



Bicsákné Furcsa Mária

Milyen módon kell intézni az áru minőségével kapcsolatos panaszokat?



A követelménymodul megnevezése:
Az áruforgalom lebonyolítása

A követelménymodul száma: 0004-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-023-30



A MINŐSÉG ÉS A VÁSÁRLÓI JOGOK

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A háztartási kiadások jelentősen megterhelik a családok költségvetését. Az egyik háziasszony felfigyelt egy hirdetésre, amely szerint a lakásához közeli kereskedelmi egységben minden szombaton féláron kínálják eladásra a zöldségeket és a gyümölcsöket. Már nyitáskor ott állt a sorban és azt remélte, hogy most jó áron, jót fog beszerezni. Vásárlás során megkérte a kereskedőt, hogy a rothadó őszibarackot ne tegye a zacskóba, azt nem kéri. A kereskedő éles hangon rászólt, hogy "Itt most nem lehet válogatni, minden eladó! Azért kedvezményes az ár. Azt vegye, amit kap!" A vásárló úgy távozott a boltból, hogy semmit sem vásárolt! Véleményezze a vásárló, majd a kereskedő magatartását!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A kereskedelemben naponta több millió árucikket értékesítenek. Kedvező esetben a vásárló elégedetten távozik a kereskedelmi egységből és a későbbiekben is elégedett a vásárolt áru minőségével, mert azt kapta, amit akart és olyan körülmények között, ahogyan azt elvárta, az áru a felhasználás során azt nyújtotta számára, amit elvárt. Előfordul azonban, hogy nem minden vásárlás története ilyen ideális. Előfordul az is, hogy a megvásárolt termék hibás, használhatatlan, fogyaszthatatlan. A vásárló kifogásolhatja kereskedelmi vállalkozás tevékenységét, szolgáltatását, termékét, illetve a kereskedelmi egységben alkalmazott eljárást.

1. A panaszkezelés és a vásárlói jogok érvényesítése a termék minőségével kapcsolatos ügyekben

A kereskedelemben a vásárlók részéről a leggyakrabban a termék minőségével kapcsolatban merülnek fel panaszok.

MILYEN MÓDON KELL INTÉZNI AZ ÁRU MINŐSÉGÉVEL KAPCSOLATOS PANASZOKAT?

Minden terméknek, amelyet értékesítünk, illetve megvásárolunk, **jónak, használhatónak, működőképesnek kell lennie** egy részt a vásárlás pillanatában, másrészt még a vásárlás után meghatározott ideig. Az eladó felelős az értékesített áru hibátlan voltáért, azaz szavatolja azt.

A kereskedő csak a hibás teljesítésért tartozik felelősséggel (kellékszavatosság). Ha a vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett, akkor a kereskedő mentesül a szavatossági felelősség alól.

A termékminőség összetett fogalom. Összetevői közé tartoznak az érzékszervi tulajdonságok, a fizikai és kémiai sajátosságok, az összetételi jellemzők, a használati tulajdonságok (pl. megbízhatósága, tartóssága, kiviteli jellemzői), a termék mennyiségi jellemzői (pl. tömege, térfogata), a csomagolás módja, a minőségmegőrzési időtartam, a termék biztonságossága.

A minőség az áru azon tulajdonságainak összessége, melyek alkalmassá teszik a rá vonatkozó **előírásokban rögzített** és a fogyasztók által **elvárt** igények kielégítésére.

Az áruk előállításuk után folyamatosan kapcsolatban vannak a környezetükkel és ezért a tulajdonságaik is változnak.

Ha az ellátási láncban dolgozók helytelenül kezelik a terméket, ha a fogyasztó nem rendeltetésszerűen használja, nem megfelelően tartja karban, akkor a minőségi jellemzők értéke romlik és a termékminőséggel kapcsolatban kifogások merülhetnek fel.



1. ábra. Ellenőrzőlista a hűtött élelmiszerek kezeléséhez¹

Az áruhibák különböző típusúak lehetnek:

A nyílt hibák: Könnyen felismerhető elváltozások. Ilyenek pl. az illathibák, színhibák, a termék külső megjelenésével kapcsolatos hibák. Ezekre már áruátvétel során figyelni kell. Ha nyílt hibával rendelkező terméket értékesít a kereskedő, akkor erre a vásárló figyelmét is fel kell hívni.

¹ Forrás: www.hutomester.hu/.../2009/03/checklist1.jpg

Rejtett hibák: Előfordul, hogy előállítás során nem tartották be a gyártási előírásokat, silány minőségű alapanyagokból készítették el a terméket és ezért a minősége is gyengébb. A rejtett hibák azok az áruhibák, amelyeket sem a gyártó minőségellenőre, sem az áruátvétellel foglalkozó kereskedő nem vesz észre és csak később, használat során jelentkeznek. Ha a vásárló által megvásárolt termék a későbbiekben rejtett hiba miatt meghibásodik, akkor azt mondjuk, hogy a **hiba oka már a vásárlás pillanatában megvolt.**

Az áru rejtett hibákból eredő meghibásodásaira vonatkozik a **szavatossági felelősség.**

A kereskedelmi tevékenység része a panaszkezelés:

A vásárlónak joga van a jó minőségű termékhez és joga van ahhoz, hogy a termék minőségével kapcsolatban kifogásokkal éljen.

Áruvásárláskor olyan szerződés jön létre a kereskedő és a fogyasztó között (ezt nevezzük fogyasztói szerződésnek), amelyhez jogok és kötelezettségek tartoznak. A szerződéskötést megelőzően a kereskedőnek tájékoztatnia kell a vásárlót a termék minőségéről, a használat és a kezelés helyes módjáról, illetve a termék meghibásodása esetén őt megillető jogokról. Ha megfelelő volt a tájékoztatás és jó minőségű a termék, akkor kevesebb a reklamációs ügy.

A kereskedőnek foglalkoznia kell a vásárlói panaszokkal, a vásárló általkifogásolt ügyekkel, megkeresésekkel. A szakszerű panaszkezelés egyrészt a vásárlói jogok érvényesítését szolgálja, másrészt a kereskedő érdeke is, mert a vállalkozása csak így lehet sikeres, eredményes.

2. Vásárlás során, még a vételár kifizetése előtt a termékminőségével kapcsolatban felmerülő panaszok kezelése:

Már vásárlás során is felismerhet, megállapíthat a vásárló olyan termékjellemzőket, amelyek nem felelnek meg az elvárásainak.

Minden vásárlói reklamáció jogos, ha a termék minősége a vásárlás időpontjában – a teljesítés időpontjában – nem felel meg a jogszabályban, vagy az előírásokban meghatározott tulajdonságoknak, követelményeknek!

Ebben az esetben a vásárló jogait érvényesítve szóbeli vagy írásbeli panaszt tesz.

A szóbeli panasz: kezelése:

Amennyiben kiszolgálás, vevőtájékoztatás során kifogásolja a vásárló a termék minőségét, akkor az ügyet szóbeli panaszként kell kezelni.

A termék minőségével kapcsolatos észrevételeket **helyes gyakorlat esetén** úgy kell kezelni, hogy a vásárló megelégedjen a kapott szakszerű válasszal, a megoldással. Ha pl. kifogásolja a bemutatott élelmiszer épségét, frissességét, vagy a méteráru mintázatát, vagy összetételét, akkor az eladónak alaposabban kell tájékozódni a vásárló igényeiről és bemutatás során ki kell emelni az áru előnyös tulajdonságait, illetve másik azonos rendeltetésű terméket is be kell mutatni számára.



2. ábra. Nem megfelelő minőségű termék²

Kiszolgálás során még felismerhetünk olyan nyílt hibákat, amelyek fennállása esetén a terméket **nem adjuk el**, vagy a vásárló számára **vételárkedvezményt ajánlunk fel**. Pl. az ágyneműtartós heverő belső oldalán sérült a fólia. Amennyiben a vásárló megvásárolja a terméket, akkor ezt a hibát a nyugtán, vagy a számlán is fel kell tüntetni, mert az ilyen hiba miatt a későbbiekben nem reklamálhat.

