



Longáné Láng Katalin

A fogyasztók alapvető jogai, a
magyar fogyasztóvédelem
jogszabályi háttere

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

A kereskedelmi egység szabályszerű működtetése

A követelménymodul száma: 0005-06 A tartomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-007-30

A FOGYASZTÓK ALAPVETŐ JOGAI, A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELEM JOGSZABÁLYI HÁTTERE

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

1. Mindenki, aki fogyasztóvédelemmel kapcsolatos híreket hall vagy olvas, azt hiheti, hogy a vásárlók védelmének szabályozása csak a XX. század óta létezik. Az alábbiakban a Bibliából¹ és a híres babiloni uralkodó, Hammurapi törvényeiből olvashat idézeteket! Kiket figyelmeztettek ezek az intelmek, és kiknek az érdekeit védték már az ókorban?

"Az Úr így szólt Mózeshez: "Ne legyetek igazságtalanok az ítékezésben, a hosszmérték, súlymérték és az űrmérték használatában. Legyen hiteles a mérleged, a súlyod, hiteles a mértéked és a vékád."

"233. § Ha egy építőmester egy szabadnak házat építvén, munkáját nem végezte el rendesen, úgy, hogy egy fal bedőlt: az illető építőmester ezt a falat saját pénzéből építse szilárdra." (Sőt a 229. § szerint: Ha egy építőmester egy teljes jogú szabadnak házat épített, de munkáját nem készítette el szilárdul, úgy, hogy a ház, amelyet épített, összedőlt, s a ház gazdáját megölte: az illető építőmester ölessék meg.)

2. Ön szerint kitől/kiktől és miért kell jogszabályok segítségével is védeni a fogyasztókat? Mondjon példákat – saját tapasztalata vagy hallomás alapján – olyan esetekre, amelyekben valamilyen módon megkárosították a kereskedők a fogyasztókat!

3. Véleménye szerint alábbi esetekben a kereskedőnek vagy a fogyasztónak van-e módja megtéveszteni, megkárosítani a másik felet a vásárlás folyamata során! Tegyen x-jelet a megfelelő helyre!

	kereskedő	fogyasztó
1. Kinek van több információja a termékről?		
2. Kinek van lehetősége pontatlanul mérni?		

¹ Ószövetség, ún. Leviták Könyve (erkölcsi előírások)

3. Kinek van lehetősége hibás számolással, pontatlan pénzvisszaadással kárt okozni?		
4. Kinek az egészsége károsodhat hibás termék esetén?		

4. Az alábbi képen látható eladó öltözete, valamint az áruk elhelyezése a hűtőpultban összefüggésben van-e – Ön szerint – a fogyasztói érdekek védelmével? Indokolja válaszát!



1. ábra: Hentespult

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A FOGYASZTÓVÉDELEM CÉLJA, A FOGYASZTÓK ALAPVETŐ JOGAI

1. A fogyasztó fogalma

Mielőtt részletesen ismertetnénk a fogyasztóvédelem célját és a fogyasztók jogait, pontosan tisztázni kell, hogy kit kell fogyasztó alatt érteni. Hétköznapi értelemben az a fogyasztó, aki megvásárol egy terméket. A jogszabályalkotók szerint tágabb értelemben kell érteni ezt a fogalmat. A fogyasztóvédelmi törvény² szerint:

Fogyasztó az a személy, aki árut

- vesz,
- rendel,
- kap,
- használ, vagy
- ezzel kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve
- akinek a részére a szolgáltatást végzik.

Fontos kitétel az is, hogy csak akkor számít egy személy fogyasztónak, ha nem üzleti célból vásárolja a terméket, hanem magáncélú, végső felhasználásra szerzi meg vagy használja. Ha például egy kiskereskedő azért vásárol egy terméket, hogy azt később eladja saját boltjában, akkor nem számít fogyasztónak, csak akkor, ha saját magán céljára vette.³

Értelmezésre szorul, hogy miért számít fogyasztónak az a személy, (és miért lehet jogi védelemre szüksége), aki árut rendel, kap, használ vagy még csak ajánlatot, tájékoztatást kapott.

- Előfordulhat, hogy valaki megrendel egy terméket, de nem pontosan azt szállítják számára (például: eltér a mérete, színe, fazonja vagy hibás a szállított áru). Ebben az esetben joga van a reklamációhoz.

² 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

³ Dr. Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog (Complex Kiadó, Budapest, 2007)

- Az is gyakori eset, hogy a fogyasztó ajándékba kap egy terméket, amelyről később kiderül, hogy hibás vagy elromlik. Ebben az esetben is szükség van a jogorvoslatra (például a termék javítására, cseréjére), pedig nem a megajándékozott személy vásárolta a terméket. Élelmiszerek esetén még gyakoribb ez az eset. Gondoljon arra, hogy egy családtag bevásárol egy élelmiszerboltban, elkészíti az ételt, amelyből az egész család kap, tehát mindenki fogyaszt belőle. Ha az élelmiszer esetleg romlott, fertőzött vagy mérgezett volt, akkor az is beteg lesz, aki csak fogyasztott a termékből, de nem ő volt a vásárló. Ilyen esetben minden családtag károsult. (Emiatt nagyon szigorúak az élelmiszerbiztonsággal kapcsolatos szabályok!)
- Ha a vásárló egyben a felhasználó is, akkor is nagyon sok esetben derül ki, hogy nem megfelelő minőségű a termék, hogy használat közben meghibásodik. Ilyen esetben ma már természetes, hogy joga van a jogorvoslathoz.
- Végül akkor is csorbulhat a fogyasztó joga, ha még meg sem történt a vásárlás. Napjainkban a kereskedők a hatalmas verseny miatt szinte "eláraztják" a fogyasztókat reklámújságokkal, amelyekben termékek képe, ára, egyes jellemzői vannak feltüntetve, azaz ajánlatot, tájékoztatást kap a fogyasztó, (az esetleges leendő vásárló). Ha ennek alapján a fogyasztó elmegy az adott boltba, és ott nem azt a terméket találja, amely a képen volt, vagy nem az az ára, amely fel volt tüntetve, akkor máris megvalósul a fogyasztó megtévesztése. Ilyen esetekben a hatóságok megbüntethetik a vétkes kereskedőt.

Elmondható tehát, hogy minden (nem üzleti célú) vásárló fogyasztó, de nem minden fogyasztó vásárló.

Mivel a fogyasztó definíciója ilyen széles értelemben használatos, ezért a fogyasztóvédelem szó más kifejezéssel nem helyettesíthető. Nem beszélhetünk például vásárlóvédelemről, vevővédelemről.

Összefoglalva: Fogyasztó az a személy, aki nem üzleti célból vesz, rendel, kap, használ valamely árut (vagy szolgáltatást), vagy ezekkel kapcsolatos ajánlat, tájékoztatás címzettje.

A fentiekből következik, hogy a fogyasztó érdekei a kereskedelmi tevékenység több pontján is sérülhetnek:

- még a vásárlási döntés meghozatala előtt, ha valótlan vagy megtévesztő információkat kap a leendő vásárló, és annak ismeretében hozza meg döntését,
- a vásárlás folyamán, például hamis mérés, számolás, hibás árfeltüntetés, számlázás, stb. esetén,
- a használat során, ha a termékről kiderül, hogy nem megfelelő minőségű, ha meghibásodik, és akkor, ha
- a fogyasztói reklamációt a kereskedő nem szabályosan kezeli.

Egy kereskedelmi dolgozónak nagyon sok, a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladata van. A modul további tananyagelemei részletesen foglalkoznak ezekkel a feladatokkal, amelyeket Önnek is be kell majd tartania munkája során. A teljesség igénye nélkül a legfontosabb alapszabályok:

- A gyártó által adott fogyasztói tájékoztatót pontosan tovább kell adni a fogyasztónak! Szóban és írásban is csak valós információkat lehet nyújtani!
- Az eladás folyamatában pontosan kell mérni, számolni, az árakat megállapítani, pénzből visszaadni, számlázni, stb.!
- A kereskedelmi dolgozónak mindent meg kell tennie a termék minőségének megőrzése érdekében! Ez kiemelkedően fontos azoknak a termékeknek a forgalmazása során, amelyek biztonságosságát befolyásolja a kereskedő munkája. Ilyen termékek elsősorban az élelmiszerek.
- Ha a vásárló a kereskedőnél reklamációt jelent be, akkor azzal minden esetben foglalkozni kell, és a jogszabályoknak megfelelően kell eljárni!

A kereskedelmi dolgozónak a vásárlás teljes folyamatában és a vásárlói reklamációk intézésében be kell tartania a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok előírásait! Egész tevékenységében szem előtt kell tartania a termékek minőségének megőrzéséhez szükséges szabályok betartását! Ennek alapfeltétele, hogy megismerje és elsajátítsa ezeket a szabályokat.

A fogyasztóvédelem célja

A fogyasztóvédelem célja: a fogyasztó

- biztonságának és egészségének védelme,
- a gazdasági, anyagi érdekeinek védelme,
- az eladó gazdasági- és információfőlényéből eredő hátrányok elleni védelme, azaz
- annak biztosítása, hogy a fogyasztó a számára optimális döntésekre kapjon lehetőséget, valamint
- a gyártóval, szolgáltatóval, illetve a forgalmazóval szembeni érdekérvényesítésének biztosítása.

