

Tisztelt Fogyasztó!

Az Európai Unióban a civil fogyasztói érdekvédelmet ellátó szervezetek a kormányok által elismertek és támogatottak.

Az által, hogy kiegészítik az állami fogyasztóvédelmet, fontos szerepet töltenek be a fogyasztói rendszerben.

Ilyen feladatot lát el a Székesfehérvár Fogyasztóvédelmi Egyesület is, amely a fogyasztói érdekek képviselőjét felvállalva évek óta az egyéni és közösségi jogérvényesítésre törekszik. A fogyasztóvédelmi feladatok közül a fogyasztói érdekek feltárására, a tanácsadásra, a jogérvényesítés segítésére elsősorban a társadalmi szervezetek alkalmasak. A gyengébb, kiszolgáltatottabb, kevesebb ismerettel rendelkező fogyasztók a piaci viszonyok között saját maguk is tehetnek arról, hogy érdekeiket eredményesebben érvényesítsék, igényelve az Egyesület segítségét.

A „Fogyasztóvédelemről mindenkinek” című kiadványunk is segítséget szeretne nyújtani a vitás ügyek elintézéséhez. A nagyszámú jogszabály közül a legfontosabbak kiemelésével, és az ahhoz fűzött magyarázatokkal kívánjuk elősegíteni a tisztelt Olvasó tudatos fogyasztóvá válását.

Németh László

Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi
Egyesület
elnöke

Fábián László

Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
igazgatója

Fogyasztóvédelemről mindenkinek

A fogyasztóvédelemről ...

A 1997. évi CLV. törvény biztosítja a fogyasztói érdekek, különösen az áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvoslathoz, továbbá a társadalmi szervezeteken keresztül történő fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő érdekek védelmét, valamint az érvényesülésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését.

A következőkben összefoglaljuk a legfontosabb előírásokat.

A törvény hatálya

A törvény hatálya — külön törvény eltérő rendelkezése hiányában — kiterjed a természetes és a jogi személynek, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaságnak, továbbá a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepének a Magyar Köztársaság területén végzett mindazon tevékenységére, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.

Értelmező rendelkezések

A törvény alkalmazásában:

Áru: bármely birtokba vehető, forgalomképes dolog, ideértve a dolog módjára hasznosítható javakat is.

Szolgáltatás: olyan tevékenység, amely a fogyasztóval kialakított közvetlen kapcsolat keretében elégíti ki a fogyasztói szükségleteket úgy, hogy a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele (fogyasztása) időben részben vagy teljesen egybeesik.

Fogyasztó: az a személy, aki - gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül - árut vesz, rendel, kap, használ, illetve akinek a részére a szolgáltatást végzik, továbbá, aki az áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Fogyasztónak minősül az a nem természetes személy is, aki az áru végső felhasználója.

Fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet: magánszemélyek által az egyesülési jogról szóló **1989. évi II. törvény** alapján létrehozott társadalmi szervezet, illetve ezek szövetsége, ha az alapszabályban meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő.

Fogyasztói forgalom: az árunak vagy a szolgáltatásnak közvetlenül a fogyasztó mint végső felhasználó részére történő forgalmazása vagy nyújtása, továbbá ingyenes minta, áru átadása.

Forgalmazó: az árut vagy a szolgáltatást fogyasztói forgalomba hozó gazdálkodó szervezet. Az a forgalomba hozó minősül forgalmazónak, akinek a tevékenysége az áru biztonsági jellemzőit nem befolyásolja.

Gyártó: az árunak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki az árun elhelyezett nevével, védjeggyel vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát az áru gyártójaként tünteti fel, továbbá a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett. Ilyen képviselő hiányában az importáló, továbbá akinek a tevékenysége az áru forgalomba hozatala során az áru biztonságosságát befolyásolja.

Forgalomból történő kivonás: olyan intézkedés, amely célja a nem biztonságos áru forgalmazásának, bemutatásának, illetve a fogyasztó számára történő felajánlásának megakadályozása.

Visszahívás: olyan intézkedés, amelynek célja a gyártó vagy a forgalmazó által a fogyasztó számára rendelkezésre bocsátott vagy szállított nem. biztonságos áru visszaszolgáltatása.

A fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelme

Forgalomba csak a biztonságos áru hozható, amelyről a gyártó köteles gondoskodni. A forgalmazó nem hozhat forgalomba olyan árut, amelyről tudja, vagy a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kellene, hogy az áru nem biztonságos. A forgalmazó köteles elősegíteni az általa forgalomba hozott áru biztonságosságának ellenőrzését, ennek során köteles különösen az áru által okozott veszélyekre vonatkozó tájékoztatás továbbadására, az áru származási helyének megállapításához és forgalmazásának nyomon követéséhez szükséges dokumentáció megőrzésre és rendelkezésre bocsátására, valamint a veszélyek elkerülése érdekében a gyártókkal és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséggel, illetve a területi fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel való együttműködésre.

Az a gyártó vagy forgalmazó, akinek a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kell, hogy az általuk forgalomba hozott áru nem felel meg a meghatározott biztonsági követelményeknek, a külön jogszabályban meghatározottak szerint köteles a hatáskörrel rendelkező hatóságot haladéktalanul tájékoztatni, egyidejűleg rendelkezésre bocsátani különösen a fogyasztókat érintő veszély elhárítására tett intézkedéseire vonatkozó adatokat.

Ha az áru biztonságosságát jogszabály vagy nemzeti szabály nem határozza meg, az áru akkor minősül biztonságosnak, ha a fogyasztó életét, egészségét a rendeltetésszerű vagy az ésszerűen várható használat — ideértve adott esetben az üzembe helyezési, beszerelési, karbantartási előírások betartását — időtartama alatt nem, vagy csak a rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó legkisebb mértékben veszélyezteti.

Az áru biztonságosságát elsősorban a következők alapján kell megítélni:

- a) az áru (összetétele, csomagolása, valamint összeszerelése, beszerelése és a karbantartására, felhasználására vonatkozó előírások) alapvető ismérvei,
- b) az árunak más árura gyakorolt - az együttes használat során ésszerűen várható - hatásai,
- c) az áru külső megjelenítése, címkézése, használati, hulladékkezelési vagy más tájékoztatója,
- d) az áru használatának hatása a fokozott veszélynek kitett - különösen a gyermek- és az időskorú - fogyasztókra.

Amennyiben a kockázat figyelmeztetés nélkül nem észlelhető azonnal, a gyártó köteles a fogyasztót írásban figyelmeztetni olyan módon, hogy a fogyasztó felmérhesse az áru rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó veszélyt, illetve megtehesse a veszély elleni óvintézkedéseket. A figyelmeztetés nem mentesíti a gyártót és a forgalmazót az áru biztonságosságával kapcsolatos kötelezettségei alól.

A gyártó köteles a forgalomba hozott áruval kapcsolatos kockázati tényezőket felmérni, és megtenni a megelőzésükhöz, illetve az elhárításukhoz szükséges intézkedéseket, így különösen:

- a) az árut azonosítására alkalmas jelöléssel ellátni,
- b) a forgalomba hozott áru biztonságosságát mintavétel útján rendszeresen ellenőrizni,
- c) az áru biztonságosságával kapcsolatos kifogásokat kivizsgálni,
- d) a forgalmazót az ellenőrzések megállapításairól tájékoztatni,
- e) az árut a forgalomból kivonni, illetve - a külön jogszabályban meghatározottak szerint - visszahívni.