A kereskedőnek azonnal meg kell vizsgálnia vásárló észrevételét, kérését, reklamációját és szükség szerint orvosolni kell. Ha a panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, vagy a **vásárló nem ért egyet** a panaszos ügy kezelésével, akkor a kereskedőnek a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet kell felvenni, és annak egy másolati példányát át kell adni a fogyasztónak, majd úgy kell eljárni, mintha írásbeli panaszt tett volna a vásárló.

A termék minőségével kapcsolatban **vásárlás során felmerülő fogyasztói panaszok általában szóbeli panaszként jól kezelhetőek**, ha a kereskedő empatikusan, szakszerűen kezeli a problémát. Arra kell törekedni, hogy azonnal jól rendeződjön a probléma.

Előfordul azonban, hogy a vásárló elégedetlen a kapott válasszal, a felkínált megoldással és **a Vásárlók könyvébe** ír egy bejegyzést. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni, vagy befolyásolni tilos. Amennyiben a vásárló így fejezte ki elégedetlenségét, akkor a kereskedőnek úgy kell eljárnia, mint minden más írásbeli panasz esetén.

² Forrás: www.edenkert.hu/gyumolcs-az-asztalon/nyari-na..



3. ábra. Az írásbeli panasz benyújtásának egyik lehetséges módja³

Az írásbeli panasz: kezelése:

A kereskedő köteles kivizsgálni az ügyet és **harminc napon belül írásban válaszolni** a vásárlónak. Amennyiben a **panaszt elutasítja**, akkor indoklást is kell adni és tájékoztatni kell a vásárlót arról, hogy panaszával mely hatósághoz fordulhat, vagy mely békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ezért meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét. A kereskedőnek a válasz másolati példányát három évig kell megőrizni, mert hatósági ellenőrzés során megvizsgálhatják.

3. A vásárlás után felmerülő panaszok kezelése:

Ha vásárlás során a vevők megfelelőnek találják a termék minőségét, akkor feltételezik azt, hogy alkalmas lesz a szükséglet-kielégítés céljára.

A vételár kifizetése után azonban különböző típusú problémák merülhetnek fel. A vásárlók panaszt tehetnek a kifogástalan minőségű termékkel és a hibás, vagy veszélyes termékkel kapcsolatban is.

1. A hibátlan minőségű termék miatti reklamáció esete:

Ha a vásárló a használható, jó árut viszi vissza a boltba, akkor ilyen esetben a kereskedő részéről ebben hibátlan teljesítés történt és mással van a probléma.

³ Forrás: www.fogyasztok.hu/.../4829panaszkonyv_01.jpg



4. ábra. Kiváló minőségű élelmiszer⁴

Legtöbbször otthon, vagy ismerősei véleménye alapján jön rá arra a vásárló, hogy a megvásárolt, de **egyébként hibátlan termék nem megfelelő számára**. Így pl. a szoknya rövidebb, a pulóver passzosabb, a cipő magasabb sarkú, mint ami egyéniségéhez illő, vagy számára megfelelő. Hosszas gondolkodás után jut ilyen esetben a vásárló arra a gondolatra, hogy a terméket visszaviszi a vásárlás helyére és kéri annak cseréjét. Előfordul, hogy ajándékozás (pl. karácsony, esküvő) során jut valaki több azonos termékhez.

Ha a vásárló ilyen típusú kéréssel fordul a kereskedőhöz, akkor két eset lehetséges:

- **A kereskedő kicseréli a terméket:** Ha a termék cseréjének higiéniai szempontból, termékbiztonság szempontjából nincsen akadálya, akkor a kereskedők sok esetben hajlandóak a cserére. Ha a vásárló a vételár megfizetése után kapott nyugtával, vagy számlával tudja igazolni a vásárlás tényét: helyét, időpontját, a megvásárolt termék árát, és egyéb akadálya nincs a cserének akkor az lebonyolítható. Ez a kereskedő hozzáállásától is függ. Jogszabályi előírás nincsen arra vonatkozóan, hogy ilyen esetben ki kellene cserélnie a terméket. Amennyiben a vásárló a termék vételárát kéri vissza, akkor azonban biztos, hogy a kérést nem teljesíti.
- **A kereskedő nem cseréli ki a terméket:** A szennyeződött, használt állapotú terméket, a megbontott csomagolású terméket, azokat az árukat, amelyeknél termékbiztonság szempontjából, egészségügyi okok miatt akadálya van a cserének, azokat a kereskedők nem cserélik ki. Nem cserélhetőek pl. az alsóruházati cikkek (pizsama, hálóing, alsónadrág), egyes divatárak pl. melltartó sem.

2. A vásárló által használat közben feltárt termékhiba miatti reklamáció intézése:

A vásárlót minden megvásárolt áru esetében **szavatossági jogok** illetik meg, de bizonyos tartós fogyasztási cikkek esetében jogosult lehet egy ennél szigorúbb helyállási kötelezettség érvényesítésére is, amit **jótállásnak** (garanciának) nevezünk.

⁴ Forrás: www.budapesti-agrarkamara.hu/.../pirospap_sm.jpg

Ha a vételár kifizetése után, a termék használata során derül ki, hogy a vásárló részére átadott termék nem bizonyult kifogástalannak, akkor a kereskedő részéről hibás teljesítés történt, amiért vállalnia kell a felelősséget.

A vásárló jogainak érvényesítése érdekében a kereskedőhöz fordulhat panaszával.

A kereskedőnek a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvényben, és a kapcsolódó jogszabályokban foglaltak alapján kell eljárni. Törvény 305–311. §-a a hibás teljesítéssel, 248. §-a a jótállással kapcsolatos szabályokat tartalmazza.

Szavatosság esetén az eladó arra vállal felelősséget, hogy az eladáskor a termék hibátlan volt, tehát nincs olyan rejtett hibája, amely a későbbiek során derül ki.

A szavatossági joggal forgalmazott áruk köre: Minden áru szavatossági joggal kerül forgalomba.

A szavatosság időtartama:

- *Fogyasztói szerződés esetében a fogyasztó – általánosságban – a teljesítés időpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét. Pl. ruházati cikk, óra, bútor.*
- **Egyes tartós használatra rendelt termékek esetében a jogszabályok kötelező alkalmassági időt határoznak meg. Ez az időtartam vagy 3 év, vagy ennél hosszabb is lehet. Így pl. egyes építőanyagoknál 10 év (tömör téglá, pillértégla, gerenda, terméskövek és építőkövek stb.), vagy 5 év (égetett agyag tetőfedő elemek (tetőcserép), tetőkibúvók, felülvilágítók, hófogórács stb.).**
- **Az élelmiszerek esetében a minőségmegőrzési időtartam az az időtartam, ameddig az élelmiszer a tulajdonságait helyes tárolási körülmények között megőrzi.**
- **A mikrobiológiai szempontból gyorsan romlandó élelmiszerek esetében, amelyeknél a minőségmegőrzési időt követő fogyasztás veszélyt jelenthet az egészségre, a minőségmegőrzési idő helyett a fogyaszthatósági idő lejárat dátumát kell jelölni. (A dátumot megelőzően a „fogyasztható” szót kell feltüntetni, amely után még a tárolási feltételeket is fel kell tüntetni.)**
- **Kozmetikai cikkeknel a minőségmegőrzés idejét kell feltüntetni: pl. "felhasználható (év/hónap):" jelöléssel. A 30 hónapot meghaladó minőségmegőrzési idejű kozmetikai termék esetében azt a – felnyitástól számított – időtartamot kell feltüntetni, amely alatt a termék a fogyasztóra nézve káros következmény nélkül használható.**

Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Jótállási kötelezettség: Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után (vagyis akkor, amikor a fogyasztó azt már birtokba vette) keletkezett.

MILYEN MÓDON KELL INTÉZNI AZ ÁRU MINŐSÉGÉVEL KAPCSOLATOS PANASZOKAT?

