



Palencsárné Kasza Marianna

Az idegenforgalmi vállalkozások  
felügyeleti szervei, intézményei, Európai  
Unió fogyasztóvédelmi politikája



A követelménymodul megnevezése:  
**Internetes alkalmazásfejlesztés**

A követelménymodul száma: 1447-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-003-50



MUNKKANYAG

## AZ IDEGENFORGALMI VÁLLALKOZÁSOK FELÜGYELETI SZERVEI, INTÉZMÉNYEI, EURÓPAI UNIÓ FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKÁJA

### ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Ön egy szállodában dolgozik portásként. Vendégei reklamálnak a szobák felszerelésével kapcsolatban. A prospektusban úgy hirdeti magát a szálloda, hogy minden szobájához színes televízió és mini bár tartozik. Ennek ellenére a vendég olyan szobát kapott, amelyben sem mini bár sem televízió nincsen. Ön sajnos nem tud ebben segíteni, mivel a szállodában nincsen olyan üres szoba ahol mini bár és televízió is van. A vendég reklamál szeretné kihívni az ellenőrző hatóságokat és kéri a Vásárlók könyvét.

Adjon felvilágosítást a vendég részére milyen hatóságoknál reklamálhat!

Ismertesse milyen kivizsgálási folyamat következik a Vásárlók Könyvébe történő beírás esetén.

Ön, mint szállodai portás tehet-e valamit a panaszos vendég megnyugtatóására?

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

### AZ IDEGENFORGALMI VÁLLALKOZÁSOK FELÜGYELETI SZERVEI, INTÉZMÉNYEI

#### 1. . A Helyi Önkormányzatok

Magyarország Alkotmánya kimondja a következőket:

*"42. § A község, a város, a főváros és kerületei, valamint a megye választópolgárainak közösségét megilleti a helyi önkormányzás joga. A helyi önkormányzás a választópolgárok közösségét érintő helyi közügyek önálló, demokratikus intézése, a helyi közhatalomnak a lakosság érdekében való gyakorlása."*<sup>1</sup>

A Helyi Önkormányzatok az Önkormányzati Minisztérium felügyelete és irányítása mellett tevékenykednek.

**Felelősök:** a sportpolitikáért, katasztrófák elleni védekezésért, köziratok kezelésének szakmai irányításáért, turizmusért, lakásgazdálkodásért és lakáspolitikáért, választójogi és népszavazási szabályozásért, választások és népszavazások lebonyolításáért, közigazgatás-szervezésért, fejlesztéspolitikáért.

A Helyi Önkormányzatok államhatalmi és államigazgatási feladatokat is ellátnak. Saját tulajdonnal és bevétellel rendelkeznek. Önállóan gazdálkodnak, s feladataikkal arányos állami támogatást is kapnak és saját tevékenységüknek köszönhetően rendelkeznek bevételekkel is. A helyi adókról szóló rendeleteik megállapítják a helyi adók mértékét. Az idegenforgalom szoros kapcsolatban áll az önkormányzatokkal.

**A Helyi Önkormányzatok idegenforgalommal kapcsolatos feladatai és ellenőrzési szempontjai:**

A működési engedélyt az üzlet helye szerint illetékes települési önkormányzat jegyzőjének kell kiállítani. Ezek meglétét az utazási vállalkozás üzlethelyiségeiben látható helyen történő kifüggesztését ellenőrzik. Fel kell tüntetni, azt is ,hogy panaszával az utas az illetékes önkormányzat jegyzőjéhez is fordulhat.

A helyi adók kivetése, és ezek elszámolásának ellenőrzése. (pl. helyi iparűzési adó, idegenforgalmi adó, kommunális adó, építményadó, telekadó, gépjárműadó)

---

<sup>1</sup> 1949. évi XX. Törvény a Magyar Köztársaság Alkotmánya 142§.

A felsorolt adófajták egy részét a magán személyek és a vállalkozások egyaránt fizetik. Egyes adófajtákra vonatkozóan – az idegenforgalmi vállalkozások – előlegfizetési, időszakos feltöltési, elszámolási, végül bevallási kötelezettségük van.

Az 1. számú mellékletben talál kivonatot a helyi adókról szóló törvényből.

## **2. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)**

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) központi hivatal. 2007. szeptember 1-jétől a közigazgatási hivatalok szakigazgatási szerveiként működő Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek, valamint a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség általános jogutódja.

Önállóan gazdálkodó, az előirányzatok felett teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv, melyet főigazgató vezet. Az NFH székhelye Budapest.

### **Az NFH szervezete, eljárása és feladatai**

Fogyasztóvédelmi hatóságként első fokon területi illetékességgel a felügyelőségek, másodfokon országos illetékességgel az NFH központi szerve jár el. Eljárási hatáskörét a leggyakrabban előforduló fogyasztói panaszokkal kapcsolatban az 1997. évi CLV., a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályozza.

### **Az NFH tevékenységi köre**

- Felügyeli a fogyasztóvédelmi törvények betartását.
- Közreműködik a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, figyelemmel kíséri ennek érvényesülését, valamint véleményezi a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabálytervezeteket.
- Piacfelügyeleti feladatokat lát el: ellenőrzi az áruk forgalmazására és a szolgáltatások nyújtására vonatkozó jogszabályok és hatósági előírások megtartását, valamint irányítja a termékbiztonság ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat.
- Kommunikációs feladatokat lát el: a fogyasztói jogokat ismertető kiadványokat jelentet meg, segítve a hétköznapi emberek jogainak érvényesülését, információval látja el a lakosságot, termék-összehasonlító vizsgálatokat végeztet.
- Szakmai segítséget nyújt a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek tevékenységéhez és a fogyasztók oktatásához.
- Módszertani segédanyagokat készít a Helyi Önkormányzatok fogyasztóvédelmi tevékenységének elősegítése és egységessé tétele érdekében.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ellenőrzési szempontjai között minden évben szerepelnek kiemelt ellenőrzési és vizsgálati területek 2010-ben a turisztikai szolgáltatások és a nyári szabadidős tevékenységhez kapcsolódó berendezések és non – food termékek laboratóriumi vizsgálattal egybekötött piacfelügyeleti ellenőrzése is ezek közé tartozik.

Az idegenforgalmi vállalkozások felügyeleti szervei, intézményei, Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája

### Ellenőrzési szempontok az idegenforgalomban:

- Dokumentumok vizsgálata: (pl. működési engedély, szakhatósági hozzájárulások, étlap-, itallap tartalma, vásárlók könyve, HACCP-dokumentumok, áruk eredetét igazoló számlák stb.)
- Képesítési előírások ellenőrzése: (pl. a dolgozók végzettségét igazoló bizonyítványok)
- Tájékoztatási kötelezettség: (pl. a kategóriában sorolás, ártájékoztató megoldása, panaszforumok közzétevése, nyitvatartási idő kifüggesztése, üzemeltető adatainak közzétevése, dohányzási lehetőség, stb.)
- Reklámfelügyeleti tevékenység: (pl. az egyes reklámozási tilalmi szabályok betartásának kontrollja)
- Bizonylati fegyelem megtartása: (pl. a bizonylati rendben leírtak szerint dokumentálják-e az üzlet gazdasági tevékenységét.)
- Utazási szerződések tartalma azok betartása.

### Az ellenőrzés jellemzői

- Az ellenőrzés hivatalból és kérelemre indulhat. (pl. bejelentés alapján)
- A fogyasztóvédelmi hatósági ellenőrzések jelentős részénél nem történik előzetes kiértesítés. Lényege éppen a váratlanság hatásában rejlik.
- Az ellenőrzés lehet általános-, témavizsgálat, cél- és utóellenőrzés.
- Az ellenőröknek közölniük kell, hogy milyen ellenőrzési céllal érkeztek.
- Lehetőség van arra, hogy több hatóság együttesen végezzen ellenőrzést.
- A hálózati ellenőrzés mintegy 40%-a próbavásárlással kezdődik.