Ezekhez a célokhoz igazodnak a fogyasztók alapvető jogai az Európai Unióban, így hazánkban is.

2. A fogyasztók alapjogai

A fogyasztói alapjogok az Európai Unióban és hazánkban⁴:

1. a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme,

⁴ Az öt alapjogot az Európai Tanács 1975. április 14-én elfogadott „Az Európai Gazdasági Közösség első, előzetes programja a fogyasztók védelmének és informálásának politikájáról” címet viselő határozata tartalmazta először. Hazánkban az 1994. évi I. törvény hirdette ki, hogy az uniós jogszabályokhoz közelíteni kell a hazai szabályokat, így a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályokat is.

2. a fogyasztók gazdasági (vagyon) érdekeinek védelme,
3. a jogorvoslathoz való jog (kárigényhez való jog),
4. tájékoztatáshoz, oktatáshoz való jog,
5. a fogyasztók érdekeinek képviseléséhez való jog.

A fogyasztói jogok csak abban az esetben illetik meg a fogyasztót, ha a terméket hivatalosan bejelentett vagy (egyres termékcsoprtok esetén) hatósági engedéllyel is rendelkező⁵ kereskedelmi tevékenység keretében vásárolta meg!

A termék árának kifizetésekor a kereskedő köteles nyugtát (blokkot) vagy számlát kiállítani, mert későbbiekben a fogyasztó csak így tudja igazolni a vásárlás tényét, és az esetlegesen felmerülő reklamációját érvényesíteni!

1. A fogyasztók egészségének és biztonságának védelme.

A fogyasztók biztonságos termékekhez való joga olyan fontos fogyasztóvédelmi alapjog, hogy a fogyasztóvédelemről szóló törvény külön fejezetben foglalkozik „A fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelmé”-vel.

A jogszabály leszögezi, hogy **„Csak biztonságos termék forgalmazható.”** A termék akkor biztonságos, ha a fogyasztó életét, egészségét, testi épségét nem, vagy csak a legkisebb mértékben veszélyezteti. Vannak termékek, amelyek használata veszélyeket hordoz, ezért ezek biztonsági szabályait jogszabály, vagy kötelező szabvány határozza meg, amely egyben a forgalmazás feltétele is. Ha a termék ezeknek megfelel, akkor a terméket biztonságosnak kell tekinteni.

⁵ Az 1995.évi kereskedelemi törvény 2009-es módosítása szerint, aki kereskedelmi tevékenységet kíván folytatni, annak csak bejelentési kötelezettsége van a kereskedelmi hatóság felé, kivéve az engedélyköteles kereskedelmi tevékenységet, amely esetén hatósági engedély szükséges (például, ha emberek élete, egészsége forog kockán, stb.) A kereskedelmi tevékenység formáját is a kereskedő maga választhatja meg, de egyes meghatározott termékek forgalmazása kizárólag üzletben megengedett.



2. ábra A kereskedő köteles mindent megtenni az élelmiszerek biztonságossága érdekében: hűtőpultban tárolt húсарuk

A termék biztonságosságáról a gyártó köteles gondoskodni, de a forgalmazó sem forgalmazhat olyan terméket, amelyről tudja vagy a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kellene, hogy nem biztonságos. Sőt, olyan termékek esetében, amelyek biztonságosságát a forgalmazó tevékenysége befolyásolja (gondoljon az élelmiszerekre), a fogyasztóvédelmi törvény a forgalmazót is gyártónak tekinti⁶. Ez azért fontos, mert ha a fogyasztót a termék hibája miatt kár éri, akkor a gyártó felel.⁷

Ha a forgalmazó észleli, hogy az általa forgalmazott termék nem felel meg a biztonságossági követelménynek, köteles a hatáskörrel rendelkező hatóságot haladéktalanul tájékoztatni. A termékbiztonságossági jogszabályok betartásának ellenőrzése a piacfelügyeleti jogkörrel felruházott közigazgatási szervek hatásköre. A piacfelügyeletnek intézkedési jogköre van. Például megtilthatják vagy korlátozhatják egy áru forgalomba hozatalát vagy elrendelhetik az áru forgalomból való visszahívását is.

⁶ Gyártónak minősül az értékesítési láncban részt vevő valamennyi egyéb olyan vállalkozás is, amelynek a tevékenysége a termék biztonságosságát befolyásolhatja.

⁷ 1993. évi X. törvény a termékfelelősségről. A termékfelelősség lényege, hogy a gyártó felel az általa előállított termékért, és kártérítéssel tartozik, ha a fogyasztót a termék hibája miatt kár éri.

A fogyasztók életének, egészségének, biztonságának érdekében a kereskedőknek mindent meg kell tenniük az áru biztonságosságának megőrzéséért! Ha hiányosságot észlelnek, jelentési kötelezettségük van a piacfelügyeleti szervek felé. A piacfelügyelet intézkedéseit be kell tartaniuk! Hatósági ellenőrzés esetén mindenben együtt kell működniük a hatósági ellenőrökkel!

Nagyon fontos megemlíteni, hogy a fogyasztóvédelemről szóló törvény külön kiemeli a **gyermek- és fiatalkorúak testi- és lelki egészségének védelmét!** Eszerint egyes termékeket nem lehet 18 évesnél fiatalabb fogyasztók számára kiszolgálni. Ezt nagyon fontos tudnia és betartania minden forgalmazónak! A fogyasztóvédelmi hatóságok ennek betartását ellenőrzik, megszegéséért bírságot szabnak ki.

Ha az eladónak kétsége merül fel a vásárló életkorával kapcsolatban, akkor fel kell kérni az életkorának igazolására! Ezt igazolvány bemutatásával lehet igazolni.

A gyermekek számára készített termékek esetén nagyon szigorúan vizsgálják a hatóságok, hogy nem jelent-e veszélyt a használatuk.⁸



⁸ Amennyiben olyan terméket találnak a hatóságok, amelyek károsíthatják a gyermekek egészségét, azonnal betiltják a forgalmazását. Például 2010. áprilisában betiltottak egy bébiételt, mert rákkeltő növényvédő szerrel szennyezett almából készült. A TESCO áruház azonnal levette a polcokról a kifogásolt terméket. (www.origo.hu/itthon/20100406 Betiltottak egy Magyarországon is árult szlovák bébiételt)

3. ábra A gyermekjátékok biztonságossága nagyon fontos fogyasztóvédelmi kérdés

A gyártók számára külön jogszabályok előírják, hogy milyen figyelemfelkeltő tájékoztatást kell feltüntetniük a terméken. (Például gyermekjátékok esetén: „Figyelem! Csak ... éven felüli gyermekek számára. Felnőtt személy felügyelete mellett használható!”) A gyermekek számára gyártott áruk esetén a szabványok betartása kötelező a legtöbb termékcsoporthoz. A megfelelést a CE-jelöléssel kell a gyártónak tanúsítania.

A kereskedő feladatai a gyermek- és fiatalkorúak védelmével kapcsolatban:

Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére alkoholtartalmú italt, dohányterméket, szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgáltatni! Az életkor megfelelő igazolásának hiányában köteles a termék értékesítését, illetve kiszolgáltatását megtagadni!

A kereskedő köteles ismeri a gyermekek számára gyártott termékek lehetséges veszélyeit, és vásárláskor felhívni rájuk a vásárló figyelmét, különösen akkor, ha ez a személy még nem felnőttkorú!

Újabb jogszabály⁹ szerint, tilos "reklámban gyermekkorúak közvetlen felszólítása a reklámozott áru megvételére, illetve igénybevételére vagy arra, hogy győzzék meg szüleiket vagy más felnőttet, hogy vásárolja meg számukra a reklámozott árut." Ez tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak számít.

Hiába a jogszabályok, ha a kereskedők nem tartják be az előírásokat, ha saját érdekeiket a fogyasztók érdekeik elé helyezik. Különösen elítélendő, ha gyermekek vagy fiatalok a károsultak. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2010-ben is fokozott húsvéti fogyasztóvédelmi ellenőrzéseket tartott. Kiemelten vizsgálták, hogy a fiatalkorúakat kiszolgáltatják-e alkoholtartalmú itallal és dohánytermékkel. Sajnos elmondható, hogy minden második vizsgált üzletben kiszolgálták a fiatalokat, amely 50%-os kifogásolási arányt jelent.¹⁰

(A fogyasztók 1. alapjogának biztosításáról, a termékek biztonságosságáról, a termékfelelősségről külön tananyagelemben részletesen olvashat és tanulhat.)

2. A fogyasztók vagyoni érdekeinek védelme

⁹ a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényt (Fttv.)törvény

¹⁰ www.nfh.hu/informaciok/hirek/husvet

A fogyasztóvédelmi törvény eredeti 1997-es változata egészen a 2008-as módosításig külön fejezetben foglalkozott a fogyasztók vagyoni érdekeinek védelmével kapcsolatos szabályokkal. 10 pontban sorolta fel azokat a tevékenységeket, amelyek megsértése esetén a gazdálkodó szervezet (gyártó, kereskedő) jogkövetkezményekkel számolhatott. Ilyen esetek például az áru átvételére, címkézésére, árának feltüntetésére, tárolására, forgalomba hozatalára vonatkozó szabályok megsértése, a fogyasztók megkárosítása hamis méréssel, számolással, az áru minőségének megrontásával, a fogyasztói reklamációk helytelen kezelésével, stb.