A jótállás időtartama: Legalább egy év.

A jótállás a fogyasztási cikknek a fogyasztó részére történő átadásával, vagy az üzembe helyezés napjával kezdődik. A jótállás minimális időtartama az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében meghatározott termékek esetében kötelező. A gyártó ennél hosszabb, a vásárló számára kedvezőbb jótállási feltételeket is vállalhat. Ez a vállalat lehet időszakos jellegű, pl. meghatározott időszakban a cég fennállásának időtartamával azonos számú hónapig vállal garanciát a termékeire (pl. 60 éves – 60 hónap jótállás), vagy bizonyos termékeire 3 év vagy 5 év jótállást vállal.

Ha a jótállással forgalmazott áruk esetében a jótállási idő letelt, akkor a termék meghibásodása esetén lehetséges, hogy a fogyasztó még érvényesítheti a szavatossági jogait.

A jótállással forgalmazott áruk köre: Általánosságban ezek az áruk a 10000 Ft-nál magasabb árban forgalmazott műszaki cikkek, órák, bútorok stb. Ha a gyártó úgy dönt, hogy az ennél alacsonyabb árban forgalmazott, illetve az **egyes tartós fogyasztási cikkek**re vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében fel nem sorolt termékekre is vállal jótállást, akkor azt megteheti.

A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a forgalmazó által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. Amennyiben a kereskedőhöz fordul panaszával, akkor nem lehet a vásárlót elutasítani, elküldeni a szervizbe.

A jótállási jegy:

- *A forgalmazó köteles a fogyasztónak a fogyasztási cikkel együtt jótállási jegyet átadni.*
- *A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.*
- *A jótállási jegyen fel kell tüntetni:*
 - *a forgalmazó nevét és címét,*
 - *a fogyasztási cikk megnevezését, típusát, gyártási számát, továbbá – ahol alkalmazható – azonosításra alkalmas részeinek meghatározását,*
 - *a gyártó és – külföldről származó termék esetén – az importáló nevét, címét,*
 - *a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit,*
 - *a vásárlás vagy az üzembe helyezés időpontját.*
 - *A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti.*
- *A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető.*
- *A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó részére történő átadásának elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét.*

Hibás teljesítés esetén, ha a fogyasztó jótállási vagy szavatossági jogait érvényesíti, akkor az alábbiakra jogosult:

Elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kereskedőnek aránytalan többletköltséget eredményezne.

Ha az előzőekre nincs lehetőség, akkor – **választása szerint** – megfelelő **árlaszállítást** igényelhet vagy **elállhat a szerződéstől**. Ez azt jelenti, hogy a vételárat visszaigényelheti. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Kicserélés vagy elállás esetén a kereskedő nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

Szavatossági jogainak érvényesítésén kívül a vásárló a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is követelheti a kártérítés szabályai szerint.

A jótállási jogok érvényesítése során a termék közvetlen cseréjére kerül sor: Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a **vásárlástól** (üzembe helyezéstől) **számított három munkanapon belül** érvényesít csereigényt, a kereskedő köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. (Az üzembe helyezés időpontját igazolni kell. Így pl. ez a gázkazán esetében az üzembe helyezési jegyzőkönyvvel igazolható. A vásárlás időpontját a nyugta, illetve a számla igazolja. A munkanapokat a bolt nyitvatartási rendje alapján kell értelmezni.)

A hiba bejelentése:

- A vásárló a hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles kifogását a kereskedővel közölni. Fogyasztói szerződés esetében a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt kifogást, kellő időben közöltnek kell tekinteni.
- A vásárló a jótállási határidő alatt bármikor közölheti kifogását a kereskedővel.

Kereskedő tennivalói a hiba bejelentése után:

A kereskedőnek a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet alapján kell eljárnia, ha a panaszos ügyet meghallgatta.

1. **Ellenőrizni kell a vásárlás tényét:** Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényt kíván érvényesíteni a kereskedővel szemben, akkor a fogyasztói szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha a fogyasztó bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot (pl. nyugtát).
2. **A kereskedőnek a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet kell felvenni:** Ebben rögzíteni kell:
 - a fogyasztó nevét, címét,
 - a termék megnevezését, vételárát,
 - a vásárlás időpontját,

- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását (pl. eltörött a cipő talpa, leégett a háztartási kisgép motorja)
- a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt (pl. csere),
- a kifogás rendezésének módját (pl. ingyenes javítás).
- Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni (pl. nincs lehetőség a cserére, mert jelentéktelen az áru hibája).
- Ajánlott: jegyzőkönyv keltezése, a fogyasztó és a kereskedő általi aláírása, és a dokumentum ellátása a kereskedelmi egység bélyegzőjével.

(Minta jegyzőkönyv letölthető:

http://www.nfh.hu/data/cms30754/jegyzokonyv_49_2003_gkm.pdf)

3. A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni.

Ha a forgalmazó a **fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni**, álláspontjáról legkésőbb **három munkanapon belül** köteles értesíteni a fogyasztót. A vásárló gyorsabb elérhetősége érdekében tanácsos tőle a jegyzőkönyv felvételekor telefonszámot, vagy e-mail címet kérni. A kereskedő nyilatkozata a jegyzőkönyv mellékletét képezi.

4. **A kereskedő köteles a fogyasztót tájékoztatni arról**, hogy a kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.
5. **A vásárló igényétől és a kereskedő döntésétől függenek a további tennivalók:**
 - **A hibás termék kijavítása:** Ha lehetőség van a termék javítására és az nem jelent aránytalanul többletköltséget és a termék javításának egyéb akadályai nincsenek, akkor a kereskedők ezt a megoldást választják. A jogszabály nem határozza meg azt, hogy kinek kell megjavítani a terméket. Ha a kereskedő rendelkezik megfelelő szakképesítéssel, akkor megjavíthatja ő is.
 - A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.
 - Javításra a **terméket elismervény ellenében kell a kereskedőnek átvennie**. Az elismervényen fel kell tüntetni:
 - a fogyasztó nevét és címét
 - a termék azonosításához szükséges adatokat
 - a termék átvételének idejét, és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított terméket átveheti.
 - Ajánlott: az átvételi elismervény keltezése, a fogyasztó és a kereskedő általi aláírása, és a dokumentum ellátása a kereskedelmi egység bélyegzőjével.

- A **hibás termék eljuttatása a szervizbe**, a megfelelő szakértelemmel rendelkező szakemberhez. A kereskedők általában szerződéses kapcsolatban állnak a megfelelő szervizzel, szakemberrel és így biztosított a termék javíttatása. Gyakran az árut közvetlenül a termelőtől szerzik be és ezért annak kijavítását is a gyártó végzi, tehát hozzá juttatják el. A jótállással kapcsolatos javítások esetében a jótállási szelvény hátulján szerepel annak a szakszerviznek, márkaszerviznek a neve, és címe, amellyel a gyártó szerződéses kapcsolatban áll és az adott árucsoportba tartozó termékek javításával foglalkozik. A javítást vállaló vállalkozó, illetve a kereskedelmi vállalkozás telephelyétől függően a kereskedők vagy személyesen viszik el a terméket megjavíttatni, vagy futárszolgálat útján küldik el, vagy postai úton továbbítják. A megjavított termék ugyanilyen módon kerül vissza a kereskedőhöz, aki a kijavított terméket átadja a vásárlónak. (Sok boltban az a szokás, hogy a kijavított termék átadásakor a kereskedő átveszi a vásárlótól a korábban neki átadott jegyzőkönyvet.)
 - A **rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb**, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani.
 - Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazó gondoskodik.
 - A javítás során a fogyasztási cikkbe **csak új alkatrész kerülhet beépítésre**.
 - A **jótállás keretébe tartozó javítás esetén** a forgalmazó, illetve a javítószolgálat a jótállási jegyen köteles feltüntetni:
 - a javítási igény bejelentésének és a javításra átvétel időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását,
 - a hiba okát és a javítás módját,
 - a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, gépjármű esetében a kilométeróra állását,
 - a jótállás – a javítás időtartamával meghosszabbított – új határidejét.
 - Amennyiben a termék újbóli meghibásodására kerül sor, akkor – a szavatossági és jótállási jogok érvényesítése során – a termék javítható hibája esetén ismét ugyanez az ügyintézési sorrend megfelelő lehet.
 - **Amennyiben a termék hibája nem javítható:** a szerviz, vagy a szerviz szakvéleménye alapján a forgalmazó, **cserére jogosító igazolást** ad ki. A hibás terméket és a jótállási jegyet átveszi a szerviz, a vásárló ezt a dokumentumot kapja meg és intézi a termék cseréjét a kereskedelmi egységben. A pénztáros munkája eltér, ha árucseré történik, illetve ha a vásárló visszakapja a vételárát.
- **A termék cseréje:**
- A termék cseréjét is **lehetőleg 15 napon belül** kell lebonyolítani.
 - Amennyiben a megfelelő csere nem bonyolítható le, akkor a vásárló elállhat a szerződéstől, vagyis a termék vételárát visszakérheti. A kereskedőnek az az érdeke, hogy a termék cseréjében közreműködjön, a vételár visszaigénylésére ne kerüljön sor. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