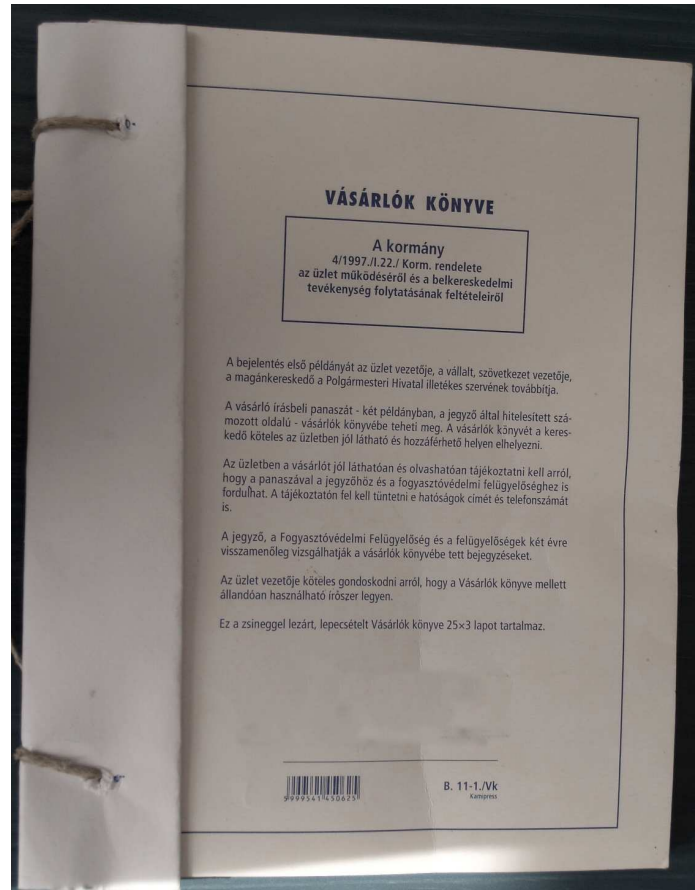
### Az NFH eljárási lehetőségei

- Az NFH határozatban rendelheti el a hiányosság felszámolását.
- Helyszíni bírságot szabhat ki.
- Szankciós eljárást kezdeményezhet:
- (pl. szabálysértési eljárást, fogyasztóvédelmi bírságot, minőségvédelmi bírságot, valamint reklámfelügyeleti bírságot róhat ki)
- Korlátozhatja, vagy felfüggesztheti az egység üzemelését.
- Elrendelheti a termék forgalmazásának megszüntetését vagy korlátozását.

### 3. Vásárlók könyve,

A Vásárlók könyve A/4-es méretű, nyomtatott füzet, melynek a fedőlapjára nagy betűvel van rányomtatva a neve, és a Vásárlók Könyvére vonatkozó törvény néhány passzusa. Jól látható helyre kell kifüggeszteni, a bejegyzések lehetősége miatt kötelező tollat is biztosítani hozzá. A könyvborítót a helyi jegyző lepecsételi, nemzeti színű fonallal, valamint aláírásával hitelesíti. A nyomtatvány 25, sorszámozott, hárompéldányos oldalból áll, de figyelem, a kitöltés után nem az első, hanem a második lapot kell kitépni és az utasnak vagy a vevőnek eltenni.





1. vásárlók könyve

A könyv borítóján található pontos szöveg:

*"A Kormány 4/1997/I.22. Kormányrendelete az üzlet működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről*

*A bejelentés első példányát az üzlet vezetője, a vállalat, szövetkezet vezetője a magánkereskedő a Polgármesteri Hivatal illetékes szervének továbbítja.*

*A vásárló írásbeli panaszát – két példányban a jegyző által hitelesített számozott oldalú – vásárlók könyvében teheti meg. A Vásárlók Könyvét köteles a kereskedő jól látható és hozzáférhető helyen elhelyezni.*

*Az Üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy a panaszával a jegyzőhöz és a fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. A tájékoztatón fel kell tüntetni e hatóságok címét és telefonszámát is.*

*A jegyző a fogyasztóvédelmi felügyelőségek két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket.*

*Az üzlet vezetője köteles gondoskodni, hogy a Vásárlók Könyve mellett állandóan használható írószer legyen.*

Az idegenforgalmi vállalkozások felügyeleti szervei, intézményei, Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája

*Ez a zsineggel lezárt, lepecsételt vásárlók könyve 25X3 lapot tartalmaz."2*

A Vásárlók Könyvét kötelező minden üzletben, utazási irodában feltűnő helyre kihelyezni. A szállodák esetében a recepció található, ha nem kerül elhelyezésre az már önmagában is törvénytársnak minősül.

A bejegyzés után a szolgáltatónak kötelessége a panaszt kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről 30 napon belül értesíteni kell a bejegyzést készítő utast, vendéget vagy vevőt. Amennyiben nem történik meg a kivizsgálás, akkor az illetékes Fogyasztóvédelmi Hatósághoz kerül az ügy, a szolgáltató pedig akár 100 000 Ft bírsággal is sújtható.

*2. vásárlók könyvének lapja*

Mit tartalmaz a formanyomtatvány?

- az üzlet pecsétje, pontos neve, címe

2 Vásárlók könyve címlapján található szöveg



- vásárló neve
- vásárló címe
- bejelentés kelte
- bejelentés leírása
- a boltvezető bejelentéssel kapcsolatos intézkedései
- a bejelentés intézésének módja

#### 4. Jegyzőkönyvek

A hatóságok vizsgálatuk alkalmával jegyzőkönyveket készítenek, a helyszínen tapasztaltakról. Az ellenőrzés megállapításait minden esetben írásba kell foglalni azért, mert ez szolgál alapjául minden további intézkedésnek, eljárásnak. Az írásbeli dokumentum a jegyzőkönyv, mely egy hivatalos okirat.

Jellemzői: 3 részre tagolható:

- **Bevezető rész:** ellenőrzött vállalkozás megnevezése, székhelye, készítés helye, ellenőrzés célja, tárgya, az ellenőrzött időszak, ellenőrzés ideje, ellenőrzést végrehajtó szerv megnevezése, ellenőrzést végrehajtók neve és beosztása, az ellenőrzésre vonatkozó jogszabályi felhatalmazást
- **Kifejtő rész:** Itt kerülnek ismertetésre az ellenőrzési programban meghatározott ellenőrzési feladatok végrehajtása során tapasztaltak, személyi felelősség, mulasztások alapjául szolgáló okok, felelősként megjelölt személyek neve, beosztása,
- **Befejező rész:** Az összefoglaló következtetéseket és javaslatokat, a készítés időpontját, az ellenőrzést végzők aláírását, valamint a záradékot tartalmazza. Ellenőrök neve, aláírása, ellenőrzött vállalkozás vezetőjének aláírása,
- **Záradékok:**
  - *megismerési záradék:* igazolja, hogy a jegyzőkönyv tartalmát az ellenőrzött személy is megismerte
  - *intézkedési záradék*
  - *felelősségi záradék:* a felelősök megismerték a jegyzőkönyv tartalmát és az észrevételeket

Az idegenforgalmi vállalkozások felügyeleti szervei, intézményei, Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája

## 5. A békéltető testületekről

A Békéltető Testületek a területileg illetékes Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működnek. A fogyasztóvédelemről szóló törvény teremtette meg 1999-től a Békéltető Testületek létrehozásának lehetőségét. Szerepük a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezése, a fogyasztók számára biztosítja a saját jogaik gyors, olcsó és egyszerű érvényesítését. A testületek a területi gazdasági kamarák mellett működnek. Független szervezetként és területi alapon. A tagjaik a fogyasztói társadalmi szervezetek és a gazdasági kamarák által egyenlő arányban delegált tagokból szerveződnek. A testületek hatásköre korábban kisebb volt, de a fogyasztóvédelmi törvény 2003. évi módosításával jelentősen kibővült. A Békéltető Testületekre ruházták át a jogszabályok a szavatossági és a jótállási jogok érvényesítését.

