

# Fogyasztóvédelem iskolásoknak

Szerkesztette:

Dr. Baranovszky György

Lektorálta:

Dr. Eitmann Norbert

Kiadó:

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége  
(1012 Budapest, Logodi u. 22-24., [www.feosz.hu](http://www.feosz.hu))

Minden jog fenntartva. A könyv egészének vagy bármely részének újranyomása, másolása, bármilyen formában történő előállítása – akár elektronikus, akár mechanikus, illetve egyéb módon –, beleértve minden információtárolási és hozzáférési rendszert is, a szerkesztő és a kiadó engedélye nélkül tilos.

ISBN szám:

978-963-88627-2-3

Készült a Lóczi és Társa Kft. gondozásában

(2120 Dunakeszi, Görgey Artúr utca 16.)



## Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
2. Szavatosság, jótállás	4
3. Hasznos tippek vásárláskor	6
4. Kihez fordulhatsz segítségért?	8
5. Internetes vásárlás	10
6. Tisztességtelen reklámok	11
7. Utazás, termékbemutatók	12
8. Pénzügyek, biztosítások	14
9. Ellenőrző kérdések	16



## 1. Bevezetés



Napjaink rohanó világában, a technika fejlettsége magával vonja azt, hogy a hétköznapi életben megszokott szerződések köre kibővül. Az internet térhódításával számos új lehetőség adódik, ami kihat a fogyasztóvédelemre is. Ezzel párhuzamosan több vita is megjelenik. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége elkötelezett a fogyasztói tudatosság növelése érdekében.

Ugyanis még mindig nem vagyunk tisztában alapvető fogyasztóvédelmi jogainkkal, azzal, hogy egy áru meghibásodása után milyen lehetőségeink lehetnek a kereskedővel szemben, mit kérhetünk egyáltalán.

Koruknál fogva a fiatalok kiszolgáltatottabb fogyasztóknak minősülnek, amit sokszor a kereskedők ki is használnak. Úgy hiszik, hogy a gyerekek úgysem mernek határozottan fellépni velük szemben, és nem veszik őket komolyan panaszaik intézése során.



Meggyőződésünk, hogy a fiatalokat tájékoztatni kell annak érdekében, hogy akár a mindennapi életben, akár internetes vásárlás alkalmával tisztában legyenek jogaikkal. Fontos, hogy vásárlásaik során magabiztosan, tudatos fogyasztóként lépjenek fel.



Célunk ezzel a kiadvánnyal az, hogy a már oly sokszor emlegetett fogyasztói tudatosságra és magabiztosságra neveljük őket.

Reméljük, hogy a későbbiekben örömmel és gyakran fogják forgatni, és hasznos ismereteket merítenek ebből a tájékoztató anyagból, mely segít abban, hogy akár ők, akár szüleik eligazodjanak a mai, egyre bonyolultabb fogyasztói világban. A kiadvány végén található kérdéssor pedig a tanároknak nyújthat segítséget a fogyasztóvédelmet érintő egyes kérdések tanórák keretén belül történő megvitatásához.

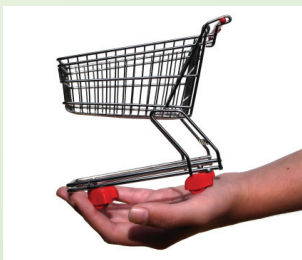
Bízunk abban, hogy a kiadvány segítségével a jövőben tudatosan és határozottan lépnek fel a fiatalok fogyasztóvédelmi jogaik érvényesítése során.

## 2. Szavatosság, jótállás



A következő fejezetekben megtudhatjuk azt, hogy például mit kérhetünk a kereskedőtől, ha az újonnan vásárolt MP3 elromlik. Megtudjuk, hogy mi a teendő abban az esetben, ha egy boltban több különböző ár van feltüntetve egy termékre vonatkozóan, és a pénztáros a magasabbat üti be a pénztárgépbe. Tisztában leszünk azzal, hogy mi az a vásárlók könyve, mire való és kihez is fordulhatunk, ha a vállalkozás nem hajlandó panaszunkat orvosolni.

Az első és legfontosabb, hogy bátran reklamáljunk, ha valamilyen gondunk akad a vásárlás során, vagy azt követően. Ha egy vállalkozó problémáinkra csak széttárja a kezét, és arra hivatkozik, hogy őt nem terheli felelősség, ne hagyjuk ezt annyiban! Ugyanis négy fajta követeléssel is élhetünk a vállalkozással szemben, ha egy termék elromlik. Kérhetjük, hogy az adott terméket a vállalkozás javítsa ki, valamint annak kicserélésére is jogunk van. Sőt, amennyiben ez utóbbiakat a kereskedő nem vállalja, vagy pedig megfelelő határidőben ezeket nem tudja megtenni, akkor árleszállításra, vagy a teljes vételár visszatérítésére is jogunk van. Ez utóbbi jelenti az úgynevezett elállási jogunk gyakorlását, amikor a teljes összeget visszakapjuk, de a terméket is vissza kell adnunk.