- Ha a termék meghibásodása a vásárlástól számított három munkanapon belül következett be, és a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza, akkor a kereskedő köteles az árut kicserélni. Ilyen esetben a forgalmazó nem végezhet vizsgálatot, hanem a terméket azonnal ki kell cserélni. Abban az esetben, ha ugyanilyen típusú azonos termék a készletében nincs, akkor a vásárló részére a vételárát vissza kell fizetni.
- **Ha áruszállítást követel a vevő:** A kapcsolódó jogszabályok ezt az esetet nem részletezik tovább. A kereskedő mérlegeli a termék hibáját, a vásárló kérését és megalkusznak, hogy az eredeti vételár hány százalékát kapja vissza a vevő. Ha a kedvezmény mértéke mindkét fél számára elfogadható, akkor a hibás termék a vásárlóé marad és a további szavatossági jogairól lemond.
- **A termék cseréjére kerül sor:** Az előbb említett esetekben: pl. a vásárló ezt követeli, vagy a termék hibája nem javítható, 3 napon belül következett be a meghibásodás.
- **Eljárás vita esetén:** Különböző okok miatt alakulhat ki véleménykülönbség a kereskedő és a vásárló között. Amennyiben a kereskedő úgy véli, hogy a termék meghibásodása az áru nem rendeltetésszerű használata miatt következett be, vagy az általa felkínált ingyenes javítást a vásárló nem tudja elfogadni, a kijavítás nem intéződik el 15 nap alatt és a vásárló visszakéri a termék vételárát stb., akkor a vitát a jogszabályoknak megfelelően kell intézni:
 - A vásárlástól számított **első hat hónapban jelentkező hiba esetén a kereskedő köteles bizonyítani**, hogy a hiba a vásárláskor nem volt benne a termékben. Ebben az időszakban a kereskedő köteles valamennyi költséget viselni. Amennyiben a kereskedő beszerzett egy szakvéleményt, a vásárló még nem biztos, hogy azt elfogadja. Tehát ez nem biztos, hogy a vita rendezését jelenti.
 - **Hat hónap leteltével** már nem a kereskedőnek kell a hiba keletkezési körülményeit bizonyítania, hanem a vásárlónak.

A jogvita rendezése:

A fogyasztó közvetlenül fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (NFH), de beszerezhet egy szakvéleményt valamely akkreditált minőségellenőrző intézettől, illetve fordulhat a békéltető testületekhez is.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az áruk minőségével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljárás kívüli rendezése.

A törvény szerint a testületi eljárást megindító kérelmet írásban kell a fogyasztónak benyújtania az illetékes megyei (vagy fővárosi) békéltető testület elnökéhez. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A testület értesítésben szólítja fel a vállalkozást, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását illetően. Kéri, hogy nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a békéltető testület a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

Az eljárás során az elnök egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.

A békéltető testület határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb tizenöt napon belül meg kell küldeni a feleknek.

A békéltető testület kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól.

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

Amennyiben a vitás ügy rendezését a békéltető eljárás sem hozza meg, akkor a vásárló a bíróságon polgári peres eljárást indíthat.

Mindenkinek közös érdeke, hogy minél egyszerűbben, minél gyorsabban, a lehető legrövidebb időn belül, a legkevesebb költséggel rendeződjön egy-egy panaszos ügy.

A termékbiztonsággal kapcsolatos vásárlói reklamáció intézése:

Ma már a termékbiztonság a minőség része. Csak olyan termékek hozhatóak kereskedelmi forgalomba, amelyek megfelelnek a termékbiztonsági előírásoknak. Biztonságosnak akkor tekinthető egy termék, ha a fogyasztók életét, egészségét, testi épségét a rendeltetésszerű használat mellett nem, vagy csak elfogadható mértékben veszélyezteti.

A kereskedő nem forgalmazhat olyan terméket, amelyről tudja, vagy a rendelkezésére álló információk, szakmai ismeretei alapján tudnia kellene, hogy az nem biztonságos.

Az Európai Unió szabályoknak megfelelően Magyarország is kiépítette a piacfelügyeleti feladatokat ellátó állami intézményrendszerének struktúráját, és létrehozta az egységes piacfelügyeleti rendszert. Míg az élelmiszerek piacfelügyeleti hatósági tevékenységét a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal látja el, addig a többi áru vonatkozásában ez a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság feladatai közé tartozik. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezésében működik az úgynevezett Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer, a KPIR, mely a veszélyes, nem megfelelő termékekre vonatkozó információkat tartalmazza. Ez a többi tagállamban működő rendszerrel (RAPEX, azaz Közösségi Gyors Tájékoztatási Rendszer) lett összekapcsolva.

Amennyiben a gyártók vagy a forgalmazók tudják, hogy az általuk forgalmazott termék (pl. játék, gyermekápolási cikk, elektromos háztartási eszköz vagy jármű) a fogyasztókra nézve veszélyes, erről tájékoztatniuk kell a tagállamok illetékes hatóságait.⁵

4. Az áru minőségével kapcsolatos panaszok nem megfelelő intézésnek következményei

A minőségi kifogás szabálytalan intézésének következménye: Aki a vásárlónak az áru minőségére vonatkozó kifogását nem az erre megszabott módon vagy időben intézi el, ötvenezer forintig terjedő pénzbírsággal sújtható. Az ilyen szabálysértés miatt az eljárás a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes területi szerve hatáskörébe is tartozik.

Vásárlók megkárosításának következménye: Aki az árunak közvetlenül a fogyasztók részére történő forgalomba hozatala során hamis méréssel, számolással vagy az **áru minőségének megrontásával** a vásárlót megkárosítja, százezer forintig terjedő pénzbírsággal sújtható. Az ilyen szabálysértés miatt az eljárás a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes területi szerve hatáskörébe is tartozik.

Könnyen beláthatjuk tehát, hogy a kereskedő érdeke is az, hogy a jogszabályoknak megfelelően intézze a vitás ügyeket, megfelelően együttműködjön a hatóságokkal, a vásárlók érdekképviseletét ellátó szervezetekkel.

⁵ További információk: http://www.nfh.hu/data/cms8472/danger_def_hu.pdf

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Tanulmányozza a "SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM" anyagát! Ezután oldja meg a következő feladatot! Az "ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET"-ben szereplő szituációról Ön már véleményt nyilvánított. Az alábbi feladatban szereplő megállapításokra egyszerű tagadó vagy helyesítő válaszokat adjon! Ha egyetért a felvetéssel, akkor "I", ha nem, akkor "N" betűt írjon! A tanulásirányító végén található "Megoldás" –sal hasonlítsa össze a válaszait!