A testületek munkáját nehezíti, hogy az eljárás alá vont vállalkozások gyakran nem működnek együtt a testületekkel és csak esetenként tesznek alávetési nyilatkozatot, amely a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalának feltétele. Ebben a testületek által hozott határozatok nyilvánosságra hozatala szabályainak módosítása hozhat változást.

Nagyon fontos fogyasztóvédelmi intézményről van szó, napjainkban ez az egyedüli lehetőség áll a fogyasztók rendelkezésére fogyasztói jogvitáik bírósági eljáráson kívüli rendezésére

Működésük:

A panaszt tevő fogyasztó és a szolgáltató képviselőjét leültetik a Békéltető Testület tagjai, hogy közösen próbálják megoldani a vitás kérdéseket. Mindkét fél elmondhatja az őt ért sérelme, illetve azt is milyen megoldást szeretne. A kívülállók segítenek, hogy eredményes legyen a beszélgetés és mindkét fél érdekei érvényesüljenek. Eredményesebben működhetnek, mint a bíróságok, hiszen itt a megegyezésben rögzített feltételeket kell teljesíteni. A megegyezéskor pedig mindenki azt vállalja amit teljesíteni is tud. Közös megegyezés a siker alapja.

Vitaterületek, jogköreik:

1. minőségi, biztonsági, szavatossági, jótállási viták (pl.: műszaki eszköz meghibásodása, amit a kereskedő nem hajlandó kijavítani vagy kicserélni, cipő sarka kitörik, vásárolt nyílászárók nem megfelelő minőségűek)
2. termékfelelősségnek nevezett szabályokkal kapcsolatos jogviták (a gyártási hibás termékek kárt okozhatnak)
3. Szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos jogviták.

Fontos tudni, hogy a Békéltető Testület nem járhat el olyan jogvitákban, amelyek tekintetében valamely jogszabály egy másik szervet, szervezetet, hatóságot ruház fel eljárési jogosultsággal. Minden fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes Testülethez fordulhat, melynek illetékességi területe egy-egy megyére terjed ki. Minden megyében és Budapesten működik egy-egy Békéltető testület.

## **AZ EURÓPAI UNIÓ FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKÁJA**

### **6. Fogyasztóvédelmi jogszabályok**

Az Európai Unió közösségi fogyasztóügyi politikája egyre inkább központi szerepet tölt be. Célja, hogy minden egyes tagországban egy formán biztonságosak és kiszámíthatóak legyenek a szolgáltatások a fogyasztók érdekében. Szeretnék visszaszorítani a tisztességtelen piaci magatartást folytató kereskedőket, gyártókat, forgalmazókat és szolgáltatást végzőket. Nagyon fontos az egységes fellépés, hiszen az Unió alapelveiben az egyenlő elbírálást és bánásmódot érvényesíti. Ha egy fogyasztó Franciaországban vásárol terméket és hibás, akkor vissza tudja azt cserélni, de ezek a jogok megilletik őt akkor is ha külföldi állampolgárként vásárol terméket, pl. Magyarországon. Ebben az esetben is ugyanolyan fogyasztói jogokkal rendelkeznek. Ez egyre inkább fontossá válik, hiszen egyre inkább jellemző, hogy külföldön is vásárolunk, nyaralásra, pihenésre utazunk más országba. Az Internet széles körű elterjedésével, a fogyasztók egyre szélesebb rétege vásárol a világhálón keresztül, nem csak belföldről, hanem külföldről is.

A különböző nemzeti fogyasztóvédelmi politikák önmagukban nem tudják megoldani a fogyasztók bizalomhiányát. Fontos az egységes fellépés és az azonos elbírálás, minden tagállam fogyasztói számára ugyanazokat a jogokat kell biztosítani. A cél elérése érdekében már születtek konkrét intézkedések. Az Unió megfogalmazott olyan irányelveket, melyek alkalmazása a tagokra is érvényes, ezek a következők:

a tisztességtelen kereskedelmi módszerekről szóló irányelv (UCP),

a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet (CPC)

az Európai Fogyasztói Központok (ECC) hálózat létrehozása is jelent egyfajta bizalomnövekedést a fogyasztók számára.

Az euró bevezetése is nagymértékben megkönnyíti a fogyasztók számára a határon túli árakkal való összehasonlítást. Megspórolhatják a valutaváltás költségeit és nehézségeit is az Unió országokon belüli utazások, vásárlások esetében. Maradtak azonban jelentős akadályok, nevezetesen a fogyasztói szerződések és a jogorvoslat területén. A Szerződés azt is kötelezővé teszi, hogy a fogyasztói érdekek beépüljenek az összes közösségi szakpolitikába.

#### **Európai jogszabályok**

Az Európai Parlament és a Tanács 26/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről.

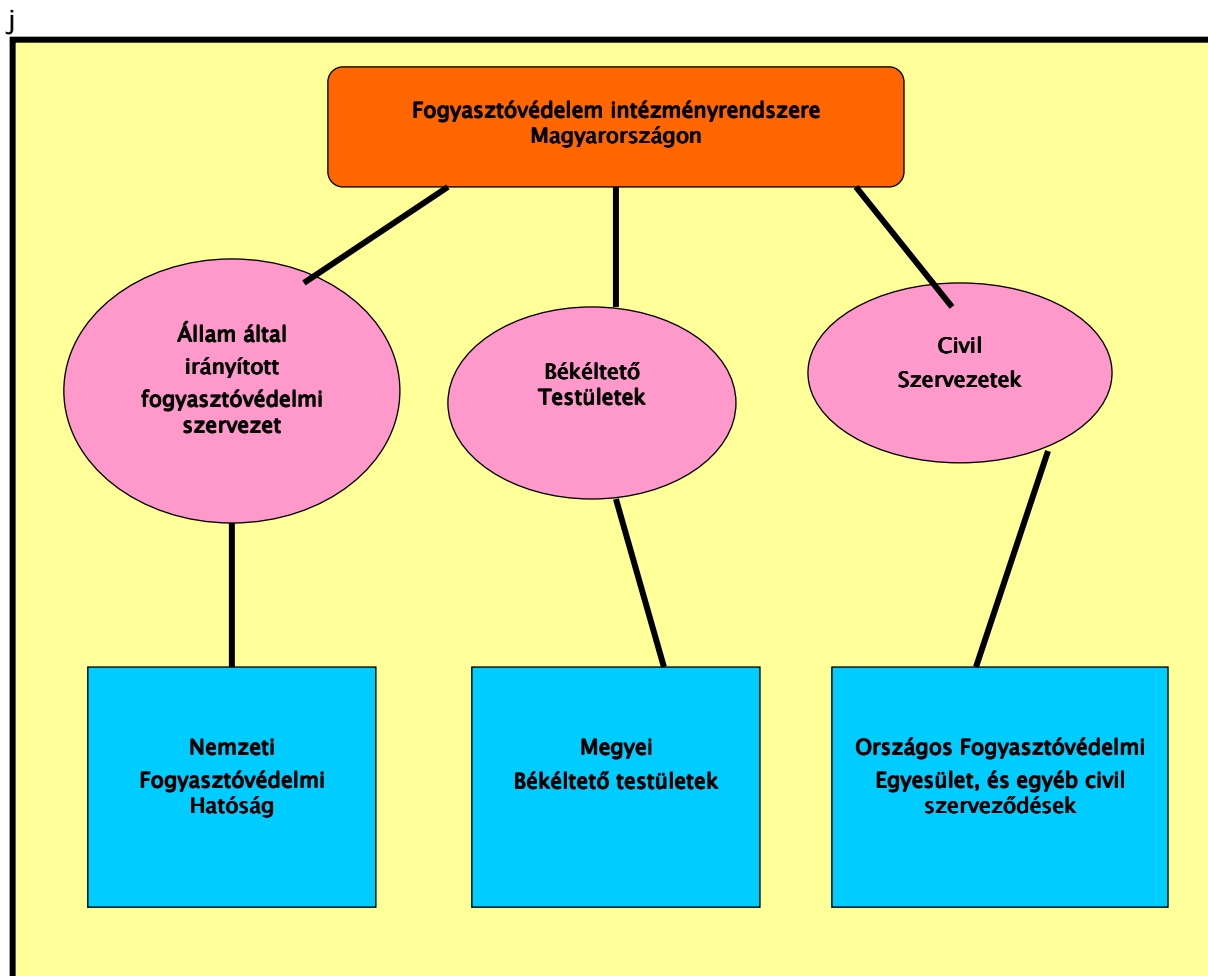
A Tanács 98/18/EK irányelve (1998. március 17.) a személyhajókra vonatkozó biztonsági szabályokról és követelményekről