2008 óta ez a fejezet kikerült a törvényből, amely nem jelenti azt, hogy a szabályokat már nem kell betartani, csupán más jogszabályokban szabályozták őket.

Különösen ki kell emelni a már említett új jogszabályt, a **fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényt, amely általánosságban tiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot**, emellett meghatározza a tisztességtelenség eseteit (megtévesztő, agresszív kereskedelmi gyakorlatok), végül a mellékletben szereplő ún. feketelista a minden körülmények között tisztességtelennek minősülő gyakorlatokat tartalmazza.

A tiltott tevékenységeket minden kereskedelmi dolgozónak ismernie kell, és munkájában el kell kerülnie!

Általánosságban elmondható, hogy ha a vásárlót a kereskedő valamilyen tisztességtelen módon olyan termék megvételére, megrendelésére veszi rá, esetleg kényszeríti, amely számára előnytelen (nem az igényeinek megfelelő optimális választás), vagy nem is állt szándékában megvásárolni, akkor vagyoni kár érte. (Rosszabb esetben még olyan terméket is vehet, amely az egészségét, biztonságát veszélyezteti.)

Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- alkalmazása során a kereskedő nem az elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelő gondossággal jár el (tehát szakmailag gondatlan), és
- amely érzékelhetően rontja a fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, és ezáltal a fogyasztót olyan döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, (tehát a fogyasztói magatartást torzítja).

Különösen tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő vagy agresszív.

Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely az áru egy vagy több jellemzőjére nézve valótlan információt tartalmaz, ezért megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót. Például az áru származási helyét, mennyiségét, gyártási idejét, kockázatát, árát, stb. nem a valóságnak megfelelően tünteti fel.

Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat is, amely a fogyasztó döntéséhez szükséges jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető módon bocsátja rendelkezésre. Ezt megtévesztő mulasztásnak nevezi a törvény. Például a minőség-megőrzési időt jelző számokra az eladó ráragasztja az árcímkét, vagy oldószerrel lemossa a felhasználhatóságot jelző időpont számait, és ezzel elfedi, hogy a terméket már nem szabadna forgalmaznia.

Agresszív az a gyakorlat, amely a fogyasztót pszichikai (lélektani) vagy fizikai nyomásgyakorlással, (a hatalmi helyzet kihasználásával vagy a fogyasztó zavarása révén) jelentősen korlátozza a fogyasztó döntési szabadságát az áruval kapcsolatos választásban. Ilyen például a fogyasztó azonnali döntéshozatalra késztetése céljából azt állítani, hogy az áru csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, és ezáltal a fogyasztó megfosztása a tájékozott döntéshez szükséges időtől és alkalomtól. ("Csak ma veheti meg ezen az áron"). Még rosszabb az olyan eset, amikor olyan benyomást keltenek a fogyasztóban, hogy nem hagyhatja el az üzlethelyiséget, amíg nem hoz döntést.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért az a vállalkozás felel, amelynek az érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a fogyasztóvédelmi hatóság jár el: megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását, illetve elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését, és bírságot szabhat ki.

Tilos a fogyasztók megkárosítása hamis méréssel! Egy 2009 óta hatályos jogszabály¹¹ kimondja: **A vásárló részére tömeg, térfogat vagy egyéb mérték szerint forgalmazott terméket csak hatóságilag hitelesített mérőeszkővel történő lemérés után szabad kiszolgáltatni. Súlypótló eszközök használata tilos.**

Itt kell megemlíteni, hogy tilos a csomagolóanyag tömegét belemérni a termék tömegébe! A csomagolóanyaggal kell lenullázni a mérleget, majd ráhelyezni a terméket. Ha ez nem lehetséges, akkor sem szabad a csomagolás tömegét a termék tömegéhez hozzáadni, majd beszorozni a termék egységárával. A termék tömege csak a mérleg nyugalmi állapotában állapítható meg! A lemért termék árát pontosan kell kiszámolni! A mai korszerű mérlegek ebben segítik a kiszolgált eladót, a betáplált adatok alapján azonnal kijelzik a fizetendő árat, sőt ezt ki is nyomtatják. Ahol nem áll rendelkezésre ilyen korszerű eszköz, akkor számológéppel kell kiszámolni a fizetendő összeget.

A fogyasztók vagyoni érdekeit védik az árfeltüntetés szabályai is. A fogyasztót írásban tájékoztatni kell a megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról! Az egységár feltüntetésére a különböző mennyiségű, de azonos rendeltetésű terméket tartalmazó fogyasztói csomagolások árának összehasonlíthatósága miatt van szükség. (Az árfeltüntetés szabályairól később részletesen tanul majd!)

¹¹ 210/2009. (IX. 29.) Korm. Rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről



4. ábra Az árfeltüntetés új módja: elektronikus, digitális árfeltüntetés

A fogyasztók gazdasági érdekei a hibátlan pénztárosi munkát is megkövetelik. A termék árát pontosan kell bevinni a pénztárgépbe, a készpénzes fizetés esetén figyelni kell a precíz, pontos visszaadásra, a bankkártyával történő fizetés összes szabályát be kell tartani ugyanúgy, ahogy a készpénz nélküli fizetési módok esetén előírt eljárási szabályokat is. **A számla- és nyugtaadási kötelezettséget minden kereskedelmi forma¹² esetén be kell tartani!** (A részletes szabályokat más tananyagelemek tartalmazzák.)

A fogyasztói reklamációk szabályos intézésének jogszabályi előírásai szintén védik a fogyasztók vagyoni érdekeit. (Erről a jogorvoslathoz való jognál, illetve más tananyagelemben tanul majd.)

3. Jogorvoslathoz (kárigényhez) való jog

¹² üzletben, mozgóbolt útján, bevásárlóközpontban, vásáron vagy piacon folytatott kereskedelmi tevékenység, közterületi értékesítés, közvetlen értékesítés, üzleten kívüli kereskedelem, csomagküldő kereskedelem, automatából történő értékesítés. (1995. évi kereskedelmi törvény)

A vásárlás után a legtöbb esetben a kereskedőnek nincs további feladata a fogyasztóval szemben. Ha jó minőségű terméket forgalmazott, akkor a fogyasztó elégedetten használja a terméket. Azokban az esetekben viszont, amikor a felhasználás során kiderül, hogy a termék nem megfelelő minőségű, ha meghibásodik, akkor a fogyasztónak joga van reklamációt benyújtani a kereskedőnél.

A fogyasztói reklamációkkal a kereskedő köteles foglalkozni, és a jogszabályok előírásai szerint eljárni.¹³

Amikor egy fogyasztó megvásárol egy terméket, kifizeti a vételárát, akkor közte és a kereskedő (forgalmazó) között jogi értelemben szerződés jön létre. A vételár megfizetése után kapott nyugtával (blokkal) vagy számlával tudja a fogyasztó igazolni a vásárlás tényét: helyét, időpontját, a megvásárolt termék árát.

Szavatosság:

A szavatosság jogi értelmezésével a Polgári törvénykönyv foglalkozik, a hibás teljesítés című fejezetben. Kimondja, hogy a **forgalmazó (kötelezett) a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik**. A szavatosság lényege – egyszerűbben megfogalmazva –, hogy a kereskedő szavatolja, eladáskor hibátlan terméket adott el, azaz nincs olyan rejtett hibája, amely később meghibásodást okozna.

Valamennyi termék esetén – értékhatártól függetlenül – érvényesíthető a szavatossági igény minőségi kifogás esetén.

Szavatosság esetén érvényesíthető fogyasztói igények:

Hibás teljesítés esetén a jogosult választása szerint elsődlegesen a termék kijavítását vagy kicserélését kérheti (feltéve, hogy nem okoz indokolatlan többletköltséget a kereskedőnek). Ha a termék nem javítható és nincs mód azonos típusú termékre történő cserére sem, akkor sem szabad a fogyasztót levásárlásra kötelezni!

¹³ A hatályos jogszabályok:

Jótállás: 151/2003.(IX.22.) Kormányrendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról.

Szavatosság: 1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről A hibás teljesítés fejezet 305–311.§.

49/2003. (VII.30.) GKM rendelet: a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről

Ha a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen, (vagy ennek teljesítését a kereskedő nem vállalja, illetve megfelelő határidőn belül nem végzi el) akkor a vásárló választhat árengedmény kérése vagy a vétélár visszatérítése (elállás a szerződéstől) között.

Jótállás (garancia):

A jótállás lényege, hogy a **gyártó illetve a forgalmazó garantálja, hogy az adott termék (tartós fogyasztási cikk) a jótállás ideje alatt működőképes lesz.** A jótállási idő alatt meghibásodott termék díjmentes javítására jogosult a vásárló, feltéve, hogy a terméket rendeltetésszerűen használta.

