



Longáné Láng Katalin

A fogyasztók jogorvoslati lehetőségei a magyar
fogyasztóvédelmi rendszerben (állami és civil
fogyasztóvédelmi szervezetek)



A követelménymodul megnevezése:

A kereskedelmi egység szabályszerű működtetése

A követelménymodul száma: 0005-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-012-30



MUNKKANYAG

A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZERBEN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az alábbiakban két megtörtént esetről olvashat. Ön szerint a kereskedő elutasító magatartása esetén mit tehet a fogyasztó igaza érvényesítése érdekében? Kihez, milyen szervezetekhez fordulhat jogosnak vélt reklamációja esetén?

1. A fogyasztó 2008. március 26-án egy NOKIA N95 típusú mobiltelefont vásárolt, 189.990,- Ft. vételárért.

A készülék burkolata nagymértékben megkopott, a készülék nyomógombjai egy idő után nem működtek a rendeltetésüknek megfelelően, holott a fogyasztó a terméket rendeltetésszerűen használta. Ezért a fogyasztó 2009. január 23-án a terméket a forgalmazó által megjelölt szakszervizbe vitte. A szakszerviz a fogyasztó kifogását a 2009. január 26-án kelt vizsgálati jegyzőkönyvében nem tekintette garanciális hibának. Ezért a kereskedő nem teljesítette a jótállási idő alatti kötelezettségét.¹

2. A fogyasztó 2006. november 17-én vásárolt egy pár férfi BATA bakancsot 13.900,- Ft értékben. Minőségi kifogása merült fel (mindkét bakancson a szegély levált), ezért 2007. február 14.-én visszavitte a terméket az üzletbe.

A forgalmazó (gazdálkodó szervezet) szakvéleményt kért. A minőségvizsgáló vállalkozó, szakvéleményező 2007. február 21-i „vizsgálati jelentés” c. iratában nem találta a fogyasztó igényét megalapozottnak; arra hivatkozással, hogy „a vizsgált cipő aljszerkezetét díszítő varrott ráma varrása, a felsőbőr foltosodása és elszíneződése a használati igénybevétel körülményeivel arányos. A terméken anyagminőségi, illetve gyártási hiba nem állapítható meg.”

¹ www.bkik.hu (szolgáltatások/Békéltető Testület/Budapesti Békéltető Testület által nyilvánosságra hozott ajánlások: BBT/259/2009Electro World Magyarország Kft. vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita

A forgalmazó erre hivatkozással a fogyasztó szavatossági igényének nem tett eleget, és erről 2007. március 14-i levelében értesítette őt azzal, hogy a bevizsgáltatás költségeit nem terheli rá, és legközelebbi vásárlásakor 10% árengedményt kap a vásárlandó lábbeli árából. A fogyasztó a szakvéleményt és igénye elutasítását nem tudta elfogadni.²

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A fogyasztói jogvita

A fogyasztói alapjogok közé tartozik a jogorvoslathoz való jog. A fogyasztói reklamációk intézéséről szóló tananyagelemben említésre került, hogy a Polgári Törvénykönyv szerint a forgalmazó hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog (áru) a teljesítés időpontjában (vásárláskor) nem felel meg a jogszabályban vagy szerződésben meghatározott tulajdonságoknak (azaz a vevő hibás vagy a később jelentkező hiba okát magában rejtő terméket vásárol). Hibás teljesítésnek számít az áru szakszerűtlen összeszerelése is, ha azt a forgalmazó végezte el, valamint ha a szerelést a vásárló végezte el, de hibás útmutatás alapján. **A forgalmazó (kötelezett) a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik.**

A vásárlónak kötelezettsége, hogy rendeltetésének megfelelően használja a terméket. Ellenkező esetben elveszti szavatossági, jótállási jogát.

Egy termék meghibásodása, vagy nem megfelelő minőségének észlelése esetén a fogyasztónak ahhoz a kereskedőhöz kell fordulnia, akitől a terméket vásárolta. (A jótállásra kötelezett tartós cikkek esetén lehetőség van arra, hogy közvetlenül a garanciális szervizhez forduljon.)

Ahogy már tanulta, a **reklamáció (minőségi kifogás) intézésének lépései** a kereskedelmi egységben:

- A vásárlás tényének megállapítása, a jogtalan reklamáció elutasítása.
- Jegyzőkönyv felvétele a reklamációról.
- Elismert, jogos kifogás rendezése: pl. javításra történő átvétel, csere, a vételár visszatérítése, stb.
- Vitatott reklamáció intézése: pl. termék beküldése fogyasztóvédelmi vizsgálatra

Ez a tananyag a vitatott reklamációval, a fogyasztói jogvitával foglalkozik.

² www.bkik.hu (szolgáltatások/Békéltető Testület/Budapesti Békéltető Testület által nyilvánosságra hozott ajánlások: BBT/258/2007 a GARKO Cipőkereskedelmi Kft. ellen indított fogyasztói jogvita)

A vita tárgya lehet:

- A forgalmazó vitatja a hibás teljesítést, azaz a termékhibát.
- A hiba (vagy a hiba okának) keletkezési idejében eltérnek az álláspontok. A kereskedő véleménye szerint a fogyasztó nem rendeltetésének megfelelően használta a terméket, azaz a hiba oka a vásárlás után keletkezett.
- A kereskedő álláspontja szerint a fogyasztó késve jelentette be a hibát, ezzel a termék állapotát tovább rontotta.³
- Vitára adhat okot, ha a kereskedő elismeri a hibát, de a reklamáció rendezésében eltér a fogyasztó kérése és a kereskedő által felkínált kártalanítás módja. Pl. a fogyasztó cserét kér, de a kereskedő javítással oldaná meg a felmerült termékhibát.

Ha a forgalmazó álláspontja eltér a fogyasztó álláspontjától a termékhiba megítélésében, az ok keletkezésének idejében, (azaz a hibás teljesítés megállapításában), vagy a hiba késedelmes bejelentésének megítélésében, a reklamáció intézésének módjában, akkor közöttük fogyasztói jogvita jön létre.

A fogyasztó és forgalmazó közötti vitás ügyet nevezük fogyasztói jogvitának.

A kereskedő köteles álláspontját a fogyasztói kifogásról felvett jegyzőkönyvben kifejteni. Ha ez eltér a fogyasztó álláspontjától, akkor azt meg kell indokolni a jegyzőkönyvben.

Pl. Ha egy kültéri burkolólap ráeső csapadék, hó esetén csúszik, ezért balesetveszélyes, akkor nem megfelelő minőségű, még akkor sem, ha esetleg minden más tulajdonsága szempontjából kiváló. Ez csak a használat során, hosszabb idő után derül ki. Ilyen esetekben gyakori a vita..⁴

³ A Polgári Törvénykönyv általánosan rögzíti, hogy a fogyasztó a hiba felfedezését követően a lehető legrövidebb időn belül köteles kifogását közölni. Ha a kifogást a fogyasztó 2 hónapon belül közli, akkor azt időben történt közlésnek kell tekinteni. (Ez nem jelenti azt, hogy egyes esetekben a 2 hónapon túli közlés biztosan késedelmes közlésnek számít!) A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felel.

⁴ Ilyen esetben hozott a fogyasztó számára kedvező döntést a Budapesti Békéltető Testület BBT/724/2008 számú határozatában a BRICOSTORE HUNGÁRIA BARKÁCSÁRUHÁZ Kft. ellen indított fogyasztói jogvita keretében. Kimondta, hogy a vásárolt burkolólapok a csúszás veszélye miatt biztonságos, rendeltetészerű használatra nem alkalmasak. Mivel a vakolatok, burkolatok, felületképzések (így pl. a mázas és máztalan kerámia padló és falburkoló lapok) kötelező alkalmassági ideje 5 év, ezért a 2004-ben vásárolt termékre 2008-ban még van szavatosság, így a vállalkozásnak biztosítani kell a cserét (48 doboznyi, az eredetihez hasonló méretű, színű, színtartó és csúszásmentes kültéri burkolólapot). (www.bkik.hu)

Az esetfelvetésben szereplő példákban is eltért a fogyasztók és a kereskedők álláspontja. A mobiltelefon esetén a nyomógombok megkopásának, rossz működésének, a lábbeli esetén annak kopásának, elszíneződésének oka mire vezethető vissza: alapanyaghiba, gyártási hiba okozza-e (tehát vásárláskor is "benne volt a termékben" a hiba oka) vagy a nem megfelelő használat.