Az idegenforgalmi vállalkozások felügyeleti szervei, intézményei, Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája

Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Olvassa el, milyen feladatai vannak az Önkormányzatoknak.
2. Mondja el az olvasottakat, gondolja át az Ön lakóhelyén ezzel kapcsolatban milyen intézkedéseket ismer?
3. Oldja meg a feladatok közül az 1–2–3–4. feladatokat
4. Olvassa el a Nemzeti fogyasztóvédelmi Hatóságról írottakat
5. Mondja el önállóan
6. Oldja meg az 5–6–7–8. feladatokat!
7. Olvassa el a Vásárlók Könyvéről írt tananyagrészt
8. Mondja el, önállóan és nézze meg a képeket!
9. Gondolja át, azokban az üzletekben ahová Ön vásárolni jár megtalálható-e a könyv?
10. Beszéljek meg közösen a tanulócsoporttal, írt-e már valaki be a Vásárlók Könyvébe panaszt? Milyen esetekben lenne jogos a reklamáció?
11. Oldja meg a 9. feladatot!
12. Olvassa el a Jegyzőkönyvekről szóló tananyagrészt!
13. Mondja el önállóan az ellenőrzés alkalmával készülő jegyzőkönyvek tartalmát!
14. Oldja meg a 10–11–12. feladatot!
15. Olvassa el a Békéltető testületekről szóló tananyagrészt!
16. Mondja el önállóan a szerepüket?
17. Oldja meg a 13–14–15. feladatot
18. Nézze meg az alábbi ábrát, mely a Magyarországi fogyasztóvédelmi intézményrendszer felépítését ábrázolja. Ismertesse az ábra alapján az intézmények feladatait, ne használja jegyzeteit, önállóan mondja el felhasználva eddigi tudását.



### 3. Fogyasztóvédelem intézményrendszere Magyarországon

19. A Civil Testületekről nem olvasott a tananyagban. Nézzon utána lakóhelyén működnek-e olyan, egyesületek, amelyek a fogyasztók érdekeit szeretnék védeni.
20. Mutasson be egy ilyen testületet. Kereshet internetes fórumokat is, melyek a fogyasztóvédelemmel foglalkoznak.
21. Olvassa el, az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikájáról szóló tananyagrészt.
22. Mondja el, önállóan az olvasottakat.
23. Oldja meg a 16–17–18–19. feladatot!

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Mit mond ki az alkotmány az önkormányzatokkal kapcsolatban?

---

---

### 2. feladat

Miért felelősek az Önkormányzatok?

Felelősek: \_\_\_\_\_

---

### 3. feladat

Az 1. számú mellékletben található az idegenforgalmi adóról szóló törvény kivonata, olvassa át a szöveget és válaszoljon a következő kérdésekre:

Ki köteles idegenforgalmi adót fizetni? \_\_\_\_\_

---

Ki mentesül az idegenforgalmi adó megfizetésének kötelezettsége alól? \_\_\_\_\_

---



Mi az idegenforgalmi adó alapja? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mennyi az idegenforgalmi adó mértéke, hogyan növelhető az adó nagysága? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mennyi lehet az adó felső határa? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### 4. feladat

Igazak vagy hamisak az alábbi állítások, húzd alá a megfelelőt?

1. A Helyi Önkormányzatok a Gazdasági Minisztérium felügyelete alá tartoznak.

Hamis - Igaz

2. Az Önkormányzatok felelősek a helyi településfejlesztésért.

Hamis - Igaz

3. Nem hozhatnak a helyi turizmussal kapcsolatos intézkedéseket.

Hamis - Igaz

4. A gépjárműadó kivetése a helyi Önkormányzat feladata.

Hamis - Igaz

5. A helyi lakosoknak adófizetési kötelezettségeik vannak, de adóbevallást nem kell készíteniük.

Hamis - Igaz

### 5. feladat

Válaszolj az alábbi kérdésekre?

Mióta működik a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, és milyen intézményt váltott fel?

Mi a székhelye?

Ki irányítja?

Milyen jogköre van, mint költségvetési szerv?

### 6. feladat

Ismertesse a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tevékenységi körét!

---

---

### 7. feladat

Milyen ellenőrzési szempontok játszanak szerepet az idegenforgalom területének ellenőrzésekor, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hivatal munkájában?

---

---

**8. feladat**

Mi szerepel a kiemelt ellenőrzések között 2010- ben, amely az idegenforgalmat is érinti?

---

---

**9. feladat**

Mi a vásárlók könyve? Ki jogosult bejegyzést tenni? Mi a teendője a bejegyzéssel az üzlet vagy szolgáltató vállalkozás vezetőjének?

---

---

---

**10. feladat**

Mi a jegyzőkönyv?

---

---

---

**11. feladat**

Milyen részekre tagolható a jegyzőkönyv és mit tartalmaznak az egyes részek?

---

---

---

---

**12. feladat**

Milyen záradékokat tartalmazhat a jegyzőkönyv?

---

---

---

**13. feladat**

Mi a Békéltető testület? Melyik törvénynek köszönhető a létrejötte?

---

---

---

**14. feladat**

Válaszoljon az alábbi kérdésekre!

Mi a Békéltető testületek szerepe? \_\_\_\_\_

Hogyan működnek? \_\_\_\_\_

A testület hatásköre? \_\_\_\_\_

### 15. feladat

Milyen területen van joguk a vitás kérdések rendezésére?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 16. feladat

Miért vált szükségessé az Európai Unió területén az egységes fogyasztóvédelmi politika?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 17. feladat

Melyek azok az Unió által megfogalmazott irányelvek, amelyek a fogyasztóvédelemmel kapcsolatosak és érvényesek a tagországokra?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 18. feladat

Miért kedvező a fogyasztók számára az egységes valuta bevezetése?

---

---

### 19. feladat

Önt a Hotel Hóvirág szállodában sérelem érte (Tiszafüred, Kossuth út 45.), az előzetes tájékoztatás és visszaigazolás szerint 15 000 Ft/éj/szoba áron biztosít Önnek szobát a szálloda. A távozáskor pedig 16 500 Ft/éj/ szoba áron számlázták a szobát. A recepció közli Önnel, hogy nem tud változtatni a szoba árán a számítógépes program nem engedélyezi.

Töltse ki a Vásárlók Könyvének egy oldalát, írja reklamációját!

Üzlet pontos neve, címe: \_\_\_\_\_

A vásárló neve \_\_\_\_\_

A vásárló címe: \_\_\_\_\_

A bejegyzés kelte: \_\_\_\_\_

A bejelentés leírása: \_\_\_\_\_

---

---



20. feladat

**A következő történetet olvasd el és írja a megfelelő helyre a fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően, hogy mi lett volna a család és a szolgáltatók teendője, ha mindenki a jogosan jár el.**

Lassú Csiga úr seholsincsfalui lakos elhatározta, hogy családjával a Balatonon töltenek el 1 hetet egy négycsillagos szállodában. Lassú Csiga úr felkereste a seholsincsfalui utazási irodát, s gondos mérlegelés, valamint az utazásszervező kisasszonnyal folytatott megbeszélés után kiválasztott egy egyhetes nyaralást a Hotel Utolérhetetlen szállodában. Lassú csiga rendkívül izgatott volt az utazás előtt. Az csak természetes volt, hogy Lassú Csiga, igazi gavallér lévén, a legcsodálatosabb négycsillagos szállodában foglalt egy luxuslakosztályt az ő és családja számára. Az utazási szerződés tartalmazta azt is, hogy az egész nyaralás során teljes panziós ellátást fognak kapni.