Állítás:	Vélemény:
Féláron a romló gyümölcsöt is lehet értékesíteni.	
Minden árunak a vásárlás pillanatában és még utána meghatározott ideig jónak, használhatónak, működőképesnek kell lennie.	
Ha akciós terméket értékesítünk, akkor bármilyen hangnemet alkalmazhatunk a vásárlóval szemben.	
Akciós termék minőségével kapcsolatban a vásárló nem reklamálhat.	
A vásárló elkérhette volna a Vásárlók Könyvét és beírhatta volna a panaszát.	
A Vásárlók könyvébe írt bejegyzésre a kereskedőnek nem kell válaszolni.	
A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálhatja az írásbeli panaszokra adott választ.	
A kereskedő tisztességtelen, agresszív gyakorlatot folytatott.	
A vásárló valószínű, hogy nem jön vissza ebbe a boltba vásárolni.	

2. 2010. május 17-én Barát Józsefné (Nagykanizsa, Szép u. 5 szám alatti lakos) a 2010. május 10-én vásárolt nyári lábbelivel (fekete színű, 37-es méretű Alida női szandál, Fogy. ár: 9000 Ft) és a nyugtával bement a boltba reklamálni, mert a lábbeli csatja meglazult. Arra kérte a boltvezetőt (Sziluett cipőbolt (Nagykanizsa, Víg u. 11., vezetője: Kemény Ágoston), hogy javíttassa meg a lábbelit. A boltvezető megnézte a lábbelit, elkérte a nyugtát, és azt mondta, hogy 1 hét múlva bejöhet érte. Megkérte az ott dolgozó eladót, hogy végezze el az adminisztrációs munkát! Tegye ezt meg most Ön! Töltse ki a megadott adatok alapján a szükséges dokumentumokat, majd kérje meg a gyakorlati oktatóját, hogy ellenőrizze le a munkáját!

JEGYZŐKÖNYV VÁSÁRLÓI KIFOGÁSRÓL SZAVATOSSÁGI IGÉNY ÉRVÉNYESÍTÉSÉHEZ

a 49/2003.(VII.30.) GKM rendelet alapján

A FOGYASZTÁSI CIKK:

- Típusa/megnevezése:
- Gyártási száma:
- Vételára:
- A vásárlás időpontja:

A HIBA:

- Leírása:
- Bejelentésének időpontja:

A FOGYASZTÓ:

- Neve:
- Lakcíme:
- Telefonszáma:
- Az általa érvényesíteni kívánt igény*:

A KIFOGÁS RENDEZÉSE:**

- A rendezés módja:
- Indoklás (ha eltér a fogyasztó igényétől):

***) Hibás teljesítés esetén a jogosult**

elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget;

ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni – választása szerint – megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

** Ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót. Nyilatkozata a jegyzőkönyv mellékletét képezi.

Kelt:

.....

forgalmazó

P.H.

.....

fogyasztó

ÁTVÉTELI ELISMERVÉNY:	
Elismerem, hogy a mai napon javításra átvettem a fenti árucikket	
Az átvétel időpontja:	
A kijavított termék várható átadási időpontja	
A kereskedő neve (nyomatott betűvel):.....	
PH.
eladó	
A kijavított terméket átvettem:	
Kelt:	
.....	P.H.
fogyasztó	eladó

3. A vásárló közvetlenül a márkaszervizbe vitte a meghibásodott robotgépet (ezt 14000,- Ft-ért vásárolta), ahol arról tájékoztatták, hogy az áru nem javítható. A vevő ezután az alábbi, cserére jogosító (alírássokkal és pecséttel ellátott) igazolást vitte a kereskedelmi egységbe. Tanulmányozza át ezt az igazolást, majd írja le, hogy mit tene Ön kereskedőként?

CSERÉRE JOGOSÍTÓ IGAZOLÁS	
4 MÁSOLATTAL KELL KITÖLTENI! (Az 1-2. példányt együtt kell benyújtani!)	
A 78608. sz. jótállási jegyhez	
Kiss Józsefné ügyfél kívánságára, aki lakik: Hottó, Hidas u. 12.	
kijelentjük, hogy a HP4962 típusú 0733 gyártási számú terméke: NEM JAVÍTHATÓ.	
A vásárlás helye: Műszaki Áruház, Csatár, Kossuth u. 19-23.	
A termék cserejogosulttá vált, a hibás terméket összes tartozékával és a jótállási jeggyel a szerviz átvette és kiadta a 125/2010. sz. cserére jogosító igazolást*.	
Hottó, 2010. június 12.	
..... szerviz ügyfél
*A szerviztől kapott CSERÉRE JOGOSÍTÓ IGAZOLÁS bevonása mellett, azonos rendeltetésű terméket adunk – vételár különbözet elszámolása mellett – abban a boltban, ahol azt vásárolta. A kiállítás napjától számított 3 hónapig érvényes.	

MILYEN MÓDON KELL INTÉZNI AZ ÁRU MINŐSÉGÉVEL KAPCSOLATOS PANASZOKAT?

ÁTVÉTELI ELISMERVÉNY (Az új termék átvételéről)	
Igazolom, hogy	eladószertől 1 db
.....	típusúgyári számú
.....	terméket, vagy a termék hiányában annak fogyasztói árát:
.....Ft, azazFt-ot
átvettem. A termékkel együtt átvettem az érvényes jótállási jegyet is. Szállítási költségterítés	címén átvettem:
.....Ft, azazFt-ot.
....., 20.....,hó-n
.....
ügyfél aláírása, lakcíme, szem.ig.szám	(P:H.) aláírás

- A kereskedő teendői ügyintézés során:

.....
.....
.....

- Töltse ki megfelelően a fenti átvételi elismervényt (egyik esetben cserére vonatkozóan, a másik esetben a vételár visszafizetésére vonatkozóan), majd kérje meg a gyakorlati oktatóját, hogy ellenőrizze le az Ön megoldását!
- Az előző feladatokban különböző dokumentumok kitöltését gyakorolhatta. A kereskedelmi egységekben a dokumentumok formátuma eltérő. Ezért tájékozódjon, hogy az Ön gyakorlati munkahelyén milyen dokumentumokat használnak és ismerje meg azok helyes kitöltési módját is!

4. Gyors és kényelmes vásárlást jelent a fogyasztók számára a termékek webáruházból történő beszerzése. Olvassa el az alábbi idézeteket! A teljes dokumentum megtalálható a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján! Jegyezze meg az elállási jog fogalmát! Ez csak távollévők között kötött szerződésekre érvényes!

- (<http://www.nfh.hu/portal/hasznos/internetes/elallasijog.html>)

"Az internetes vásárlás a távollévők között megkötött szerződések közé tartozik, azaz a szerződéskötésre a kereskedő és a fogyasztó egyidejű jelenlétének hiányában kerül sor. A fogyasztó az eladó (a szolgáltató) által üzemeltetett internetes áruházban (más néven webáruház, webshop, online shop, e-üzlet) virtuális módon, az egérrel történő kattintások vagy e-mail útján rendeli meg a kiválasztott terméket.

A virtuális bevásárlás folyamata magában foglalja az előzetes regisztrációt, a honlapon megjelenített árukatalógusban való böngészést, a termékek kiválasztását és kosárba helyezését, a kosár tartalmának frissítését és törlését, a teljesítési és szállítási feltételek kiválasztását, a pénztárban való fizetést, a megrendelés leadását, valamint a szolgáltatótól a megrendelésre küldött visszaigazolást is."

"Meggondolhatjuk magunkat és visszaléphetünk a vásárlástól az interneten rendelt termék átvétele után?

- Igen, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet (rendelet) alapján úgynevezett elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) illet meg bennünket internetes vásárlás esetén, és e jogot néhány kivételtől eltekintve minden esetben gyakorolhatjuk."

"Mi az az elállási jog?

Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk és a termék visszaküldése esetén követelhetjük a kereskedőtől az általunk kifizetett összeg visszatérítését.

- Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására, kipróbálására, illetve üzembe helyezésére."
- "A termék átvételétől és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon (nem naptári nap!) belül élhetünk elállási jogunkkal. Az általános szabályok szerint a 8 munkanapos határidőbe a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötés napja nem számít bele."