Az áru biztonságosságának megítélését nem befolyásolja önmagában az a tény, hogy később nagyobb biztonságot nyújtó áru kerül forgalomba.

A törvény ezen rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell a szolgáltatás nyújtása során, az azzal összefüggésben a fogyasztó számára szolgáltatott vagy elérhetővé tett árura is.

Az előzőekben foglaltakat nem kell alkalmazni, ha a forgalmazó az értékesítéskor a fogyasztóval egyértelműen közöli, hogy

- a) az áru régiség,
- b) az árut használat előtt helyre kell állítani

A fogyasztók tájékoztatása

A tájékoztatás célja

A tájékoztatásnak alkalmasnak kell lenni arra, hogy a fogyasztó rendelkezzen

- a) az áru- és szolgáltatásválasztás megkönnyítéséhez, továbbá az áru és a szolgáltatás használatához, az áru fenntartásához szükséges megfelelő ismeretekkel az áru és a szolgáltatás alapvető tulajdonságairól, jellegzetességeiről, az áru és a szolgáltatás minőségéről, áráról, díjáról, valamint az áru használatára vonatkozó utasításokról és használatával járó veszélyekről,
- b) a jogai érvényesítéséhez szükséges ismeretekkel.

A címkézés

Az áru akkor hozható fogyasztói forgalomba, ha a csomagolásán vagy másutt, de az árutól elválaszthatatlanul elhelyezett címkén jól olvashatóan, közérthetően és egyértelműen tartalmazza a fogyasztók tájékoztatásához és a hatósági ellenőrzéshez szükséges meghatározott adatokat.

Az áru címkéjének magyar nyelven is tartalmaznia kell az áru

- a) azonosítására alkalmas megnevezését, amelyet védjegy vagy fantázianév nem helyettesíthet,
- b) gyártójának vagy forgalmazójának nevét és címét azonosításra alkalmas módon,
- c) származási helyének megjelölését, ha az áru nem az Európai Gazdasági Térségből származik.

Az áru jellegétől és rendeltetésétől függően a címkének az előzőekben foglaltakon túl a külön jogszabályban meghatározottak szerint tartalmaznia kell az áru

- a) méreteit, nettó mennyiségét az árura jellemző mértékegységben vagy darabszámban,
- b) előállításához felhasznált összetevőket (mennyiségi összetételét, a felhasznált anyagok arányát),
- c) rendeltetészerű használhatóságának vagy minőségmegőrzésének várható időtartamát,
- d) alapvető műszaki jellemzőit,
- e) energiafelhasználásának ismérveit,
- f) a külön jogszabályban meghatározott módon tanúsított környezet-, illetve természetkímélő jellegét (a felhasznált anyagok, az előállítás módja, a

használat és a hulladékká válás tekintetében), a külön jogszabályban meghatározott környezetre és természetre ható veszélyesség jellegét (a felhasznált anyagok, az előállítás módja, a használat és a hulladékká válás tekintetében), illetve a környezet védelmének általános szabályairól szóló **1995. évi LIII. törvény** és a külön jogszabályok alapján fennálló környezetterhelési díj, továbbá termékdíj kötelezettséget,

g) megfelelőségi jelölését.

Ha az áru jellege indokolja, a címkének —külön jogszabályban meghatározottak szerint - a megfelelő tájékoztatást kell tartalmaznia az áru környezet-, illetve természetkímélő jellegéről, valamint a rendeltetésszerű használatával együtt járó, az áru előrelátható használati ideje alatt fennálló, valamint hulladékká válásakor jelentkező veszélyességi tényezőről úgy, hogy a fogyasztó a veszélyt képes legyen felmérni és megtenni az elhárításhoz szükséges intézkedéseket.

A címke tartalma megjeleníthető szöveggel, számmal, képpel, ábrával, jellel és jelöléssel úgy, hogy az megfeleljen az előzőekben foglaltaknak.

A fentiekben foglaltakat külön törvény eltérő rendelkezése hiányában kell alkalmazni. Az egyes árufajták címkéjének tartalmára és megjelenítési formájára jogszabály további részletes előírásokat is meghatározhat.

A törvény a címkézés szabályait az Európai Unió tagjaként való működés feltételeihez igazítja. A törvény hatályos címkézési előírásai közül ugyanis a származási hely megjelölésére vonatkozó általános követelmény jelenlegi formájában nem egyeztethető össze az európai közösségi jogból adódó elvárásokkal. Az Európai Unió tagállamaiból származó termékek esetében külön ország-megjelölés az Európai Bíróságnak a 207/83 ügyében hozott ítélete értelmében nem engedhető meg. Ennek oka, hogy a fogyasztó ezáltal különbséget tehet a hazai és más tagállamból, azaz az egységes belső piacról származó termékek között, amely lehetőség ellentétes az áruk szabad mozgása alapszabadságával. A címkézés szabályai az Európai Unió joggyakorlása szerint — tekintettel az Európai Gazdasági Térségre vonatkozó egyezményre is — úgy módosulnak, hogy az Európai Gazdasági Térségből származó áruk esetében a származási hely megjelölésének kötelezettsége megszűnik, ugyanakkor a harmadik országokból származó árukon továbbra is kötelező a származási hely feltüntetése.

Tekintettel az Európai Unióban a fogyasztóvédelem magas szintjére vonatkozó elvárásra, különösen pedig arra a követelményre, hogy a veszélyes termékek származásának és forgalmazásának dokumentálhatónak kell lennie, a törvény értelmében a nem az Európai Gazdasági Térségből származó áru esetén a származási hely megjelölésének kötelezettsége fennmarad.

A használati és kezelési útmutató

Külön jogszabályban meghatározott áru csak használati és kezelési útmutatóval hozható forgalomba.

A használati és kezelési útmutatóban a fogyasztókat magyar nyelven, közérthetően és egyértelműen tájékoztatni kell az áru rendeltetésszerű használatának, felhasználásának, eltarthatóságának és kezelésének (a továbbiakban együtt: rendeltetésszerű használat) módjáról, így különösen az áru

- a) rendeltetésszerű használatra vonatkozó utasításokról és feltételekről,
- b) minőségének megtartásához szükséges különleges tárolási, kezelési feltételekről, amennyiben azok az áru minőség-megőrzési időtartamát, illetve felhasználhatóságát nagymértékben befolyásolják.

Az import áruk esetében az árukhoz csatolt idegen nyelvű útmutatóval azonos tartalmú magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell a fogyasztó számára biztosítani.

A megfelelés tanúsítása

Azok az áruk, amelyekre vonatkozóan jogszabály megfelelés-tanúsítási kötelezettséget ír elő, csak az előírt mód szerinti megfelelési tanúsítvánnyal együtt hozhatók forgalomba.

Ügyfélszolgálat

A közüzemi, a pénzügyi és nyugdíjpénztári, a biztosítási, valamint a távközlési szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetek a fogyasztói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, a fogyasztók tájékoztatására az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot kötelesek működtetni.

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a gazdálkodó szervezet úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy a fogyasztói érdekek ne sérüljenek.

Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát, a fogyasztónak átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetekkel.

Egyéb tudnivalók a fogyasztóvédelem köréből

Az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Kormányrendelet alapján:

Mérésügyi előírások a kereskedelemben

Az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Kormányrendelet 22 (2) bekezdése szerint a vásárló részére tömeg, térfogat, vagy mérték szerint forgalomba kerülő árut - a nettó tömeget, térfogatot vagy mértéket feltüntető eredeti csomagolásban forgalomba kerülő áru kivételével - csak hatóságilag hitelesített és hibátlan mérőeszközön történő lemérés után szabad kiszolgálni.