Az utazás várva várt napja egy csütörtöki napra esett. A Seholsincsfalu utazási irodája előtt reggel 8.00 órakor volt az indulás. A busz azonban nem érkezett meg, 10.00 órakor közölték az utasokkal, hogy egy műszaki hiba miatt nem tud a megrendelt busz elindulni, éppen most küldenek egy másikat.

12 órakor, amikor otthon rendszerint ebédelni szoktak, még mindig a buszra vártak. Lassú Csiga összeszedte minden bátorságát és megérdeklődte az utazási iroda alkalmazottját, hogy mikorra tervezik a busz indítását. Az utazási iroda alkalmazottja azonban minden részvét nélkül közölte Lassú csigával, hogy várjanak tovább türelmesen, és kikérte magának az utazási iroda és a saját nevében, hogy reklamálni merjen, hiszen nem ők hibáztak, hanem a megbízott vállalkozó, és még ma el fognak jutni a nyaralás helyszínére. Lassú Csiga ekkor könnyögőre fogta és megkérte a szigorú hölgyet, hogy legalább a telefont hadd használhassa, hogy rendeljen egy pizzát. Ám a hölgy ennek hallatára úgy felháborodott, hogy aznapra be is zárta az irodát, jegyzőkönyvet pedig nem volt hajlandó felvenni az esetről, mondván, hogy a Maastrichti Szerződés értelmében erre nem köteles az utazási iroda.

Lassú Csiga és családja megszeppentek és többet nem mertek szólni, bár az autóbusz csak délután 14.00 órakor indult el. Este 20.00 órakor érkeztek meg a Hotel Utolérhetetlen szállodába. Örömük nem tartott sokáig, mert a szállodában közölték a megérkező családdal, hogy a lefoglalt luxuslakosztályt nem tudják adni, helyette két darab kétágyas szobát. Lassú csiga azonban ezt már nem tűrte szó nélkül, de azt közölték vele, hogy, mivel az utazási irodánál fizetettbe így majd náluk reklamáljon. Történetünk hősei ez után már csak azzal bíztatták magukat, hogy, ugyan az út rettenetesen sikerült, ám a Balaton parti nyaralás kárpótolja őket mindenért. A szobába megérkezve azonban meglepetten konstatálták, hogy ugyan valóban négy csillagos a létesítmény, ám nemhogy a Balaton nincsen közel, még egy gumimedence sem tartozik a hotelhez. Mindazonáltal fél órás sétával meg tudták közelíteni a strandot.

Az idegenforgalmi vállalkozások felügyeleti szervei, intézményei, Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája

A Balaton parti üzletsoron vásároltak ajándékokat a seholsincsfalui rokonoknak. Be is szereztek egy kristálypohár készletet, ám, csak amikor hazavitték a szállodába, vették észre, hogy van rajta néhány repedés, azért volt olyan olcsó. Másnap tehát visszamentek az áruhoz, hogy kicseréljék a kristálypoharakat, ám kicsin múlt, hogy az agresszív árus nem törte szét a fejükön a poharakat, így Lassú Csigáék elmenekültek a tett helyszínéről, otthagya még a repedt poharakat is a dühödt árusnak.

Kedden aztán az utazási iroda telefonon arról értesítette Lassú Csigáékat, hogy némi változás állt be a programban: az eredetileg csütörtökön induló autóbusz már kedden értük jön és hazaszállítja az utasokat. Az utazási iroda, tájékoztatta Lassú csigát annak vezetője, nem áll túl fényesen anyagilag a gazdasági válság miatt, így sajnálatos módon semmiféle kártérítést nem tudnak fizetni a megrövidült utazás miatt.

MUNKKAMUNYAA

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Mit mond ki az alkotmány az önkormányzatokkal kapcsolatban?

*A község, a város, a főváros és kerületei, valamint a megye választópolgárainak közösségét megilleti a helyi önkormányzás joga. A helyi önkormányzás a választópolgárok közösségét érintő helyi közügyek önálló, demokratikus intézése, a helyi közhatalomnak a lakosság érdekében való gyakorlása*

### 2. feladat

Miért felelősek az Önkormányzatok?

**Felelősek:** a sportpolitikáért, katasztrófák elleni védekezésért, köziratok kezelésének szakmai irányításáért, turizmusért, lakásgazdálkodásért és lakáspolitikáért, választójogi és népszavazási szabályozásért, választások és népszavazások lebonyolításáért, közigazgatás-szervezésért, fejlesztéspolitikáért.

### 3. feladat

Az 1. számú mellékletben található az idegenforgalmi adóról szóló törvény kivonata, olvassa át a szöveget és válaszoljon a következő kérdésekre:

Ki köteles idegenforgalmi adót fizetni?

Adókötelezettség terheli azt a magánszemélyt, aki nem állandó lakosként az önkormányzat illetékességi területén legalább egy vendégéjszakát eltölt, valamint, aki az önkormányzat illetékességi területén olyan üdülésre, pihenésre alkalmas épületnek a tulajdonosa, amely nem minősül lakásnak.

Ki mentesül az idegenforgalmi adó megfizetésének kötelezettsége alól?

## Az idegenforgalmi vállalkozások felügyeleti szervei, intézményei, Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája

- a 18 év alatti magánszemély;
- a gyógyintézetben fekvőbeteg szakellátásban részesülő vagy szociális intézményben ellátott magánszemély;
- a közép- és felsőfokú oktatási intézménynél tanulói vagy hallgatói jogviszony alapján, hatóság vagy bíróság intézkedése folytán, a szakmunkásképzés keretében, a szolgálati kötelezettség teljesítése vagy a vállalkozási tevékenység végzése, a munkáltató által kiküldetési rendelvénnyel, a munkáltató tevékenységi körébe tartozó munkavégzés céljából az önkormányzat illetékességi területén tartózkodó magánszemély; továbbá
- aki az önkormányzat illetékességi területén lévő üdülő tulajdonosa vagy bérlője, valamint a használati jogosultság időtartamára a lakásszövetkezet tulajdonában álló üdülő használati jogával rendelkező lakásszövetkezeti tag, illetőleg a tulajdonos, a bérlő hozzátartozója, valamint a lakásszövetkezet tulajdonában álló üdülő használati jogával rendelkező lakásszövetkezeti tag használati jogosultságának időtartamára annak hozzátartozója.

Mi az idegenforgalmi adó alapja?

A vendégéjszakák alapján: a megkezdett vendégéjszakák száma vagy a megkezdett vendégéjszakára eső szállásdíj, ennek hiányában a szállásért bármilyen jogcímen (pl. üdülőhasználati jog) fizetendő ellenérték.

Mennyi az idegenforgalmi adó mértéke, hogyan növelhető az adó nagysága?

az adó mértékének felső határa személyenként és vendégéjszakánként 413( 2010.01.01 - től) forint;

Az önkormányzatok 2005-től a vendégéjszakákhoz igazodó adómértéket saját döntésük alapján - a helyi sajátosságokhoz, az önkormányzat gazdálkodási követelményeihez és az adóalanyok teherviselő képességéhez igazodóan - maximum az inflációval növelhetik.

Mennyi lehet az adó felső határa?

az adó mértékének felső határa a szállásdíj 4%-a.

#### 4. feladat

Igazak vagy hamisak az alábbi állítások, húzd alá a megfelelőt?