Amint észleljük a hibát, haladéktalanul vigyük vissza a vásárlás helyszínére a hibás terméket. Ez a mi kötelezettségünk. További fontos tudnivaló, hogy a vásárlástól számított hat hónapon belül, ha a kereskedő nem bizonyítja, hogy ő még hibátlan terméket adott el, akkor úgy kell tekinteni, mintha az áru már a vásárláskor hibás lett volna. Hat hónapon túl a bizonyítási kötelezettség minket terheli, azaz szavatosság esetén nekünk kell akár szakértői véleményrel igazolni, hogy a termék például gyártási hibás. Összességében két év szavatossági időn belül élhetünk kifogással. Mint a későbbiekben látjuk, a jótállás annyival több, hogy annak egész ideje alatt a kereskedőn van ez a bizonyítási teher.

Szavatossági jogaink érvényesítése során minden költség – javítás, szállítás, munka és anyagdíj – a kereskedőt terheli. Nem kérheti tehát, hogy a javítás vagy a kicserélés költségeit vagy egyebet fizessünk meg neki. A kereskedők sokszor szeretik használni a jól hangzó „garancia” szót áruik reklámozásakor. Ismerkedjünk meg azzal, hogy mi is ez.

### Szavatossági, jótállási jogaink

- kijavítás
- kicserélés
- árleszállítás
- elállás



A garancia nem más, mint a jótállás. Ez lényegében ugyanazt jelenti, amit ismertettünk a fentiekben. Így ugyanazt a négy dolgot kérhetjük a kereskedőtől, azonban, ha jótállást, azaz garanciát vállalt egy kereskedő az árusított termékre, akkor kedvezőbb helyzetben vagyunk, ha később gond adódna a termékkel!

Jótállás esetén ha az áru később romlik el, csak akkor mondhat nemet jogainkra a kereskedő, ha bebizonyítja, hogy a

vásárlás után történt valamilyen külső behatás, vagy bármi, ami a meghibásodást okozta. Érdeemes tehát odafigyelni arra, hogy az árucikkre, amit veszünk, biztosítanak-e jótállást. Amiatt is hasznos így tenünk, mivel ha minket, mint vevőt jótállás illet meg, akkor a jótállás időtartama alatt az esetleges meghibásodás esetén bármikor reklamálhatunk a kereskedőnél.

Meg kell különböztetnünk a kötelező jótállást, melyet jogszabály ír elő, illetve a szerződéses jótállást, melyet a kereskedő vállal adott termékre.

Számos termékre kötelező, tehát a jogszabály által előírtak miatt a kereskedőnek jótállást kell vállalnia. Ilyenkor legalább egy évig léphetünk fel a vásárlástól számítva, és azt az egy éven belül bármikor érvényesíthetjük. Ez persze nem jelenti azt, hogy a kereskedő, illetve a nagyobb márkák csak egy évre biztosíthatják nekünk ezt a lehetőséget. Lehetőségük van ezt több évre is vállalni, az egy év csak a minimum határidő erre vonatkozóan.

Szintén kötelező a jótállás a javító karbantartó tevékenységre, például televízió javítására – a jótállási idő ebben az esetben hat hónap, feltéve, hogy a javító-karbantartó munka elvégzése a 20.000 forintot meghaladta. Ugyancsak kötelező, három évre kiterjedő a jótállás új lakásépítéssel kapcsolatban az átadás-átvétel időpontjától kezdődően. Fontos, hogy jótállás esetén a vállalkozásnak jótállási jegyet kell kiállítania, és tudnunk kell azt is, hogy a rögzített be-  
kötésű és a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – az autó kivételével – a helyszínen kell megjavíttatni.

### Kötelező jótállás alá elő termékek:

1. hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény
2. mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasalógép
3. sütő-, főzőberendezések 10 000 Ft felett
4. vízmelegítők, fűtő-, légkondicionáló 10 000 Ft felett
5. porszívó, gőzzel működő tisztítógép
6. varrógép, kötőgép
7. motoros kerti gépek, motoros kézi szerszámok, motoros szivattyúk 10 000 Ft felett
8. gyógyászati segédeszközök 10 000 Ft felett
9. személygépkocsi, motorkerékpár, kerékpár, babakocsi
10. lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi
11. biztonsági riasztó 10 000 Ft felett
12. telefonok, mobiltelefonok 10 000 Ft felett
13. üzenetrögzítők, kihangosítók 10 000 Ft felett
14. műholdvevő, televíziók, videomagnók 10 000 Ft felett
15. rádiók, autórádiók, rádiós ébresztőórák 10 000 Ft felett
16. lemezjátszók, magnók, CD-DVD-felvevők és -lejátszók, 10 000 Ft felett
17. fényképezőgépek, kamerák 10 000 Ft felett
18. MP3 lejátszók, Pendrive készülékek 10 000 Ft felett
19. távcsövek, látcsövek, mikroszkópok 10 000 Ft felett
20. személyi számítógépek, monitorok, nyomtatók, skennerek 10 000 Ft felett
21. számológépek 10 000 Ft felett
22. írógépek és szövegszerkesztők 10 000 Ft felett
23. hangszerek 10 000 Ft felett
24. órák 10 000 Ft felett
25. bútorok 10 000 Ft felett

### 3. Hasznos tippek vásárláskor



A vásárlást megelőzően tájékozódjunk az egyes termékekről, az árakról, és ha van lehetőségünk, akkor azonnal próbáljuk ki a vásárlás után az árut. Erre azért van szükség, mert a már említett kötelező jótállás még egy többletlehetőséget biztosít számunkra. Mégpedig azt, hogy ha a megvásárolt termék meghibásodik, és a vásárlástól számított három munkanapon belül visszük vissza a kereskedőhöz, akkor nem utasíthatja el a csereigényt arra hivatkozva, hogy abból neki extra költsége származna. Ebben az esetben a kereskedő köteles kicserélni a terméket.

