

# VÁSÁROLJ TUDATOSAN!



**A Székesfehérvári  
Fogyasztóvédelmi Információs  
és Oktatópont  
TÁJÉKOZATÓ KIADVÁNYA**

A mindennapi életünk része, hogy termékeket vásárolunk, szolgáltatásokat veszünk igénybe. Az egyes termékek, szolgáltatások ára, minősége nagyon eltérő lehet, ezért nem mindegy, hogy a „fogyasztói döntésünket” milyen információk, adatok birtokában hozzuk meg. Ezen döntés meghozatalában segít Önnek ez a kiadvány.

## Néhány szó a fogyasztói jogokról

A vásárlási döntés meghozatalához szükséges alapvető információk, a fogyasztói jogok. A fogyasztók alapvető jogainak ismertetése során elsősorban a nagyon sok félreértésre okot adó, nap mint nap felmerülő, a köztudatban elterjedt ún. 3 napos csere fogalmát kell tisztázni. Jelenleg jogszabály nem szabályozza az olyan vásárlást követő cserét, amikor a termékkel kapcsolatban kifogásunk, reklamációnk nincs, de valamilyen okból mégsem szeretnénk megtartani. A vásárlók körében gyakran emlegetett „3 napos” csere csak az ún. tartós fogyasztási cikkekre (pl. bútor, műszaki cikkek, nagy értékű háztartási gépek, barkácsológépek, stb.) vonatkozik, és azoknál is csak arra az esetre, ha olyan hiba jelentkezik a vásárlást követő 3 munkanapon belül (amely 3 munkanap alatt a naptárban meghatározott munkanapokat kell érteni), amely akadályozza a berendezés rendeltetésszerű használatát. A többi árut a kereskedők nem kötelesek visszacserélni, és a vételárat sem kötelesek visszaadni a vásárlást követően csak azért, mert nem megfelelő a méret, vagy esetleg két egyforma árut kaptunk ajándékba, és az egyikre ezért nincs szükségünk.

Alapvető szempont legyen a vásárlásnál, hogy csak akkor vegyünk meg a terméket, ha az eladó azt előttünk kibontja, és meg lehet győződni arról, hogy a termék sértetlen, minden tartozéka rendelkezésre áll. Feltétlenül csak olyan helyen vásároljunk, ahova bármikor visszamehetünk, ha problémánk, kifogásunk van. Az utcán, esetleg valamelyik kínai piacon kínált gyanúsán olcsó portékának általában valamiféle hibája van, vagy nagyon gyenge a minősége. Megvásárlásukkal valószínűleg csak felesleges bonyodalmakat okozunk magunknak.

## Óvatosan az akciós ajánlatokkal!

Az egyes ünnepek közeledtével egyre gyakrabban csengetnek, kopogtatnak be hozzánk, szólnak le az utcán különböző árusok, rendkívül kedvező, „akciós” ajánlatokkal. Fontos előírás, hogy az árusnak írásban kell igazolnia, hogy kinek a nevében végzi az értékesítést, ahol esetlegesen minőségi kifogást lehet emelni a megvásárolt áru minőségével kapcsolatban. Szintén jelentős fogyasztói jog az is, hogy az ilyen értékesítési formában vásárolt áru esetében a vásárlást követő 8 munkanapon belül indoklás nélkül elállhatunk a szerződéstől, visszakérhetjük a pénzünket. Ez a lehetőség rendelkezésünkre áll az ún. csomagküldő szolgálattól vásárolt áru esetében is, illetve akkor,

ha valamilyen szervezett utazáson tartott un. árubemutatót vásárolunk. Ezen bemutatóknál nagyon fontos, hogy az elállás jogról írásban kell a fogyasztót tájékoztatni. Amennyiben az eladó ezen kötelezettségének nem tesz eleget, akkor a megkötött szerződés semmis, érvénytelen. Az elállási nyilatkozatunkat megtehetjük szóban, és írásban is. A szóban bejelentett elállási nyilatkozat esetében azonban bizonyítási nehézségek merülhetnek fel, ezért célszerű az elállási szándékunkat írásban, a szerződésen megadott címre tértivevényes levélben eljuttatni.

Ha megvásároltuk a terméket, akkor a fizetési bizonylatot (számlát, nyugtát), illetve a jótállási jegyet jól őrizzük meg, mert minőségi kifogást csak a számla vagy nyugta bemutatásával érvényesíthetünk.

## **Mi az a jótállás?**

Az előzőekben többek között a jótállási jegyről, mint megőrzendő dokumentumról is olvastunk. De mi is az a jótállás? Gyakran halljuk azt a szót, hogy „Garancia”. A magyar előírások a garancia szót nem ismerik, a kérdéskört szabályozó törvény a „jótállás” kifejezést használja az eladóra vonatkozó egyfajta kötelezettség megnevezésére. A vonatkozó jogszabály szerint, aki a szerződés hibátlan teljesítésért – a megvásárolt áru hibátlan működéséért – valamilyen szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés – azaz az eladás – után keletkezett. Tehát ezek alapján az eladónak kell azt bizonyítania, hogy a termékben keletkezett hiba nem gyártási eredetű, azaz a hiba oka az átadás – a vásárlás – után, használat közben keletkezett.