1. A Helyi Önkormányzatok a Gazdasági Minisztérium felügyelete alá tartoznak.

Hamis - Igaz

2. Az Önkormányzatok felelősek a helyi településfejlesztésért.

Hamis - Igaz

3. Nem hozhatnak a helyi turizmussal kapcsolatos intézkedéseket.

Hamis - Igaz

4. A gépjárműadó kivetése a helyi Önkormányzat feladata.

Hamis - Igaz

5. A helyi lakosoknak adófizetési kötelezettségeik vannak, de adóbevallást nem kell készíteniük.

Hamis - Igaz

#### 5. feladat

Válaszolj az alábbi kérdésekre?

## Az idegenforgalmi vállalkozások felügyeleti szervei, intézményei, Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája

Mióta működik a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, és milyen intézményt váltott fel? 2007. szeptember 1-jétől a közigazgatási hivatalok szakigazgatási szerveiként működő Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek, valamint a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség általános jogutódja.

Mi a székhelye? Az NFH székhelye Budapest.

Ki irányítja? Főigazgató

Milyen jogköre van, mint költségvetési szerv? Önállóan gazdálkodó, az előirányzatok felett teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv,

### 6. feladat

Ismertesse a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tevékenységi körét!

Felügyeli a fogyasztóvédelmi törvények betartását.

Közreműködik a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, figyelemmel kíséri ennek érvényesülését, valamint véleményezi a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabálytervezeteket.

Piacfelügyeleti feladatokat lát el: ellenőrzi az áruk forgalmazására és a szolgáltatások nyújtására vonatkozó jogszabályok és hatósági előírások megtartását, valamint irányítja a termékbiztonság ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat.

Kommunikációs feladatokat lát el: a fogyasztói jogokat ismertető kiadványokat jelentet meg, segítve a hétköznapi emberek jogainak érvényesülését, információval látja el a lakosságot, termék-összehasonlító vizsgálatokat végeztet.

Szakmai segítséget nyújt a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek tevékenységéhez és a fogyasztók oktatásához.



Módszertani segédanyagokat készít a Helyi Önkormányzatok fogyasztóvédelmi tevékenységének elősegítése és egységessé tétele érdekében.

## 7. feladat

Milyen ellenőrzési szempontok játszanak szerepet az idegenforgalom területének ellenőrzésekor?

Dokumentumok vizsgálata: (pl. működési engedély, szakhatósági hozzájárulások, étlap-, itallap tartalma, vásárlók könyve, HACCP-dokumentumok, áruk eredetét igazoló számlák stb.)

Képesítési előírások ellenőrzése: (pl. a dolgozók végzettségét igazoló bizonyítványok)

Tájékoztatási kötelezettség: (pl. a kategóriában sorolás, ártájékoztatás megoldása, panaszforumok közlése, nyitvatartási idő kifüggesztése, üzemeltető adatainak közlése, dohányzási lehetőség, stb.)

Reklámfelügyeleti tevékenység: (pl. az egyes reklámozási tilalmi szabályok betartásának kontrollja)

Bizonylati fegyelem megtartása: (pl. a bizonylati rendben leírtak szerint dokumentálják-e az üzlet gazdasági tevékenységét.)

Utazási szerződések tartalma azok betartása.

## 8. feladat

Mi szerepel a kiemelt ellenőrzések között 2010- ben, amely az idegenforgalmat is érinti?

## Az idegenforgalmi vállalkozások felügyeleti szervei, intézményei, Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság ellenőrzési szempontjai között minden évben szerepelnek kiemelt ellenőrzési és vizsgálati területek 2010-ben a turisztikai szolgáltatások és a nyári szabadidős tevékenységhez kapcsolódó berendezések és non - food termékek laboratóriumi vizsgálattal egybekötött piacfelügyeleti ellenőrzése is ezek közé tartozik.

### 9. feladat

Mi a vásárlók könyve? Ki jogosult bejegyzést tenni? Mi a teendője a bejegyzéssel az üzlet vagy szolgáltató vállalkozás vezetőjének?

A Vásárlók könyve A/4-es méretű, nyomtatott füzet, melynek a fedőlapjára nagy betűkkel van rányomtatva a neve, és a 2005. évi CLXIV törvény néhány passzusa. Jól látható helyre kell kifüggeszteni, a bejegyzések lehetősége miatt kötelező tollat is biztosítani hozzá

A Vásárlók Könyvét kötelező minden üzletben, utazási irodában feltűnő helyre kihelyezni, a szállodák esetében a recepción található, ha nem kerül elhelyezésre az már önmagában is törvénytértésnek minősül.

A bejegyzés után a szolgáltatónak kötelessége a panaszt kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről 30 napon belül értesíteni kell a bejegyzést készítő utast, vendéget vagy vevőt. Amennyiben nem történik meg a kivizsgálás, akkor az illetékes Fogyasztóvédelmi Hatósághoz kerül az ügy, a szolgáltató pedig akár 100 000 Ft bírsággal is sújtható.

### 10. feladat

Mi a jegyzőkönyv?

A hatóságok vizsgálatuk alkalmával jegyzőkönyveket készítenek, a helyszínen tapasztaltakról. Az ellenőrzés megállapításait minden esetben írásba kell foglalni azért, mert ez szolgál alapjául minden további intézkedésnek, eljárásnak. Az írásbeli dokumentum a jegyzőkönyv, mely egy hivatalos okirat.

### 11. feladat

Milyen részekre tagolható a jegyzőkönyv és mit tartalmaznak az egyes részek?

**Bevezető rész:** ellenőrzött vállalkozás megnevezése, székhelye, készítés helye, ellenőrzés célja, tárgya, az ellenőrzött időszak, ellenőrzés ideje, ellenőrzést végrehajtó szerv megnevezése, ellenőrzést végrehajtók neve és beosztása, az ellenőrzésre vonatkozó jogszabályi felhatalmazást

**Kifejtő rész:** Itt kerülnek ismertetésre az ellenőrzési programban meghatározott ellenőrzési feladatok végrehajtása során tapasztaltak, személyi felelősség, mulasztások alapjául szolgáló okok, felelősként megjelölt személyek neve, beosztása,

**Befejező rész:** Az összefoglaló következtetéseket és javaslatokat, a készítés időpontját, az ellenőrzést végzők aláírását, valamint a záradékot tartalmazza. Ellenőrök neve, aláírása, ellenőrzött vállalkozás vezetőjének aláírása,

### 12. feladat

Milyen záradékokat tartalmazhat a jegyzőkönyv?

**Záradékok:** *megismerési záradék:* igazolja, hogy a jegyzőkönyv tartalmát az ellenőrzött személy is megismerte

*intézkedési záradék*

*felelősségi záradék:* a felelősök megismerték a jegyzőkönyv tartalmát és az észrevételeket

### 13. feladat

Mi a Békéltető testület? Melyik törvénynek köszönhető a létrejötte?

A Békéltető Testületek a területileg illetékes Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működnek. A fogyasztóvédelemről szóló törvény teremtette meg 1999-től a Békéltető Testületek létrehozásának lehetőségét.

---

#### 14. feladat

Válaszoljon az alábbi kérdésekre!

Mi a Békéltető testületek szerepe? Szerepük a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezése, a fogyasztók számára biztosítja a saját jogaik gyors, olcsó és egyszerű érvényesítését

Hogyan működnek? Független szervezetként és területi alapon. A tagjaik a fogyasztói társadalmi szervezetek és a gazdasági kamarák által egyenlő arányban delegált tagokból szerveződnek.

A testület hatásköre? A testületek hatásköre korábban kisebb volt, de a fogyasztóvédelmi törvény 2003. évi módosításával jelentősen kibővült. A Békéltető Testületekre ruházták át a jogszabályok a szavatossági és a jótállási jogok érvényesítését.