Fontos tudni azt, hogy csak akkor van lehetőségünk kérni a kijavítást, kicserélést, az ár leszállítását, illetve a teljes vételár visszafizetését, ha valóban minőségi problémáról van szó. Ez azt jelenti, hogy ha például megveszünk egy farmert, de csak később jövünk rá, hogy nem tetszik a fazonja és vissza-visszük, akkor pusztán az eladó jóindulatán múlik, ha kicseréli, ebben az esetben ugyanis nem köteles erre.

Fontos felhívni még arra is a figyelmet, hogy ha olyan fajta dolgot vásárolunk, amit jellegénél fogva össze kell szerelni, és ezt a kereskedő vállalta kötelezettségei közt, akkor felelős a bolt az alkalmazottjának a munkájáért is.

Ha tehát vásárolunk például egy biciklit, és azt a boltban összeszerelik nekünk, de később elromlik, és kiderül, hogy az ok a rossz összeszerelés volt: ekkor szintén a kereskedőhöz fordulhatunk igényünkkel, ő pedig nem hivatkozhat arra, hogy nem tehet semmiről, hisz az üzlet alkalmazottja végezte a szerelési munkát.



Sokszor előfordul, hogy a vállalkozó elismeri a hibás teljesítést, ugyanakkor a pénzt nem adja vissza, de egyidejűleg azt mondja, egy másik terméket tud adni a hibás áru helyett.



Ezért érdemes azzal tisztában lennünk, hogy hiába ajánlják fel sok helyen az áru levásárlásának lehetőségét, az csupán a kereskedő saját döntése. Ha tehát úgy véljük, hogy jobban járunk bármelyik igénnyel a négy közül, akkor bátran kérjük inkább azt és merjünk élni jogainkkal!

Sokszor előfordul az a szinte már tipikus eset, hogy a boltok polcain egyszerre több árat is feltüntetnek az adott termékre vonatkozóan.



A fizetésnél persze gyakran azzal szembesülünk, hogy a pénztáros a magasabb összeget üti be a pénztárgépbe. Rögtön hozzá is tesszük, hogy helytelenül!

Amikor ugyanis a vállalkozás egyszerre többféle árat tüntet fel, kötelessége ezek közül a legalacsonyabb árat felszámítani. Arról se feledkezzünk meg, hogy a vásárlás után szánjunk rá fél percet időnkéből arra, hogy ellenőrizzük, a nyugtán szereplő összegek helyesek-e, és az általunk ténylegesen vásárolt termékek kerültek-e feltüntetésre a nyugtán.

Az árral kapcsolatban meg kell jegyeznünk azt is, hogy az sem mindegy, hogyan is tüntetik fel azt a polcon. Annak ugyanis már minden egyéb költséget, adót tartalmaznia kell, tehát azt, hogy ténylegesen mennyit kell fizetnünk.



Azt sem szabad elfelejteni, hogy a vállalkozásnak nem csak az eladási árat, hanem az egységárat is fel kell tüntetni, ez pont azt a célt szolgálja, hogy mi,

fogyasztók könnyebben összehasonlíthassuk azt például, hogy egy üdítőből egy liter a többihez képest olcsóbb vagy drágább. Szintén fontos, hogy az ár kiírásakor az összeget forintban kell feltüntetni.

### Mit kell tartalmaznia a jótállási jegynek?

- a) a forgalmazó nevét és címét
- b) a fogyasztási cikk megnevezését, típusát, gyártási számát, továbbá - ahol alkalmazható - azonosításra alkalmas részeinek meghatározását
- c) a gyártó és - külföldről származó termék esetén - az importáló nevét, címét
- d) a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit
- e) a vásárlás vagy az üzembe helyezés időpontját
- f) a jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti

### Játék

1. Vegyétek magatokhoz több, különféle áruházlánc reklámújságját! A reklámok alapján válogassatok össze olyan termékeket, melyek megfelelnek egy négytagú család reggelijének, ebédjének, illetve vacsorájának! Figyeljete arra is, hogy egészséges élelmiszereket válogassatok ki! Hasonlítsátok össze továbbá az árakat is, és ezt követően döntsétek el, a nagybevásárlás során mit vásároltok meg!
2. Azon reklámújságokból, melyek nem csak élelmiszereket tartalmaznak, válogassatok olyan termékeket, melyek szintén szükségesek a család számára – ruha, iskolai eszközök, játékok, stb. Döntsétek el, melyik termék igazán fontos a családnak, beszéljétek meg, mit miért vásárolnátok meg!