A forgalmazó köteles a fogyasztónak a fogyasztási cikkel együtt – külön kérés nélkül – **jótállási jegyet** adni.

A termék megvásárlásával vagy üzembe helyezésével kezdődik a jótállás. Ha ettől az időponttól számítva 3 munkanapon belül hibásodik meg a termék, akkor a vásárló közvetlenül a kereskedelmi egységhez fordul. A forgalmazó köteles a fogyasztási cikket kicserélni! Ha 3 munkanap után történik a meghibásodás, akkor a fogyasztó közvetlenül a kereskedőhöz vagy a garanciális javítószolgálatához fordulhat. A javítás a fogyasztó számára ingyenes.

A fogyasztó hátrányára a jogszabályok előírásaitól tilos eltérni! A hibás reklamációkezelést a fogyasztóvédelmi hatóságok szankcionálják.

(A reklamációk intézésének részletes szabályait külön tananyagelem tartalmazza.)

Jogorvoslati lehetőségek vitás reklamáció esetén:

Annak ellenére, hogy a reklamációk intézésében fejlődés tapasztalható, még mindig gyakori a forgalmazó és a fogyasztó közötti vita a jogorvoslat módjában, sőt a kereskedők egyes esetekben még a hiba tényét vagy kialakulásának okát is vitatják (néha jogosan).

Ezért a vita rendezésére szükség lehet külső szakértő szervezetek segítségére. Első körben a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** laboratóriumi vizsgálatát vagy más, de szintén alkalmas, kijelölt (akkreditált) laboratórium vizsgálatát kérheti a forgalmazó vagy a fogyasztó. A vizsgálati jelentés csak ajánlás a kereskedő számára, de a megállapításait a legtöbb forgalmazó betartja.

Ha a vita ezek után sem szűnik meg a két fél között, akkor az ún. **Békéltető Testületekhez** lehet fordulni, amelyek szakértő tagjai az eset összes körülményét megvizsgálva foglalnak állást. Ha a testület a fogyasztó panaszát jogosnak ítéli, de azt a kereskedő még ebben az esetben sem intézi el a kártalanítását, akkor a fogyasztó **polgári peres bírósághoz** fordulhat. (A jogorvoslati rendszer részletes szabályairól szintén külön tananyagelemben tanul majd!)

4. A tájékoztatáshoz és oktatáshoz való jog

A tájékoztatás célja, hogy a fogyasztó pontos ismereteket kapjon az igényeinek és lehetőségeinek legjobban megfelelő (azaz legoptimálisabb) áru kiválasztásához, annak használatához, fenntartásához.

A tájékoztatás információt nyújt a termék:

- alapvető tulajdonságairól, jellegzetességeiről,
- gyártójáról, forgalmazójáról,
- mennyiségéről,
- minőségéről,
- áráról,
- használatára és kezelésére vonatkozó utasításokról,
- a használattal járó veszélyekről, továbbá
- a vásárló (fogyasztó) jogai érvényesítéséhez szükséges információkról, (ha az áru hibája miatt vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett).

A fogyasztóvédelemről szóló törvény a tájékoztatással összefüggésben külön foglalkozik:

- a termékcímkézés szabályaival, tartalmával,
- a használati-kezelési útmutatóval,
- a megfelelőség (minőség) értékelésével,
- az ár feltüntetésével és
- a csomagolással.

A használati és kezelési útmutatóra, a megfelelőség értékelésére, valamint a csomagolásra vonatkozó rendelkezések megtartására a gyártó, **az ár feltüntetésére a forgalmazó köteles.**

A fogyasztók számára a **termékről készített tájékoztatást címkének nevezzük.** A címke tartalmának összeállítása, majd a terméken elhelyezése a címkézés. Az árucímke elkészítése a gyártó kötelessége. A fogyasztó, ha a gyártótól nem kapta meg a jogszabályban előírt termékcímkét, a használati és kezelési útmutatót, a megfelelőségi tanúsítványt vagy megfelelőségi nyilatkozatot, annak pótlását a forgalmazótól is kérheti.

A címkével kapcsolatos általános követelmények:

- Tartalma feleljen meg az előírásoknak!
- Valós információkat tartalmazzon!
- Magyar nyelvű (is) legyen!
- Jól olvasható legyen!
- Tartalma egyértelmű legyen! Ne lehessen félreérteni az információkat!
- Közérthető legyen! Ne kelljen a fogyasztónak különleges tudással rendelkezni a címke tartalmának megértéséhez!

A termékcímkén kötelező és választható információk találhatók. A kötelező információkat a gyártónak vagy a forgalmazónak valamely jogszabályi előírás értelmében kötelessége feltüntetni.

A választható információkat a gyártó vagy a forgalmazó tetszés szerint tüntetheti fel a címkén, ha azok pontosak és nem vezetnek félre a fogyasztót.

Bármely áru címkéjének tartalmaznia kell az áru:

- pontos megnevezését, amelyet védjegy vagy fantázianév nem helyettesíthet;
- gyártójának vagy forgalmazójának nevét és címét azonosításra alkalmas módon;
- származási helyének megjelölését abban az esetben, ha az adott termék nem az EGT (Európai Gazdasági Térség) tagállamaiból származik.



5. ábra: A gomba árának, származási helyének, minőségi osztályának feltüntetése

A fogyasztóvédelmi törvény az áruk egy része esetében a forgalmazás előfeltételeként előírja, hogy hozzá **használati-kezelési útmutatót** kell mellékelni! (Pl. lábbeli, textíliák, gyógyszerek, egyes élelmiszerek, híradástechnikai eszközök, háztartási gépek, bútorok, stb.)

A használati-kezelési útmutató célja, feladata:

Tájékoztatassa a fogyasztókat az áru rendeltetésszerű használatának, felhasználásának, eltarthatóságának és kezelésének szabályairól. Különösen fontos az útmutató, ha annak hiányában a fogyasztót testi vagy anyagi kár érhetné.

Az útmutatónak magyar nyelvűnek, közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie! Külföldről behozott termékek esetén az idegen nyelvű útmutatót pontosan le kell fordítani!

Egyes termékcsoportok esetén fel kell tüntetni az áru **rendeltetésszerű használhatóságának vagy minőségmegőrzésének várható időtartamát** is. Különös jelentősége van ennek az élelmiszerek¹⁴ és a vegyi áruk¹⁵ esetén.

Az árak feltüntetésének alapelveit a fogyasztóvédelmi törvény, míg a részletes szabályozást egy, a Gazdasági Miniszter által kiadott rendelet tartalmazza.¹⁶

A fogyasztóvédelmi törvény szerint:

- **Az ár feltüntetése a forgalmazó feladata!**
- A fogyasztót írásban tájékoztatni kell a megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról! ¹⁷
- Az eladási árat, az egységárat egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni!
- Az eladási árat és az egységárat a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében kifejezve kell feltüntetni!
- Az árcédulát a termék csomagolásán úgy kell elhelyezni, hogy ne takarjon el egyéb fontos információkat!

¹⁴ Egy élelmiszer minőség-megőrzési időtartama az az idő, ameddig az élelmiszer megfelelő tárolás mellett megőrzi sajátos tulajdonságait, tehát jó minőségét. Olyan élelmiszerek esetében, amelyek mikrobiológiai szempontból gyorsan romlandók, és ezért rövid idő elteltével valószínűleg közvetlen veszélyt jelentenek az egészségre, a minőség-megőrzési időt a fogyaszthatósági időtartam lejárata helyettesíti.

¹⁵ A kozmetikai termékek esetén is fel kell tüntetni a minőségmegőrzés időpontját azon termékeknél, amelyeknél az 30 hónapnál rövidebb. A 30 hónapnál hosszabb lejáratú idővel rendelkező termékeknél felhasználósági időt tüntetnek fel, amely egy nyitott téglaj jel segítségével jelzi, hogy felnyitás után hány hónapig használható a termék.

¹⁶ 7/2001. (III. 29.) GM rendelet a fogyasztói forgalomba kerülő áruk és szolgáltatások árának feltüntetéséről

¹⁷ Az eladási ár az áruért a fogyasztói forgalomban fizetendő ár, amely magában foglalja az általános forgalmi adó és az árut terhelő más adók, illetve egyéb fizetési kötelezettségek összegét is.

Az egységár az áru egy kilogrammjáért, egy literéért vagy milliliteréért, egy méteréért, egy négyzetméteréért, egy köbméteréért vagy egy darabjáért fizetendő eladási ár;

A kereskedelmi dolgozók alapvető feladatai a fogyasztók tájékoztatásával kapcsolatban:

A gyártó által adott terméktájékoztatónak (címke, használati-kezelési útmutató, minőségtanúsítvány) a kereskedő köteles továbbadni a fogyasztónak! Még az áruátvételnél célszerű ellenőrizni ezek meglétét. Ha hiányoznak, akkor kérni kell a gyártótól a pótlásukat, hiszen a fogyasztó a kereskedőtől kérheti őket.

A minőség-megőrzési és fogyaszthatósági határidők meglétét fokozottan kell ellenőrizni! Hiányukban az áru átvételét meg kell tagadni! A forgalmazásnál is különös figyelmet kell fordítani arra, hogy „lejárt” áru nem forgalmazható! A feltüntetett tárolási feltételeket a kereskedő köteles betartani, mert a határidőkön belül a tökéletes minőség csak így biztosítható!