A belkereskedelemtől szóló mód. 1978. évi I. tv. 27. § (1) bek. szerint az áru mérésére csak hitelesített mérőeszközt szabad használni.

A mérésügyről szóló 1991. évi XLV. tv. 6. § (2) bek. kimondja, hogy joghatással járó mérést a mérési feladat elvégzésére alkalmas hiteles mérőeszközzel vagy használati etalonnal ellenőrzött mérőeszközzel kell elvégezni.

A mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott 127/1 991. (X. 9.) Kormányrendelet melléklete szerint a súlyok és mérlegek hitelesítésének ideje 2 év. A 13. §. (2) bekezdése szerint a hitelesítés érvényét veszti, ha a hitelesítés jele megsérült, vagy az érvényességi ideje lejárt.

Az áru mérését úgy kell elvégezni, hogy annak helyességét a vásárló ellenőrizni tudja.

Gyógynövény, illóolaj és gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény (a továbbiakban együtt: gyógynövény) csak előre kiszertelt - jellegének megfelelően aromatartó, fényvédő, zárt csomagolásban hozható forgalomba.

A csomagoláson jól olvashatóan fel kell tüntetni:

- a) a gyógynövény magyar és latin nevét,
- b) a kiszertelt gyógynövény tömegét,
- c) az előállító, az importáló cég nevét, székhelyét és telephelyét,
- d) a hatósági forgalomba hozatali engedély számát,
- e) a kiszertelés keltét és a felhasználhatóság határidejét,
- f) a termék alkalmazási és/vagy elkészítési javaslatát.

Fűszerpaprika - őrlemény kizárólag üzletben, termelő által a külön jogszabály előírásai szerinti adatokat is feltüntetető zárt csomagolásban hozható forgalomba.

Vegyipari termékek, háztartási-vegyipari készítmények, kozmetikai termékek, festékek (a komputeres színkeverővel festékszaküzletben történő festék-kiszertelés kivételével), valamint gépjármű - üzemeltetési segédanyag csak előre kiszertelt formában, egyedi,

zárt, használati útmutatóval és kötelező jelölésekkel ellátott csomagolásban hozhatók forgalomba.

Szexuális áru - a többi árutól elkülönítve - csak zárt csomagolásban hozható forgalomba. A 18. életévét be nem töltött személy részére szexuális árut értékesíteni, kölcsönözni (a továbbiakban együtt: értékesíteni) tilos.

Szexuális árut közterületen vagy kirakatban elhelyezni, közszemlére tenni tilos. Alsó- és középfokú oktatási, gyermek- és ifjúságvédelmi, valamint vallás gyakorlására szolgáló intézmény bejáratától számított 200 méteres közúti (közterületi) távolságon belül szexuális árut értékesítő üzlet nem működhet.

Tilos a melegkonyhás vendéglátó üzlet kivételével szeszes italt kimérni az alsó- és középfokú oktatási, egészségügyi, gyermek- és ifjúságvédelmi intézmény bármely bejáratától számított 200 méteres közúti (közterületi) távolságon belül.

A jegyző a megjelölt intézmények hivatali működési idejének lejárata után az árusítás helye szerint illetékes vámhatóság és rendőrhatalóság előzetes véleményének figyelembevételével engedélyezheti a szeszesital kimérését, árusítását.

Vendéglátó üzletben, valamint kiskereskedelmi értékesítés során a 18. életévét be nem töltött személy részére szeszesitalt kiszolgáltatni, illetve értékesíteni tilos.

Tilos szeszes italt árusítani:

- a) diáksport egyesület és az iskolai sportkör sportlétesítményében,
- b) sportlétesítmény területén: a bajnoki, a kupa, valamint a nemzetközi mérkőzések kezdetét megelőző egy órától a mérkőzés befejezését követő egy óráig terjedő időszakban,
- c) belföldi távolsági autóbuszjáratokon.

Kártyajátékban és pénznyerő automata használatában 18. éven, játékautomata használatában 16. éven, egyéb szórakoztató játékban 14. éven felüli személy vehet részt. Erről az üzletben a vendégeket tájékoztatni kell.

A jegyző megtiltja a műsoros előadás, zene, tánc rendezését, valamint a szórakoztató játék folytatását, ha az jogszabálysértő, vagy a közizlést, a lakosság jogos érdekeit, nyugalmaét sérti.

A jegyző külön jogszabályban meghatározott zajterhelési határérték figyelmeztetés ellenére való ismételt túllépése, vagy a külön jogszabályban meghatározott veszélyes mértékű zaj esetén az üzlet éjszakai (22 óra és 6 óra között) nyitva tartását korlátozhatja, illetve kötelező zárva tartási időszakot rendelhet el.

Az üzlet éjszakai nyitva tartását korlátozó, illetve a kötelező zárva tartási időszakot elrendelő határozat fellebbezésre tekintet nélkül azonnal végrehajtható.

Az üzlet nyitvatartási idejét a belkereskedelmi törvény figyelembevételével a kereskedő állapítja meg, és azt írásban köteles bejelenteni az üzlet helye szerint illetékes önkormányzat jegyzőjének. A nyitvatartási idő megváltoztatásáról a kereskedőnek a jegyzőt 3 munkanapon belül értesíteni kell.

Állati eleséget az üzletben zárt csomagolásban, megkülönböztető felirattal ellátva, az élelmiszerektől elkülönítve kell elhelyezni.

A használt, a minőséghibás, valamint a kölcsönzésre szánt terméket az Új terméktől el kell különíteni, és a termék ilyen jellegéről a vásárlót tájékoztatni kell.

Az üzlet elnevezésének (cégfeliratának) utalnia kell az üzlet szakjellegére, az ott vásárolható árukra, szolgáltatásokra.

A kereskedő külön költség felszámítása nélkül köteles - a helyben fogyasztott termék kivételével - a megvásárolt árut jellegének megfelelő módon, élelmiszereknél a külön jogszabályban foglaltak figyelembevételével becsomagolni. A vendéglátás keretében a kiszolgálásnál alkalmazott egyszer használatos eszközökért külön díj nem számolható fel.

A kereskedő az általa forgalmazott betétdíjas csomagolóeszköz (göngyöleg) visszaváltását köteles biztosítani. Az egyes termékek betétdíjáról a vásárlókat jól láthatóan tájékoztatni kell.

Az üzlet biztonsági őre a szolgálat teljesítése, továbbá az üzlet dolgozói a munkavégzésük során tevékenységükkel nem sérthetik a vásárlók személyiségi jogait. A biztonsági szolgálat nevéről és székhelyéről, működésének vásárlókat érintő szabályairól a vevőket jól láthatóan tájékoztatni kell.

A kereskedőknek az árusítás helyén rendelkeznie kell - a saját előállítású áru kivételével - az árusított termék eredetét hitelt érdemlően igazoló bizonylattal (számla, szállítólevél, termékkísérő okmány stb.). Amennyiben a kereskedő ezen bizonylatokat az adóhatósághoz bejelentett helyen őrzi, és ez nem az üzlet, úgy köteles az üzletben tartani az eredeti bizonylatok másolatát. Az ellenőrzést végző hatóság felhívására azonban köteles az eredeti bizonylatokat 3 munkanapon belül bemutatni.