## 4. Kihez fordulhatsz segítségért?



Ha a kereskedő hibás teljesítéskor kérésünket nem teljesíti, vagy egyéb problémánk van a vásárlással kapcsolatban, panasszal élhetünk a kereskedőnél. Panaszunkat közölhetjük szóban vagy írásban. Ha az előbbivel élünk, akkor a vállalkozás köteles ezt haladéktalanul kivizsgálni, és ha kell, orvosolni.

Ha ennek eredményével nem vagyunk elégedettek, vagy olyan a panasz természete, hogy azt a kereskedő nem tudja helyben vizsgálni, akkor szólítsuk fel a kereskedőt jegyzőkönyv-felvételi kötelezettsége megtételére. Ennek tartalmaznia kell magát a panaszt és a vállalkozás ezzel kapcsolatos álláspontját. Fontos, hogy a jegyzőkönyv másolatának egy példányát át kell adnia a fogyasztónak.

Írásban is lehetőségünk van panaszt tenni, valamint kérhetjük a kereskedőtől az ügynevezett vásárlók könyvét is. Főszabály szerint harminc napon belül a vállalkozás erre válaszolni köteles, sőt, ha elutasítja kérésünket, indokolnia is kell. Ha itt sem járunk sikerrel, akkor fontos, hogy tisztában legyünk azzal: nem ért véget itt a kör, hanem fordulhatunk egyéb szervekhez is.



Fordulhatunk azon hatóságokhoz, melyek jogszabályban meghatározott hatáskörüknel fogva bizonyos ügyekben eljárhatnak a fogyasztók védelme érdekében. Így többek között a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, a Gazdasági Versenyhivatalhoz és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez is.

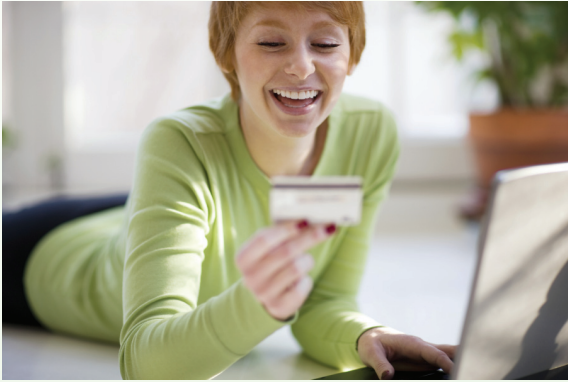
A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) a legáltalánosabb fogyasztóvédelmi jogsértések esetén jár el, például ha nem válaszol a kereskedő a vásárlók könyvébe tett bejegyzésünkre, vagy nem tesz eleget jegyzőkönyv felvételi kötelezettségének.

Amennyiben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat egy vállalkozás és a gazdasági verseny érdemi befolyásolása is megvalósul, a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) jogosult eljárni, míg a bankok, pénzügyi vállalkozások hasonló tevékenysége esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) léphet fel.

### Mit kell tartalmaznia a jegyzőkönyvnek?

- a) a fogyasztó nevét, címét
- b) a termék megnevezését, vételárát
- c) a vásárlás időpontját
- d) a hiba bejelentésének időpontját
- e) a hiba leírását
- f) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt
- g) a kifogás rendezésének módját
- h) ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni





Hazánkban már több mint tíz éve működnek az úgynevezett békéltető testületek. A békéltető testületek arra hivatottak, hogy közvetítsenek a vállalkozó és a fogyasztó között, ha közöttük vita támad a vásárlással, szolgáltatással kapcsolatban.

A testületek eljáró tanácsai egyezséget próbálnak meg elérni a fogyasztó és a kereskedő között. Ha nem jön létre egyezés, az eljáró tanács dönt az ügyben, és határozatot, illetve ajánlást

hoz annak megfelelően, hogy a vállalkozás tett-e alávetési nyilatkozatot, vagy kötelezőnek fogadta-e el a döntést magára nézve.

Ha tehát a vállalkozás elfogadja a döntést, akkor az ügy megoldódott, és az eljárást nem kell a drága, hosszú és bonyolult bírósági útra terelni.

Ellenkező esetben ajánlást tud hozni a testület, amelyet ha nem teljesít a vállalkozás, az ügy nyilvánosságra kerül, illetve fordulhat a fogyasztó a bírósághoz. A békéltető testületek eljárása gyors, szakszerű, és ami a legfontosabb: ezek igénybe vétele ingyenes a fogyasztók számára.



Kevesen tudnak az Európai Fogyasztói Központ működéséről. Ha az Európai Unió tagországában vásárolsz valahol egy árucikket, és azzal később probléma támad, akkor megadja számodra a lehetőséget a Központ, hogy közvetítsen közted és a külföldi vállalkozás között. Ez az eljárás szintén ingyenes, és még idegen nyelven sem kell tudnod hozzá, mivel az Európai Fogyasztói Központ munkatársai segítenek.