Napjainkban már egységes a kötelező jótállás időtartama, amely az eladás napjától számított 1 év. Vannak azonban speciális berendezések, pl. a villany- és gázsütők, a bojlerok, a konvektorok, a kazánok, amelyek csak erre feljogosított szakember beszerelését követően használhatók. Ezen termékek esetében a jótállás nem az eladás napjától, hanem a beüzemelés napjától kezdődik. Ezt az időpontot, a beüzemelést végző szerelő rögzíti a jótállási jegyen, és a bélyegzőjével, aláírásával igazolja, hogy szakszerűen elvégezte a beszerelést, és a beüzemelést.

Alapvető szabály az is, hogy a jótállás biztosítására az köteles, aki a terméket a fogyasztónak eladta, tehát a kereskedő. Ezek alapján a fogyasztó a jótállási igényével elsődlegesen a kereskedőhöz fordulhat. Sok jótállás alá tartozó terméknél azonban vannak kijelölt szervizek, akiknél szintén bejelentheti a hibát a fogyasztó, és akik kötelesek a meghibásodott terméket kijavítani. A szervizek azonban csak javítanak, a hibás áru kicserélése, vagy a vételár visszafizetése iránti igényét a fogyasztónak mindig a terméket értékesítő kereskedővel kell közölnie.

A jogszabály szerint a jótállási igény a jótállás jeggyel érvényesíthető. Tehát a számla vagy nyugta bemutatását sem az eladó, sem a szerviz nem követel-

heti meg. Amennyiben az eladó, nem ad át a fogyasztónak az értékesítés során jótállási jegyet, vagy azt nem érvényesíti, illetve szabálytalanul tölti ki, ez nem érinti a fogyasztó igény érvényesíthetőségét, azaz a jótállási igény teljesítését ezen hiba miatt megtagadni nem lehet, és az eladónak a fogyasztó jótállási igényének teljesítése mellett pótolnia kell a mulasztását is. Az elvégzett javítás során csak új alkatrész kerülhet beépítésre a termékbe, és a jótállás időtartamát meg kell hosszabbítani azzal az időtartammal, amíg a fogyasztó a terméket nem használhatta, azaz amíg az a szervizben volt.

Szintén fontos szabály az is, ha a terméket a jótállás időn belül kicserélik, mert például az nem javítható, akkor a kicserélt termék egy új vásárlásnak minősül, és újra kezdődik a jótállás is. Több eladó azt a helytelen gyakorlatot folytatja, hogy az áru kicserélése esetén csak az eredeti termék még hátralévő jótállási idejét biztosítja a cserébe átadott új termékre, ez azonban jogszabálysértő!

## **Hol kell a terméket javítani?**

Sokat vitatott az is, hogy mely terméket kell a fogyasztónak a szervizbe szállítania, és mikor kötelesek azt a lakásán megjavítani. Az előírás szerint a 10 kg-nál nehezebb, a zárt bekötésű, illetve a közúti közlekedési eszközön a méreténél fogva nem szállítható terméket lehetőség szerint az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás ott nem lehetséges, az el és visszaszállításról a jótállásra kötelezettnek kell gondoskodnia, és minden költséget viselnie.

A vonatkozó jogszabály azt is előírja, hogy ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, azaz reklamációval fordul az eladóhoz, az köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ennek alapján ki kell cserélni a hibás tartós fogyasztási cikket a vásárlást követő 3 munkanapon belül bejelentett hiba esetén, amennyiben a meghibásodás miatt a berendezés rendeltetésszerűen nem használható. Például egy több funkciós berendezés egyik funkciója nem üzemel, ebben az esetben már ki kell cserélni a berendezést. Ezt, az ún. 3 munkanapos cserét csak abban az esetben tagadhatja meg az üzlet, ha a fogyasztó nem tudja a vásárláskor kapott jótállási jegyet, vagy a nyugtát/számlát bemutatni.

Létezik egy kevesek által ismert, speciális jótállás, amely az új építésű lakóingatlanokra vonatkozik. Ezek esetében a vásárló részére történő átadástól számított 3 évig jelenthető be a jótállás igény az épületben keletkezett, gyártási, szerelési okra visszavezethető meghibásodás esetén. A jótállás természetesen vonatkozik a beépített berendezésekre, szerelvényekre is. Ezen jótállás esetében is kell jótállási jegyet az építtetőnek, vagy a kivitelezőnek a fogyasztó részére átadni, mert a jótállási igény itt is a jótállási jeggyel érvényesíthető.

## Mi az a szavatosság?

Az egyes reklamációk intézése során a jótállás mellett egy másik kifejezést is gyakran hallunk, ez pedig a szavatosság. De hát akkor mi is az a szavatosság?