Nagyon gyakori, hogy a forgalmazó és a fogyasztó közötti vita a helyszínen a szaktudás, a vizsgálati lehetőség hiánya miatt nem oldható fel. Annak megítélése, hogy az adott vitás esetben melyik félnek van igaza, csak független szakértő szervezetek segítségével állapítható meg.

2. A fogyasztói jogvita rendezésének lépései, lehetőségei

1. A fogyasztóvédelmi vizsgálat, szakvélemény beszerzése

Annak a félnek kell kérnie a vizsgálatot, akinek az adott vitás esetben bizonyítási kötelezettsége (bizonyítási terhe) van.

Forgalmazónak kell a vizsgálatot kérnie a jótállás ideje alatt, valamint szavatosság esetén az a vásárlás utáni első 6 hónapban.

Ebben az esetben a forgalmazónak be kell küldeni az adott termékcsoporthoz a vizsgálat elvégzésére alkalmas ún. akkreditált laboratóriumba:

- a hibás terméket,
- a jegyzőkönyvet a vásárlói kifogásról,
- valamint a vizsgálati díj befizetését igazoló bizonylatot.

A vizsgálatok elvégzésére feljogosított szervezetek listáját a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium honlapján⁵ lehet megtekinteni. A fogyasztók körében legismertebb vizsgáló szervezetek a KERMI (Kereskedelmi Minőségellenőrző Intézet, mai nevén TÜV SÜD Kermi⁶ Kft.), valamint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, amelyek nagyon sok termékcsoporthoz jogosultak szakvéleményt kiállítani. (Az akkreditált laboratóriumok jelenleg érvényes listája a tanulásirányító részben megtalálható.)

A fogyasztónak van bizonyítási kötelezettsége a szavatosság esetén a vásárlástól számított 6 hónap után.

⁵ www.szmm.gov.hu/fogyasztovedelem (letöltve: 2010-07-29)

⁶ www.kermi.hu

Ebben az esetben a kereskedőnek az a kötelezettsége, hogy tájékoztassa a fogyasztót arról, hogy miként tud szakvéleményt kérni, és ki kell állítania egy jegyzőkönyvet a hibával kapcsolatos álláspontról, amit át kell adnia a fogyasztónak.

A fogyasztónak kell beküldeni a vizsgálat elvégzésére feljogosított laboratóriumba:

- a hibás terméket,
- a jegyzőkönyvet a vásárlói kifogásról,
- az állásfoglalást a kereskedő álláspontról, valamint
- a vizsgálati díj befizetését igazoló bizonylatot.

A fogyasztóvédelmi vizsgálat díját az a fél fizeti, aki a vizsgálatot kérte. A vizsgálati díjtételek egységesek. Erről a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapjáról lehet tájékozódni.⁷ Ha a szakvélemény költségét (vizsgálati díj, a termék elküldésének postai költsége, stb.) a fogyasztónak kell viselnie, akkor a kereskedőt csak bírósági döntés kötelezheti ennek megtérítésére.

A szakvélemény kérésének, elvégzésének szabályait a jól ismert 49/2003-as GKM rendelet (fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről) tartalmazta. Az eredeti 2003-as állapot szerint "6. § (1) Ha a hiba ténye, jellege, illetve a vásárlást követő hat hónapon túl érvényesített szavatossági igény esetén a hiba keletkezésének időpontja megállapításához különleges szakértelem szükséges, a fogyasztó a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségtől (a továbbiakban: Főfelügyelőség) szakvéleményt kérhet. Erről a lehetőségről a forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni.

(2) Ha a fogyasztó az (1) bekezdés alapján kíván eljárni, a forgalmazó a szakvéleményezés lehetővé tétele érdekében fokozott együttműködésre köteles. Ennek keretében köteles a fogyasztó részére (a hiba jellegére és keletkezésének lehetséges okaira vonatkozó) álláspontról haladéktalanul írásbeli nyilatkozatot adni.

(4) Ha a szakvéleményhez szükséges vizsgálat az áru roncsolása nélkül nem végezhető el, a vizsgálat elvégzéséhez a Főfelügyelőség a felek előzetes hozzájárulását köteles kérni."

Az említett jogszabályt módosították. Ma már számos akkreditált intézet jogosult a vizsgálat elvégzésére, és ez a paragrafus kikerült a rendeletből. (Így a vizsgálat elvégzésnek ideje és egyéb körülményei jogszabályban nem található meg, és jelenleg az NFH honlapja sem ad felvilágosítást.)

A szakvélemény alapján a kereskedő nem köteles teljesíteni a vásárló kérését, akkor sem, ha az a fogyasztó álláspontról igazolja, tehát **a vizsgálat eredménye a forgalmazóra nem kötelező!** Azonban, ha az ügy magasabb jogorvoslati szintekre (békéltető testület, bíróság) terelődik, a **szakvélemény bizonyítékként felhasználható** a tárgyaláson.

⁷ www.nfh.hu

2. A békéltető testületek közreműködése

Amennyiben a kereskedő nem fogadja el a fogyasztóvédelmi vizsgálat eredményét, erről köteles a vásárlót tájékoztatni. Ezzel egyidejűleg fel kell hívnia a vevő figyelmét, hogy további jogorvoslati lehetőségei vannak. A fogyasztói vita végleges lezárására a békéltető testületek vagy a bíróság eljárását lehet kezdeményezni.

Mielőtt bírósághoz fordulna a panaszos, (amely akár évekig elhúzódó perhez vezetne), jogosult ún. békéltető testületek segítségét igénybe venni. **Az üzletben jól láthatóan és olvashatóan fel kell tüntetni a területi szakmai kamara mellett működő békéltető testület címét, telefonszámát.**

A békéltető testület a területi gazdasági kamarák mellett működő független testület, amely célja, hogy egyezséget hozzon létre a felek között. A békéltető testület eljárása lehetőséget biztosít arra a feleknek, hogy a vitát peren kívül rendezzék.

A békéltető testületek működésének részletes szabályait a Fogyasztóvédelmi törvény VI. fejezete tartalmazza.⁸

A békéltető testület hatáskörébe tartozik:

- A termék minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, valamint
- a szerződések megkötésével és teljesítésével
- kapcsolatos **fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.**

A békéltető testületek eljárásának megindítása

A fogyasztóvédelmi törvény szerint a békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, határozatainak típusairól, kikényszerítésének módjáról és a rendelkezésre álló jogorvoslatokról.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó írásos kérelmére indul.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

⁸ 1997. évi CLV: törvény a fogyasztóvédelemről VI. fejezet Békéltető testület 18–38. §

- a **fogyasztó álláspontjának** rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a **fogyasztó nyilatkozatát** arról, hogy megkísérelte a vitás ügy rendezését a vállalkozással,
- a **fogyasztó nyilatkozatát** arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- a testület **döntésére irányuló indítványát**.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a **vállalkozásnak az írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról**, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik.

Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie.

Az értesítésben az elnök a forgalmazót felszólítja, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék az ún. válasziratában:

- a **fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről**,
- valamint a **tanács döntésének** kötelezéseként történő **elfogadásáról (alávetésről) illetően**,
- nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó **tényeket és azok bizonyítékait**,
- illetve **csatolja azokat az okiratokat** (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Figyelmezteti a vállalkozást, hogy nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

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

Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

A tanács az eljárást megszünteti, ha

- a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- az eljárás folytatása lehetetlen,

- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség.

A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel dönt.

A tanács az eljárást kilencven napon belül befejezi, de indokolt esetben ezt harminc nappal meghosszabbíthatja az elnök.

A békéltető testületek határozata többféle lehet attól függően, hogy a forgalmazó előzetesen nyilatkozott-e arról, hogy a békéltető testület döntésének aláveti-e magát (feltéve, hogy jogos, megalapozott volt a fogyasztó kérelme.)

Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében:

- **1. kötelezést** tartalmazó határozatot hoz, **ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás az általános alávetési nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy**
- **2. ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el,** illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott. Az ajánlás tehát nem kötelező a forgalmazó számára.

A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről. **Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.**

A kötelezettség teljesítésére rendszerint tizenöt napos határidőt kell szabni.

A kereskedőknek érdemes betartaniuk a testület döntéseit, mert, **ha ezeknek a vállalkozás nem tesz eleget, a békéltető testület jogosult a jogvita tartalmának rövid elírását és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.** A fogyasztót is kötelezi a jogszabály, hogy jelentse, ha a vállalkozás az egyezséget, kötelezést vagy ajánlást nem tartotta be. Az kamarai honlapon bárki számára megtekinthető a békéltető testületi eljárást akadályozó vállalkozások listája is.⁹

⁹ [www.bkik.hu/szolgaltatasok/bekelteto-testuletek/Budapesti Békéltető testület közleményei/A békéltető testületi eljárást akadályozó vállalkozások](http://www.bkik.hu/szolgaltatasok/bekelteto-testuletek/Budapesti-Bekelteto-testulet-kozlmenyei/A-bekelteto-testuleti-eljarast-akadalyozo-vallalkozasok)

Nem jó színben tünteti fel a vállalkozást ez a magatartás a többi fogyasztó szemében, így versenyhátrányt jelenthet. Ezzel ellentétben versenyelőnyt jelenthet, ha egy vállalkozás a területileg illetékes kamaránál előzetesen vállalja, hogy amennyiben vele szemben eljárást indít egy fogyasztó, akkor aláveti magát a testület döntésének. **Az alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezetnek.**¹⁰

3. Bírósági igényérvényesítés

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

A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen **fellebbezésnek nincs helye**, annak **hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól**. A felek 15 napon belül keresettel a határozat érvénytelenítését kérhetik a megyei bíróságtól. A bíróság ítélete ellen fellebbezésnek nincs helye.

4. Reklamáció a fogyasztóvédelmi és szakmai szerveknél

Amennyiben a kereskedő nem fogadja el a minőségi kifogást, vagy elfogadja, de semmit sem tesz, a fogyasztó

- a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál** vagy
- az illetékes önkormányzat **jegyzőjénél** tehet panaszt, illetve
- megkeresheti a termékhez kapcsolódó **szakmai szervezet**, vagy egy
- **fogyasztói jogokat védő társadalmi szervezetet** (pl. Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület).

Ezek a **konkrét ügyben nem hozhatnak határozatot** (tehát pl. nem kényszeríthetik a cipő kicserélésére a kereskedőt), de lehetőségeik szerint eljárhatnak a kereskedő ellen, így gyakran elérik a panasz orvoslását.

A kereskedőknek tudniuk kell, hogy a **jótállási és szavatossági reklamációk szabálytalan intézése esetén a fogyasztó jogszabály alapján¹¹ a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhat, amely a fogyasztóvédelmi törvény szabályai szerint eljár a vétkes forgalmazó ellen, és jogosult fogyasztóvédelmi vagy szabálysértési bírságot is kiszabni.**

¹⁰ Az alávetési nyilatkozatot aláírt gazdálkodó szervezetek listája megtekinthető a BKIK honlapján: [www.bkik.hu/szolgáltatások/békéltető testületek/alávetési nyilatkozatok](http://www.bkik.hu/szolgáltatások/békéltető_testületek/alávetési_nyilatkozatok)

¹¹ 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről "6. § A rendelet rendelkezéseinek megsértése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben meghatározott szabályok szerint."

A szabálytalan reklamációkezelés esetén a kereskedő nemcsak azt kockáztatja, hogy elveszti az adott fogyasztót az ügyfelei közül, de bírságot is számíthat, ha fogyasztó él a jogszabály által adott lehetőségével, és bejelentést tesz.

Az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a jegyzőhöz és a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a már említett békéltető testülethez fordulhat. A tájékoztatón fel kell tüntetni e szervezetek címét és telefonszámát.¹²

Az állami és a civil fogyasztóvédelmi szervezetekkel a következő fejezet foglalkozik részletesen.

3. A magyar fogyasztóvédelem intézményrendszere

Az öt fogyasztói alapjog közé tartozik a fogyasztói érdekek képviseletének joga (képviselethez való jog) is.

A fogyasztói jogok érvényesülését állami szervek és civil (társadalmi) szervezetek segítik elő.

1. Az állami fogyasztóvédelmi szervek:

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság¹³

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) központi hivatal. Az NFH-t a fogyasztóvédelemért felelős miniszter irányítja. Az NFH önállóan gazdálkodó költségvetési szerv, amely központi szervét a főigazgató közvetlenül vezeti. (Az NFH-nak a 7 régiónak megfelelő területi szervei az igazgató által vezetett regionális felügyelőségek.)

Az NFH hatásköre:

Az intézetnek általános-, fogyasztóvédelmi hatósági- és szabálysértési hatósági jogkörei vannak.

Általános hatáskörben központi szerve útján számos feladatot lát el.

Például:

- véleményezi a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket és szükség szerint javaslatot tesz a jogszabályok módosítására;

¹² www.magyarorszag.hu (kormányzati portál) ügyintézés/ügyek/fogyasztóvédelem/vásárlói jogok

¹³ 225/2007. (VIII. 31.) Korm. Rendelet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról

- közreműködik a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában,
- irányítja a termékek biztonságosságának és megfelelőségének ellenőrzésével összefüggő feladatokat, működteti a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszert;
- koordinálja az NFH nemzetközi kapcsolatait;
- **végzi, illetve végezteti a feladatainak ellátásához szükséges laboratóriumi vizsgálatokat;**
- együttműködési megállapodást köthet a fogyasztóvédelmi tevékenységet ellátó más állami szervekkel.
- szakmai segítséget nyújt a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek tevékenységéhez és a fogyasztói ismeretek bővítéséhez, a fogyasztói tudatosság erősítéséhez; fogyasztói jogokat ismertető kiadványokat jelentet meg;
- termék-összehasonlító vizsgálatokat végez, illetve végeztet, és közzéteszi azok eredményét;
- módszertani segédanyagokat készít a helyi önkormányzatok fogyasztóvédelmi tevékenységének elősegítése és egységessége érdekében, támogatja az önkormányzati tanácsadó irodák működését.

Az NFH fogyasztóvédelmi hatósági jogköre:

A fogyasztóvédelmi törvény alapján **a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.**

Ellenőrzi:

- a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
- b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására, megfelelőségértékelésére, megfelelőségi jelölésére,
- c) az áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
- **d) a fogyasztói panaszok intézésére,**
- e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített **szavatossági és jótállási igények intézésére,**
- f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
- g) a fogyasztók tájékoztatására
- vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértéséért fogyasztóvédelmi bírság is kiszabható. Ennek 35%-a a hatóságé, 30%-a civil társadalmi szervezeteké, a fennmaradó rész a költségvetésé.¹⁴

Szabálysértési hatósági jogkör

A felügyelőségek – a külön jogszabályban meghatározott esetekben –, az ellenőrzésük során észlelt szabálysértések miatt a szabálysértési hatósági jogkörüket gyakorolják.

¹⁴ Dr Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog (CompLex kiadó kft. Budapest, 2007) IX. fejezet

A szabálysértési törvény alapján kiadott kormányrendelet a következő fogyasztóvédelmi szabálysértéseket ismerteti¹⁵:

- Áru hamis megjelölése
- Árdrágítás
- Árak megállapításának, közlésének és feltüntetésének elmulasztása
- Minőség tanúsítási kötelezettség megszegése
- Megfelelőségi jelölés jogosulatlan használata
- Rossz minőségű termék forgalomba hozatala
- Kereskedésre vonatkozó szabályok megsértése
- Jogosulatlan kereskedés
- Vásárlók megkárosítása
- Vásári és piaci szabályok megszegése
- Mérlegelés ellenőrzésének akadályozása
- Bizonylati fegyelem megsértése
- Kötelező fizetési jegyzék, számla átadásának elmulasztása
- **Minőségi kifogás szabálytalan intézése**
- Élelmiszer minőségének megrontása
- Élelmiszer jogosulatlan előállítása, forgalomba hozatala
- Minősítési kötelezettségre vonatkozó előírások megszegése
- Üzletkörbe nem tartozó árusítás

Témánk szempontjából a minőségi kifogás szabálytalan intézése szabálysértés a lényeges, de a kereskedőknek érdemes alaposan tanulmányozni a többi eset részleteit, büntetési tételeit is, ha szabályosan akarnak működni, és el akarják kerülni a bírságot.