### A legfontosabb elérhetőségek, amit jó, ha tudsz

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

[www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

Gazdasági Versenyhivatal

[www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

[www.pszaf.hu](http://www.pszaf.hu)

Békéltető testületek

[www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)

### Játék

1. Vásároltál egy MP3 lejátszót egy vállalkozásnál 12.000 forintért. A lejátszó azonban elromlik, és azt a vásárlást követő egy éven belül visszaviszed a boltba. Reklamálj az ügyfélszolgálaton, érvényesítsd jogaidat! Az eladót játssza el egy osztálytársad!
2. Az előbb említett vállalkozás nem fogadja el reklamációdát, szerinte rendeltetésellenesen használtad a lejátszót, azért romlott el. Békéltető testülethez fordulsz és a pénzedet szeretnéd visszakapni. Három osztálytársad játssza el a békéltető testület eljáró tanácsát, egy másik a vállalkozás képviselőjét, Te pedig a fogyasztót, aki jogait kívánja érvényesíteni a testület előtt.

## 5. Internetes vásárlás

Egyre gyakoribb, hogy az internet segítségével rendelünk valamilyen terméket, szolgáltatást. Ebben az esetben speciális jogok illetnek meg minket, azaz további lehetőségeink vannak amellet, hogy hibás szolgáltatás esetén a kereskedőnek ugyanazon kötelezettségei is megmaradnak, mintha hagyományos boltban vásároltunk volna.



Ha az interneten keresztül e-mailben – vagy más, csak távközlő eszköz segítségével, például telefonon, teleshopon, stb. – rendelünk valamit, akkor a termék átvételétől számított nyolc munkanapon belül indokolás nélküli elállási lehetőségünk van. Ez azt jelenti, hogy az sem szükséges, hogy hibás legyen a termék, ha úgy döntünk, hogy egyszerűen nincs szükségünk az árura, akkor ezen időszak

alatt elállási nyilatkozatot kell tennünk. Természetesen vissza kell küldeni ezzel egyidejűleg az árut, és harminc napon belül a vállalkozásnak vissza kell fizetnie az általunk kifizetett összeget.

Használati díjat, foglalót, bánatpénzt, stb. nem követelhet tőlünk ebben az esetben a vállalkozás, csak akkor, ha nem rendeltetészerűen használtuk a terméket, és ebből kára származott a cégnek.



Fontos azonban tudnunk, hogy ezen elállási jogunk nem áll fenn akkor, ha például ételt rendelünk, vagy szállással, utazással, rendezvénnyel kapcsolatban veszünk igénybe szolgáltatást, például interneten

rendelünk belépőjegyet. Ezekben az esetekben döntőek az általános szerződési feltételek, melyeket szintén át kell tanulmányoznunk rendelés esetén. Szintén tudnunk kell, hogy akkor sem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, ha például DVD-t, vagy számítógépes szoftvert vásárolunk interneten keresztül, és a csomagolást már felbontottuk.

### Távközlő eszköznek minősül

- Nyomtatvány
- Szabványlevél
- Katalógus
- Telefon
- Rádió
- Videotelefon
- Elektronikus levél (e-mail)
- Távmásoló (telefax)
- Televízió

Egyre gyakoribbak az úgynevezett mobil letöltések, például csengőhangok, háttérképek, játékok szerzése az internet segítségével. Nagyon fontos ilyen esetekben is az általános szerződési feltételek áttekintése, ugyanis gyakran megtörténik, hogy az egyetlen alkalommal rendelt csengőhangunk mellé, azt követően újabb hirdetések, vagy egyéb letöltések érkeznek, amikről aztán utólag kiderül, hogy fizetnünk kell érte. Ilyenkor se ijedjünk meg azonban, fordulhatunk ugyanis ezekben az esetekben a korábban említett hatóságokhoz jogorvoslatért. Akár internet segítségével, akár más módon vásárolunk, fontos szerepe van a részletes szabályokat tartalmazó általános szerződési feltételeknek, melyeket fontos áttanulmányoznunk már a szerződéskötést megelőzően ahhoz, hogy elkerüljük a későbbi kellemetlenségeket.

## 6. Tisztességtelen reklámok

Mind a fiatalokra, mind a felnőttekre kiemelkedő hatással vannak a reklámok. Nem véletlen, hogy külön jogszabályok védik a fogyasztókat ebben a körben is. Ezek tiltanak minden olyan erőszakos, a személyes vagy közbiztonságot veszélyeztető magatartást, valamint minden olyan reklámot, melyek a gyermekek, fiatalok fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsíthatják.



Itt kell szót ejtenünk azokról a reklámokról, melyek elárasztják postaládánkat, illetve számítógépes postafiókjainkat. Ezek az úgynevezett direkt marketing eszközei, melyek lényege, hogy a reklám címzettjét közvetlen megkeresés módszerével éri el – akár egy címlista alapján –, különösen elektronikus levelezés, e-mailek, vagy más kommunikációs eszköz útján. Nem árt, ha tudjuk, hogy ilyen elviekben csak akkor kaphatunk, ha ahhoz előzetesen egyértelműen hozzájárultunk.

Postai úton kaphatunk ugyan ilyen, de biztosítani kell részünkre, hogy a reklám küldését bármikor, ingyenesen, bármifajta korlátozás nélkül megtilthassuk. Erre lehetőséget kell biztosítani mind postai, mind elektronikus úton.



Amennyiben pedig sor kerül a megtiltásra, a továbbiakban reklámküldemény nem küldhető a fogyasztó részére.