A kereskedő írásban és szóban is csak valós információkat nyújthat a vevőnek! Tilos a fogyasztók megtévesztése! A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény külön kiemeli, hogy megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információkat közöl a fogyasztóval, ezért ez nem csak etikátlan, de törvényileg tilos is! Megsértése szankciókat von maga után.

A kereskedőnek tisztában kell lennie az általa forgalmazott termékek tulajdonságaival, jellemzőivel, és ezek alapján kell tájékoztatniuk a hozzájuk forduló vásárlókat. (Ezért elengedhetetlen, hogy a kereskedelmi dolgozók áruismereti tudással is rendelkezzenek!)

Az árak megállapítása és feltüntetése a kereskedő feladata. Mindig a valóban fizetendő árat kell feltüntetni jól azonosítható módon!

5. A fogyasztói érdekek képviselésének joga (képviselethez való jog)

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

A fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság felelős, de 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. Ez logikus következménye annak a célnak, hogy a jelentős állami beavatkozásra épülő fogyasztóvédelmet váltsa fel a piac nélkülözhetetlen résztvevőjének, a fogyasztónak tudatosabb-öntudatosabb fellépése saját ügyében. **Az állampolgárok által létrehozott fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek** – felkészültségük, szakértőik, elismertségük okán – a fogyasztók önvédelmében nélkülözhetetlenek.

A civil szervezetek alapvető feladata a fogyasztóvédelem területén a fogyasztók tájékoztatása, képviselete, a megfelelő információk továbbítása, és a fogyasztói érdekek megjelenítése a jogalkotásban, az egyéb politikák kialakításában.¹⁸

A teljesség igénye nélkül néhány fogyasztóvédelmi szervezet:

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE).¹⁹

Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME)²⁰

Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület (KÖFE)²¹

Nagyon fontos cél e területen, hogy a civil szervezetek között együttműködés jöjjön létre a fogyasztóvédelmi programok végrehajtása során. A társadalmi szervezeteknek érdemi párbeszéde és folyamatos szakmai együttműködése fontos társadalmi érdek. Már megalakult a szervezetek szövetsége is Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)²²néven.

Európai Unió tagországgként feltétlenül meg kell említeni az **Európai Fogyasztói Központot**²³ is. Az Európai Unió alapelvei közé tartozik az áruk, a személyek szabad mozgásának elve. Csatlakozásunk az unióhoz többek között azt is eredményezte, hogy 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.**

Az EU nem rendelkezik minden területre kiterjedő, egységes fogyasztóvédelmi szabályokkal. Különösen igaz ez a jogérvényesítés eszközeire, ezért a határon átnyúló fogyasztói panaszok tekintetében problémát jelenthet, hogy mindig a szolgáltatás helyszíne szerinti szabályok az irányadók, valamint tagállambeli fórum előtt kell, hogy sor kerüljön a panasz érvényesítésére, ezért az egyes **fogyasztó** – részben a rendszer ismeretlensége, részen az esetleges nyelvi nehézségek miatt – **fokozottan kiszolgáltatott helyzetben van.**

¹⁸ www.szmm.gov.hu/fogyasztovedelem (A Szociális és Munkaügyi Minisztérium felügyelete alá tartozik a fogyasztóvédelem)

¹⁹ www.ofe.hu

²⁰ www.fogyasztovedok.hu

²¹ www.fogyvedok.hu

²² www.feosz.softipo.hu

²³ www.efk.hu

A határon átnyúló panaszok orvoslásának elősegítése érdekében kerültek kialakításra, az Európai Bizottság Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága támogatásával az **Európai Fogyasztói Központok** (European Consumer Centre ECC). Az elgondolás célja, hogy valamennyi tagállamban megalakuljanak a Fogyasztói Központok, és így egy hálózatot alkossanak, mely révén lehetőség nyílik az együttműködésre.

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

(A fogyasztóvédelem állami és civil szervezeteiről külön tananyagban tanul majd.)

A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELEM JOGSZABÁLYI HÁTTERE

A fogyasztói alapjogok ismertetésénél a legfontosabb hazai fogyasztóvédelmi jogszabályok említésre kerültek.

Az elmúlt évtizedekben fokozatos fejlődésen mentek át a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályaink, amelyeket több esetben az un. jogszabály-harmonizáció tett szükségessé.

Történeti áttekintés:

Hazánkban nyugati értelemben vett fogyasztóvédelmi jogi szabályozás nem létezett egészen az 1990-es évekig. Történelmi tanulmányaiból tudhatja, hogy az 1990-es rendszerváltásig Magyarországon hiánygazdaság volt, azaz az emberek szerettek volna fogyasztani, de a megvásárolható javak mennyisége nem volt elegendő. (Kérdezze meg idősebb rokonait, hogy hány évig kellett várni egy autóra, alig volt telefon, egy márkás farmernadrág kincsnek számított!) Mivel a mennyiségi igény kielégítése volt a cél, ezért a minőség háttérbe szorult. A fogyasztók nagyon alárendelt helyzetben voltak, annak ellenére, hogy 1978-ban a belkereskedelmi törvény már tartalmazott a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírásokat, 1984-ben már kimondták a fogyasztók megtévesztésének tilalmát.

A rendszerváltás után áttértünk a piacgazdaságra, a vásárlók fogyasztásának már csak anyagi lehetőségeik szabnak határt. 1991-ben, az ún. Európai Társulási Megállapodásban vállaltuk, hogy jogszabályainkat harmonizáljuk, közelítjük a Közösség jogszabályaihoz. Nagyon megélnékült a jogszabályalkotás. Több alacsonyabb rendű jogszabály mellett ki kell emelni 1993-ban a termékfelelősségi törvényt, de a legfontosabb az 1997-es fogyasztóvédelmi törvény megalkotása volt, valamint a Polgári törvénykönyv módosítása.

1. A jogszabályok egymásra épülése

Legmagasabb szintű jogszabályunk az **Alkotmány**. Az Alkotmánynak egyetlen alacsonyabb rendű jogszabály sem mondhat ellen. A fogyasztóvédelem szempontjából annyiban van jelentősége, hogy kimondja: Minden magyar állampolgárnak joga van az egészséghöz.

A törvények az Országgyűlés által kibocsátott jogszabályok. Az állampolgárok alapvető jogaira (pl. a fogyasztóvédelmi alapjogok), a gazdasági rendre vonatkozó (pl. kereskedelem alapszabályai) előírásokat foglalják törvénybe. A törvényekben utalás lehet arra, hogy felhatalmazást kap a kormány vagy valamelyik miniszter, hogy alkossanak alacsonyabb rendű jogszabályokat (rendeleteket), és abban részletesen szabályozzák a törvény paragrafusainak előírásait.

A rendeletek közé tartoznak a **Kormányrendeletek** és a **Miniszteri rendeletek**.

A rendeletek nem tartalmazhatnak törvénnyel ellentétes megállapításokat.

A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok

Az alábbiakban felsorolásra kerülnek – a teljesség igénye nélkül – azok a jogszabályok, amelyek a fogyasztóvédelemmel kapcsolatosak. Természetesen Önnek nem kell ezek tartalmát kivétel nélkül ismernie, nem is kell tudnia felsorolni őket. A jogszabályok számát azért kell feltüntetni, mert ennek alapján tudja megkeresni őket, ha szüksége lesz ismeretükre²⁴. Azonban attól függően, hogy milyen árucsoportot forgalmazó kereskedelmi tevékenységben dolgozik majd, szüksége lehet néhány jogszabály alapos ismeretére.

Egy kereskedelmi dolgozónak tudnia kell például az árak feltüntetésének szabályait, a fogyasztói reklamációk intézésnek szabályait, a jótállással kapcsolatos előírásokat, az élelmiszerbiztonsággal kapcsolatos előírásokat, stb.

Törvények:

- 1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről A hibás teljesítés fejezet 305–311.§. (szavatosság)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1993. évi X. törvény a termékfelelősségről
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről
- 2003. évi LXXXII. törvény az élelmiszerekről
- 2008. évi XLVI. törvény az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről
- 1999. évi XLII. Törvény a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól

Kormányrendeletek:

- 210/2009. (IX. 29.) Korm. Rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről

²⁴ A jogszabályok kikereshetők interneten a www.magyarorszag.hu/jogszabalyok honlapról.