5. Olvassa el az alábbi megtörtént esetet! Jegyezze meg az eseményeket, majd írja le röviden az eset fogyasztóvédelmi szempontból lehetséges jogszerű elintézési módját! A "MEGOLDÁS"-oknál magyarázatokkal ellátva megtalálja az eset egy lehetséges jogszerű elintézési módját. Hasonlítsa össze ezt a megoldást a sajátjával! Szükség esetén kérjen segítséget a gyakorlati oktatójától!

„A múlt héten elmentem az egyik cipőboltba és vásároltam egy cipőt. A lábbeli talpa 6 nap múlva eltört. Visszavittem a boltba a cipőt, és a nyugtát, majd bemutattam az eladónak. Szerettem volna kicseréltetni, vagy a vételárat visszakérni. Közölték velem, hogy erre nincs lehetőség, mert a főnök három hónapra elutazott. Kerestem a boltvezető-helyettesét, és azt mondták, hogy nem tud segíteni, mert nem beszél magyarul. Az illető azonban néhány perccel korábban kijelentette, hogy „Soha nem hoztak még vissza cipőt!” Elkértem a panaszkönyvet, hogy beleírjam a panaszomat, de közölték velem, hogy azt aztán nem, mert náluk még senki sem írt be a panaszkönyvbe. A boltvezető-helyettes közölte velem: „Lehetséges, hogy nem is itt vásárolta a lábbelit! Ellenőrizni fogjuk a videofelvételen, hogy valóban itt vásárolta-e!” Mindezt magyarul közölte. Mondtam neki, hogy elmegyek a fogyasztóvédelemhez és panaszt teszek.

MILYEN MÓDON KELL INTÉZNI AZ ÁRU MINŐSÉGÉVEL KAPCSOLATOS PANASZOKAT?

Erre ők kijelentették, hogy akkor ez nekem 15000 Ft-omba fog kerülni és ennyit az egész nem ér meg. Amíg az üzletben időztünk, a dolgozók megtalálták a videofelvételt és az bizonyította, hogy ott vásároltam a lábbelit. Végül felajánlották, hogy adnak egy csereutalványt, amit elfogadtam. A vonalas füzet egyik oldaláról kitéptek egy darabot és ráírták, hogy "2010.01.25-én visszahozták. Sérült lábbeli. Nem találtak helyette" Aláírás, pecsét. Távoztam a boltból."

- **Az eset jogszerű megoldásának lépései:**

- **Soroljon fel olyan dolgokat, amelyeket Ön a kereskedők részéről elkövetett jogsértésnek véli!**

6. Keresse meg az interneten a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján az alábbi dokumentumokat és olvassa el azokat!

- Szakvélemények, díjtételek
 - o http://www.nfh.hu/data/cms13435/szakvelemeney_dijtelemek_090801.pdf
- Jó, ha tudjuk – ünnepek előtt és után
 - o http://www.nfh.hu/data/cms10164/leporello_unnepekelt.pdf

7. Gyakoriak a lábbelivel kapcsolatos panaszok. Az egyik ilyen ügyben a vásárló szakvéleményt kért az egyik minőségellenőrző intézettől. Ebből idézünk egy részletet! Olvassa el a szakértő véleményét! Ön szerint, ha a vásárló beviszi ezt a szakvéleményt a kereskedőhöz, akkor a kereskedő kicseréli-e a terméket, vagy visszaadja-e annak a vételárát? Jegyezze le az álláspontját! A "MEGOLDÁS"-ban is talál egy állásfoglalást. Olvassa el azt is! Válaszoljon a további kérdésekre is!

" A vizsgálat megállapításai: A vizsgálatra beküldött (1 nap híján 6 hónapja vásárolt és használt) lábbeli (futócipő) szemrevételes vizsgálata alapján az alábbiak állapíthatók meg:

A fogyasztó által kifogásolt meghibásodás:

- "A bal cipő talpa keresztbe elrepedt.
- A jobb cipő orr-részénél a talpragasztás kezd elválni."

Egyéb látható meghibásodások: -

A lábbeli jelenlegi állapotából nem lehet megállapítani, hogy a meghibásodás kialakulásakor jogosan lehetett volna-e reklamálni. A lábbeli talptöréssel (a törés hossza kb. 6 cm) kapcsolatban megállapítható, hogy az nem a reklamáció előtti napokban, s nem egyszerre keletkezett. A kifogásolt talptöréssel kapcsolatban megállapítható, hogy a vásárló a lábbelin előforduló hiba kezdeti kialakulásának felfedezése után nem jelentette kifogását a forgalmazó felé, hanem azt tovább használta. A meghibásodott lábbeli további használata nem tekinthető rendeltetésszerű használatnak."

"Összefoglalva: a lábbeli nem rendeltetésszerű használata (a reklamáció késői jelentése) miatt a vásárló hibás teljesítésre vonatkozó kifogása nem tekinthető jogosnak."⁶

- Milyen vásárlói jogot fog érvényesíteni (pl. csere) a kereskedő?

Az esethez kapcsolódó további kérdések:

Kérhet-e a kereskedő szakvéleményt a minőségellenőrző intézetektől? _____

Ki intézi a termék postázásával, a vizsgálati eljárás díj befizetésével kapcsolatos ügyeket? _____

Ki vállalja ennek az eljárásnak a költségeit! _____

Hogyan lehet megismerni a szakvélemény kérésének eljárásrendjét? _____

⁶ Forrás: http://homar.blog.hu/2007/10/29/a_nem_rendelteteszeruen_meghibasodott_l

8. Keresse meg az interneten, a www.magyarország.hu honlapon a Jogszabály keresőben az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletet! A rendelet mellékletéből tájékozódhat, hogy melyek azok a tartós fogyasztási cikkek, amelyek kötelező jótállással kerülnek forgalomba. Jegyezze meg ezeket az árukat!

"MEGOLDÁS"

Az 1. számú feladathoz:

Állítás:	Vélemény:
Féláron a romló gyümölcsöt is lehet értékesíteni.	N
Minden árunak a vásárlás pillanatában és még utána meghatározott ideig jónak, használhatónak, működőképesnek kell lennie.	I
Ha akciós terméket értékesítünk, akkor bármilyen hangnemet alkalmazhatunk a vásárlóval szemben.	N
Akciós termék minőségével kapcsolatban a vásárló nem reklamálhat.	N
A vásárló elkérhette volna a Vásárlók Könyvét és beírhatta volna a panaszát.	I
A Vásárlók könyvébe írt bejegyzésre a kereskedőnek nem kell válaszolni.	N
A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálhatja az írásbeli panaszokra adott választ.	I
A kereskedő tisztességtelen, agresszív gyakorlatot folytatott.	I
A vásárló valószínű, hogy többet nem jön vissza ebbe a boltba vásárolni.	I

A 3. számú feladathoz:

Le kell bonyolítani az árucserét: A vásárlónak ajánlani kell egy ugyanolyan terméket. Ha nincs készleten, akkor egy másik azonos rendeltetésű terméket. Amennyiben nincs a készletben olyan áru, amely számára megfelelő lenne, akkor meg lehet vele beszélni, hogy beszereznek egy számára megfelelő új terméket. A legvégső esetben a termék vételárát kell visszaadni. A cserét, a csereigény benyújtásától számított legalább 15 nap alatt le kell bonyolítani. A helyzet megoldásától függően – értelemszerűen – kell kitölteni a CSERÉRE JOGOSÍTÓ IGAZOLÁS alsó részén lévő dokumentumot. Az üres rovatokat ki kell húzni, aláírásokkal és bélyegzővel kell ellátni. Ennek egyik példánya a vásárlóé, a másik példánya a bolté lesz.