Ugyancsak figyelni kell a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra. Minden tisztességtelen, akár megtévesztő, akár agresszív gyakorlatot tilt és büntet a törvény. Ilyen lehet különösen az, amikor ingyenesen hirdetnek valamit számunkra, de megszerzésének költségei vannak. Ugyancsak e körbe tartozik, ha csalogató reklámot folytat a hirdető, egy termékre akciót hirdet, majd kiderül, az adott termékből egyáltalán nincs már a polcokon.

### Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

„Hatalmas akció” - csalogató reklám, termék hiányában

„Végkiárúsítás” - tevékenység felhagyásának valótlan állítása

„Meggyógyítjuk!” - gyógyító hatás valótlan állítása

„Ingyenes!” - ingyenesként hirdetése nem ingyenes szolgáltatásnak

„Ön nyert” típusú hamis tájékoztatás



Ide tartozik az az eset is, amikor hatalmas végkiárúsítással csábítanak a vállalkozások, miközben nem szűnik meg a cég, tehát végkiárúsításról szó sincs. Ugyanúgy tisztességtelen, ha valamely termék gyógyító hatását hirdetik, miközben annak ilyen hatása egyáltalán nincs.

### Játék

Rajzoljatok le egy tisztességtelen kereskedelmi reklámot! Beszéljétek meg, szerintetek miért minősül az tisztességtelennek!

## 7. Utazás, termékbemutatók



A légitársaságoknak köszönhetően pillanatok alatt elérhetjük Európa bármely pontját. Így egyre többet utazunk, ismernünk kell tehát, hogy milyen speciális fogyasztóvédelmi jogaink vannak utazásaink során.

Fontos, hogy az utazási szerződésünknek minden lényeges, jogszabályban meghatározott elemet tartalmaznia kell, ezzel is elkerülve a későbbi problémákat. Nem árt tudnunk, hogy bizonyos esetekben emelheti az utazási vállalkozás az utazási díjat. Ez akkor tör-

ténhet meg, ha az utazási szerződés ezt a lehetőséget tartalmazza, és a szállítási költségek, üzemanyagköltségek, adók, illetékek, egyéb díjak (pl. üdülőhelyi díj), vagy az adott deviza forintárfolyamának esetleges változásai ezt indokolják.

Sajnos gyakran előfordul, hogy az utazás során problémáink akadnak, akár a szállással, akár az utazással kapcsolatban. Ilyenkor kifogásunkat azonnal közölni kell az utaskísérővel, vagy ha ilyen nincs, a helyszíni szolgáltatóval, például a szállodával. Erről jegyzőkönyvet kell felvenni, majd hazaérkezésünk után azonnal jelezni kell igényeinket – például hogy árleszállítást kérünk – az utazási vállalkozással. Ha ezt követően sem jutunk dűlőre az utazási irodával, a korábban már említett békéltető testülethez fordulhatunk panaszunkkal. A bizonyíthatóság miatt javasoljuk, hogy készítsünk fényképet a problémáról, írassuk alá a jegyzőkönyvet utastársainkkal.

Az sem ritka, hogy repülőgépünk késik, járatunkat törlik. Akár hagyományos, akár fapados géppel utazunk, járatörlés esetén köteles a légitársaság jegyünk árát visszaadni, és ha szükséges, az utazás kiindulópontjára az utast visszajuttatni. Emellett el kell látnia a pórul járt utasokat élelmiszerrel, frissítővel, és a kommunikációs lehetőségekkel, például telefon, internet igénybevételével ingyenesen. Ha pedig további éjszakát vagy éjszakákat kell a törlés miatt a helyszínen töltenünk, akkor szállodai elhelyezésről és transferről is gondoskodnia kell.

### Mit kell tartalmaznia az utazási szerződésnek?

- a) az utazásszervező adatait, nyilvántartási számát
- b) az utas adatait
- c) az utas által megrendelt szolgáltatást
- d) a szolgáltatás igénybevételének idejét, helyét
- e) a szolgáltatást nyújtó megjelölését
- f) adott esetben a személyszállítás eszközét és a célállomást
- g) a szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díját forintban
- h) a szolgáltatás díjában nem bennefoglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek összegét
- i) az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj összegét, továbbá annak megfizetése rendjét és módját
- j) annak a biztosítónak vagy pénzügyintézetnek a megnevezését, amellyel az utazásszervező a vagyoni biztosítékra vonatkozóan szerződést kötött
- k) az arra való figyelemfelhívást, hogy az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását haladéktalanul köteles közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval



Ezen felül – a repülőút hosszától függően – 250-600 euró kártérítés is megillet bennünket, feltéve, hogy nem vis maior – például időjárási ok – miatt került sor a törlésre. Késés esetén szintén hasonló jogok illetnek meg, ha legalább két óránál többet késik a gépünk, ha pedig öt óránál többet, akkor visszakérhetjük a jegyárunkat az utazásról történő lemondás mellett.