A szavatosság az egyes termékekhez kötődő fogyasztói jog, egy fogyasztói igény, amellyel egy meghatározott időtartamon belül akkor élhetünk, ha az a termék, amit átadtak nekünk, az hibás, rendeltetésszerűen nem használható. A jogszabály szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. A jog szerint, amikor vásárolunk egy pár cipőt, vagy egy ruhát, akkor az áru minősége tekintetében „jogosultakká” válunk, az eladó pedig, aki az árut eladta nekünk pedig „kötelezetté”.

Amikor tehát vásárolunk, akkor szerződést kötünk az eladóval. Ha fogyasztóként, azaz természetes személyként veszünk valamit, akkor un. fogyasztói szerződést kötünk az eladóval. Mi kötelesek vagyunk az áru ellenértékét kifizetni, az eladónak pedig „szavatolnia kell”, hogy a nekünk eladott termék az eladás pillanatában nem hibás, azaz egy meghatározott időtartamig rendeltetésszerűen használható. A jog szerint „a kötelezett a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik (kellékszavatosság).”

Nem kell az eladónak szavatosságot vállalnia a termék azon hibájára, amit még a vásárlást megelőzően közöl a vásárlóval. Tehát ha egy cipő vásárlásakor előre közlik velük, hogy pl. a jobb lábas külső részén egy kis darabon sérülés található, akkor erre vonatkozóan a későbbiekben nem reklamálhatunk, de egyéb hibával kapcsolatban azonban igen! Mely időtartamig érvényesíthetjük a szavatossági jogunkat?

Általános szabály szerint fogyasztói szerződés esetében a fogyasztó az eladás időpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét. Az ennél rövidebb elévülési határidőt megállapító kikötés semmis. Ha a fogyasztói szerződés tárgya használt dolog, akkor egy évnél rövidebb elévülési határidő nem köthető ki. Ezen előírás szerint, tehát ha pl. egy használt gépkocsit vásárolunk, a vásárlást követő 1 évig bejelenthetjük az eladónak a gépkocsi meghibásodását, kérve a reklamációnk kivizsgálását, elintézését.

A már ismertetett kötelező jótállás alá tartozó termékekre is érvényesíthető szavatosság, mégpedig, ezeknél az un. tartós használatra rendelt dolog esetében az eladástól számított három évig. Tehát ezeknél a termékeknél a vásárló választhat, hogy jótállási, vagy szavatossági igényt érvényesít az eladónál, azonban majd látni fogjuk, hogy a jótállási időn belül célszerű a jótállási jogunkkal élni, mert az többlet jogosítványt jelent a fogyasztóak a szavatossághoz képest.

Létezik még egy speciális szavatosság is, amit a jog „kötelező alkalmassági időnek” nevez. Vannak olyan tartós használatra rendelt termékek, ame-

lyeknek funkciójuknál fogva tovább kell tartaniuk, mint a tartós használatra rendelt termékekre előírt 3 év szavatosság. Melyek ezek a termékek: ide tartoznak az építőanyagok, a gerendák, a tetőfedő anyagok, a falburkolók, a teherhordóelemek, a nyílászárók, az épületgépészeti elemek és szerelvények (csapok, csövek, szelepek), a hőtermelő berendezések (kazánok, konvektorok, bojlerok, radiátorok), a szaniterárúk, kádak, WC ülőkék, mosdótálak, zuhanykabinok. Ezen termékekre amennyiben egy új épületbe, vagy épületrészbe kerülnek beépítésre 5, illetve 10 év kötelező alkalmassági időt kell vállalnia az eladónak.

## **Mi a különbség szavatosság és jótállás között?**

A szavatosság abban különbözik a jótállástól, hogy a jótállás teljes időtartama alatt a kötelezettnek, azaz az eladónak kell azt bizonyítania, hogy keletkezett hiba nem gyártási eredetű, míg az általános szavatosság esetében a bizonyítás a vásárló feladata. Van azonban egy külön, a fogyasztókat védő szabály, amely a következő: Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést (eladást) követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt. Tehát amennyiben egy fogyasztó szavatossági igényt jelent be az eladónak a vásárlást követő 6 hónapon belül, akkor mindaddig úgy kell tekinteni, hogy a reklamációja jogos, amíg a kereskedő ennek az ellenkezőjét nem bizonyítja.

A fogyasztó a szavatossági igényét mindig az eladónál érvényesítheti. A jog szerint azzal szemben, akivel a fogyasztói szerződést megkötötte.

A fogyasztó a hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles kifogását a kötelezettel közölni. Fogyasztói szerződés esetében a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölt kifogást, kellő időben közöltnek kell tekinteni.

## **Mit kérhetünk az eladótól a szavatossági igény bejelentésekor?**

A hibás teljesítés esetén a fogyasztó elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét (az eladási árát), a szerződésszegés súlyát (hányadik alkalommal hibásodott meg a termék), és a szavatossági jog teljesítésével a fogyasztónak okozott kényelmetlenséget (pl. nyáron meghibásodó hűtőgép, vagy klímaberendezés, télen meghibásodó konvektor, vagy kazán).