A kereskedő az üzlet tervezett megszüntetésének időpontjáról egy hónappal korábban köteles a vásárlókat és a jegyzőt tájékoztatni. Az üzlet megszűnése esetén a működési engedélyt 15 napon belül kell a jegyzőnek visszaadni.

A vásárló a panaszát szóban vagy írásban közölheti a kereskedővel. A szóbeli panaszt azonnal orvosolni kell.

A vásárló írásbeli panaszát - két példányban, a jegyző által hitelesített számozott oldalú - „Vásárlók könyvé”-ben teheti meg. A „Vásárlók könyvé”-t a kereskedő köteles az üzletben jól látható és hozzáférhető helyen elhelyezni.

Az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával a jegyzőn, és a fogyasztóvédelmi felügyelőségen kívül a területi gazdasági kamarák mellett működő békéltető testülethez, illetve élelmiszer-előállító és feldolgozó tevékenységet végző kereskedelmi egységek esetében az állat-egészségügyi és élelmiszer-ellenőrző állomáshoz is fordulhat. A tájékoztatón fel kell tüntetni e szervezetek címét és telefonszámát.

Az árfeltüntetés szabályai:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 14.§-a a forgalmazó kötelezettségévé tette az áru fogyasztói forgalomba hozatalakor az eladási ár és - a termékek bizonyos körében—az egységár, illetve szolgáltatás díjának feltüntetését.

A törvény azt is tartalmazza, hogy az eladási árat, egységárat és a szolgáltatás díját a Magyar Köztársaság területén törvényes fizetőeszköz szerint meghatározva, egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

A fogyasztói forgalomba hozott áru. és szolgáltatás áráként a fogyasztói forgalomban fizetendő árat kell feltüntetni. Nem felel meg a törvényi előírásnak az olyan árfeltüntetés, amely az eladási árat és az erre felszámított AFA százalékos mértékét közli, például a reklámban.

Több eladási ár, vagy szolgáltatási díj egyidejű a feltüntetése esetén az eladó csak a legalacsonyabb eladási árat, vagy szolgáltatási díjat érvényesítheti, ezért különösen az „akciók” esetén indokolt jobban odafigyelni az eladásnál alkalmazott árakra. Eltérés esetén azonnal kifogásolni kell a helytelen áralkalmazást az eladónál, boltvezetőnél, vállalkozónál, aki köteles a törvényi előírás szerinti áralkalmazásra. Elutasítás esetén a fogyasztónak joga van észrevételeit, kifogását a minden árusítóhelyen kötelezően elhelyezett „Vásárlók Könyvében” rögzíteni, amelyre a bolt üzemeltetője, a vállalkozó köteles válaszolni.

Fontos törvényi előírás az is, hogy az árat tartalmazó címke ne takarja el az egyedi csomagoláson jogszabály kötelező előírása szerint elhelyezett fogyasztói tájékoztatót (pl. a fogyaszthatósági, minőség-megőrzési időt, az áru összetételére vonatkozó gyártói tájékoztatást, stb.)

Az árak feltüntetésére vonatkozó részletes szabályokat külön miniszteri rendelet tartalmazza.

A 7/2001. (III. 29.) GM rendelet
a fogyasztói forgalomba kerülő áruk és szolgáltatások árának
feltüntetéséről szól

A rendelet hatálya a fogyasztói forgalomba kerülő, illetve a fogyasztók részére felajánlott áru eladási árának, egységárának, illetve szolgáltatás díjának feltüntetésére terjed ki.

Nem terjed ki e rendelet hatálya:

- a) a külön jogszabályban meghatározott vendéglátás és közétkeztetés keretében élelmiszer helyben fogyasztással, vásárlással és házhoz szállítással történő értékesítésére,
- b) a régiségek és a műalkotások értékesítésére,
- c) az árverés útján értékesítendő árukra, ha azok kikiáltási (induló) árát árverési tájékoztató meghatározza,
- d) ingyenes minta, áru átadására.

Fogalmak

- a) eladási ár: az áruért a fogyasztói forgalomban fizetendő ár, amely magában foglalja az általános forgalmi adó és az árut terhelő más adók, illetve egyéb fizetési kötelezettségek összegét is,
- b) szolgáltatás díja: a szolgáltatásért a fogyasztói forgalomban fizetendő díj, amely magában foglalja az általános forgalmi adó és a szolgáltatást terhelő más adók, illetve fizetési kötelezettségek összegét is,
- c) egységár: az áru egy kilogrammjáért, egy literéért vagy milliliteréért, egy méteréért, egy négyzetméteréért, egy köbméteréért vagy egy darabjáért fizetendő eladási ár,
- d) ömlesztett áru: az az áru, amelyet nem mérnek meg vagy csomagolnak be előre, és mérése, csomagolása a fogyasztó jelenlétében történik.

Minden áru eladási árát fel kell tüntetni az árun, vagy ha ez értelmetlen az áru mellett kifüggesztett árjegyzéken.

Az ömlesztett árun csak az egységárat kell feltüntetni a mértékegységgel együtt. Az eladási árát elegendő az áru mellett kifüggesztett árjegyzéken feltüntetni különösen az 50 g, 50 ml vagy 5 cm alatti csomagolási egységű vagy méretű, az automatákból árusított, illetve a csomagolatlanul értékesített áruk, különleges ajánlatok esetén.

Minden áru egységárát, ha az nem egyezik meg az áru eladási árával - fel kell tüntetni az árun, vagy ha ez értelmetlen, az áru mellett kifüggesztett árjegyzéken.

Nem kell az egységárat feltüntetni:

- a) az 50 g, 50 ml vagy 5 cm alatti csomagolási egységű vagy méretű,
- b) az automatából árusított,
- c) az egy csomagban lévő, készletben árusított,
- d) a különleges dízscsomagolású,
- e) az élelmiszerekről szóló 1995. évi XC. törvényben meghatározott élelmiszerek esetén, az ételek készítéséhez egy csomagban összeállított árukon.

Minden olyan, a gazdasági reklámtevékenységről szóló **1997. évi LVIII. törvényben** meghatározott reklámban, amelyben az áru eladási árát feltüntetik, fel kell tüntetni az egységárat is.

Az egységárat a csomagolatlanul értékesített áruk esetén a tárolóedényen, illetve a polcon az áru megnevezésére és a mennyiségi egységre vonatkozóan jól azonosíthatóan kell feltüntetni.

Az egységárat

- a) a) a térfogatra áruktál literenként (Ft/l) vagy - ha ez az összehasonlítást megkönnyíti - milliliterenként (Ft/ml), illetve köbméterenként (Ft/m³),
- a) a tömegre áruktál kilogrammonként (Ft/kg) vagy tonnánként (Ft/t),
- b) a hosszúságra áruktál méterenként (Ft/m),
- b) a felületre áruktál négyzetméterenként (Ft/m²),
- c) kizárólag darabra áruktál darabonként (Ft/db) kell feltüntetni.

A szolgáltatás díját a szolgáltatás nyújtásának vagy kínálásának helyén jól látható módon kell feltüntetni.

Amennyiben a szolgáltatás jellegéből adódóan a szolgáltatás díjának feltüntetése nem lehetséges, a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt kell a fogyasztót a szolgáltatás díjáról tájékoztatni.