Főleg az idősebb korosztályt érinti, de nem árt, ha Ti is tudtok róla, figyelmeztetve szüleiteket, nagyszüleiteket: a termékbemutatók során jól gondolják meg, milyen szerződést írnak alá! Egyre gyakoribbak ugyanis az utazással egybekötött árubemutatók, melynek során a fogyasztókat utazás, vagy egy vacsora keretében tájékoztatják különböző termékek vásárlási lehetőségeiről. Ezek során fantasztikus ajánlatok hangzanak el, az ingyenességtől kezdve a „meggyógyítjuk, megfiatalítjuk, megszépítjük” szlogeneken át a rendkívüli nyereségekig.

### Jogaink járat törlése, késése esetén

Kártalanítás

Visszatérítés vagy átfoglalás

Étkezés, frissítők

Szállodai elhelyezés

Transzfer a szálloda-reptér között

Díjmentes telefonhívás, e-mail



Szerencsére speciális lehetőségeink ebben az esetben is vannak. Ha aláírtuk a szerződést, de meggondoltuk magunkat, a termék kézhezvételének napjától számított nyolc munkanapon belül, szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés napjától számított nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhatunk a szerződéstől.

Azaz ebben az esetben nem kell, hogy hibás legyen a termék, csupán az elállási nyilatkozatot kell időben feladnunk, vagy eljuttatnunk a vállalkozáshoz, majd az árut is elküldeni a kereskedőhöz, és máris visszakaphatjuk minden addig befizetett forintunkat.

Nem kell tehát használati díjat vagy bánatpénzt, kötbért fizetnünk akkor, ha nyolc munkanapon belül állunk el a szerződéstől. Csak akkor tarthat igényt a vállalkozás bármilyen költségre, ha rendeltetésellenesen használtuk a terméket, és ebből kára származott.

### Játék

1. A tengerparton nyaraltok, a szállás azonban nem felel meg az előzetes várakozásaitoknak. Probléma van a hotellel, az étellel, a személyzettel. Reklamáljatok az idegenvezetőnél, érvényesítsétek jogaitokat! Egyik osztálytársad játssza el az idegenvezetőt!
2. Repülővel utaznátok külföldre, gépetek azonban hat és fél órát késik. Reklamáljatok a légi társaság képviselőjénél! Egyik osztálytársad játssza el a légi társaság képviselőjét!

## 8. Pénzügyek, biztosítások



Egyre több azon diákok száma, akik bankkártyával rendelkeznek. Így fontos tudni, milyen szabályok vonatkoznak a pénzügyeinkre.

Kezdjük a bankszámlával! A bankszámla a bankszámlaszerződés alapján megnyitott olyan számla, amely pénzköveteléseink és pénztartozásaink kezelésére szolgál, és amelynek terhére vagy javára kifizetéseket és átutalási megbízásokat teljesít a bank. Azaz megmutatja, mennyi pénzünk van a bankban, oda tehetünk be és onnan vehetünk ki pénzt, oda utalhat más pénzt vagy onnan utalhatunk másnak pénzt.

Egyenlegünkről havonta értesítést kapunk postai vagy elektronikus úton. A hitelintézetek saját üzletszabályzatukban állapítják meg a bankszámla-vezetéshez kapcsolódó díjaikat, erről nem árt tudakozódnunk, és azt is szem előtt kell tartanunk, hogy számlavezetési díjat akkor is fizetnünk kell, ha a bankszámlát nem használjuk.

A bankszámlához kapcsolódó megbízásokat nem csak személyesen bankfiókban intézhetjük, hanem interneten, vagy mobiltelefonon keresztül is, melyek előnye, hogy bármikor, otthonról lehet igénybe venni a banki szolgáltatásokat, így például lehetőség nyílik számlaegyenleg, számlatörténet lekérdezésre, betétlekötésre, átutalás indítására, befektetések kezelésére.



Leggyakrabban bankkártyánk segítségével használjuk a bankszámlánkon szereplő összeget. A bankkártya egy elektronikus fizetési eszköz. Használatának fedezetéül a számlán lévő pénzeszeg vagy a rendelkezésre bocsátott hitelkeret szolgál.

A kártyás fizetési művelet ingyenes, a készpénzfelvételért viszont általában fizetni kell, ennek díjairól tájékozódjunk! A bankkártyának éves díja is van, amit a bank annak esedékességkor automatikusan ráterhel a bankszámlára.



Fontos, hogy a bankkártya használatához szükséges személyazonosító kódot (PIN kódot) vagy egyéb kódot biztonságban kell tartanunk, megelőzve így is a károkat. Ha a kártya elveszett, azt ellopták, akkor haladéktalanul be kell jelenteni ennek tényét a banknál.

## A biztosítások néhány típusa

Vagyombiztosítás  
Felelősségbiztosítás  
Életbiztosítás  
Balesetbiztosítás

Ennek azért van jelentősége, mert ha a bejelentés után ér minket bármilyen kár – azaz leemelnek egy összeget a számlánkról – úgy annak összegét a bank viseli, de csak akkor, ha nem a kártyatulajdonos szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozott magatartása okozta a kárt – például ha a kártyára felírtuk a PIN kódot.