Amennyiben a fogyasztóak sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha az eladó a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, a fogyasztó - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerző-

déstől (visszakérheti a vásárláskor kifizetett vételárat). Fontos azonban megjegyezni, hogy jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Előírás az is, hogy a kijavítást vagy kicserélést - a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni. Amennyiben az eladó a termék kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a fogyasztó a hibát az eladó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja. A fogyasztó, a vásárló a kijavításig vagy kicserélésig az ellenszolgáltatás (az eladási ár) arányos részét visszatarthatja.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével és a szerződésszerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek - ideértve különösen az anyag-, munka- és továbbítási költségeket - amennyiben a jog szerint vélelmezett, vagy a fogyasztó által bizonyított a gyártási hiba - az eladót terhelik. Fogyasztói szerződés esetében ettől eltérni nem lehet.

Fontos szabály az is, hogy a termék kicserélése, vagy a szerződéstől való elállás esetén a fogyasztó nem köteles a terméknek azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye. Azt is tudnunk kell, hogy a szavatossági jogainak érvényesítésén kívül a fogyasztó a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is követelheti a kártérítés szabályai szerint.

## Hogyan intézzük a reklamációt?

Amint már olvashattuk, a jogszabály a vásárlás tényének a hitelt érdemlő bizonyítására szolgáló bizonylat bemutatását írja elő a vásárló, fogyasztó részére, tehát azt a bizonylatot kell bemutatnunk, amit kaptunk. Egyre elterjedtebb a bankkártyával történő vásárlás. Több helyen azonban azt - az egyébként helytelen - gyakorlatot folytatják, hogy csak a bankkártyás fizetés POS terminál által kiállított bizonylatát adják át a vásárlónak, a pénztárgép által kiadott nyugtát nem. Ez vagy nem is kerül kiállításra, vagy egyszerűen az a gyakorlatuk, hogy nem adják át. A kártyás vásárlásról kiállított bizonylat is igazolja az ellenérték megfizetését, tehát a minőségi kifogásunkat érvényesíthetjük vele.

Szintén alapvető előírás, hogy az eladó, akinél szintén bejelenthetjük a reklamációt - a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a fogyasztó nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk 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.

Amennyiben a kereskedő által felajánlott elintézési mód, azaz a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni. Szintén alapvető előírás, hogy a jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni. A jegyzőkönyvnek nem kell, un. szigorú számadásúnak lennie, szükség esetén akár kézírással is ki lehet állítani, de a hivatkozott adatokat azonban feltétlenül tartalmaznia kell.

Amennyiben a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 3 munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót. Az értesítés módjára vonatkozóan nincs előírás, ez történhet akár telefonon is, de a forgalmazónak a későbbi bizonyítás céljából célszerű a telefonon történő értesítést rávezetnie a jegyzőkönyvre. A forgalmazó, illetve a szerviz köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy a kijavítást vagy kicserélést - a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

A gyakorlatban a legtöbb problémát az alábbi előírás okozza: e szerint a forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Láthatjuk, hogy ez nem egy konkrét előírás, a minőségi kifogás elintézésére való törekedést írja elő az eladó részére. A kötelezettnek azonban igazolnia kell, hogy minden tőle telhetőt megtett annak érdekében, hogy a fogyasztó reklamációját a bejelentéstől számított 15 napon belül elintézzék. A 15 nap naptári nap, nem pedig munkanap, mint ahogy néhány üzletben értelmezik az előírást. Az eladónak javításra a terméket elismervény ellenében kell átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, a termék azonosításához szükséges adatokat, a termék átvételének idejét, és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított terméket átveheti.

## **Az értékesítés körülményeivel kapcsolatos panaszok**

Gyakran előfordul, hogy nem konkrétan a termék minőségével van problémánk, hanem más, az értékesítéssel összefüggő körülménnyel. Ilyen lehet például az, ha 10.000 Ft-os bankjeggyel fizetünk, és csak 5.000 Ft-osból akarunk visszaadni, vagy ha az akciós újságban meghirdetett termék már az első napon sem kapható, és azt közlik, hogy már nem is várható szállítás belőle.

Az előírások szerint a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről – ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével – és az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint a panaszok közlése érdekében a vállalkozás levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefon-számáról. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén a tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra előírtak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás – törvény eltérő rendelkezése hiányában – 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A fogyasztó írásban történő reklamációjának benyújtására az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni. A vásárlók a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslatait. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos!

Magyarországon a fogyasztói döntések meghozatalánál elsődleges szempont a termék-szolgáltatás ára. Az egyes termékek, szolgáltatások árát néhány energiahordozó kivételével a piac határozza meg, azaz szabad ármeghatározás van. A termék árát ez eladó határozza meg, de a feltüntetésére vonatkozóan azonban vannak szabályok.

A fogyasztót írásban tájékoztatni kell a megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról. Nem kell alkalmazni ezeket a rendelkezéseket az árverés útján értékesítendő termékekre, ha annak kikiáltási (induló) árát az árverési tájékoztató meghatározza. A termékek eladási árát, az egységárát, illetve a szolgáltatások díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni. Tehát nincs konkrét betűméreti előírás, de a feltüntetett árnak a mindenki számára – azaz az idősebbek részére is – olvashatóak kell lennie.