- 151/2003.(IX.22.) Kormányrendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról.
- 79/1998. (IV. 29.) Korm. Rendelet az árúk és a szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról

Miniszteri rendeletek:

- 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet: a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről (A fogyasztói reklamációk intézésének szabályait ez a rendelet tartalmazza.)
- 7/2001. (III. 29.) GM rendelet a fogyasztói forgalomba kerülő áruk és szolgáltatások árának feltüntetéséről
- 19/2004. (II.26.) FVM-ESzCsM-GKM együttes rendelet az élelmiszerek címkézéséről
- 102/2005. (X. 31.) FVM rendelet a dohánytermékek gyártásáról, forgalmazásáról és ellenőrzéséről
- 79/1997. (XII. 31.) IKIM rendelet az egyes villamossági termékek biztonsági követelményeiről és az azoknak való megfelelésértékeléséről
- 8/1998 (II. 4.) IKIM rendelet egyes veszélyes anyagok csomagolásának gyermekek számára biztonságos zárással és tapintással érzékelhető, veszélyre utaló jelképpel ellátásáról
- 24/1998. (IV. 29.) IKIM-NM együttes rendelet a gyermekjátékszerek biztonságossági követelményeiről, vizsgálatáról és tanúsításáról
- 25/2005. (IV. 29.) GKM rendelet a textiltermékek forgalomba hozatalának egyes követelményeiről
- 24/2008. (XI. 18.) NFGM rendelet a lábbelik fogyasztók részére történő forgalmazásának egyes követelményeiről

TANULÁSI RÁNYÍTÓ

Az alábbi feladatok segítik Önt abban, hogy könnyebben elsajátítsa a fogyasztói érdekvédelemmel kapcsolatos kereskedői feladatokat!

1. feladat

Az alábbi táblázat soraiban a kereskedelmi dolgozók egyes fontos feladatait soroljuk fel. Jelölje X jellel a táblázatban, ha az adott tevékenységnek van összefüggése a fogyasztó érdekeinek érvényesítésével! Indokolja szóban választát!

Feladat	Van összefüggése a fogyasztói érdekvédelemmel.
---------	--

A termékek árát mindig fel kell tüntetni!	
A kereskedőnek köszönni kell a belépő vásárlónak!	
A bolti dolgozóknak jelenteniük kell, ha fogyasztói lopást észlelnek!	
Az értékesebb termékeket el kell látni áruvédelmi eszközökkel!	
A csemegepulton kiszolgáló személy nem viselhet műkörmöt!	
Az áruátvételnél össze kell hasonlítani a beérkezett áru mennyiségét a szállítólevélen található mennyiséggel!	
A beérkezett áru minőségét legalább szűrőpróba-szerűen ellenőrizni kell!	
Azokat a termékeket kell előre helyezni a polcon, amelyeknek hamarabb jár le a fogyaszthatósági határideje!	
Azokat a termékeket kell szemmagasságba helyezni a polcokon, amelyek forgalmát növelni szeretné a kereskedő!	
A jótállási jegyet kérés nélkül át kell adni a fogyasztó számára!	
Ellenőrizni kell a magyar nyelvű terméktájékoztatók meglétét!	
Ellenőrizni kell a magyar nyelvű terméktájékoztató valóságtartalmát!	
A hentes pulton és a csemegepulton nem dolgozhat ugyanaz az eladó egyidejűleg!	
A dolgozó köteles jelenteni, ha munkahelyén baleset éri!	

2. feladat

Az alábbi feladatok a tanult öt fogyasztói alapjog közül melyik érvényesülését segíti elő? Jelölje X jellel a táblázatban a megfelelő választ!(Előfordulhat, hogy több helyes választ is meg kell jelölni!)

Emlékeztetőül az 5 jog sorrendje:

1. a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme,
2. a fogyasztók gazdasági (vagyon) érdekeinek védelme,
3. a jogorvoslathoz való jog (kárigényhez való jog),
4. tájékoztatáshoz, oktatáshoz való jog,
5. a fogyasztók érdekeinek képviseléséhez való jog.

A FOGYASZTÓK ALAPVETŐ JOGAI, A MAGYAR FOGYASZTÓVÉDELEM JOGSZABÁLYI HÁTTERE

Feladat	1. jog	2. jog	3. jog	4. jog	5. jog
A termék árának kifizetésekor a kereskedő köteles nyugtát (blokkot) vagy számlát kiállítani!					
A fogyasztó hátrányára a jogszabályok előírásaitól tilos eltérni!					
Ha a meghibásodott termék nem javítható és nincs mód azonos típusú termékre történő cserére sem, akkor nem szabad a fogyasztót levásárlásra köteleznie a kereskedőnek!					
Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére alkoholtartalmú italt, dohányterméket, szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgálni!					
A gyártó által a terméken feltüntetett tárolási feltételeket a kereskedő köteles betartani!					
A fogyasztói reklamációkkal a kereskedő köteles foglalkozni!					
A minőség-megőrzési és fogyaszthatósági határidők meglétét fokozottan kell ellenőrizni!					
A kereskedő köteles felhívni a vásárló figyelmét, hogy joga van Békéltető testülethez fordulnia!					
A forgalmazó nem hozhat forgalomba olyan árut, amelyről tudja, hogy nem biztonságos!					
A kereskedő írásban és szóban is csak valós információkat nyújthat a vevőnek!					
A kereskedő köteles ismeri a gyermekek számára gyártott termékek lehetséges veszélyeit, és vásárláskor fel kell hívni rájuk a vásárló figyelmét!					
A számla- és nyugtaadási kötelezettséget minden kereskedelmi forma esetén be kell tartani!					
Készpénzes fizetés esetén figyelni kell a precíz, pontos visszaadásra!					
A gyártó által adott terméktájékoztatókat (címke, használati-kezelési útmutató, minőségtanúsítvány) a kereskedő köteles továbbadni a fogyasztónak!					
Az eladási árat, az egységárat egyértelműen, könnyen					

azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni!

3. feladat

Az alábbiakban középiskolás diákok által elmondott eseteket olvashat! Helyes vagy helytelen volt-e Ön szerint a kereskedő gyakorlata ezekben az esetekben? Indokolja!

a. Vásároltam egy mobiltelefont 40000 Ft-ért. Nem adtak hozzá jótállási jegyet. Én nem kértem, mert azt hittem, hogy benne van a dobozban. Öt hónap múlva elromlott a telefon. Visszavittem a boltba, de ott azt mondták, hogy jótállási jegy nélkül nem tudják megjavíttatni. Mondtam, hogy csak blokkot kaptam, jótállási jegyet nem. Azt mondták, hogy ők mindig adnak, biztos elkevertem valahol.

b. Láttam egy nagyon menő sportcipőt az egyik bolt kirakatában. Ki volt írva, hogy AKCIÓ. Felpróbáltam, jó is volt a cipő, de mivel nem volt olcsó, gondoltam, hogy még máshol is körülnézek. Az eladó azt mondta, hogy csak ez az egy darab van, és holnap már vége az akciónak. Ezért megvettem a cipőt. Másnap is jártam arra, és láttam, hogy még mindig tart az akció, sőt néhány nap múlva egy kicsit olcsóbban is láttam egy másik boltban ugyanolyan cipőt. Na, ekkor nagyon mérges lettem.

c. Anyut meghívták egy gyapjúágynemű bemutatóra. Megvendégelték vacsorával, ajándékot is kapott. Nagyon jók voltak a termékek, de nagyon drága nekünk. Annyira erősködtek a bemutatót tartó emberek, hogy anyu nem mert nemet mondani, és végül rendelt 2 párnát, de már otthon nagyon ideges volt, mert érezte, hogy nem engedhette volna meg magának. A szomszéd néni mondta neki, hogy néhány napig vissza lehet mondani az ilyen rendelt. Anyu lemondta a párnákat, de nagyon utálatosak voltak vele, sőt sértő megjegyzéseket is tettek rá. Azt mondta, hogy többet nem megy ilyen bemutatóra.

d. Vásároltam egy táskát 18000 Ft-ért. Két hónap múlva elszakadt a füle. Visszavitettem, és kértem, hogy cseréljék ki. Az eladó felvett valami jegyzőkönyvet, és felhívta a javító céget. A telefon után azt mondta, hogy megjavítják a táska fülét. Én ragaszkodtam a cseréhez, mert volt is másik olyan táska, de azt mondták, hogy el kell fogadnom, hogy megjavítsák. Végül nem tudtam mit tenni, vártam, hogy kész legyen. Nem örültem, mert így kétszer is vissza kellett mennem a táska miatt a boltba.

e. Az egyik osztálytársam múlt hónapban lett 16 éves. Gondoltuk, hogy csapunk egy jó bulit. Csak ehhez kellett ital és cigi. Engem küldtek a többiek, mert én már 17 éves vagyok, és többnek is látszom. A pénztáros ugyan megnézett, de végül minden további nélkül leblokkolta a söröket és a cigiket, mert felnőtteknek gondolt.

f. Az egyik nagy bevásárlóközpontban vásároltunk Karácsony előtt a szüleimmel. Ki volt téve egy csomó akciós 4 MB-os pendrive 2500 Ft-ért. Vettünk 3-at, mert gondoltuk, hogy jó lesz ajándékba. A pénztárnál derült ki, hogy az akció előző nap végén lejárt, és már 4000 Ft-ba kerül. Mi mondtuk, hogy kötelesek 2500 Ft-ért adni, mert annyi volt kitéve a polcon, bár magán a terméken nem volt semmilyen ár. A pénztáros közölte, hogy neki már a drágább ár van a gépébe beprogramozva, ezen nem tud segíteni. Vagy elvisszük a magasabb áron vagy hagyjuk ott. Végül egyet megvettünk, kettőt otthagytunk.

4. feladat

Értékelje az alábbi képet az árfeltüntetés szempontjából!