Az említett jogszabály kimondja, hogy **aki a vásárlónak, illetőleg a megrendelőnek az áru minőségére vonatkozó kifogását nem az erre megszabott módon vagy időben intézi el, ötvenezer forintig terjedő pénzbírsággal sújtható.**

A szabálysértési bírságot az NFH számlájára kell befizetni, amelynek 40%-át a központi költségvetés kapja.

A fogyasztók életének, egészségének védelméről szóló tananyagomban is említésre kerül, hogy az NFH és az egyéb társszervek, mint a piacfelügyeleti jogkörrel felruházott szervek ellenőrzik a termék-biztonságossági szabályok betartását. **Megtilthatják egy áru forgalomba hozatalát** vagy elrendelhetik az áru **forgalomból történő visszahívását**, az áruk **megsemmisítését** is. Legsúlyosabb szankcióként az **üzlet bezárásához** is joga van.

¹⁵ 218/1999. (XII. 28.) Korm. rendelet az egyes szabálysértésekről V. fejezet A fogyasztóvédelmi szabálysértések

A kereskedőnek azt is tudnia kell, és erről a fogyasztót tájékoztatnia szükséges, hogy egyes esetekben a hatóság nem hozhat döntést hatáskör hiánya miatt.

A jóállásból, illetve szavatosságból eredő jogok érvényesítése, azok módjának, formájának és mértékének előírása tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóságok nem rendelkeznek hatáskörrel, ezért amennyiben a panaszos ilyen irányú igényt érvényesít, a felügyelőségnek hatáskör hiányában el kell utasítania panaszát. Nem kötelezhetik tehát a kereskedőt kijavításra, kicserélésre, árleszállításra, vagy a vételár visszatérítésére, erre hazánkban jelenleg kizárólag a bíróság jogosult.

A minőségi kifogások körében a fogyasztóvédelmi felügyelőségek **hatásköre a fogyasztók minőségi kifogásainak, panaszainak intézési rendjére, határidejére vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartásának ellenőrzésére terjed ki.¹⁶**

A hatóság elsőfokú döntése ellen fellebbezési joga van a feleknek. A másodfokon döntő hatóság azt megsemmisítheti, és új eljárásra kötelezheti az elsőfokú hatóságot, amennyiben a fellebbezésben foglaltakkal egyetért a jogszabályok alapján.

Például: Egy vásárló a NFH-nál kifogásolta, hogy a kereskedő nem vett fel jegyzőkönyvet a minőségi kifogásról, és a terméket se nem javíttatta meg, se nem cserélte ki a megadott határidőig. A fogyasztóvédelmi hatóság elutasította a fogyasztói kérvényt arra hivatkozva, hogy a reklamáció intézése nem tartozik a hatáskörébe. A fogyasztó megfellebbezte a döntést azzal az indokkal, hogy ő a vásárlói reklamáció nem jogszabályszerű intézését kifogásolta a hatóságnál. A másodfokon eljáró hatóság jogosnak ítélte a fogyasztó panaszát, és megsemmisítette az elsőfokú hatóság döntését, valamint új eljárásra kötelezte. Az új eljárásban a kereskedő nem tudta bemutatni a vásárló reklamációjáról felvett jegyzőkönyvet, valamint kiderült, hogy ezt a jogszabálysértő reklamációintézési gyakorlatot nem először gyakorolta. Ezért a maximális 50000 Ft-os bírságot szabták ki rá.

Egyéb, fogyasztóvédelmi jogkörrel rendelkező központi állami szervek:

A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre nem kizárólagos jellegű, a jogszabályok egyéb állami szerveket is felruháznak ilyen hatáskörrel.

Ide tartoznak pl.:

- ÁNTSZ (Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat)
- Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal
- Állategészségügyi és Élelmiszerellenőrző Szolgálat
- PSZÁF,
- Gazdasági Versenyhivatal, stb.

¹⁶ [www.nfh.hu /jogi kalauz/hatósági eljárás menete](http://www.nfh.hu/jogi_kalauz/hatosagi_eljaras_menete) (2010-07-25).

2. A helyi önkormányzatok fogyasztóvédelmi szerepe

Az önkormányzati és a fogyasztóvédelmi törvény is lehetővé teszi, hogy az önkormányzatok közreműködjenek a fogyasztóvédelemben. Segíthetik – egyebek mellett– civil szervezetek érdekérvényesítő munkáját, részt vállalhatnak a békéltető testületek munkájában.

Az önkormányzat jegyzője a fogyasztóvédelmi szabálysértések esetén gyakorolja hatósági jogkörét. A jegyző feladata az üzletek működési engedélyének kiadása (ha az adott üzlettípus nyitása engedélyköteles), vagy visszavonása. A jegyző bezárathat üzletet, ha tevékenysége szabályokba ütközik.

A forgalmazók kötelesek együttműködni a fogyasztóvédelmi hatósági jogkörrel felruházott szervezetekkel.

A hatósági ellenőrzések, vizsgálatok szabályaival, eljárásával külön tananyagelem foglalkozik.

3. Civil fogyasztóvédelmi, társadalmi szervezetek (fogyasztóvédelmi érdek-képviselői szervezetek)

A magas szintű fogyasztóvédelem elérése az állami hatóságok mellett szükség van tudatos fogyasztói magatartásra és erős civil érdekérvényesítésre. Az állam egyre nagyobb mértékben ad át fogyasztóvédelmi feladatokat a társadalmi szervezeteknek. Ebben követjük az Európai Unió tagállamainak gyakorlatát, rendszerét.

A civil szervezetek alapvető feladata a fogyasztóvédelem területén a fogyasztók tájékoztatása, képviselése, a megfelelő információk továbbítása, és a fogyasztói érdekek megjelenítése a jogalkotásban, az egyéb politikák kialakításában.¹⁷

A fogyasztóvédelmi törvény kiemelten kezeli a fogyasztói érdek-képviselőtek támogatását, és leszögezi a jogosítványait és az állami szervezetekkel történő együttműködés lehetőségeit. A civil szervezeteket az állam köteles anyagilag támogatni az éves költségvetés részeként, valamint részesednek a fogyasztóvédelmi bírságokból is.

A fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek céljai, feladatai:

a) érdekfeltáró munkájukkal segítsék a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítését, ennek keretében feltárják a fogyasztói problémákat, értékeljék a fogyasztói jogok érvényesülését,

¹⁷ www.szmm.gov.hu/fogyasztovedelem

- b) *figyelemmel kísérik a fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételeket,*
- c) *képviselik a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,*
- d) *eljárást, vizsgálatot, intézkedést kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében,*
- e) *véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek érvényesítése vagy védelme érdekében,*
- f) *közreműködjenek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában és figyelemmel kísérik annak érvényesülését,*
- g) *a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő tanácsadó irodákat és a fogyasztók tájékoztatását szolgáló információs rendszert működtessenek,*
- h) *a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése és a fogyasztók tájékozottságának javítása érdekében fogyasztóvédelmi oktatást és tájékoztatást szervezzenek, illetve végezzenek,*
- i) *a tevékenységük során tapasztaltak nyilvánosságra hozatalával tájékoztassák a közvéleményt,*
- j) *a fogyasztói érdekek védelme céljából részt vegyenek a nemzetközi szervezetek tevékenységében,*
- k) *közreműködjenek a nemzeti szabványosításban a Magyar Szabványügyi Testület szervein keresztül.*

A teljesség igénye nélkül néhány fogyasztóvédelmi szervezet:

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE).¹⁸

Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME)¹⁹

Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület (KÖFE)²⁰

A társadalmi szervezeteknek érdemi párbeszéde és folyamatos szakmai együttműködése fontos társadalmi érdek. Már megalakult a szervezetek szövetsége is Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)²¹ néven.

