél.

Az adás – vételi szerződéssel, vállalkozási szerződéssel kapcsolatos jogvita rendezésének utolsó fázisa (ha más módon nem orvosolható) a bírósági eljárás. A fogyasztói igényei érvényesítése érdekében keresetindítás útján polgári peres eljárást kezdeményezhet az illetékes bíróságnál.