---

#### 15. feladat

Milyen területen van joguk a vitás kérdések rendezésére?

minőségi, biztonsági, szavatossági, jótállási viták (pl.: műszaki eszköz meghibásodása, amit a kereskedő nem hajlandó kijavítani vagy kicserélni, cipő sarka kitörik, vásárolt nyílászárók nem megfelelő minőségűek)

termékfelelősségnek nevezett szabályokkal kapcsolatos jogviták (a gyártási hibás termékek kárt okozhatnak)

szerveződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos jogviták.

---

#### 16. feladat

Miért vált szükségessé az Európai Unió területén az egységes fogyasztóvédelmi politika?

Az Európai Unió közösségi fogyasztóügyi politikája egyre inkább központi szerepet tölt be. Célja, hogy minden egyes tagországban egy formán biztonságosak és kiszámíthatóak legyenek a szolgáltatások a fogyasztók érdekében. Szeretnék visszaszorítani a tisztességtelen piaci magatartást folytató kereskedőket, gyártókat, forgalmazókat és szolgáltatást végzőket. Nagyon fontos az egységes fellépés, hiszen az Unió alapelveiben az egyenlő elbírálást és bánásmódot érvényesíti. Ha egy fogyasztó Franciaországban vásárol terméket és hibás, akkor vissza tudja azt cserélni, de ezek a jogok megilletik őt akkor is ha külföldi állampolgárként vásárol terméket, pl. Magyarországon. Ebben az esetben is ugyanolyan fogyasztói jogokkal rendelkezik. Ez egyre inkább fontossá válik, hiszen egyre inkább jellemző, hogy külföldön is vásárolunk, nyaralásra, pihenésre utazunk más országba. Az Internet széles körű elterjedésével, a fogyasztók egyre szélesebb rétege vásárol a világhálón keresztül, nem csak belföldről, hanem külföldről is.

### 17. feladat

Melyek azok az Unió által megfogalmazott irányelvek, amelyek a fogyasztóvédelemmel kapcsolatosak és érvényesek a tagországokra?

a tisztességtelen kereskedelmi módszerekről szóló irányelv (UCP),

a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet (CPC)

az Európai Fogyasztói Központok (ECC) hálózat létrehozása is jelent egyfajta bizalomnövekedést a fogyasztók számára.

### 18. feladat

Miért kedvező a fogyasztók számára az egységes valuta bevezetése?

Az euró bevezetése is nagymértékben megkönnyíti a fogyasztók számára a határon túli árakkal való összehasonlítást. Megspórolhatják a valutaváltás költségeit és nehézségeit is az Uniós országokon belüli utazások, vásárlások esetében. Maradtak azonban jelentős akadályok, nevezetesen a fogyasztói szerződések és a jogorvoslat területén. A Szerződés azt is kötelezővé teszi, hogy a fogyasztói érdekek beépüljenek az összes közösségi szakpolitikába.

#### 19. feladat

Önt a Hotel Hóvirág szállodában sérelem érte (Tiszafüred, Kossuth út 45. adószám: 67324110-1-30), az előzetes tájékoztatás és visszaigazolás szerint 15 000 Ft/éj/szoba áron biztosít Önnek szobát a szálloda. A távozáskor pedig 16 500 Ft/éj/ szoba áron számlázták a szobát. A recepciós, Nagy Mária, közli Önnel, hogy nem tud változtatni a szoba árán, mert a számítógépes program nem engedélyezi.

Töltse ki a Vásárlók Könyvének egy oldalát, írja reklamációját!

Üzlet pontos neve, címe: Hotel Hóvirág Tiszafüred, Kossuth út 45. adószám: 67324110-1-30.

A vásárló neve: Minta Juliska,

A vásárló címe: 6500 Valahol, Találom utca 23.

A bejegyzés kelte: 2010. június 21.

A bejelentés leírása: A Hotel Hóvirág szállodába előzetesen foglaltam szállást, a visszagazolásban 15 000 Ft/éj/szobaárakról kaptam tájékoztatást. A számlakészítésnél a recepciós, Nagy Mária 16 500 Ft-ról kiállított számlát adott át. Közöltem, hogy én nem erről a szobaárról tudtam és kaptam értesítést. A recepciós azt a felvilágosítást adta, hogy ezzel az árral dolgoznak és ő ezt nem tudja átállítani a programba, ki kell fizetnem a 16 500 Ft-ot. A számlát kifizettem, de ezt nem tartom tisztességesnek, félrevezetik a vendéget. Kérem az eset kivizsgálását!



20. feladat

**A következő történetet olvasd el és írja a megfelelő helyre a fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően, hogy mi lett volna a család és a szolgáltatók teendője, ha mindenki a jogosan jár el.**

Lassú Csiga úr seholsincsfalui lakos elhatározta, hogy családjával a Balatonon töltenek el 1 hetet egy négycsillagos szállodában. Lassú Csiga úr felkereste a seholsincsfalui utazási irodát, s gondos mérlegelés, valamint az utazásszervező kisasszonnyal folytatott megbeszélés után kiválasztott egy egyhetes nyaralást a Hotel Utolérhetetlen szállodában. Lassú csiga rendkívül izgatott volt az utazás előtt. Az csak természetes volt, hogy Lassú Csiga, igazi gavallér lévén, a legcsodálatosabb négycsillagos szállodában foglalt egy luxuslakosztályt az ő és családja számára. Az utazási szerződés tartalmazta azt is, hogy az egész nyaralás során teljes panziós ellátást fognak kapni.

Az utazás várva várt napja egy csütörtöki napra esett. A Seholsincsfalu utazási irodája előtt reggel 8.00 órákor volt az indulás. A busz azonban nem érkezett meg, 10.00 órákor közölték az utasokkal, hogy egy műszaki hiba miatt nem tud a megrendelt busz elindulni, éppen most küldenek egy másikat. **Az utasok jegyzőkönyvet vetettek fel az utazási iroda alkalmazottjaival vagy az idegenevezővel a busz késedelmes indulásáról és az őket ért kellemetlenségekről**

12 órákor, amikor otthon rendszerint ebédelni szoktak, még mindig a buszra vártak. Lassú Csiga összeszedte minden bátorságát és megérdeklődte az utazási iroda alkalmazottját, hogy mikorra tervezik a busz indítását. Az utazási iroda alkalmazottja azonban minden részvét nélkül közölte Lassú csigával, hogy várjanak tovább türelmesen, és kikérte magának az utazási iroda és a saját nevében, hogy reklamálni merjen, hiszen nem ők hibáztak, hanem a megbízott vállalkozó, és még ma el fognak jutni a nyaralás helyszínére. **Az utazási iroda alkalmazottjainak kötelessége gondoskodni a lehető leghamarabb egy másik autóbusról, hogy az általuk szervezett utazás megvalósuljon.** Lassú Csiga ekkor könyörgőre fogta és megkérte a szigorú hölgyet, hogy legalább a telefont hadd használhassa, hogy rendeljen egy pizzát. Ám a hölgy ennek hallatára úgy felháborodott, hogy aznapra be is zárta az irodát, jegyzőkönyvet pedig nem volt hajlandó felvenni az esetről, mondván, hogy a Maastrichti Szerződés értelmében erre nem köteles az utazási iroda. **Az utazási irodának kötelessége jegyzőkönyvet felvenni az utasok sérelmeiről és kivizsgálni azt, ilyen okkal nem zárhatja be nyitvatartási idő vége előtt az irodát.**