A gazdasági és közlekedési miniszter, valamint az ifjúsági, családügyi, szociális és esélyegyenlőségi miniszter 70/2005. (IX. 17.) GKM-ICSSZEM együttes rendelete alapján a gépjármű - üzemanyagok közül legalább az MSZ EN 228 szabvány szerinti 95-ös és 98-as oktánszámú motorbenzin, valamint az MSZ EN 590 szabvány szerinti dízelgázolaj egységárait az üzemanyagtöltő állomás területén, vagy más, arra alkalmas helyen, oszlopon vagy táblán olyan magasságban és méretben is fel kell tüntetni, hogy az a fogyasztók számára a közlekedési útvonalról jól olvasható legyen.

A gazdasági és közlekedési miniszter 71/2005. (IX. 27.) GKM rendelete alapján a vendéglátó. üzlet szolgáltatásai után az üzemeltető felszolgálatási díjat számíthat fel.

A felszolgálati díjat a hagyományos üzemeltetésű rendszerben működő vendéglátó üzletben, rendezvényen - a külön jogszabályban meghatározott munkahelyi vendéglátás és a vendéglátó üzletben folytatott előfizetéses étkeztetés kivételével - lehet felszámolni. Ha a vendéglátó üzlet több értékesítőhellyel rendelkezik, az üzemeltetési rendszereket értékesítőhelyenként külön-külön kell figyelembe venni.

Az a vendéglátó üzlet tartozik a rendelet hatálya alá, amelyben a vendéget asztalnál ülve, felszolgáló közreműködésével szolgálják ki. A felszolgálati díj felszámítására csak ebben az esetben van jogalap.

Az étlapon feltüntetett felszolgálati díj mértéke a vendég által elfogyasztott termékek ét- és itallapon, valamint árlapon feltüntetett, az általános forgalmi adót tartalmazó árának 15 %-át nem haladhatja meg. Az előzőek szerint számított felszolgálati díj az általános forgalmi adót is tartalmazza. A fogyasztó részére adott számlán, nyugtán a fogyasztó által fizetendő összegben a felszolgálati díjat elkülönítetten kell feltüntetni.

A rendelet alkalmazásában:

Rendezvény: az üzemeltető által vendéglátó üzletben vagy más helyszínen felszolgáló közreműködésével, előzetes megrendelésre nyújtott zártkörű szolgáltatás.

A gazdasági és közlekedési miniszter 72/2005 (IX. 27.) GKM rendeletében előírta, hogy az ét- és itallapnak, valamint az árlapnak tartalmaznia kell az üzlet vezetőjének nevét is, továbbá ét- és itallapon, az árlapon illetőleg az ártáblán fel kell tüntetni az üzlet kategóriába sorolását, valamint az üzemeltető által megállapított felszolgálati díj mértékét, amennyiben az üzlet felszolgálati díjat alkalmaz.

Darált hús árusítására vonatkozó előírások

A 77/2002. (VIII. 23.) FVM-EszCsM együttes rendelet tartalmazza a vagdalt, darált és előkészített (fűszerezett) hússok előállításának és forgalomba hozatalának élelmiszer-higiéniai követelményeiről szóló előírásokat.

Darált hús: olyan hús, amelyet kis részekre aprítanak és spirál csavaros darálón ledaráltak.

Vagdalt, darált és előkészített (fűszerezett) húst csak az Állategészségügyi és Élelmiszer Ellenőrző Állomás (a továbbiakban: állomás) által erre a célra engedélyezett termelő-üzemben, vágóhídon vagy élelmiszer-kereskedelmi helyen szabad előállítani.

A termelőüzem elrendezésének, felszereltségének, higiéniai állapotának meg kell felelnie a húsdarabolás és feldolgozás külön jogszabályban megállapított feltételeinek.

A darálást és a csomagolást a daraboló- és a csontozó-helyiségtől különálló, regisztráló hőmérővel vagy regisztráló távhőmérővel ellátott helyiségben kell végezni.

A vagdalt, darált és előkészített (fűszerezett) hús előállítására szolgáló helyiség hőmérséklete legfeljebb +12 °C lehet.

Élelmiszer-kereskedelmi helyen csak aznap, legfeljebb az előző napon beérkezett és az előírás szerint tárolt húsból állítható elő vagdalt, darált és előkészített (fűszerezett) hús. Az előállítási műveleteket egy órán belül be kell fejezni. Ezen előállítási műveleteket és azok időtartamát (kezdés - befejezés) dokumentálni kell, és a dokumentációt egy évig meg kell őrizni.

A vagdalt, darált és előkészített (fűszerezett) húst forgalomba hozatal céljára minden esetben engedélyezett anyaggal be kell csomagolni (fogyasztói elsődleges csomagolás).

A csomagoláson fel kell tüntetni az előállító termelőüzem nevét, az előállítás helyét és időpontját, továbbá azt, hogy milyen állatfaj(ok) húását tartalmazza. Meg kell nevezni a hozzáadott ízesítő anyagokat, a fogyaszthatóság határidejét és a tárolási hőmérsékletet is.

Külön előírás vonatkozik arra az esetre, amikor a vásárló kéri a bolti eladótól az általa megvásárolt hús ledarálását. A 79/2003. (VII. 7.) FVM rendelet alapján ebben az esetben a vásárló kérésére és jelenlétében szabad a húst ledarálni.

Friss húst előre darált állapotban tárolni tilos, kivéve a külön jogszabály, a 77/2002. (VIII. 23.) FVM-EszCsM együttes rendelet szerint készített és maximum huszonnégy órán belül értékesítésre kerülő előre csomagolt darált húst.

Az üzleten kívüli kereskedés szabályai

Az egyre nagyobb jelentőségű, a hagyományos értékesítési formáktól eltérő kereskedelmi tevékenységek (p1.: csomagküldő szolgáltatások) térhódítása nem járt együtt a fogyasztók ezzel kapcsolatos ismereteinek indokolt bővítésével, ezért szükségesnek tartjuk az idevonatkozó jogszabályi előírásokra irányítani a figyelmet.

A 370/2004. (XII. 26.) Kormány rendelet tartalmazza az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződések és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeit.

A rendelet 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, így különösen

- a) a fogyasztó lakásán, munkahelyén, átmeneti tartózkodási helyén, feltéve, hogy az eladó a fogyasztót nem a fogyasztó kifejezett kívánságára kereste fel, vagy

- b) az eladó vagy harmadik személy által szervezett utazás, rendezvény alkalmazásával.

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.

A rendelet hatálya kiterjed arra az esetre is, amikor az eladó üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában a fogyasztó tesz szerződéskötésre ajánlatot az eladónak.

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, piacon, 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 rendelet alkalmazásában

- 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 ajánlatot az eladónak;
- b) eladó: aki fogyasztók számára árut értékesít, illetve szolgáltatást nyújt, és gazdasági vagy szakmai tevékenységi körében köti meg a rendelet hatálya alá tartozó szerződést, továbbá nevében, illetve javára szerződést kötő személy;
- c) üzleten kívüli kereskedés: az a tevékenység, amelynek során az eladó az előzőekben meghatározott körülmények között fogyasztónak árut értékesít, illetve szolgáltatást nyújt.

A fogyasztót nem köti az ajánlata, ha az eladó az ajánlatot nyomban el nem fogadta.

Az eladó köteles legkésőbb a szerződés megkötésekor a fogyasztót írásban tájékoztatni a jogáról, és annak a személynek a nevről és címéről, akivel szemben e jogát gyakorolhatja.