Az is fontos előírás, hogy az eladási árat és az egységárát, illetve a szolgáltatás díját a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében kifejezve fel kell tüntetni. E szerint forintban kell feltüntetni minden eladásra kínált termék árát. Az előírás azonban azt nem zárja ki, hogy a forinton kívül más fizető-

eszközben, pl. euróban is feltüntessék az árat. Ebben az esetben az eladók azt a gyakorlatot alkalmazzák, hogy feltüntetik az euró napi árfolyamát, és az euróban történő fizetést követően a visszajárót forintban adják vissza. Erről azonban írásban kell tájékoztatniuk a vásárlókat.

A termék eladási áráként és egységáráként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni. Tehát az „X” Ft + ÁFA árfeltüntetés szabálytalan. A jogalkotó szándéka az, hogy a fogyasztóval a ténylegesen fizetendő árat kell közölnie a kereskedőnek. Amennyiben a kereskedő a reklámban megjelöli a termék eladási árát, az egységárat is meg kell adnia ugyanott.

Nagyon sok termék esetében azt tapasztaljuk, hogy 2 ár van feltüntetve rajta. Az eladási áron kívül egy másik ár, a gyártó által feltüntetett egységre vonatkozó ár, azaz az un. egységár is. A termék egységárát akkor kell feltüntetni, ha az nem egyezik meg az eladási árával. Az egységárat

- a) a térfogatra értékesített terméknel literenként (Ft/l), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliliterenként (Ft/ml), centiliterenként (Ft/cl), deciliterenként (Ft/dl), illetve köbméterenként (Ft/m<sup>3</sup>),
- b) a tömegre értékesített terméknel kilogrammonként (Ft/kg), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – grammonként (Ft/g), dekagrammonként (Ft/dkg) vagy tonnánként (Ft/t),
- c) a hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliméterenként (Ft/mm) vagy centiméterenként (Ft/cm),
- d) a felületre értékesített terméknel négyzetméterenként (Ft/m<sup>2</sup>),
- e) a kizárólag darabra értékesített terméknel darabonként (Ft/db)

kell feltüntetni.

A nem előrecsomagolt, a fogyasztó jelenlétében kimért termékre (az un. ömlesztett termékekre) vonatkozóan csak az egységárat kell feltüntetni.

Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására. Tehát amennyiben egy terméken 2, vagy több eladási ár van feltüntetve, a vásárló ragaszkodhat ahhoz, hogy a feltüntetett legalacsonyabb áron vásárolja meg azt.

Az olyan vendéglátó üzlet esetében, ahol a vendéget felszolgáló közreműködésével szolgálják ki, az üzlet étel- és italválasztékához kapcsolódó eladási árakat, illetve egységárat bemutató árjegyzéket az üzlet bejáratán kívül, annak közelében is el kell helyezni. Ezen az üzletbe lépés előtt ellenőrizhetjük a forgalmazott ételek árait.

A gépjármű-üzemanyagok közül legalább a 95-ös és 98-as oktánszámú motorbenzin, valamint a dízelgázolaj egységárát az üzemanyagtöltő állomás területén vagy más arra alkalmas helyen (oszlopon vagy táblán) is fel kell tüntetni, olyan magasságban és méretben, hogy az a közlekedési útvonalról jól olvasható legyen.

A szolgáltatásnak (pl. tisztítás, kulcsmásolás, műszaki cikk, gépkocsi javítás) a vállalkozás által előre meghatározott díjáról, vagy - ha a szolgáltatás díja a megrendeléskor előre nem határozható meg - a szolgáltatás díja kiszámításának módjáról

- a) ha a szolgáltatás nyújtásának és megrendelésének helye megegyezik, a szolgáltatás nyújtásának helyén a fogyasztó számára könnyen hozzáférhető árjegyzéken,
- b) egyéb esetben a szolgáltatás megrendelésekor a fogyasztó számára hozzáférhető módon

kell tájékoztatást adni.

Ha a vállalkozás valamely termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben nyújtott szolgáltatásáért külön díjat számít fel (így különösen a felszolgálatási, szállítási, kiszállási díjat), a külön díjat az érintett termék árával együtt (ugyanazon árkiíráson vagy árjegyzéken) kell feltüntetni.

## **Amit az üdülési jogról tudni kell**

Aki rendelkezik vezetékes telefonnal az már kapott több olyan hívást, ahol egy kellemes vacsorára invitálták a házastársával együtt. Amennyiben element, akkor megnyerő modorú „ügynökök” kellemes kikapcsolódást igénylő, Magyarországra, vagy akár a világ bármely pontjára szóló üdülési lehetőséget kínáltak. Ez a lehetőség az un. időben megosztott üdülési jog, a gyakran használt angol elnevezése szerint a „timeshare”.

Annak a fogyasztónak, aki elmegy egy ilyen üdülési jogot kínáló vacsorára az ott hallottak-látottak alapján azt kell mérlegelnie, hogy hosszabb távon melyik a hasznosabb befektetés: a saját nyaraló, avagy apartmanbeli üdülési jog itthon vagy külföldön, netán évente egy-két hetes nyaralás valamelyik tengerparton. De valójában mi is az „az időben megosztott üdülési jog”?