6. ábra: árfeltüntetés az akciós termék esetén

MEGOLDÁSOK:

1. feladat

Feladat	Van összefüggése a fogyasztói érdekvédelemmel.
A termékek árát mindig fel kell tüntetni!	x
A kereskedő köszönni kell a belépő vásárlónak!	
A bolti dolgozóknak jelenteniük kell, ha fogyasztói lopást észlelnek!	
Az értékesebb termékeket el kell látni áruvédelmi eszközökkel!	
A csemegepulton kiszolgáló személy nem viselhet műkörmöt!	x
Az áruátvételnél össze kell hasonlítani a beérkezett áru mennyiségét a szállítólevélen található mennyiséggel!	
A beérkezett áru minőségét legalább szűrőpróba-szerűen ellenőrizni kell!	x
Azokat a termékeket kell előre helyezni a polcon, amelyeknek hamarabb jár le a fogyaszthatósági határideje!	x
Azokat a termékeket kell szemmagasságba helyezni a polcokon, amelyek forgalmát növelni szeretné a kereskedő!	
A jótállási jegyet át kell adni a fogyasztó számára kérés nélkül!	x
Ellenőrizni kell a magyar nyelvű terméktájékoztatók meglétét!	x
Ellenőrizni kell a magyar nyelvű terméktájékoztató valóságtartalmát!	
A hentes pulton és a csemegepulton nem dolgozhat ugyanaz az eladó egyidejűleg!	x
A dolgozó köteles jelenteni, ha munkahelyén baleset éri!	

2. feladat

1. a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme,
2. a fogyasztók gazdasági (vagyon) érdekeinek védelme,
3. a jogorvoslathoz való jog (kárigényhez való jog),
4. tájékoztatáshoz, oktatáshoz való jog,

5. a fogyasztók érdekeinek képviseletéhez való jog.

Feladat	1. jog	2. jog	3. jog	4. jog	5. jog
A termék árának kifizetésekor a kereskedő köteles nyugtát (blokkot) vagy számlát kiállítani!		X			
A fogyasztó hátrányára a jogszabályok előírásaitól tilos eltérni!	X	X	X	X	X
Ha a meghibásodott termék nem javítható és nincs mód azonos típusú termékre történő cserére sem, akkor nem szabad a fogyasztót levásárlásra köteleznie a kereskedőnek!		X	X		
Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére alkoholtartalmú italt, dohányterméket, szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgálni!	X				
A gyártó által a terméken feltüntetett tárolási feltételeket a kereskedő köteles betartani!	X				
A fogyasztói reklamációkkal a kereskedő köteles foglalkozni!			X		
A minőség-megőrzési és fogyaszthatósági határidők meglétét fokozottan kell ellenőrizni!	X				
A kereskedő köteles felhívni a vásárló figyelmét, hogy joga van Békéltető testülethez fordulnia!			X		
A forgalmazó nem hozhat forgalomba olyan árut, a melyről tudja, hogy nem biztonságos!	X				
A kereskedő írásban és szóban is csak valós információkat nyújthat a vevőnek!				X	
A kereskedő köteles ismeri a gyermekek számára gyártott termékek lehetséges veszélyeit, és vásárláskor felhívni rájuk a vásárló figyelmét!	X			X	
A számla- és nyugtaadási kötelezettséget minden kereskedelmi forma esetén be kell tartani!		X			
Készpénzes fizetés esetén figyelni kell a precíz, pontos visszaadásra!		X			
A gyártó által adott terméktájékoztatókat (címke, használati-kezelési útmutató, minőségtanúsítvány) a kereskedő köteles továbbadni a fogyasztónak!	X	X		X	
Az eladási árat, az egységárat egyértelműen, könnyen		X		X	

azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni!

3. feladat

- a. A jótállási jegy hiányában (vagy hibásan kitöltött jegy esetén) is jogosult a vevő a termék ingyenes kijavítására.
- b. Ez az eset példa a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra, sőt az agresszív kereskedelmi gyakorlatok közé tartozik. Agresszív gyakorlat például a fogyasztó azonnali döntéshozatalra késztetése céljából azt állítani, hogy az áru csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, és ezáltal a fogyasztó megfosztása a tájékozott döntéshez szükséges időtől és alkalomtól.
- c. Ez az eset is agresszív kereskedelmi gyakorlatnak számít. A fogyasztót pszichikai nyomásgyakorlással késztették gyors döntésre. A jogalkotó megengedi, hogy 10 napon belül vissza lehet lépni a szerződéstől.
- d. Ebben az esetben a kereskedő helyesen járt el.
- e. Az eladó hibát követett el. Ellenőriznie kellett volna a vásárló életkorát. Ezzel jogszabályt segett meg. A saját hasznát előtérbe helyezte a fiatalok vásárló egészségének védelmével szemben.
- f. A fogyasztóvédelmi törvény szerint, ha egy terméken több ár van, akkor az alacsonyabbat kell számlázni. Ha a pénztárgépekbe a magasabb ár van beprogramozva, akkor a vevő kifizeti a drágább árat, majd a vevőszolgálaton kötelesek számára a magasabb és alacsonyabb ár közötti különbséget visszafizetni.

4. feladat

A képen az akció ömlesztett burgonya árát egységárban tüntették fel, így helyesen jártak el.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Égészítse ki az alábbi mondatokat a hiányzó mondatrészekkel!

Csak akkor számít egy személy fogyasztónak, ha nem célból vásárolja a terméket, hanem szerzi meg vagy használja.

Fogyasztó az a személy, aki vesz,....., valamely árut (vagy szolgáltatást), vagy ezekkel kapcsolatos.....

A fogyasztói jogok csak abban az esetben illetik meg a fogyasztót, ha a terméket hivatalosan..... vagy (egyres termékcsoprtok esetén) is rendelkező kereskedelmi tevékenység keretében vásárolta meg!

A termék árának kifizetésekor a kereskedő kötelesvagy kiállítani, mert későbbiekben a fogyasztó csak így tudja igazolni a vásárlás tényét, és az esetlegesen felmerülő reklamációját érvényesíteni!

A fogyasztóvédelmi törvény az áruk egy része esetében a forgalmazás előfeltételeként előírja, hogy hozzá kell mellékelni! (Pl. lábbeli, textíliák, gyógyszerek, egyes élelmiszerek, híradástechnikai eszközök, háztartási gépek, bútorok, stb.)

.....az a kereskedelmi gyakorlat, amely az áru egy vagy több jellemzőjére nézve valótlan információt tartalmaz, ezért megteveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéve a fogyasztót.

....., amely a fogyasztót pszichikai (lélektani) vagy fizikai nyomásgyakorlással, (a hatalmi helyzet kihasználásával vagy a fogyasztó zavarása révén) jelentősen korlátozza a fogyasztó döntési szabadságát az áruval kapcsolatos választásban.

2. feladat

Az alábbiakban fogyasztóvédelmi vizsgálatokkal kapcsolatos híreket olvashat. Állapítsa meg, hogy melyik fogyasztóvédelmi alapjogot sértette meg a hírben szereplő cég!

a.

A Tesco áruházlánc 2008. szeptember 1. és 2009. március 16. közötti akcióiban egyes akciós termékei az akció kezdetén nem voltak kaphatóak, más termékek pedig nem a reklámokban szereplő tulajdonságokkal rendelkeztek. Emiatt a cégnek 8 millió forintos büntetést kell fizetnie – közölte szerdán a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A Tesco elismerte, hogy egyes termékek (Flóra margarin, Kinder tejszelet, "tanuló kutyas" és "Az Én titkos naplóm" játékok) nem voltak kaphatók valamennyi áruházban.²⁵

b.

Rákkeltő növényvédő szerrel szennyezett bébiétel forgalmazását tiltotta meg a Tesco Global Zrt. áruházaiiban a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal (MgSzH).

Az MgSzH közleménye szerint szlovák eredetű, OVKO márkájú, Novofruct előállítású bébi desszertben 0,027 mg/kg kaptán növényvédőszer-hatóanyagot találtak, holott a bébiételek a hatályos jogszabályok szerint egyáltalán nem tartalmazhatnak növényvédőszer-maradékot, különösen igaz ez a kaptán hatóanyagra, amelynek rákkeltő hatása egyes laboratóriumi kísérletek alapján feltételezhető. A Tesco a hatósági határozat kézhezvétele után azonnal levette a polcokról a kifogásolt terméket. A bébiételek csak azután kerülhetnek vissza a polcokra, ha bebizonyosodik, hogy azok nem szennyezőek.²⁶

c.

²⁵ <http://www.origo.hu/uzletinegyed/hirek/20100407-megteveszto-reklamok-miatt-a-gvh-megbuntette-a-tesco-aruhazat.html>

²⁶ <http://www.origo.hu/itthon/20100406-betiltottak-egy-tescoban-arult-rakkelto-anyagot-tartalmazo-bebietelt.html>

Az országszerte közel 200 diszkontáruházat működtető a Penny Market Kft. a 2009 júniusában tartott "13 éves akciójával" tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, ezért a Gazdasági Versenyhivatal megbüntette a céget 30 millió forintra.