A tájékoztatást keltezésel kell ellátni. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a szerződés azonosítását lehetővé tévő adatokat.

Ha az eladó ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a szerződés semmis.

A fogyasztó nyolc munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől.

A fogyasztó 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 lejárta előtt postára adja.

Elállás esetén a fogyasztó 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 értékcsökkenéséért azonban helyállni tartozik.

A fogyasztó elállása esetén az eladó nem köteles az átvett vételár, illetve a szolgáltatás díja után kamatot fizetni.

Nem gyakorolhatja elállási jogát a fogyasztó, ha az árut nem tudja teljes egészében visszaszolgáltatni. Ha azonban részben vissza tudja azt 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 díjat. Nem gyakorolhatja jogát a fogyasztó, ha a szolgáltatást már teljes egészében igénybe vette.

A fogyasztó a jogairól érvényesen nem mondhat le.

Üzleten kívüli kereskedés során csak közismert rendeltetésű, bontatlan csomagolású áru forgalmazható.

Nem forgalmazható üzleten kívüli kereskedés során:

- a) jövedéki termék;
- b) vetőmag és növényi szaporítóanyag;
- c) kábítószer és pszichotróp anyag, illetve annak minősülő áru;

- d) gyógyszer, gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású anyag vagy készítmény, veszélyesnek minősülő anyag és készítmény, növényvédő szer, növényvédelmi célú és termelésnövelő anyag, valamint állatgyógyászati készítmény;
- e) fokozottan tűz- és robbanásveszélyes, illetve tűz- és robbanásveszélyes tűzveszélyességi osztályba sorolt anyag;
- f) veszélyes hulladék, veszélyes komponenseket tartalmazó maradvány és leválasztott anyag;
- g) nemesfém, drágakő és az abból készült ékszer, díszműáru;
- h) élelmiszer (ideértve a gombát is) a zöldség és a gyümölcs kivételével;
- i) olyan áru, amelynek értékesítését külön jogszabály előzetes engedélyhez köti vagy tiltja, illetve csak 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 személy köteles személyazonosságát, és ha nem a saját nevében jár el, képviseleti jogosultságát a fogyasztónak igazolni.

Üzleten kívüli kereskedés 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 jogkövetkezményeket is alkalmazni kell.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatközó előírások

Az információs technológia fejlődésének eredményeképpen átalakulóban vannak a gazdasági érintkezési formák. Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különféle üzleti kereskedelmi tranzakciók elektronikus adatátvitellel történő lebonyolítása (e-kereskedelem) terjedőben van, ezért fontosnak tartottuk ezzel kapcsolatban a lényeges előírásokra felhívni a figyelmet.

A 2001. évi CVIII. törvény szól az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről

A törvény hatálya

A törvény rendelkezéseit kell alkalmazni a Magyar Köztársaság területére irányuló információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra.

Fogalmak:

Elektronikus kereskedelmi szolgáltatás: olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja áruk, illetőleg szolgáltatások üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje,

Igénybe vevő: az a természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, aki/amely információs társadalommal összefüggő szolgáltatást vesz igénybe,

Információ: bármely, elektronikus úton feldolgozható, tárolható, továbbítható adat, jel, kép, tekintet nélkül arra, hogy annak tartalma jogi védelemben részesül-e.

Ellenszolgáltatás: az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó, az igénybe vevőt pénzben vagy más formában terhelő kötelezettség.

Szolgáltató: az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.

Információs társadalommal összefüggő szolgáltatást bármely természetes, illetve jogi személy vagy Jogi személyiség nélküli szervezet végezhet.

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos
adatszolgáltatás

A szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon, magyar nyelven közzétenni legalább az alábbi adatokat:

- a) a szolgáltató nevét, amennyiben a szolgáltató nem természetes személy, a képviselőjének nevét is,
- b) a szolgáltató laccímét, székhelyét, telephelyét,
- c) a szolgáltató elérhetőségeit, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,
- d) amennyiben a szolgáltató tevékenységének végzéséhez jogszabály nyilvántartásba vételi kötelezettséget ír elő, a szolgáltatót nyilvántartásba vevő hatóság megnevezését és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,
- e) amennyiben a szolgáltató tevékenysége jogszabály alapján engedélyköteles, ezt a tényt a jogszabály megjelölésével, a felügyeleti hatóság megnevezésével és elérhetőségével, valamint a felügyeleti hatóság engedélyének számával,
- f) amennyiben tevékenységére szakmai vagy etikai előírások vonatkoznak, az azokra való hivatkozást, elérhetőségük megjelölésével,
- g) a szolgáltató adószámát,
- h) amennyiben a szolgáltató valamely - az adott szolgáltatással összefüggő - szakmai kamara tagja, annak megnevezését,
- i) amennyiben természetes személy szolgáltató vagy a szolgáltató szervezet tagja vagy vezetője - az adott szolgáltatással összefüggően - ilyennel rendelkezik, tudományos vagy szakmai fokozatát és megszerzésének helyét,
- j) amennyiben a szolgáltató minősítését vagy akkreditációját törvény írja elő, a minősítő, illetve akkreditáló okirat adatait, elérhetőségét.

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás ellenértékhez kötését, az ellenértékét, valamint az ellenérték teljesítésének módját a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan hozzáférhetővé tenni oly módon, hogy a tájékoztatás tartalma egyértelmű és közzérhető legyen. Különösen tájékoztatni kell az igénybe vevőt arról, hogy az ellenérték tartalmazza-e a szolgáltatást terhelő közterheket, illetve az igénybe vevőhöz történő eljuttatás minden költségét.

A szolgáltató köteles általános tájékoztatást adni az alkalmazott információs rendszerek biztonsági fokáról, a felhasználó számára kockázatot jelentő tényezőkről és az általa megteendő óvintézkedésekről.

Az adott szolgáltatáshoz kapcsolódóan a tájékoztatásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a fogyasztó rendelkezzen.

- az áru- és szolgáltatásválasztás megkönnyítéséhez, továbbá az áru és szolgáltatás használatához, az áru fenntartásához szükséges megfelelő ismeretekkel, az áru és a szolgáltatás alapvető tulajdonságairól, jellegzetességeiről, az áru és a szolgáltatás minőségéről, áráról, díjáról, valamint az áru használatára vonatkozó utasításokról és használatával járó veszélyekről,
- a jogai érvényesítéshez szükséges alapvető ismeretekkel.

Az elektronikus úton kötött szerződésekre vonatkozó szabályok

Az elektronikus úton történő szerződéskötésre vonatkozó ajánlat elküldését megelőzően a szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

A szolgáltató jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségén túlmenően az igénybe vevő ajánlatának elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

- a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni,
- b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e,
- c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről,
- d) a szerződés megkötésének, valamint a szerződésnek a nyelvéről,
- e) arról a - szolgáltatási tevékenységre vonatkozó - magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, amennyiben van ilyen, továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex elektronikus úton hol hozzáférhető.

A szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az igénybe vevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen eszköz hiányában az igénybe vevő nyilatkozata nem minősül ajánlatnak.

A szolgáltató köteles az igénybe vevő ajánlatának megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénybevevőhöz, az igénybe vevő ajánlati kötöttsége megszűnik.

Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik szerződő félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

A szolgáltató felelőssége

A szolgáltató felel az általa rendelkezésre bocsátott, jogszabályba ütköző tartalmú információval okozott jogsérelemért, illetve kárért.