Ez egy időosztásos pihenési szisztéma, a hatvanas években Európában alakult ki, és terjedt el a világ szinte minden országában. Ebben a rendszerben az üdülni szándékozónak nem kell egy teljes nyaralóingatlant megvásárolnia, hanem csak egy üdülőkomplexum, üdülőfalu apartmanjának használati jogát. A kínált üdülési jogok általában egyhetes intervallumokra, adott hosszúságú vagy úgynevezett örökös időszakra szólnak. Ma már azonban a rendszer nem azt jelenti, hogy az üdülés csak egy adott üdülő meghatározott apartmanjának

megadott hetében vehető igénybe. Az üdülési jog egyes ajánlatokban a csere-üdülések révén már felhasználható másik típusú üdülésre is, akár évente más helyen és időben a klubtagok pedig a használatot átadhatják barátainknak, ismerőseiknek, sőt bérbe is adhatják azt. A használati jog időben tehát eltolható, más személyre átruházható, bérbe adható, cserélhető, több évre összegyűjthető, eladható, s nem utolsósorban örökölhető. Az örökül hagyás végrendeletben, illetve a törvényben szabályozott módon lehetséges.

Magyarországon a kilencvenes évektől nőtt meg az érdeklődés az üdülési jog iránt, s napjainkban már több tízezer magyar család rendelkezik üdülési joggal, túlnyomó többségük hazai létesítményekben. Sokan vannak még azonban akik a speciális üdülési jogot összetévesztik az ingatlan- vagy tőkebefektetéssel, s ahhoz hasonló hozamot remélnék. Az üdülési jog egy sajátos turisztikai szolgáltatás, nem befektetési, megtakarítási forma.

Több üdülési jogot kínáló vállalkozások is elismeri, hogy vannak közöttük olyan cégek, akik vitatható módszerekkel dolgoznak: erőszakos értékesítési metódusokat alkalmaznak, esetenként inkorrekt módon működnek, és becsapják az ügyfeleiket.

Bár a kilencvenes évekhez képest csökkent a fogyasztói – üdülési jog-tulajdonosi – panaszok száma, még ma is akadnak problémák. A legtipikusabb visszatérő gond a hosszú távú, a gyakran 30 vagy 99 éves időtartamú szerződésekből adódik. Az üdülési jogot megvásárolók ugyanis egy idő után kénytelenek szembenézni azzal, hogy amennyiben a szerződésük olyan, akkor évek óta mindig ugyanarra a helyre kell visszajárniuk; vagy például időközben nyugdíjasok lettek, így kevesebb a pénzük a nyaralásra, és gondot okoz az évente befizetendő fenntartási díjak kiegyenlítése. Ezért többen vannak, akik meg szeretnének tulajdonuktól szabadulni (ennek alátámasztására elég ki-nyitni a napilapok hirdetési oldalait!).

A hosszú futamidő mellett a másik problematikus pont az évente befizetendő fenntartási díj. A szerződés megkötésekor általában nem kap kellő hangsúlyt az a tény, hogy az üdülési jog tulajdonosának évente rendszeresen fenntartási díjat kell fizetnie, aminek a díját évről évre emelhetik. A magyarországi üdülési jogra vonatkozó szerződésekben ez az éves fenntartási díj az üdülőtől függően változó, a mértéke kb. 50.000 -150.000 Ft között van.

Az üdülési jog tulajdonosának tehát azt kell mérlegelnie, hogy évente rendszeresen fizeti-e ezt a díjat, vagy esetleg ugyanezért a pénzért, vagy esetleg olcsóbban nyaral, pihen máshol. Amint már hivatkoztam rá, a szerződések többsége egy üdülőre vonatkozik, tehát a jogtulajdonos minden évben ugyanott kell igénybe vennie a szolgáltatást. Azonban azt is említettem már, hogy léteznek olyan üdülési jogra vonatkozó szerződések is, amelyeknél lehetőség van arra, hogy a jogot csere alapján egy másik üdülőben érvényesítsük.

Nagyon fontos, hogy a szerződés megkötése előtt minden erre vonatkozó kérdést tisztázni kell. Az is nagyon fontos, hogy ne fogadjuk el a szóbeli ígéretet, mert arra a későbbiekben „nem fognak emlékezni”. Ragaszkodjunk ahhoz,

hogy az igényeink kerüljenek bele a szerződésbe. Amennyiben erre nincs lehetőség, akkor inkább álljunk el a szerződéskötési szándékunktól.

Gyakori vitás kérdés szolgáltató és vásárló között a szerződéstől való elállás ideje is, pedig a tevékenységet szabályozó jogszabály ezt világosan meghatározza. Eszerint a fogyasztó a szerződés vagy az előszerződés megkötésétől és egy példányának a részére történt átadásától számított tizenöt napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, vagy az előszerződéstől. Ám ha az értékesítő a szerződéskötést megelőzően nem bocsátotta a fogyasztó rendelkezésére az előírt írásbeli tájékoztatót, vagy azt nem a rendeletben szabályozott nyelven tette, akkor az elállásra nyitva álló határidő már 30 nap.