A hatóság az üzletlánc trappista sajt reklámját kifogásolta: a társaság reklámjában közöltektől eltérő mértékben korlátozta az egyes akciós termékekből megvásárolható mennyiséget. Az akció keretében a trappista sajtot is kedvezményes áron kínálta a cég, az adatok szerint 2008. 1. hete és 2009. 22. hete között nem volt olyan hét, amikor a Penny Market a "13 éves akcióban" hirdetett kilogrammonként 579 forintos árat alkalmazta volna, az adott időszakban 749–1049 forintba került egy kilogramm sajt az üzletekben. Az akciós ár ehhez képest jóval alacsonyabb, ezért a társaságnak számítani kellett volna arra, hogy nagy lesz az igény a vásárlók részéről, ennek ellenére a vizsgálat szerint a Penny Market nem készült fel megfelelően az akcióra, egyebek mellett nem rendelt elegendő mennyiséget az akciós sajtból. Ha a fogyasztók minden esetben a reklámban szereplő maximális mennyiséget vásárolták volna meg a trappista sajtból, akkor a tervezett mennyiség boltonként kevesebb, mint két tucat vevő felvásárolhatta volna a készletet.²⁷

d.

A GVH utóvizsgálat keretében ellenőrizte, hogy a Cora áruházakat működtető magyar Hipermarket Kft. teljesíti-e kötelezettségvállalását. Korábban amiatt indult eljárás, mert a vállalkozás hirdetéseiben elhallgatta, hogy az általa forgalmazott kerékpárokra csak akkor érvényes a jótállás, ha külön díj fejében a Magyar Hipermarket Kft. által kijelölt szakszervizben helyezik üzembe a kerékpárt. A vizsgálat lezárult, mert a vállalkozás megígérte, hogy erről a körülményről tájékoztatja a fogyasztót reklámjaiban az eladás helyén és a vevőszolgálatnál is.

²⁷ <http://www.origo.hu/uzletinegyed/hirek/20100127-a-fogyasztok-megteveszteseert-a-gvh-megbuntette-a-penny-market-diszkont.html>

A tavaly októberben indított utóvizsgálat megállapította, hogy az áruházlánc katalógusaiban a kerékpárokra vonatkozóan szerepelt a tájékoztatás, de az eladási helyeken és a vevőszolgálaton nem. Ráadásul más, ugyancsak szakszervízt igénylő termékek (gáztűzhely, klímaberendezés, autó hifi) esetében továbbra sem figyelmeztette a fogyasztókat. Mivel a vállalkozás kötelezettségét nem teljesítette maradéktalanul a GVH 3 millió forint bírságot szabott ki rá.²⁸

3. feladat

Az alábbi képen egy külföldi élelmiszer áruházban készült képet lát. Értékelje fogyasztóvédelmi szempontból!



7. ábra Esztétikus hidegkonyhai pult egy külföldi élelmiszer áruházban

²⁸ <http://www.origo.hu/uzletinegyed/hirek/20090119-szabalyt-sertett-a-tesco-a-spar-es-a-cora.html>

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Csak akkor számít egy személy fogyasztónak, ha nem üzleti célból vásárolja a terméket, hanem saját használatra szerzi meg vagy használja.

Fogyasztó az a személy, aki vesz, kap, használ, rendel valamely árut (vagy szolgáltatást), vagy ezekkel kapcsolatos ajánlat vagy tájékoztatás címzettje.

A fogyasztói jogok csak abban az esetben illetik meg a fogyasztót, ha a terméket hivatalosan bejelentett vagy (egyes termékcsoportok esetén) hatósági engedéllyel is rendelkező kereskedelmi tevékenység keretében vásárolta meg!

A termék árának kifizetésekor a kereskedő köteles számlát vagy nyugtát kiállítani, mert későbbiekben a fogyasztó csak így tudja igazolni a vásárlás tényét, és az esetlegesen felmerülő reklamációját érvényesíteni!

A fogyasztóvédelmi törvény az áruk egy része esetében a forgalmazás előfeltételeként előírja, hogy hozzá használati-kezelési útmutatót kell mellékelni! (Pl. lábbeli, textíliák, gyógyszerek, egyes élelmiszerek, híradástechnikai eszközök, háztartási gépek, bútorok, stb.)

Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely az áru egy vagy több jellemzőjére nézve valótlan információt tartalmaz, ezért megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót.

Agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely a fogyasztót pszichikai (lélektani) vagy fizikai nyomásgyakorlással, (a hatalmi helyzet kihasználásával vagy a fogyasztó zavarása révén) jelentősen korlátozza a fogyasztó döntési szabadságát az áruval kapcsolatos választásban.

2. feladat

a.

A TESCO tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott ebben az esetben.

b.

A TESCO nem hibázott, hiszen nem tudta és nem is tudhatta, hogy a termék káros anyagot tartalmaz. Amikor hivatalosan tájékoztatták, akkor azonnal intézkedett, azaz levette a termékeket a polcokról.

c.

A sajtoreklámmal a Penny tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott. A fogyasztók anyagi érdekei sérültek.

A 30 millió forintos bírság megállapításánál súlyosbító körülménynek bizonyult, hogy a cég ismételt jogsértőnek minősül, a piac jelentős szereplője, megtévesztő reklámjait pedig széles körben terjesztette. Ugyanakkor enyhítő körülményként vette figyelembe a versenyhatóság, hogy az akciós termékekhez jutó fogyasztók valamilyen mértékű kedvezményt azért kaptak, a jogsértés pedig rövid ideig tartott.

d.

A CORA tájékoztatási kötelezettségét sértette meg, ezzel anyagi hátrány érhet a fogyasztókat.

3. feladat

Az élelmiszerek eltarthatósága hűtéssel növelhető.

A termékek nagyon esztétikusan, higiénikusan lettek elhelyezve a pultban. Az eladó öltözete tiszta, rendezett. A fején sapkát visel, amely megakadályozza, hogy haj hulljon a termékbe.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

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

Dr Kaszainé dr. Mezey Katalin: Fogyasztói jogok (kézikönyv kereskedőknek, szolgáltatóknak, vállalkozásoknak, vásárlóknak) HVG-ORAC Lap-és könyvkiadó, Budapest, 1998

AJÁNLOTT IRODALOM

Folyóiratok:

Kosár magazinok

Teszt plusz magazin

Internet:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapja (www.nfh.hu)

Jogsabályok letölthetők: www.magyarország.hu/jogsabálykereső

A(z) 0005–06 modul 007–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
52 341 01 0100 33 01	Autó- és motorkerékpár-eladó, -kölcsonzó
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
31 341 01 0010 31 02	Élelmiszer- és vegyiáru-eladó
31 341 01 0010 31 03	Műszakicikk eladó
31 341 01 0010 31 04	Porcelán- és edényáru-eladó
31 341 01 0010 31 05	Ruházati eladó
31 341 01 0010 31 06	Zöldség-gyümölcs eladó
52 341 07 0100 31 01	Hírlapáros, trafikos
52 341 07 0100 51 01	Kazetta- és lemez eladó, -kölcsonzó
52 341 07 0100 51 02	Óra-ékszer és díszműáru eladó
52 341 07 0100 31 02	Papír, írószer eladó
33 341 03 0100 31 01	Épületgépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 02	Gépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 03	Járműalkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 04	Telepi építőanyag-eladó
33 341 03 0100 31 05	Villamossági anyag- és alkatrész eladó
51 341 01 0100 33 01	Kisgép- és műszakicikk-kölcsonzó
31 341 03 0000 00 00	Töltőállomás-kezelő
33 215 02 0100 31 01	Virágbolti eladó
52 341 06 0000 00 00	Könyvesbolti eladó
52 341 01 0000 00 00	Autó- és motorkerékpár-kereskedő
51 341 02 0000 00 00	Régiségkereskedő
33 215 02 0100 33 01	Virágdekorátor
54 481 03 0010 54 04	IT kereskedő
51 213 01 0010 51 01	Eseményszervező
51 213 01 0010 51 02	Filmlaboráns
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő
52 341 05 0100 52 02	Élelmiszer- és vegyiáru-kereskedő
52 341 05 0100 52 03	Ruházati kereskedő
52 341 07 0000 00 00	Kultúrcikk-kereskedő
52 725 01 0000 00 00	Látszerész és fotócikk-kereskedő
33 341 03 0010 33 01	Építőanyag-kereskedő
33 341 03 0010 33 02	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 03	Járműalkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 04	Villamossági anyag- és alkatrész-kereskedő
51 341 01 0000 00 00	Műszakicikk-kereskedő
31 341 04 0000 00 00	Vegyesiparcikk-kereskedő
31 341 04 0100 31 01	Agrokémiai és növényvédelmi kereskedő

31 341 04 0100 31 02	Gyógynövénykereskedő
31 341 04 0100 31 03	Piaci, vásári kereskedő
31 341 04 0100 31 04	Sportszer- és játékkereskedő
33 215 02 0000 00 00	Virágkötő, -berendező, virágkereskedő
33 215 02 0100 33 02	Virágkereskedő
31 582 09 0100 31 04	Tűzvédelmi eszköz- és rendszerszerelő, karbantartó

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

15 óra

MUNKANYAG

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