Lassú Csiga és családja megszeppentek és többet nem mertek szólni, bár az autóbusz csak délután 14.00 órákor indult el. Este 20.00 órákor érkeztek meg a Hotel Utólérhetetlen szállodába. Örömük nem tartott sokáig, mert a szállodában közölték a megérkező családdal, hogy a lefoglalt luxuslakosztályt nem tudják adni, helyette két darab kétágyas szobát. **Az előre lefoglalt és szerződésben rögzített szolgáltatás jár a vendégnek, amennyiben ez nem valósítható meg jegyzőkönyvet kell felvenni.** Lassú csiga azonban ezt már nem tűrte szó nélkül, de azt közölték vele, hogy, mivel az utazási irodánál fizetettbe így majd náluk reklamáljon. Történetünk hősei ez után már csak azzal bíztatták magukat, hogy, ugyan az út rettenetesen sikerült, ám a Balaton parti nyaralás kárpótolja őket mindenért. A szobába megérkezve azonban meglepetten konstatálták, hogy ugyan valóban négy csillagos a létesítmény, ám nemhogy a Balaton nincsen közel, még egy gumimedence sem tartozik a hotelhez. Mindazonáltal fél órás sétával meg tudták közelíteni a strandot. **Az utazási iroda félre informálta az utasokat a szálloda elhelyezkedése miatt, kártérítést kérhet a család**

A Balaton parti üzletsoron vásároltak ajándékokat a seholsincsfalui rokonoknak. Be is szereztek egy kristálypohár készletet, ám, csak amikor hazavitték a szállodába, vették észre, hogy van rajta néhány repedés, azért volt olyan olcsó. Másnap tehát visszamentek az áruhoz, hogy kicseréljék a kristálypoharakat, ám kicsin múlt, hogy az agresszív árus nem törte szét a fejükön a poharakat, így Lassú Csigáék elmenekültek a tett helyszínéről, otthagya még a repedt poharakat is a dühödt árusnak. **Az árus köteles kicserélni a megvásárolt árut, melyet a vevő jogosan kifogásol, 8 napon belül.**

Kedden aztán az utazási iroda telefonon arról értesítette Lassú Csigáék, hogy némi változás állt be a programban: az eredetileg csütörtökön induló autóbusz már kedden értük jön és hazaszállítja az utasokat. Az utazási iroda, tájékoztatta Lassú csigát annak vezetője, nem áll túl fényesen anyagilag a gazdasági válság miatt, így sajnálatos módon semmiféle kártérítést nem tudnak fizetni a megrövidült utazás miatt. **A rövidült utazás miatt is kártérítés jár a családnak, hiszen nem töltötték le a nyaralás teljes időpontját.**

## MELLÉKLETEK

### 1 számú melléklet

#### **Idegenforgalmi adó alapja és mértéke (kivonat a helyi adókról szóló 1990. évi C. törvényből)**

Adókötelezettség terheli azt a magánszemélyt, aki nem állandó lakosként az önkormányzat illetékességi területén legalább egy vendégéjszakát eltölt, valamint, aki az önkormányzat illetékességi területén olyan üdülésre, pihenésre alkalmas épületnek a tulajdonosa, amely nem minősül lakásnak.

Az idegenforgalmi adó megfizetésének kötelezettsége alól mentes:

a 18 év alatti magánszemély;

a gyógyintézetben fekvőbeteg szakellátásban részesülő vagy szociális intézményben ellátott magánszemély;

a közép- és felsőfokú oktatási intézménynél tanulói vagy hallgatói jogviszony alapján, hatóság vagy bíróság intézkedése folytán, a szakmunkásképzés keretében, a szolgálati kötelezettség teljesítése vagy a vállalkozási tevékenység végzése, a munkáltató által kiküldetési rendelvénnyel, a munkáltató tevékenységi körébe tartozó munkavégzés céljából az önkormányzat illetékességi területén tartózkodó magánszemély; továbbá

aki az önkormányzat illetékességi területén lévő üdülő tulajdonosa vagy bérlője, valamint a használati jogosultság időtartamára a lakásszövetkezet tulajdonában álló üdülő használati jogával rendelkező lakásszövetkezeti tag, illetőleg a tulajdonos, a bérlő hozzátartozója, valamint a lakásszövetkezet tulajdonában álló üdülő használati jogával rendelkező lakásszövetkezeti tag használati jogosultságának időtartamára annak hozzátartozója.

Idegenforgalmi adó alapja és mértéke

A vendégéjszakák alapján:

a megkezdett vendégéjszakák száma (az adó mértékének felső határa személyenként és vendégéjszakánként 413 forint, 2010. 01. 01- től), vagy

a megkezdett vendégéjszakára eső

szállásdíj, ennek hiányában

a szállásért bármilyen jogcímen (pl. üdülőhasználati jog) fizetendő ellenérték (pl. üzemeltetési költség), az adó mértékének felső határa a szállásdíj 4%-a.

Az üdülésre, pihenésre alkalmas épület után fizetendő adó esetében az adó alapja az építmény hasznos alapterülete, az adó mértékének felső határa az épület után évente 900 forint/m<sup>2</sup>.

\*Az önkormányzatok 2005-től a vendégéjszakákhoz igazodó adómértéket saját döntésük alapján – a helyi sajátosságokhoz, az önkormányzat gazdálkodási követelményeihez és az adóalanyok teherviselő képességéhez igazodóan – maximum az inflációval növelhetik.

## 2. számú melléklet

### **Jogszabályok az utazási irodák működése területén**

104/2004. (IV. 27.) Korm. rend. A polgári légi közlekedés védelmének szabályairól és a Légiközlekedés Védelmi Bizottság jogköréről.

190/2004. (VI. 8.) Korm. rend. a gépjármű üzemben tartójának kötelező felelősségbiztosításáról

1971. évi 29. törvényerejű rendelet az autóbusszal végzett nemzetközi személyfuvarozás általános feltételeiről szóló Berlinben az 1970. évi december 5. napján kelt Egyezmény

1995. évi XCVII. törvény a légiközlekedésről

2000. évi CXIV. törvény a Dunán való hajózás rendjének szabályozása tárgyában Belgrádban 1948. augusztus hó 18. napján kelt Egyezmény

2000. évi XLII. törvény a vízi közlekedésről

2004. évi XXXIII. törvény Az autóbusszal végzett menetrend szerinti személyszállításról

2005. évi CLXXXIV. törvény a légi-, a vasúti és a vízi közlekedési balesetek és egyéb közlekedési események szakmai vizsgálatáról

2005. évi CXLI. törvény a belvízi áru fuvarozási szerződésről szóló Budapesti Egyezmény (CMNI) kihirdetéséről

263/2006. (XII. 20.) Korm. rend. a Nemzeti Közlekedési Hatóságról

309/2002. (XII. 28.) Korm. rend. Az autóbusszal végzett nemzetközi nem menetrend szerinti személyszállításról szóló (INTERBUS) megállapodás kihirdetéséről

85/2007. (IV. 25.) Korm. rend. A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

1949. évi XX. Törvény a Magyar Köztársaság Alkotmánya<sup>1</sup> 42§.

Molnár Gabriella: Utazásszervezés és értékesítés. Kereskedelmi és Idegenforgalmi továbbképző, Budapest 2008.

Fogyasztóvédelem az Európai Unióban / Kátai Anikó. – Budapest: Magyar Köztársaság Külügyminisztériuma. (Engem is érint sorozat)

### AJÁNLOTT IRODALOM

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben szabályozott békéltető testületi eljárásról

Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog. Complex Kiadó Kft, Budapest, 2007.

[http://www.tudatosutazo.hu/uploaded/documents/Tajekoztatok\\_kiadvanyok/1263119483S\\_alamonA\\_Fogyasztovedelem\\_es\\_turizmus.pdf](http://www.tudatosutazo.hu/uploaded/documents/Tajekoztatok_kiadvanyok/1263119483S_alamonA_Fogyasztovedelem_es_turizmus.pdf)

<http://www.tudatosutazo.hu/modules/News>

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

<http://www.fogyasztovedelem.com/forums/lofiversion/index.php/t881.html>

<http://193.224.242.5/europedirect/tartalom.aspx?id=532>

A(z) 1447-06 modul 003-as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 812 01 0000 00 00	Hostess
54 812 01 1000 00 00	Idegenvezető
54 812 03 0000 00 00	Szállodai portás, recepció
54 812 02 0010 54 01	Protokollügyintéző
54 812 02 0010 54 02	Utazásügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

16 óra

MUNKANYELVI ANYAG

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