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás felhasználásával küldött reklámokra vonatkozó különös szabályok

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás felhasználásával küldött reklámnak világosan és egyértelműen azonosíthatónak kell lennie, amint az hozzáférhetővé válik az igénybe vevő számára. Kizárólag az igénybe vevő egyértelmű, előzetes hozzájárulásával küldhető elektronikus úton, levelezés során reklám.

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás felhasználásával küldött reklámhoz kapcsolódóan tájékoztatni kell a címzettet arról az elektronikus levelezési címről és egyéb elérhetőségről, ahol a reklámok információs társadalommal összefüggő szolgáltatás felhasználásával történő küldésének megtiltása iránti igényét bejelentheti.

A reklámozó, a reklámszolgáltató és a reklám közlétevéje köteles nyilvántartást vezetni azokról, akik részükre írásban bejelentették, hogy kívánnak információs társadalommal összefüggő szolgáltatás felhasználásával reklámot kapni. A nyilvántartás harmadik fél számára kizárólag az igénybe vevő előzetes hozzájárulásával adható át.

A reklámozó, a reklámszolgáltató és a reklám közlétevéje nem küldhet információs társadalommal összefüggő szolgáltatás felhasználásával reklámot azoknak, akik nyilvántartásban nem szerepelnek. A küldés tilalma a reklámozó, a reklámszolgáltató, illetve a reklám közlétevéje által küldendő összes reklámra vonatkozik.

Az Információs társadalommal összefüggő szolgáltatásokra vonatkozó különös fogyasztóvédelmi szabályok

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatást is nyújtó közüzemi, pénzügyi és nyugdíjpénztári, valamint a biztosítási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetek a

fogyasztói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, valamint a fogyasztók tájékoztatására kötelesek az ügyfelek részére elektronikus úton is ügyfélszolgálatot működtetni.

Ezek a szervezetek - amennyiben szolgáltatásaikat az igénybe vevők számára kizárólag elektronikus úton nyújtják -, továbbá a kizárólag információs társadalommal összefüggő szolgáltatási tevékenységet végző szervezetek jogosultak az ügyfélszolgálatot kizárólag elektronikus úton biztosítani. A fenti szervezetek üzemzavar esetén kötelesek telefonos ügyfélszolgálatot működtetni.

Az így működő ügyfélszolgálat a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az ügyfélnek elektronikus úton haladéktalanul megküldeni.

Azon szolgáltató ellen, amely a kötelezettségeknek nem tesz eleget, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szabályai szerint jár el.

A reklámszolgáltatóval és a reklám közzétevőjével szemben a gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvényt kell alkalmazni azzal az eltéréssel, hogy az eljárásra jogosult szerv eljárásában külön jogszabályban meghatározott módon a Nemzeti Hírközlési Hatóság szakhatóságként közreműködik.

1711999. (II. 5.) Kormányrendelet **a távollevők között kötött szerződésekről szól**

A rendelet hatálya arra a szerződésre terjed ki, amelyet gazdálkodó szervezet vagy magyarországi fióktelepe útján külföldi székhelyű vállalkozás (a továbbiakban együtt: gazdálkodó szervezet) és fogyasztó köt egymással a gazdálkodó szervezet áruértékesítő, illetve szolgáltató tevékenységi körében kizárólag egy vagy több távközlő eszköz használata útján (távollevők között kötött szerződés).

A rendelet akkor alkalmazható, ha külön jogszabály a rendelet hatálya alá tartozó szerződésről eltérően nem rendelkezik.

A rendelet hatálya nem terjed ki:

- a) a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló törvény által szabályozott pénzügyi ágazati szolgáltatásokra irányuló szerződésekre;
- b) automatából történő értékesítésre;

- c) nyilvános távbeszélő állomás igénybevétele útján a távbeszélő szolgáltatást nyújtó szervezettel kötött szerződésre;
- d) az építési szerződésre;
- e) ingatlan tulajdonjogának vagy ingatlanra vonatkozó más jog megszerzésére irányuló szerződésekre, kivéve a bérleti szerződést;
- f) az árverésen kötött szerződésre.

Távközlő eszköz a rendelet értelmében bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében - szerződés megkötése érdekében - szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, az automata hívókészülék, a rádió, a videotelefon, videotext (mikroszámítógép képernyővel) billentyűzettel vagy érintőképernyővel, az elektronikus levél (e-mail), a távmásoló (telex) és a televízió

A gazdálkodó szervezet a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót tájékoztatni:

- a) a gazdálkodó szervezet cégnevéről (nevéről), székhelyéről (lakóhelyéről), a külön jogszabályban meghatározott nyilvántartásba vételi számáról, adószámáról és telefonszámáról;
- b) a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól;
- c) az ellenszolgáltatásról, beleértve az ellenszolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettséget is;
- d) szükség szerint a szállítás költségéről;
- e) a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről;
- f) az elállás jogáról,
- g) a távközlő eszköz használatának díjáról, ha azt az alapdíjtól eltérően állapítják meg;
- h) az ajánlati kötöttség idejéről;
- i) a szerződés legrövidebb időtartamáról olyan esetben, amikor a szerződésben foglaltak teljesítésére folyamatosan vagy ismétlődően kerül sor.

A gazdálkodó szervezet tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen, közérthetően és pontosan, az igénybe vett távközlő eszköznek megfelelő módon köteles eleget tenni.

Ha a gazdálkodó szervezet telefonon tesz szerződéskötésre ajánlatot a fogyasztónak, annak kezdetekor köteles közölni legalább cégnevét (nevét), székhelyét (lakóhelyét) és telefonszámát, valamint a fogyasztó figyelmét kifejezetten fel kell hívnia szerződéskötésre irányuló szándékára.

A gazdálkodó szervezet köteles a fogyasztót a szerződés megkötése előtt kellő időben, de legkésőbb a szerződés megkötésekor a fenti a.) - f.) pontokban foglaltakról írásbeli tájékoztatóval vagy más, a szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentummal ellátni.

Az írásbeli tájékoztatónak az előírtakon felül tartalmaznia kell:

- a) az elállási Jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit, továbbá azt az esetet is, amikor a fogyasztót az elállás joga nem illeti meg;
- b) a gazdálkodó szervezet azon telephelye (fiókja) vagy egyéb szervezeti egysége címét, ahol a fogyasztó kifogásait érvényesítheti;
- c) a szavatosság, illetve a jótállás feltételeit, valamint a teljesítést követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatás (alkatrész-ellátás, javítószolgálat) biztosítását;
- d) a szerződés megszüntetésének lehetőségét, ha az határozatlan időre szól, vagy tartama az egy évet meghaladja.

Az előzőekben foglaltak nem alkalmazhatóak távközlő eszköz útján egyetlen alkalommal nyújtott olyan szolgáltatás esetében, amelynek ellenértékét a távközlő eszköz üzemeltetője részére kell megfizetni. A fogyasztót azonban ilyen esetben is tájékoztatni kell a gazdálkodó szervezet címéről, ahol kifogásait érvényesítheti.

A fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat.

A fogyasztó az elállás jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette, szolgáltatás nyújtása esetében pedig, amikor a szerződést megkötötte, feltéve, hogy a gazdálkodó szervezet a tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

Ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget a tájékoztatási kötelezettségének, a fogyasztó az elállás jogát az áru átvételének napjától, szolgáltatás nyújtása esetében pedig a szerződés megkötésének napjától számított három hónapon belül gyakorolhatja.