Az elállásra nyitva álló határidő lejárta előtt az értékesítő semmilyen jogcímen nem követelhet, és nem fogadhat el pénzt. Ha a vásárló szabályosan él elállási jogával, az értékesítő csak a szerződéskötésből eredő kárának – például a szerződés elkészítése és fordíttatása költségeinek – megtérítését követelheti, feltéve, hogy ezeket a szerződésben megjelölte.

A jogszabály szerint egyébként a szerződést írásba kell foglalni, és ha az ingatlan fekvése szerinti állam hivatalos nyelve eltér a szerződés nyelvétől, akkor a szerződésnek az ingatlan fekvése szerinti állam hivatalos nyelvén készült, hitelesített fordítását is a vásárló rendelkezésére kell bocsátani. Vita esetén az értékesítőt terheli annak bizonyítása, hogy mindezen kötelezettségeit teljesítette, és azé is, hogy a szerződésből esetleg hiányzó, kötelező tartalmi elemeket a fogyasztóval írásban és mikor közölte.

Az üdülési jog kiválasztását megelőzően tehát mindenki alaposan gondolja át saját és családja üdülési szokásait. Gondosan válassza meg az üdülőingatlan helyét – ország, város, tengerpart stb. –, az üdülő vagy apartman méretét, az üdülő kínált szolgáltatásainak körét, az üdülőjog időbeosztását – fő-, elő- vagy utószezon –, az évente üdüléssel eltölthető hetek számát, az évente fizetendő fenntartási költség nagyságát, valamint az üdülőhelyre eljutás költségeit, amely jelentős is lehet.

## **Óvatosan a fogyasztói csoportokkal!**

Napjainkban nagyon sok fogyasztónak van hiteltartozása, sokuk ennek törlesztésére már nem kap hitelt másik banktól, ezért egyre több egyéb finanszírozási forma jelent meg. A hirdetések alapján az ún. fogyasztói csoportok úgy tűnnek, mint egy nagyon kedvező hitelajánlat. De mi is az a fogyasztói csoport, illetve vásárlói csoport? A fogyasztóvédők tapasztalatai szerint nagyon sokan nincsenek tisztában azzal, mit is takar az a kifejezés, hogy fogyasztói csoport. Hallhattunk már róla a rádióban, a tévéhíradóban, azonban ahhoz, hogy ténylegesen megértsük ezen csoportok működését és felismerhessük a bennük rejlő kockázatot, nem árt kicsit részletesebben megismerkednünk velük.

Azt mindenképpen le kell szögezni, hogy a fogyasztói csoport rendszer nem hitelnyújtás, nem valamely pénzintézet nyújt meghatározott futamidőre köl-

csönt a tagoknak. A fogyasztói csoport egy olyan szerveződés, amely felfogható úgy, mint egy részletre történő vásárlás, ami azonban jelentős szerencse-elemet is tartalmaz. A rendszer elve szerint a csoportba belépő tagoknak az a célja, hogy egy általuk meghatározott ingó vagy ingatlan dologhoz a csoport segítségével könnyebben hozzájussanak. Ennek érdekében vállalják, hogy havonta törlesztő részletet fizetnek, melynek fejében a csoport bizonyos futamidőn belül lehetővé teszi a tag számára a vele kötött szerződésben meghatározott ingó vagy ingatlan dolog megvásárlását. A csoport ezen dolgok beszerzését a tagok által fizetett regisztrációs és megbízási díjból, valamint a törlesztő részletekből álló pénzalapból fedezi.

A fogyasztói csoportot szervező vállalkozás azonban kizárólag közvetítő szerepet tölt be, mintegy toborozza a tagokat, megszervezi a csoportot a – rendszer elve szerint – hasonló igénytel rendelkező fogyasztókból (például mindegyikük valamilyen ingatlanhoz akar jutni), beszedi a havi részleteket és közreműködik a tag által megszerezni kívánt termék megvásárlásában. A csoport szervezője tehát nem pénzintézet, hanem kizárólag ezen csoportok szervezésére létrehozott vállalkozás. A szervező a tag nevében és javára megszerzi a dolog tulajdonjogát, a tulajdonos tag pedig a vételárból fennálló hátralékát havi részletekben törleszti a szervezőnek.