Szintén szólnunk kell a mindennapi életünk részévé vált biztosításokról is. A biztosításoknak több fajtája létezik, melyekre külön szabályok vonatkoznak, de ami közös bennük: a biztosítási szerződés alapján a biztosító egy meghatározott jövőbeni esemény bekövetkeztétől függően bizonyos összeg megfizetésére, vagy más szolgáltatás teljesítésére kötelezi magát.

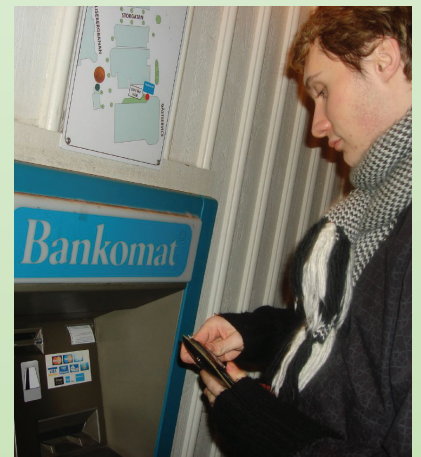
Eközben a biztosított (vagy más szerződő fél) díjat fizet. Ilyen biztosítási esemény lehet egy, a szerződésben meghatározott károsító esemény, egy életkor elérése, a házukban esett kár vagy testi sérülést okozó baleset.

Mind pénzügyi, mind biztosítási tevékenység esetén kiemelkedő jelentősége van a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének, mely a jogszabályok megsértése esetén jogosult eljárni a pénzügyi vállalkozásokkal szemben.



## Játék

1. Bankszámlát kívántok nyitni a bankban. Kérdezzétek meg a számlával kapcsolatos legfontosabb tudnivalóról a bank képviselőjét, akit az egyik osztálytársad, vagy tanárotok játsszon el! Beszéljétek meg, mire kell figyelni bankszámlaszerződés megkötése során!
2. Sajnos előfordulhat, hogy elveszítjük bankkártyánkat. Játsszátok el, mit tennél ebben az esetben! A bank képviselőjét játssza el egyik osztálytársad, vagy tanárotok!
3. Játsszátok el, hogy biztosítást akartok kötni a család lakására. Mit kérdeznél meg a biztosító képviselőjétől, akit egyik osztálytársad játszik el?



## 9. Ellenőrző kérdések

1. Milyen igényeink lehetnek jótállási időn belül, ha elromlik a vásárolt termékünk?
2. Mennyi időn belül kell bejelentenünk az észlelt hibát a vállalkozásnak?
3. Milyen termékekre kötelező jótállást vállalnia a kereskedőnek?
4. Mennyi a kötelező jótállási idő?
5. Mivel tudjuk igazolni a vásárlás tényét?
6. Kivel szemben tudjuk jótállási jogainkat érvényesíteni?
7. Kötelező-e elfogadni a levásárlás lehetőségét hibás teljesítés esetén?
8. Élhetünk-e szavatossági, jótállási jogainkkal, ha nem tetszik a vásárolt termék?
9. Mit kell feltüntetnie a kereskedőnek a termék árcímkéjén, árcéduláján?
10. Miért kell feltüntetni az egységárat is az eladási ár mellett?
11. Mit kell tennünk akkor, ha a vállalkozás nem teljesíti jótállási igényünket?
12. Mire szolgál a vásárlók könyve?
13. Mik azok a békéltető testületek?
14. Milyen előnyei vannak a békéltető testületi eljárásnak?
15. Mi az Európai Fogyasztói Központ feladata?
16. Milyen speciális jogunk van interneten történő vásárlás esetén?
17. Mennyi időn belül kell a vállalkozásnak visszafizetnie az árat internetes vásárlástól történő elállás esetén?
18. Terhelik-e költségek a fogyasztót elálláskor interneten történő vásárlás esetén?
19. Milyen költséget követelhet a vállalkozás elálláskor interneten történő vásárlás esetén?
20. Milyen esetekben nem élhetünk indokolás nélküli elállással internetes vásárlás esetén?
21. Mit kell biztosítani a fogyasztók részére postai direkt marketing esetén?
22. Mi minősülhet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak?
23. Milyen hatóságokhoz fordulhatunk tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetén?
24. Milyen esetben emelheti az utazási vállalkozás az utazási díjat?
25. Mit kell tennünk akkor, ha kifogásunk merül fel utazás során?
26. Milyen jogaink vannak repülőgép törlése esetén?
27. Milyen jogaink vannak repülőgép késése esetén?
28. Mik azok a termékbemutatók?
29. Milyen speciális lehetőségünk van termékbemutató során történő vásárlás után?
30. Milyen költségek terhelik a vásárlót termékbemutatót követő elállás esetén?
31. Milyen előnyei vannak az interneten történő bankszámla-kezelésnek?
32. Mi az a bankkártya?
33. Milyen költségei vannak a bankkártya használatnak?
34. Mi a különbség a készpénzfelvétel és a bankkártyával történő vásárlás között?
35. Mit kell tennünk, ha elveszett a bankkártyánk?
36. Mit kell tennünk, ha ellopták a bankkártyánkat?
37. Mi az a PIN kód?
38. Milyen biztosítási fajták vannak?
39. Milyen biztosítási események lehetnek?
40. Mely szervezet felügyeli a pénzügyi vállalkozások tevékenységét?