Ha a tájékoztatásra a három hónapon belül sor kerül, a fogyasztó számára az elállásra nyitva álló nyolc munkanapos határidő attól a naptól kezdődik, amikor a tájékoztatót kézhez kapta.

A gazdálkodó szervezet köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni. A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztót ezen felül egyéb költség nem terheli. A gazdálkodó szervezet azonban követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

A felek eltérő megállapodása hiányában a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogot

- a) szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha a nyolc munkanapos elállási határidő lejárt előtt a gazdálkodó szervezet a teljesítést a fogyasztó beleegyezésével megkezdte;

- b) olyan áru értékesítése, illetve szolgáltatás nyújtása esetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac gazdálkodó szervezet által nem irányítható ingadozásától függ;
- c) olyan áru értékesítése esetében, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatatható vissza vagy gyorsan romlandó;
- d) hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépi szoftver példányára vonatkozó szerződés esetében, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta;
- e) hírlap, folyóirat és időszaki lap terjesztésére vonatkozó szerződés esetében;
- f) szerencsejáték-szerződés esetében.

Ha az áru árát vagy a szolgáltatás díját részben vagy egészben a gazdálkodó szervezet által nyújtott kölcsön fedezi, a fogyasztó elállási jogának gyakorlása a fogyasztási kölcsönszerződést is felbontja.

A fogyasztó a gazdálkodó szervezetnek a fogyasztási kölcsönszerződés felbontásából eredő kárát nem köteles megtéríteni, és tőle kamat vagy egyéb költség sem követelhető. A gazdálkodó szervezet azonban követelheti a fogyasztótól a kölcsönszerződés megkötéséből eredő kárának megtérítését, feltéve, hogy a kölcsönszerződésben ezt a kár eleminek és összegszerűségének meghatározásával kifejezetten kikötötte, és tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

Az előzőekben leírtakat kell megfelelően alkalmazni, ha az áru árát vagy a szolgáltatás díját részben vagy egészben harmadik személy által nyújtott fogyasztási kölcsön (a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló **1996. évi CXII. törvény** 2. számú melléklete III. 5. pont) fedezi, feltéve, hogy a fogyasztási kölcsönszerződés a pénzügyi intézmény és a gazdálkodó szervezet előzetes megállapodásán alapul. A gazdálkodó szervezet köteles a fogyasztó elállásáról a pénzügyi intézményt haladéktalanul értesíteni.

A felek eltérő megállapodása hiányában a gazdálkodó szervezet a fogyasztótól kapott felszólítás kézhezvételétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

Ha a gazdálkodó szervezet a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben, meghatározott áru nem áll rendelkezésére, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles erről a fogyasztót haladéktalanul tájékoztatni, valamint a fogyasztó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése a gazdálkodó szervezetet nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

Ha a gazdálkodó szervezet a szerződésben meghatározott módon helyettesítő áruval, illetve szolgáltatással teljesít, a 4. szerinti elállási jog gyakorlása folytán az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek a gazdálkodó szervezetet terhelik. A költségek viseléséről, valamint a megfelelően helyettesítő áruval, illetve szolgáltatással történő teljesítésről a gazdálkodó szervezet egyértelműen és pontosan köteles a fogyasztót tájékoztatni.

A gazdálkodó szervezet nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan árut értékesít, illetve olyan szolgáltatást nyújt, amelyet korábban a fogyasztó nem rendelt meg.

A fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a gazdálkodó szervezet ajánlatának - hallgatólagos - elfogadását.

A fogyasztó kifejezett hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy a gazdálkodó szervezet a szerződéskötés céljából automata hívókészüléket, illetve távmásolót (telefaxot) használjon.

Ha külön jogszabály eltérően nem rendelkezik, a gazdálkodó szervezet a fogyasztó kifejezett tiltakozásának hiányában használhat olyan, közvetlen kapcsolatot lehetővé tevő távközlő eszközt, amely nem tartozik az előbbi alá.

A gazdálkodó szervezetet terheli annak bizonyítása, hogy a rendeletben meghatározott, tájékoztatói kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint a fogyasztó hozzájárulását beszerezte.

A fogyasztó a rendeletben meghatározott jogáról érvényesen nem mondhat le. A rendeletben foglaltaktól csak a fogyasztó javára lehet eltérni.

A Békéltető Testület eljárása

Évek óta működnek a békéltető testületek, mint a bíróságon kívüli vitarendezés legelterjedtebb fórumai. Céljuk, hogy gyorsabb, hatékonyabb és egyszerűbb megoldást találjanak a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügyben. 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 eljárása 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 illetékességi 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 azt okiratot vagy annak másolatát,

amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik. Így 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 képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek által kijelölt, egy másik tag pedig a kamara által jelölt 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 őt jelölő kamarával, illetve fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezettel, vagy ezek tagjával 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 döntése „csak” ajánlás, ha a panasszal érintett vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadja el. A döntés azonban kötelezést tartalmazó határozat 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.

Ha a meghallgatáson bármelyik fél nem jelenik meg, a tanács ennek ellenére lefolytathatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján hozhat határozatot. A tanácsnak lehetősége van szakértő kirendelésére is. Az eljárás esetleges költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. A tanács határozata nem érinti a fogyasztóknak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

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 és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni. Ha viszont a vállalkozás a tanács kötelező határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fo-

gyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási 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 meghosszabbítható). A békéltető testületnek legfőbb erénye az egyszerű és közvetlen eljárás, amellyel a magát kiszolgáltatottnak érző laikus fogyasztó helyzetét és igényét megértve, számára is érthető és átlátható módon tudják segíteni őt jogainak érvényesítésében. E fórum ugyanakkor mindig 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 téved, vagy túlzott igényeket támaszt.

A fogyasztói jogérvényesítés fórumai:

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

2. Városi Bíróságok

3. Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
Székesfehérvár
Piactér 12-14.
Telefon: 22-514-791
Fax: 22-311-577
Email: fogyved@felugyeloseg.alba.hu

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

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

- a) panasz eljárás keretében,
- b) békéltető testület útján,
- c) bírósági peres eljárásban, illetve
- d) egyéb módon (p1. közérdekű kereset kapcsán indított perben).

Szükségesnek tartjuk felhívni a figyelmet 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 vállalkozónál (kereskedő, szolgáltató), ahol a terméket vásárolta, illetve a szolgáltatást igénybe vette a panasz, kifogás szóbeli bejelentésével, illetve a települési önkormányzat jegyzője által hitelesített, sorszámozott oldalú „Vásárlók könyvé”-be történő bejegyzéssel, amelyet az üzletben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni.

A szóban előterjesztett panaszt lehetőleg azonnal orvosolni kell.

A vásárlók könyvébe bejegyzett panaszokat az üzlet vezetőjének (vállalkozónak) érdemben kell megvizsgálnia és annak eredményéről a panaszost írásban köteles tájékoztatni.

Ha eredménytelenül kísérelte meg ügyét rendezni, panasszal élhet a fogyasztó a

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

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

Felelős Kiadó:
Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület
Németh László elnök

Minden jog fenntartva, beleértve a sokszorosítást, a kiadvány bővített változata kiadásának jogait is.
A kiadó írásbeli hozzájárulása nélkül sem a teljes kiadvány, sem annak egy része semmiféle formában (fotókópia, mikrofilm, Internet vagy más hordozó) nem sokszorosítható.