A csoport szervezője bizonyos időközönként – havonta, negyed évente – gyűlést, sorsolást tart, hogy ily módon kiválasztásszák azt a személyt, aki az adott alkalommal hozzájuthat az általa meghatározott ingó vagy ingatlan dologhoz. Az, hogy az adott sorsoláson ki lesz a kiválasztott, nagyban múlik a szerencsén és a többi tag előtakarékosági hajlandóságán. Ugyanis, amennyiben egy tag minél nagyobb összegű törlesztőrészlet kifizetését vállalja a sorsolás előtt, annál nagyobb eséllyel indul a sorsoláson. Tehát nem elég, hogy a sorsolás kimenetele már eleve kiszámíthatatlan, ehhez még hozzájárul az is, hogy nem lehet tudni, vajon a többi tag mekkora előtörlesztést vállal, azaz nem lehet kiszámítani, mekkora összeget kell felajánlani ahhoz, hogy az ember hozzájuthasson a meghatározott ingóhoz vagy ingatlanhoz. Előtörlesztési verseny indul a tagok között, így a kevésbé fizetőképes csoporttag hátrányba kerül. Figyelembe véve, hogy az egyes csoportok 5-15 éves, vagy egyes esetekben még ennél is hosszabb időtartamra szerveződnek, könnyen belátható, hogy kevésbé szerencsés esetben csak a futamidő lejárat előtt, azaz 4-14 év elmúltával jutunk hozzá a kívánt ingatlanhoz, vagy tárgyhoz, mert az utolsók közt kerülünk kisorsolásra. Fontos azonban azt szem előtt tartanunk, hogy havi törlesztő részleteket azonban ezen hosszú időn keresztül rendszeresen kell a tagnak fizetnie.

A legnagyobb gondot a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos félreértések adhatják. A fogyasztóvédőknek az az elsődleges feladata, hogy felhívja a figyelmet arra, hogy a csoport által csak ingó vagy ingatlan megvásárlására kerülhet sor, pénzüsszeg átadására nem, hiszen a csoport pénzügyi szolgáltatást nem nyújthat, tehát általa hitelhez nem juthatunk. Gyakran nincs a fo-

gyasztó tisztában azzal, hogy nem áruvásárlási hitel nyújtására kerül sor, hanem valamely dolog időszakonkénti sorsolására.

Kiváltképp problémát jelenthet az, ha a fogyasztói csoportot bemutató reklám pénzügyi szolgáltatás látszatát kelti, kedvezőbb feltételekkel, mint a kereskedelmi bankok. Így például az olyan kijelentésektől, hogy kezes és jövedelemigazolás nélkül is élhetünk ezzel a lehetőséggel, vagy hogy hitelképtelen, közismert nevén "BAR listások" számára is hozzáférhető megoldás, az átlagos fogyasztó általában arra a téves következtetésre jut, hogy gyors "hitelhez", azaz készpénzhez juthat olcsón, kedvező feltételekkel. Az alacsony részletfizetési összeg, a hosszabb futamidő első hallásra tényleg kecsegtető ajánlatnak tűnhet, azonban érdemes alaposan megfontolni, hogy mibe vágunk bele.

Ám sokszor csak a szerződéskötéskor derül fény arra a fontos részletre, hogy az áruvásárlási hitellel szemben itt nem jutunk azonnal hozzá a dologhoz, hanem teljesen bizonytalan, hogy mikor sorsolnak ki minket, és készpénz semmilyen módon sem kaphatunk. Addig pedig – amint már utaltunk rá – havonta fizetni kell az áhított javak aktuális forgalmi értékének az adott hónapra eső részletét.

Az sem tudatosul a legtöbb belépő tagban, hogy a csoportból kilépni gyakorlatilag lehetetlen, a futamidő vége előtt általában nem lehet felmondani a szerződést, ha időközben meggondoljuk magunkat, a regisztrációs- és megbízási díj elvesznek, az addig befizetett törlesztőrészekhez pedig csak a futamidő végén, kamatok nélkül juthatunk hozzá.

A fogyasztói csoportba való belépésről szóló nyilatkozatok általában tartalmaznak elállási lehetőséget, illetve időtartamot. E szerint a tag következmények nélkül – illetve egy kb. 10.000 Ft-os fix költség viselésével – általában a belépést követő 30 napon belül léphet ki a csoportból, illetve ezen jogával a belépést követő első taggyűlés megtartásáig élhet. A gyakorlati tapasztalatok alapján azonban egy tag beléptetését követően néhány napon belül taggyűlést tart a csoport, így az új tag már nem léphet ki jelentősebb költségek viselése nélkül, mivel az 50-150.000 Ft közötti regisztrációs és megbízási díjat elveszíti, az előtörlesztésként befizetett 1-3 havi törlesztő részlethez pedig csak a futamidő végén juthat hozzá, akkor is kamatok nélkül! Akinek tehát sürgősen készpénzre van szüksége, a fogyasztói csoportba való belépéssel csak még további, meg nem térülő kiadásra számíthat.

## **Többet szeretne tudni arról, hogyan lehet tudatos vásárló?**

Keresse a Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi  
Információs és Oktatópontot  
a Fehérvári Civil Központban!  
8000 Székesfehérvár, Rákóczi u. 25.  
Telefon: 22/504-201  
Email: info@echomail.hu

**Nézze meg interaktív oktatási anyagunkat is:**

[www.fogyasztokisokos.hu](http://www.fogyasztokisokos.hu)  
[facebook.com/fogyasztokisokos](https://facebook.com/fogyasztokisokos)

**Megjelent a Gazdasági Versenyhivatal  
Versenykultúra Központjának támogatásával a  
Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Információs  
és Oktatópont program keretén belül.**