¹⁸ www.ofe.hu

¹⁹ www.fogyasztovedok.hu

²⁰ www.fogyvedok.hu

4. Európai Unió tagországgként meg kell említeni az **Európai Fogyasztói Központot**²² is. Az Európai Unió alapelvei közé tartozik az áruk, a személyek szabad mozgásának elve. Csatlakozásunk óta jelentősen könnyebbé vált az unión belüli utazás, vásárlás, és egyre gyakrabban van lehetősége a magyar állampolgároknak, hogy az uniós országokban vásároljanak. Szükséges azonban, hogy az esetleg felmerülő fogyasztói problémákkal legyen módjuk kihez fordulni. **A külföldi vásárlással kapcsolatosan felmerülő fogyasztói panaszokat nevezzük határon átnyúló fogyasztói panaszoknak.**

A határon átnyúló panaszok orvoslásának elősegítése érdekében kerültek kialakításra, az Európai Bizottság Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága támogatásával az Európai Fogyasztói Központok (European Consumer Centre ECC).

A Fogyasztói Központok feladataik ellátása során csak és kizárólag a határon átnyúló fogyasztói panaszokkal foglalkoznak. A belföldi fogyasztói panaszok nem tartoznak hatáskörükbe.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Az alábbiakban a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara honlapjáról letölthető igénylőlapot láthatja, amelyen a vásárló betérjeszheti igényét a Békéltető testületi döntésre. Tanulmányozza át, majd válaszoljon írásban a feltett kérdésekre!

Tisztelt Budapesti Békéltető Testület elnöke!

1016. Budapest, Krisztina krt. 99.

levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.

bekelteto.testulet@bkik.hu

Tárgy: Kérelem békéltető testületi eljárás lefolytatására

²¹ www.feosz.softipo.hu

²² www.efk.hu

Alulírott _____(fogyasztó neve)
lakóhelye/ tartózkodási helye*:, _ _ _ Ir.sz. _____ (helyiség)
_____(közelebbi cím)

nyilatkozom, hogy a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) 27. §-a szerint az alább részletezett fogyasztói jogvita rendezését a megnevezett vállalkozással közvetlenül megkíséreltem, az eredménytelenül végződött, ezért békéltető testületi eljárás lefolytatását kérem.

Nyilatkozom, továbbá arról is, hogy az ügyben más békéltető testületi eljárást nem kezdeményeztem, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indítottam.

A fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás neve: _____

Székhelye / érintett telephelye*, _ _ _ Ir.sz. _____ (helyiség)
_____(közelebbi cím)

A szerződés teljesítésének helye: (csak akkor kell kitölteni, ha a fogyasztó lakóhelye/tartózkodási helye _____ nem Budapest)

A fogyasztói panasz és az azt alátámasztó tények rövid leírása:

(*megfelelőt aláhúzással jelölje)

Csatolom azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom:

Csatolom továbbá a vállalkozásnak a Fgytv. 17/A. § (3) vagy (4) bekezdése, illetve a 17/B. § (5) bekezdése szerinti írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról.**

Csatolt mellékletek lapszáma összesen: _____ lap

A testület döntésére irányuló indítványom(***):

A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI
RENDSZERBEN A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI
RENDSZERBEN

Kelt _____, _____ év _____ hó _____ nap.

Aláírás

(*ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az Fgytv. 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.)

(***) Azt a konkrét, pontosan meghatározott igényt kell feltüntetni, amelynek jogosságát a vállalkozás vitatja és ezért az ügyben a békéltető testület döntését kéri a fogyasztó.

Fgytv. 29/B. § A felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.227

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást. (Fgytv. 28 § (4))

Fgytv. 29/A. § A békéltető testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó külön jogszabályok szerint kell kézbesíteni.

Kérdések:

a. A fogyasztónak milyen nyilatkozatokat kell tennie a kérvényben?

b. Milyen okiratokat, nyilatkozatokat kell vagy lehet csatolni a kérvényhez?

c. Kihez kell benyújtani a kérvényt?

d. A kérelmező mely személyes adatait kell feltüntetni?

e. Fordulhat-e közvetlenül a Békéltető testülethez a kérelmező anélkül, hogy a kereskedelmi egységben már megpróbálta volna reklamációját elintézni?

f. Van-e lehetősége a fogyasztónak, hogy részletesen kifejtse álláspontját a beadványban, és indítványt tegyen a testület döntésére?

2. feladat

Az alábbi táblázatban szereplő intézmények, szervezetek²³ a különböző szakterületeken látnak el szakvélemény kibocsátásával kapcsolatos feladatokat. Mind a kereskedők, mind a fogyasztók szakvéleményért fordulhatnak a felsorolt szervezetekhez.

Tanulmányozza át a táblázatot, majd válaszoljon a feltett kérdésekre írásban!

Szakvélemény kiadására alkalmas szervezetek	Elérhetőség
Építési célú termékek	
Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Kht.	1113 Budapest, Diószegi út 37. Tel: 1/372-6100, epataki@emi.hu
VÉMISZ Laboratórium Kft. - Vizsgáló Laboratórium	9700 Szombathely, Söptei út külső 8-10. Tel/Fax:94/ 312-835
ÁKMI Kht. Miskolci Minőségvizsgáló Osztály	3529 Miskolc, Soltész Nagy Kálmán út 173. akmimvo@mail.datanet.hu

²³[www.szmm.gov.hu/fogyasztóvédelem/Szakvélemény kibocsátásával kapcsolatos feladatokat ellátó intézmények, szervezetek elérhetősége](http://www.szmm.gov.hu/fogyasztóvédelem/Szakvélemény_kibocsátásával_kapcsolatos_feladatokat_ellátó_intézmények_szervezetek_elérhetősége)

A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZERBEN
A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZERBEN

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József krt. 6. Tel: 1/459-4800, www.nfh.hu
ÉP-MI 2000 Építőipari Minőségvizsgáló Kft.	2400 Dunaújváros, Lokomotív u. 21. 25/283-530, epmi@freemail.hu
METALCONTROL Anyagvizsgáló és Minőségellenőrző Központ	3450 Miskolc, Vasgyári u. 43. 46/401-041, mc@metalcontrol.hu
Kozmetikai termékek	
ÁNTSZ Pest Megyei Intézete, Laboratóriumi Osztály	1035 Budapest, Váradi S. u. 15. Tel: 1/250-2110/304,
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József krt. 6. Tel: 1/459-4800, www.nfh.hu
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/
Fodor József Országos Közegészségügyi Központ Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet	1097 Budapest, Gyáli út 3/A 215-4130/141
Pharmavalid Gyógyszeripari, Méréstechnikai és Szolgáltató Kft. – mikrobiológia laboratórium	1136 Budapest, Tatra utca 27/b 329-6855, pharmavalid@axelero.hu
Háztartási edények és eszközök	
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/

METALCONTROL Anyagvizsgáló és Minőségellenőrző Központ	3450 Miskolc, Vasgyári u. 43. 46/401-041, mc@metalcontrol.hu
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József krt. 6. Tel: 1/459-4800, www.nfh.hu
Mobiltelefon	
Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala	1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Tel: 1/468-0527
Magyar Elektrotechnikai Ellenőrző Intézet Kft. (MEEI Kft.)	1132 Budapest, Váci út 48/A-B E-mail: business@meeil.hu Tel:1/ 349 4923
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József krt. 6. Tel: 1/459-4800, www.nfh.hu
METALCONTROL Anyagvizsgáló és Minőségellenőrző Központ	3450 Miskolc, Vasgyári u. 43. 46/401-041, mc@metalcontrol.hu
Személygépkocsi	
Közlekedéstudományi Intézet Rt.	1119 Budapest, Thán Károly u. 3-5. Tel: 1/371-5827, czegledi@kti.hu
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/
METALCONTROL Anyagvizsgáló és Minőségellenőrző Központ	3450 Miskolc, Vasgyári u. 43. 46/401-041, mc@metalcontrol.hu