Az 5. számú feladathoz:

Az ügyintézés menete:

1. A vásárlás tényének és az áruhiba típusának megállapítása:

- A kereskedő a nyugta ellenőrzésével tudja megállapítani azt, hogy a fogyasztói reklamáció tárgyát képező terméket az adott kereskedelmi egységben vásárolták-e. (A videofelvétel vizsgálatára semmi szükség nem volt. A jogszabály ilyen bizonyítékot nem határoz meg. Nem a vásárlót kell azonosítani, hanem a terméket.)
- Ha a vásárlás ténye egyértelműen bizonyított, akkor következésként a termék hibáját kell megvizsgálni és meg kell állapítani azt, hogy az áru javítható-e vagy sem. A lábbeli talpa eltörött, ez a hiba nem javítható.

2. A vásárlói jogok tisztázása: A következőkben megfelelő hangnemben, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. Törvényben foglaltakat betartva intézhetjük az ügyet. A vásárlóval megbeszélhetjük azt, hogy mire van joga. **A lábbeli meghibásodása esetén a szavatossági jogok érvényesíthetőek.** A cipő talpa a szavatossági időn belül hibásodott meg. Ezt igazolta az a nyugta is. A Polgári Törvénykönyv értelmében – a fogyasztói szerződés esetében – az ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a 6 hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt. A teljesítést követő 6 hónap alatt a bizonyítási teher a kereskedőt terheli. A fogyasztó a vásárlástól számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti a szavatossági jogait. Abban az esetben, ha a forgalmazó a javítást nem vállalja, vagy a termék nem javítható, akkor a cserét kell a fogyasztó részére biztosítani. Ha a cserére nincs lehetőség, tehát a készletében nincs olyan termék, amelyre ki tudná cserélni az árut, úgy a fogyasztó részére felkínálhatja az árleszállítást, s ha ez sem elfogadható, akkor a vételárát, kell visszafizetni.

3. Jegyzőkönyv készítése: Ezen jogszabály alapján a kereskedelmi egység dolgozóinak a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet kell felvenni. Ebben az alábbiakat kell rögzíteni:

- a fogyasztó nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját. Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.

Az így elkészített jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni.

Ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót.

4. A termék cseréjének intézése:

- A csere lehetőségének felkínálása során megkértük volna a panaszos vásárlót, hogy válasszon magának az üzletben kapható lábbelik közül egy megfelelőt. Az áruk bemutatásával biztosítottuk volna azt, hogy találjon egy megfelelő terméket és a boltban vásárolja le a hibás termék vételárát. Amennyiben ugyanolyan lábbelit már nem tudtunk volna adni, akkor a vételár beszámításával egy másik megfelelő lábbelit kínáltunk volna számára.
- A vásárló végül is a kereskedelmi egységből egy csereutalványnak nevezett papírdarabbal távozott. A szavatossági ügyek rendezése során gyakran előfordul, hogy a kereskedő azzal a feltétellel veszi vissza a hibás árut, ha annak értékét a vevő az üzletben levásárolja. A Polgári Törvénykönyv a szavatossági időn belül történő igényrendezés alapján csak kijavításra, cserére, árleszállításra és – a szerződéstől történő elállás esetében – a vételár visszafizetésére ad lehetőséget. A „levásárlás” ilyen módon biztosított lehetőségére csak akkor kerülhet sor, ha a felek abban megegyeznek. Feltételezhető, hogy az ügyben szereplő vásárló az ügy gyors lezárása érdekében fogadta el ezt a lehetőséget. A számára felajánlott megoldás miatt is lehetősége lett volna panaszt tenni – szóban vagy írásban – illetve értesíteni a felügyeleti szerveket.

Jogsérelmek:

- A vásárló félrevezetése, megtévesztése: Így pl. a boltban nincsen olyan szakember, aki a vásárló panaszával foglalkozhatna, illetve az ügyintézés módjával kapcsolatos panasz NFH-hoz való benyújtásáért nem kell a vásárlónak külön fizetnie.
- Nem akartak foglalkozni a vásárló szóbeli panaszával. Csak a hatósági feljelentéssel való fenyegetőzés után voltak hajlandóak foglalkozni az ügygel.
- Nem adták át a vevőnek a Vásárlók könyvét, hogy írásbeli panaszt tehessen.
- A vásárlás bizonyításához nem volt elég a nyugta, a videofelvételt vizsgálták.
- Nem készítettek jegyzőkönyvet a vásárló panaszáról.
- A vételár visszafizetésével lezárulhatott volna az ügy. A vásárlónak átadott cseredokumentum nem megfelelő, ez alapján a későbbiekben a kereskedők és a vásárló között nagy vita alakulhat ki. Nem tüntették fel a dokumentumon, hogy mely termék vételárát vásárolhatja majd le a vásárló és azt sem, hogy ezt meddig teheti meg.

A 7. számú feladathoz:

- Ha ezt a szakvéleményt elolvassa a kereskedő, akkor biztos, hogy a terméket nem cseréli ki. Biztos, hogy a vételárat sem fizeti vissza. A vitás ügy egyik szereplőjére (sem a kereskedőre, sem a vásárlóra) nézve sem kötelező érvényű egyébként a szakvélemény. Az érdekelt fél beszerezhet – más szakértőktől – újabb szakvéleményt is.
- Megfelelő válaszok az esethez kapcsolódó további kérdésekre:
 - A kereskedő is kérhet szakvéleményt a minőségellenőrző intézetektől. Jótállással kapcsolatos ügyekben általában elfogadják a szerviz szakértőjének véleményét.
 - Az ügyeket annak kell intézni, aki a szakvéleményt kéri.

- A költségeket az eljárást kérelmezőnek kell állnia. Amennyiben a fogyasztó olyan szakvéleményt kap a minőségellenőrző intézettől, hogy a meghibásodás gyártási hibára vezethető vissza, és a kereskedő elfogadja ezt az álláspontot, akkor a vásárló költségeit – ha ezt igényli – meg kell térítenie.
- A szakvélemény kérésének helyes módja megismerhető a minőségellenőrző intézet honlapjáról. Ha valaki nem tudja, hogy melyik intézettől kérhet szakvéleményt, akkor az NFH honlapján olvasható egy jegyzék arról, hogy az egyes áruféleségek vizsgálatával mely intézetek foglalkoznak és ezután az adott intézet honlapján kell tájékozódnia.

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Az élelmiszerbolt egyik törzsvásárlója 1 l dobozos tejet vásárolt. Egy óra múlva visszament a boltba és kereste a boltvezetőt. Elmesélte, hogy a megvásárolt tej savanyú ízű, kellemetlen illatú. Szeretné kicserélni, de nincs meg a nyugtája. Ön hogyan intézné el ezt a panaszos ügyet!

2. feladat

Az élelmiszer kereskedelmi vállalkozás egyik boltjába betért egy vásárló és elmesélte, hogy hallotta a rádióban, hogy feltételezhetően listéria kórokozóval fertőzött az a májas, amelyet ő megvásárolt. Kéri, hogy cseréeljék ki a terméket! Ön mit tenne ebben az esetben?

3. feladat

Húzza alá a felsorolásból azokat az árukat, amelyek szavatossági jog nélkül kerülnek forgalomba!

- Sampon
- Művirág
- Kenyér
- CD lejátszó
- Ceruza

4. feladat

Húzza alá a felsorolásból azokat a termékeket, amelyek kötelező jótállással kerülnek forgalomba!

- Tej
- Hűtőkészülék
- Szekréynyor
- Hajszárító
- Fürdőruha
- Porszívó

5. feladat

A műszaki bolt eladójához panasszal fordult a vásárló, mert véleménye szerint az általa vásárolt laptop hibás, túlmelegszik, süti a kezét! Az eladó éles hangon kritizálta a vásárlót és azt mondta, hogy biztosan a fűtőtestre rakta és órákon keresztül internetezett! Azt javasolta, hogy menjen haza, az asztalon használja a terméket és ne tartsa rajta a kezét! Helyesen járt-e el a kereskedő? Írja le a véleményét!