A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZERBEN
FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZERBEN

Fővárosi Közlekedési Felügyelet	1061 Budapest, Andrásy út 8. Tel: 1/332 2733, Fax: 1/312 4812
Háztartási gép (hűtőszekrény, mosógép, porszívó, takarítógép, szendvics és kenyérsütő, vasaló, víztisztító, egyéb villamos háztartás készülék)	
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/
MERTCONTROL Zrt.	1095 Budapest, Kvassay Jenő út 1. Tel: 1/455 9040, info@mertcontrol.hu
TÜV Rheinland Intercert Kft.	2083 Solymár, Terstyánszky utca 89. intercert@hu.tuv.hu, vrf@hu.tuv.com
Magyar Elektrotechnikai Ellenőrző Intézet Kft. (MEEI Kft.)	1132 Budapest, Váci út 48/A-B business@meeil.hu Tel:1/ 349 4923
Híradástechnikai eszközök (televízió, videó, kamera, kazetta)	
Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala	1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Tel: 1/468-0527
Magyar Elektrotechnikai Ellenőrző Intézet Kft. (MEEI Kft.)	1132 Budapest, Váci út 48/A-B business@meeil.hu Tel:1/ 349 4923
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József krt. 6. Tel: 1/459-4800, www.nfh.hu
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/

MERTCONTROL Zrt.	1095 Budapest, Kvassay Jenő út 1. Tel: 1/455 9040, info@mertcontrol.hu
Gázkészülék	
MBVTI Műszaki Biztonsági Vizsgáló és Tanúsító Intézet Kft., Tüzelés-, és Hőtechnikai Laboratóriuma	1039 Budapest, Batthyányi út 45.; 1311 Budapest, Pf. 20 Tel: 1/243-0577
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József krt. 6. Tel: 1/459-4800, www.nfh.hu
Kultúrcikk (karóra, fényképezőgép, szemüveg, kontaktlencse) és ékszer	
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/
Magyar Optikus Ipartestület *** (optikai cikkek)	1054 Budapest, Podmaniczky tér 4. Tel: 1/3310 765, Tel/Fax: 1/302-8220 www.moi.hu
Magyar Nemesfémvizsgáló Rt. (csak ékszer!)	1089 Budapest, Bláthy Ottó u. 3-5 210-2174 horvath@nemesfemvizsgalo.hu
Mezőgazdasági gép (fűnyíró, láncfűrész, stb)	
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/
AGROVÉD Biztonságtechnikai Műszaki Fejlesztő és Minősítő Kft. Gödöllő	2100 Gödöllő, Tessedik S. u. 4. Tel: 28/ 511718, agroved@agroved.hu

A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZERBEN
A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI RENDSZERBEN

Szent István Egyetem Munkatudományi Intézet, Gödöllő	2103 Gödöllő, Páter Károly u. 1. Tel: 28/522-903
Magyar Elektrotechnikai Ellenőrző Intézet Kft. (MEEI Kft.)	1132 Budapest, Váci út 48/A-B business@meeil.hu, Tel:1 / 349 4923
Lábbeli	
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/
BIMEO Vizsgáló és Kutató-Fejlesztő Kft.	1047 Budapest, Baross u. 39. Tel: 272-0011, bimeo@bimeo.hu
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József krt. 6. Tel: 1/459-4800, www.nfh.hu
HOFFER Minőségügyi és Szolgáltató Kft.	2120 Dunakeszi, Bajza u. 2. , Tel.:27/ 391-006, hofferbt@vnet.hu
Textil, bőraru	
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/
INNOVATEX Textilveripari Műszaki Fejlesztő és Vizsgáló Intézet Rt. (csak textil!)	1103 Budapest, Gyömrői út 86. Tel: 260-1809 , www.innovatext.hu
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József krt. 6. Tel: 1/459-4800, www.nfh.hu

Sportszer, játék, hangszer	
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (csak játék!)	1088 Budapest, József krt. 6. Tel: 1/459-4800, www.nfh.hu
Bútor és egyéb faipari termék	
TÜV SÜD KERMI Kft.	1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 1/210-9570, www.kermi.hu/
FAIMEX Faipari Minőségellenőrző és Tanácsadó Kft.	1085 Budapest, Rigó utca 6-8. 314-2098

Az alábbi táblázatban írja be az üres helyre, hogy a vizsgáló intézetek mely termékcsoportok estén jogosultak szakvélemény kiadására?

Intézet	termékcsoportok
	Az összes termékcsoportban kiadhat véleményt.
KERMI (TÜV SÜD KERMI KFT.)	
NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG	
METALCONTROL Kft.	
MERTCONTROL RT.	

A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI
RENDSZERBEN A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI
RENDSZERBEN

MEEI Kft.	
ÁNTSZ	

3. feladat

Olvassa el ismét az esetfelvetésben szereplő két vásárlói reklamációt tartalmazó esetet! Helyesen járt-e el a kereskedő ezekben a szituációkban? Milyen tájékoztatást kell adni a vevőnek ilyen esetekben?

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

MEGOLDÁSOK:

1. feladat

a. A fogyasztónak milyen nyilatkozatokat kell tennie a kérvényben?

Nyilatkoznia kell a fogyasztónak arról, hogy fogyasztói jogvita rendezését a megnevezett vállalkozással közvetlenül megkísérelte, amely eredménytelenül végződött.

Továbbá nyilatkozni kell arról is, hogy az ügyben más békéltető testületi eljárást nem kezdeményezett, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított a fogyasztó.

b. Milyen okiratokat, nyilatkozatokat kell vagy lehet csatolni a kérvényhez?

Csatolni kell azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik a fogyasztó, továbbá a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról.

c. Kihez kell benyújtani a kérvényt?

A területileg illetékes kereskedelmi kamara mellett működő békéltető testület elnökéhez.
Például Budapesten: Budapesti Békéltető Testület elnöke!

d. A kérelmező mely személyes adatait kell feltüntetni?

Csak a nevét és a lakcímét kell feltüntetni.

e. Fordulhat-e közvetlenül a Békéltető testülethez a kérelmező anélkül, hogy a kereskedelmi egységben már megpróbálta volna reklamációját elintézni?

Nem.

f. Van-e lehetősége a fogyasztónak, hogy részletesen kifejtse álláspontját a beadványban, és indítványt tegyen a testület döntésére?

Igen.

2. feladat

Intézet	termékcsoportok
Nincs olyan intézmény, amely	az összes termékcsoporthoz kiadhat véleményt.
KERMI (TÜV SÜD KERMI KFT.)	Kozmetikai cikkek Háztartási edények és eszközök Személygépkocsik Háztartási gépek Híradástechnikai eszközök Lábbelik, textil- és bőráruk Bútorok Sport-, játék- és hangszerek Kultúrcikkek Mezőgazdasági gépek
NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG	Építési célú termékek Kozmetikai cikkek Mobiltelefonok Híradástechnikai eszközök Lábbelik, textil- és bőráruk Sport-, játék- és hangszerek Gázkészülékek
METALCONTROL Kft.	Építési célú termékek Mobiltelefonok Háztartási edények és eszközök Személygépkocsik

MERTCONTROL RT.	Háztartási gépek Híradástechnikai eszközök
MEEI Kft.	Mobiltelefonok Háztartási gép Híradástechnikai eszközök Mezőgazdasági gépek
ÁNTSZ	Kozmetikai cikkek Háztartási edények és eszközök

3. feladat

1. eset:

(Emlékeztetőül: A fogyasztó 2008. március 26-án egy NOKIA N95 típusú mobiltelefont vásárolt, 189.990,- Ft. vételárért. A készülék burkolata nagymértékben megkopott, a készülék nyomógombjai egy idő után nem működtek a rendeltetésüknek megfelelően, holott a fogyasztó a terméket rendeltetészerűen használta. Ezért a fogyasztó 2009. január 23-án a terméket a forgalmazó által megjelölt szakszervízbe vitte. A szakszervíz a fogyasztó kifogását a 2009. január 26-án kelt vizsgálati jegyzőkönyvében nem tekintette garanciális hibának. Ezért a kereskedő nem teljesítette a jótállási idő alatti kötelezettségét.)

A szakszervíz nem tekinthető a gyártótól és a forgalmazótól független intézménynek, ezért nem jogosult olyan szakvéleményt kiadni, amely szerint a meghibásodás nem tekinthető hibás teljesítésnek, nem garanciális hiba. A jótállás alatt a kereskedőnek van bizonyítási kötelezettsége vita esetén. Egy, a mobiltelefonok vizsgálatára feljogosított intézmény szakvéleményét kellett volna beszereznie. A vásárlót tájékoztatnia kellett volna, hogy amennyiben nem ért egyet a forgalmazó döntésével, milyen szervekhez fordulhat.

Az alábbi esetben a fogyasztó a békéltető testülethez fordult, amely a következő döntést (ajánlást) hozta: "A vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a NOKIA N95-2 típusú mobiltelefon vételárát, a mobiltelefon egyidejű visszaszolgáltatása mellett, fizesse vissza a fogyasztónak bruttó 188,990 Ft-ot (azaz egyszáz-nyolcvannyolcezer-kilencszázkilencven forintot)."

Indoklás: *A fogyasztó a hibás teljesítésből eredő igényét nem vitásan a jótállási határidőn belül jelezte a vállalkozásnak*

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 248. § (1) bekezdése szerint „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 keletkezett..” Jelen ügyben – sem a békéltető testületi eljárás során, sem azt megelőzően – ilyen bizonyítékot a vállalkozás nem szerzett be, nem csatolt. A szakszervíz – egyébként nem cégszerűen kiállított – véleménye az eljáró tanács megítélése szerint szintén nem alkalmas a hibás teljesítés vélelmének megdöntésére, tekintettel egyrészt arra, hogy nem a felektől független, szakértő személytől vagy szakértő szervezettől, hanem a vállalkozással állandó üzleti kapcsolatban álló cégtől származik, másrészt tekintettel arra, hogy a hibajelenség okának, eredetének feltáró jellegű vizsgálatát semmiképp nem tükrözi, hanem előadása szerint a használatból eredő kopást és egyéb mechanikai sérüléseket a Nokia nem tekinti garanciális hibának.

Megjegyzés: Abból, hogy a tanács csak ajánlást és nem kötelezést hozott az ügyben, látható, hogy a forgalmazó (Electro Word) nem írta alá az alávetési nyilatkozatot.

2. eset:

Emlékeztetőül: A fogyasztó 2006. november 17-én vásárolt egy pár férfi BATA bakancsot 13.900,- Ft értékben. Minőségi kifogása merült fel (mindkét bakancson a szegély levált), ezért 2007. február 14.-én visszavitte a terméket az üzletbe. A gazdálkodó szervezet szakvéleményt kért. A minőségvizsgáló vállalkozó, szakvéleményező 2007. február 21-i „vizsgálati jelentés” c. iratában nem találta a fogyasztó igényét megalapozottnak; arra hivatkozással, hogy „a vizsgált cipő aljszerkezetét díszítő varrott ráma varrása, a felsőbőr foltosodása és elszíneződése a használati igénybevétel körülményeivel arányos. A terméken anyagminőség, illetve gyártási hiba nem állapítható meg.” A gazdálkodó szervezet erre hivatkozással a fogyasztó szavatossági igényének nem tett eleget, erről 2007. március 14-i keletű levelében értesítette azzal, hogy a bevizsgáltatás költségeit nem terheli rá, és legközelebbi vásárlásakor 10% árengedményt kap a vásárlandó lábbeli árából. A fogyasztó a szakvéleményt és igénye elutasítását nem tudta elfogadni.

Ebben az esetben a vásárlás és a panasz bejelentése között nem telt el 6 hónapnál hosszabb idő, így vita esetén a forgalmazónak kell bizonyítani, hogy nem történt hibás teljesítés.

A forgalmazó ezt tette, és a szakvélemény alapján elutasította a vevő panaszát. Mivel a vizsgálatot az fizeti, aki kérte, így ebben az esetben a kereskedő a kötelezett, ezért nem tett "szivességet" a fogyasztónak azzal, hogy nem terhelte rá a vizsgálat költségét. Az árengedmény felajánlása elfogadható, bár nem valószínű, hogy a vevő ebben az üzletben még vásárolni fog a későbbiekben.

A fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult, amely a következő határozatot hozta:

"A Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsa kötelezi a gazdálkodó szervezetet, hogy a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül – a hibás termék átvételével egyidejűleg – azonos típusú termékre cseréje ki a lábbelit, vagy ha ez nem lehetséges, fizesse vissza a termék vételárát, 13.900,- Ft-ot (azaz: tizenháromezer-kilencszáz forintot). A határozat ajánlás jellegű." A tanács az indoklásban nem értett egyet a forgalmazó által becsatolt szakvéleménnyel. " A lábbelitől a tartós, rendeltetésszerű használatra való alkalmasság várható el, ezeknek a feltételeknek a termék nem felelt meg. Az eljáró tanács véleménye szerint a lábbeli meghibásodása nyilvánvalóan gyártási, összeállítási hibára vezethető vissza, és ez a hiba nem javítható, a lábbeli rendeltetésszerű használatra már nem alkalmas."

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Egészítse ki a hiányzó mondatrészeket!

A szakvélemény alapján a kereskedő nem köteles teljesíteni a vásárló kérését, akkor sem, ha az a fogyasztó álláspontját igazolja, tehát a vizsgálat eredménye

Azonban, ha az ügy magasabb jogorvoslati szintekre (Békéltető testület, bíróság) terelődik, a szakvélemény a tárgyaláson.

A jóállásból, illetve szavatosságból eredő jogok érvényesítése, azok módjának, formájának és mértékének előírása tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóságok rendelkeznek, ezért amennyiben a panaszos ilyen irányú igényt érvényesít, a felügyelőségnekhiányában..... Nem kötelezhetik tehát a kijavításra, kicserélésre, áruszállításra, vagy a vételár visszatérítésére, erre hazánkban jelenleg kizárólag ajogosult.

A minőségi kifogások körében a fogyasztóvédelmi felügyelőségek a fogyasztók minőségi kifogásainak, panaszainak ,vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartásának ellenőrzésére terjed ki.

2. feladat

Döntse el, hogy az alábbi állítások igazak vagy hamisak-e! Jelölje x jellel a táblázatban!

Állítás	igaz	hamis
A fogyasztóvédelmi vizsgálatot az összes vitás reklamációs esetben a forgalmazó kezdeményezi.		
Jóállás esetén a fogyasztóvédelmi vizsgálatot minden reklamációs esetben a forgalmazó kezdeményezi.		
A fogyasztóvédelmi vizsgálat költségeit az a fél fizeti, akinek a véleményét nem támasztja alá a vizsgálat (a vesztes fizet)		
A Békéltető testületi eljárás költségeit az a fél fizeti, akinek a véleményét nem támasztja alá a vizsgálat (a vesztes fizet)		
Ha lejárt a szavatossági jogvesztő határidő, akkor is kezdeményezhet reklamációt a vásárló.		
A Békéltető testületi ajánlást nem köteles betartani a forgalmazó, ha rá nézve terhelő a tartalma.		
A Békéltető testületi kötelezést köteles betartani a forgalmazó, ha rá nézve terhelő a tartalma.		

A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI
RENDSZERBEN A FOGYASZTÓK JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELMI
RENDSZERBEN

A kereskedő köteles írásban az álláspontját átnyújtani a fogyasztónak, ha vitatja a reklamáció jogosságát.		
A kereskedő nem köteles indokolni, ha álláspontja eltér a fogyasztótól.		

3. feladat

Olvassa el még egyszer a vitás reklamáció intézéséről tanultakat! Emelje ki azokat a mondatokat, amelyek a kereskedő feladatait tartalmazzák! Térjen ki a békéltető testületi valamint a fogyasztóvédelmi hatósági vizsgálat esetén követendő feladatokra is! Írja le ezeket a fontos teendőket az üres helyre, és jól tanulja meg, majd munkája során alkalmazza őket!