6. feladat

Egy másik műszaki boltban is panaszt tett egy vásárló a laptop felmelegedése miatt. Mivel a boltvezető nem volt bent, ezért az egyik eladó intézte a panaszos ügyet. A vezető megérkezése után az eladó elmesélte neki az esetet és az ügyintézés módját. A boltvezető azonban megkérte, hogy az események időrendi sorrendjén módosítson! Rakja Ön is helyes sorrendbe az alábbi eseményeket! (Megfelelő a megoldása akkor is, ha egy-egy sorszámot ír az eladó kijelentése után.)

- Ebédszünetben a szerviz mellett mentem el és beadtam nekik a laptopot.
- Tájékoztattam a vásárlót, hogy mikor jöjjön vissza a boltba, mikorra lesz kész a szakértői vélemény.
- Meghallgattam a vásárló panaszát.
- Elkértem a nyugtát, a jótállási jegyet és a laptopot. Valóban nálunk vásárolta, méghozzá 2 héttel ezelőtt.
- Felvettem a minőségi kifogásról szóló jegyzőkönyvet.
- Én is megvizsgáltam az árut és azt tapasztaltam, hogy már bekapcsolás után azonnal erősen melegszik.
- Elkészítettem az átvételi elismervényt.

7. feladat

A képen látható ruházati cikket kapta ajándékba az egyik gyermek. Amikor átadták a kisgyermeknek az ajándékot, akkor az édesapja megszólalt, hogy ez nem biztonságos termék, betiltották a forgalmazását. Bementek a boltba és kérték az azonnali cserét! Ön szerint a kereskedő segített nekik?



5. ábra. Nem biztonságos áru⁷

8. feladat

A munkahelyéről hazaérkezve azt tapasztalta a vásárló, hogy leolvadt a hűtőszekrény. Gyorsan elővette a jótállási jegyet és a nyugtát. Megállapította, hogy 18 hónapja vásárolta. Telefonon felhívta a boltot és bejelentette a meghibásodást. A kereskedő azt kérte tőle, hogy olvassa el a jótállási szelvényen a jótállás időtartamát. A vásárló közölte vele, hogy 12 hónapos garanciát vállalt a gyártó. Így a kereskedő megállapította, hogy az ingyenes javításra nincs lehetősége, mert nem garanciális a termék.

Mi a véleménye erről az esetről? Írja le a véleményét!

⁷ Forrás: www.parameter.sk/.../veszelyes_gyerekruha.jpg YISILI márkájú felsőruházat, amely fulladást és egyéb sérüléseket is okozhat viselőjének a rajta található zsinóroknak és díszeknek köszönhetően.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Ebben az esetben az áru cseréje mellett dönthet a kereskedő.

2. feladat

Amennyiben igaz ez a hír, akkor a boltvezető már minden bizonnyal értesült arról, hogy ezt a terméket a hatóságok kivonták a forgalomból. Ha ez így van, akkor a vásárlóval megbeszélheti a kártalanítás módját: vásárol helyette egy másik terméket, vagy visszakéri az árát. Amennyiben téves a vásárló információja, akkor meg kell őt nyugtatni, meg kell győzni arról, hogy nyugodtan fogyaszthatja a terméket, az áru biztonságos!

3. feladat

Mivel minden áru szavatossággal kerül forgalomba, ezért nincs mit aláhúzással jelölni.

4. feladat

- Tej
- Hűtőkészülék
- Szekrény
- Hajszárító
- Fürdőruha
- porszívó

5. feladat

A kereskedő eljárása nem helyes. Jogszerűtlen, megalázó, tisztességtelen. Előfordulhat ilyen eset. A panaszos ügyet ki kell vizsgálni. A terméket át kell venni a vásárlótól és el kell küldeni a szervizbe. Majd a szakértő véleményének elolvasása után lehet dönteni az ügyintézés további lépéseiről.

6. feladat

1. Meghallgattam a vásárló panaszát.
2. Elkértem a nyugtát, a jótállási jegyet és a laptopot. Valóban nálunk vásárolta, méghozzá 2 héttel ezelőtt.
3. Én is megvizsgáltam az árut és azt tapasztaltam, hogy már bekapcsolás után azonnal erősen melegszik.
4. Felvettem a minőségi kifogásról szóló jegyzőkönyvet.
5. Elkészítettem az átvételi elismervényt.

MILYEN MÓDON KELL INTÉZNI AZ ÁRU MINŐSÉGÉVEL KAPCSOLATOS PANASZOKAT?

6. Tájékoztattam a vásárlót, hogy mikor jöjjön vissza a boltba, mikorra lesz kész a szakértői vélemény.
7. Ebédszünetben a szerviz mellett mentem el és beadtam nekik a laptopot.

7. feladat

A termék nem biztonságos. Ezért a hatóságok letiltották a forgalmazását, az árut visszahívták a piacról. A kereskedő a vásárló kérésének megfelelően ki kell, hogy cserélje a terméket.

8. feladat

A hűtőkészülék olyan termék, amelynek esetében a szavatossági idő 2 év. Ez még nem telt le. Ezért a vásárlónak még lehetősége van arra, hogy a szavatossági jogait érvényesítse.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

<https://kereses.magyarország.hu/jogszabalykereso> (2010.07.21.)

<http://www.nfh.hu/>(2010.07.21.)

<http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/jogszabaly/alap.html> (2010.07.21.)

AJÁNLOTT IRODALOM

Dr. Buzás Gizella: Általános áruismeret Képzőművészeti Kiadó 2008

<https://kereses.magyarország.hu/jogszabalykereso>

<http://www.nfh.hu/>

<http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/jogszabaly/alap.html>

<http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/jogszabaly/alap.html>

MUNKAMINTYAG

A(z) 0004–06 modul 023–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
31 341 01 0010 31 02	Élelmiszer- és vegyiáru-eladó
31 341 01 0010 31 03	Műszakicikk eladó
31 341 01 0010 31 04	Porcelán- és edényáru-eladó
31 341 01 0010 31 05	Ruházati eladó
31 341 01 0010 31 06	Zöldség-gyümölcs eladó
52 341 07 0100 31 01	Hírlapárus, trafikos
52 341 07 0100 51 01	Kazetta- és lemez eladó, -kölcsönző
52 341 07 0100 51 02	Óra-ékszer és díszműáru eladó
52 341 07 0100 31 02	Papír, írószerszám eladó
33 341 03 0100 31 01	Épületgépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 02	Gépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 03	Járműalkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 04	Telepi építőanyag-eladó
33 341 03 0100 31 05	Villamossági anyag- és alkatrész eladó
51 341 01 0100 33 01	Kisgép- és műszakicikk-kölcsönző
31 341 03 0000 00 00	Töltőállomás-kezelő
33 215 02 0100 31 01	Virágbolti eladó
52 341 06 0000 00 00	Könyvesbolti eladó
51 341 02 0000 00 00	Régiségkereskedő
54 481 03 0010 54 04	IT kereskedő
51 213 01 0010 51 01	Eseményrögzítő
51 213 01 0010 51 02	Filmlaboráns
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő
52 341 05 0100 52 02	Élelmiszer- és vegyiáru-kereskedő
52 341 05 0100 52 03	Ruházati kereskedő
52 341 07 0000 00 00	Kultúrcikk-kereskedő
52 725 01 0000 00 00	Látszerész és fotócikk-kereskedő
33 341 03 0010 33 01	Építőanyag-kereskedő
33 341 03 0010 33 02	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 03	Járműalkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 04	Villamossági anyag- és alkatrész-kereskedő
51 341 01 0000 00 00	Műszakicikk-kereskedő
31 341 04 0000 00 00	Vegyésiparcikk-kereskedő
31 341 04 0100 31 01	Agrokémiai és növényvédelmi kereskedő
31 341 04 0100 31 02	Gyógynövénykereskedő
31 341 04 0100 31 03	Piaci, vásári kereskedő
31 341 04 0100 31 04	Sportszer- és játékkereskedő
33 215 02 0000 00 00	Virágkötő, -berendező, virágkereskedő
33 215 02 0100 33 02	Virágkereskedő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

12 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet

1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:

Nagy László főigazgató