A large rectangular area with a yellow border containing horizontal lines for writing. A large, faint watermark reading 'MUNKANYAG' is oriented diagonally across this area.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A szakvélemény alapján a kereskedő nem köteles teljesíteni a vásárló kérését, akkor sem, ha az a fogyasztó álláspontját igazolja, tehát a vizsgálat eredménye a forgalmazóra nem kötelező!

Azonban, ha az ügy magasabb jogorvoslati szintekre (Békéltető testület, bíróság) terelődik, a szakvélemény bizonyítékként felhasználható a tárgyaláson.

A jóállásból, illetve szavatosságból eredő jogok érvényesítése, azok módjának, formájának és mértékének előírása tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóságok nem rendelkeznek hatáskörrel, ezért amennyiben a panaszos ilyen irányú igényt érvényesít, a felügyelőségnek hatáskör hiányában el kell utasítania panaszát. Nem kötelezhetik tehát a kereskedőt kijavításra, kicserélésre, árleszállításra, vagy a vételár visszatérítésére, erre hazánkban jelenleg kizárólag a bíróság jogosult.

A minőségi kifogások körében a fogyasztóvédelmi felügyelőségek hatásköre a fogyasztók minőségi kifogásainak, panaszainak intézési rendjére, határidejére vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartásának ellenőrzésére terjed ki.

2. feladat

Állítás	igaz	hamis
A fogyasztóvédelmi vizsgálatot az összes vitás reklamációs esetben a forgalmazó kezdeményezi.		X
Jóállás esetén a fogyasztóvédelmi vizsgálatot minden reklamációs esetben a forgalmazó kezdeményezi.	X	
A fogyasztóvédelmi vizsgálat költségeit az a fél fizeti, akinek a véleményét nem támasztja alá a vizsgálat (a vesztes fizet)		X
A Békéltető testületi eljárás költségeit az a fél fizeti, akinek a véleményét nem támasztja alá a vizsgálat (a vesztes fizet)	X	
Ha lejárt a szavatossági jogvesztő határidő, akkor is kezdeményezhet reklamációt a vásárló.		X
A Békéltető testületi ajánlást nem köteles betartani a forgalmazó, ha rá nézve terhelő a tartalma.	X	
A Békéltető testületi kötelezést köteles betartani a forgalmazó, akkor is, ha rá nézve terhelő a tartalma.	X	
A kereskedő köteles írásban az álláspontját átnyújtani a	X	

fogyasztónak, ha vitatja a reklamáció jogosságát.		
A kereskedő nem köteles indokolni, ha álláspontja eltér a fogyasztótól.		X

3. feladat

Fogyasztói jogvita esetén:

A kereskedő köteles álláspontját a fogyasztói kifogásról felvett jegyzőkönyvben kifejteni. Ha ez eltér a fogyasztó álláspontjától, akkor azt meg kell indokolni a jegyzőkönyvben.

Forgalmazónak kell a fogyasztóvédelmi vizsgálatot kérnie a jótállás ideje alatt, valamint szavatosság esetén az a vásárlás utáni első 6 hónapban.

Ebben az esetben a forgalmazónak be kell küldeni a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területileg illetékes szervéhez vagy más, a vizsgálat elvégzésére alkalmas ún. akkreditált laboratóriumba a hibás terméket, a jegyzőkönyvet a vásárlói kifogásról, valamint a vizsgálati díj befizetését igazoló bizonylatot.

A fogyasztónak van bizonyítási kötelezettsége a szavatosság esetén a vásárlástól számított 6 hónap után. Ebben az esetben a kereskedőnek az a kötelezettsége, hogy tájékoztassa a fogyasztót arról, hogy miként tud szakvéleményt kérni, és ki kell állítania egy jegyzőkönyvet a hibával kapcsolatos álláspontjáról, amit át kell adnia a fogyasztónak.

Amennyiben a kereskedő nem fogadja el a fogyasztóvédelmi vizsgálat eredményét, erről köteles a vásárlót tájékoztatni. Ezzel egyidejűleg fel kell hívnia a vevő figyelmét, hogy további jogorvoslati lehetőségei vannak.

Békéltető testületi eljárás esetén:

Az elnök kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie.

Az értesítésben az elnök a forgalmazót felszólítja, hogy nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (Ezt válasziratnak nevezik.):

- a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit,
- valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően,
- nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

A kötelezést tartalmazó határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint – a határozat kézbesítését követő naptól számított – tizenöt napos határidőt kell szabni.

A kereskedőknek érdemes betartaniuk a testület döntéseit, mert, **ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület jogosult a jogvita tartalmának rövid elírását és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.** Versenyelőnyt jelenthet, ha egy vállalkozás a területileg illetékes kamaránál előzetesen vállalja, hogy amennyiben vele szemben eljárást indít egy fogyasztó, akkor aláveti magát a testület döntésének.

A kereskedőknek tudniuk kell, hogy a **jótállási és szavatossági reklamációk szabálytalan intézése esetén a fogyasztó jogszabály alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhat, amely eljár a vétkes forgalmazó ellen, és jogosult fogyasztóvédelmi vagy szabálysértési bírságot is kiszabni.**

Az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a jegyzőhöz és a fogyasztóvédelmi hatósághoz, békéltető testülethez fordulhat. A tájékoztatón fel kell tüntetni e szervezetek címét és telefonszámát.²⁴

A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen **fellebbezésnek nincs helye**, annak **hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól.** A felek 15 napon belül keresettel a határozat érvénytelenítését kérhetik a megyei bíróságtól. A bíróság ítélete ellen fellebbezésnek nincs helye.

Az NFH fogyasztóvédelmi hatósági jogkörében ellenőrzi a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértéséért **fogyasztóvédelmi bírság** is kiszabható. A felügyelőségek – a külön jogszabályban meghatározott esetekben –, az ellenőrzésük során észlelt szabálysértések miatt a szabálysértési hatóság jogkörét gyakorolják.

Aki a vásárlónak, illetőleg a megrendelőnek az áru minőségére vonatkozó kifogását nem az erre megszabott módon vagy időben intézi el, ötvenezer forintig terjedő pénzbírsággal sújtható.

A szabálysértési bírságot az NFH számlájára kell befizetni.

Nem kötelezhetik a hatóságok a kereskedőt kijavításra, kicserélésre, árleszállításra, vagy a vételár visszatérítésére, erre hazánkban jelenleg kizárólag a bíróság jogosult.

A hatóság elsőfokú döntése ellen fellebbezési joga van a feleknek. A másodfokon döntő hatóság megsemmisítheti, és új eljárásra kötelezheti az elsőfokú hatóságot.

A forgalmazók kötelesek együttműködni a fogyasztóvédelmi hatósági jogkörrel felruházott szervezetekkel.

²⁴ www.magyarország.hu (kormányzati portál) ügyintézés/ügyek/fogyasztóvédelem/vásárlói jogok

MUNKANYAG

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog CompLex kiadó Kft. Budapest, 2007

AJÁNLOTT IRODALOM

Folyóiratok:

Kosár magazinok

Teszt plusz magazin

Internet:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapja (www.nfh.hu)

BKIK honlapja (www.bkik.hu)

Jogszabályok letölthetők: www.magyarország.hu jogszabálykereső

A(z) 0005–06 modul 012–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 851 01 0000 00 00	Hulladékfelvásárló
52 341 02 0010 52 01	Bútor- és szőnyegbecsüs
52 341 02 0010 52 02	Ékszerbecsüs
52 341 02 0010 52 03	Festménybecsüs
52 341 02 0010 52 04	Műtárgybecsüs
33 341 02 0000 00 00	Mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő
33 341 02 0100 31 01	Bolti pénztáros
33 341 02 0100 33 01	E-kereskedő
33 341 02 0100 33 02	Játéktermi felügyelő (krupié)
33 341 02 0100 31 02	Kereskedelmi és szolgáltatási ügynök
33 341 02 0100 31 03	Szerencsejáték-értékesítő
33 215 02 0100 31 02	Virágkötő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

15 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