

VÁLTOZÓ FOGYASZTÓVÉDELEM



**A Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi
Információs és Oktatópont
tájékoztató kiadványa
a fogyasztóvédelmi törvény
változásáról**

Bevezető

2012. május 14-én elfogadásra került a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosítása, amely utoljára 2008. szeptember elsején került átfogó változtatásra. Az azóta eltelt idő elegendő volt ahhoz, hogy a módosult rendelkezések kapcsán kiderüljenek azok a hiányosságok, amelyek a gyakorlati tapasztalatok alapján orvosolni kellett. Ezért 2012. márciusában a kormány által benyújtásra került az a törvényjavaslat, amely a fogyasztóvédelmi törvény kapcsán jelentős változásokat hordoz. Ezzel összefüggésben változtatásra kerültek a törvény értelmező rendelkezései, korszerűsödtek a panaszkezelésre-ügyfélszolgálatok működésére vonatkozó szabályok. A módosítás kiigazítja a békéltető testületekhez kapcsolódó normákat, ezen kívül a fogyasztók érdekeit jobban szolgáló közérdekű igényérvényesítés és kereset intézménye is bevezetésére került, végül, de nem utolsósorban pedig a fogyasztóvédelmi hatóság kapcsán is fontos változásokat vezet be a jogszabály. A fogyasztóvédelmi törvény 2012. július végétől hatályos módosítása szervesen kapcsolódik a Kormány által 2012 januárjában elfogadott IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikában meghatározott célokhoz.

A Székesfehérváron működő fogyasztóvédelmi információs és oktatópont tájékoztató kiadványában ezen változásokat mutatjuk be. A fogyasztóvédelmi törvény törvenymódosítása jól tükrözi a hazai fogyasztóvédelmi politikában bekövetkezett szemléletváltozást, amelynek egyik fő célkitűzése az, hogy a fogyasztót határozottá, magabiztossá kell tenni annak érdekében, hogy saját ügyeit kellő ismeretekkel, és felelősségtudattal tudja kezelni. Bízunk benne, hogy kiadványunkat nemcsak a fogyasztóvédelemben érintett szakemberek, hanem a szolgáltató, kereskedő és termelő vállalkozások vezetői és maguk a lakosok hasznosnak találják majd.

Fogalmi változások

A módosítást követően a fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Változott a közszolgáltatások köre is, amelyek a következők: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, kéményseprő-ipari szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés, vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés, vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás.

A postai csekkel történő fizetés esetére meghatározott tilalom és az ártájékoztató új elemei

Nagyon fontos változás, hogy a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásaszámlaPostaElszámolóKözponton keresztüllikészpénzbefizetéssel történő kiegyenlítését, valamint a számla nyomtatott példányának egyszeri kiadását külön díj fizetéséhez nem kötheti. Tehát amennyibe a fogyasztó az ún. „sárga csekken” kívánja a szolgáltatás díját kiegyenlíteni, ezért külön díjat nem számolhat fel a szolgáltató.

A módosítást követően olyan termék, amelyre vonatkozóan jogszabály megfelelőségértékelési kötelezettséget ír elő, csak a vonatkozó megfelelőségértékelési eljáráshoz tartozó megfelelőségi tanúsítvánnyal, megfelelőségi nyilatkozattal, illetve megfelelőségi jelöléssel együtt forgalmazható.

A törvény az ártájékoztatósi előírások tekintetében az alábbiakban módosult: Az eladási árat és az egységárat, illetve – határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével – a szolgáltatás díját Magyarország törvényes fizetőeszközeiben kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni. Ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció (pl. reklám) megjelöli a termék eladási árát – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik –, az egységárat is meg kell adni.”

Panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás és az ügyfélszolgálatok működtetésére vonatkozó szabályok módosítása

Avállalkozáskötelesafogyasztóttájékoztatniaszékhelyéről,apanaszügyintézés 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 vagy a vállalkozás ügyfélszolgálatának levelezési címéről, és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés szerinti 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, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan előírtak szerint köteles eljárni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,

- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és 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 közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés – az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel – ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

- a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,
- b) a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,
- c) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusán és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,
- d) az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan elérhető legyen, illetve

- e) amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

A meghatározott vállalkozások tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet a) az ügyfélszolgálat működésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg, b) az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel indokolt esetben a meghatározottól eltérő nyitva tartást írhat elő, ha a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, vagy külön törvényben meghatározott ügyfélszolgálati fiókiroda esetében 18 óráig biztosított.

A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás által működtetett ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az előírt 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületekkel. A telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

A békéltető testület működésére vonatkozó szabályok változásai

Nagyon fontos módosítás, hogy a békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről. A békéltető testület megalakulásakor legfeljebb a testületi tagok fele lehet olyan személy, aki az általános öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte. A testületi tagok kijelölés során biztosítani kell, hogy a testületnek mind a kamara, megyei (fővárosi) agrárkamarák, mind a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek által jelölt személyek között legyen olyan tagja, aki megfelel a törvényben meghatározott követelményeknek. A békéltető testületi tagok kijelölését követően a tagok összehívásával megalakul a békéltető testület. A békéltető testület megbízatása négy évre szól, a testületi tagok újra kijelölhetőek.

Változás a törvényben az is, hogy a békéltető testületi tagokról a testület elnöke listát vezet. A lista tartalmazza a tagok nevét, felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését, szakterületük és a tagot jelölő szervezet megjelölését. Ezek az adatok közérdekből nyilvános adatok. Az elnök a testületi tagok listáját megküldi a békéltető testület működési feltételeit biztosító kamarának, valamint a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek.

Változás az is, hogy a békéltető testületi tag megbízatása megszűnik a békéltető testület megbízatása időtartamának lejártával. Ha a békéltető testületi tag megbízatása e törvényben szabályozott bármely okból megszűnik, helyette a békéltető testületi tag jelölésére vonatkozó rendelkezések megfelelő alkalmazásával új testületi tagot kell kijelölni. Ha a békéltető testületi tag megbízatása megszűnik, a folyamatban lévő ügyekben a békéltető testület elnöke jelöli ki a megszűnt megbízatású tag helyett eljáró tagot.

Nem jelölhető ki az eljáró tanács tagjának az a békéltető testületi tag, aki az ügygel kapcsolatban a fogyasztónak vagy a vállalkozásnak tanácsot adott. E követelmény érvényesüléséről a békéltető testület elnöke az eljáró tanács tagjainak jelölése során is gondoskodik.

A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy a békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére a fogyasztót megillető jogokkal, kötelezettségekkel kapcsolatban teljesített tanácsadásról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza: a) a fogyasztó, illetve a vállalkozás nevét, b) a tanácsot adó személy nevét, c) a tanácsadás időpontját és d) a tanácsadással érintett ügy rövid tartalmi összefoglalását.

Módosult a törvény arra vonatkozóan is, hogy a fogyasztónak a békéltető testület részére benyújtott kérelemnek tartalmaznia kell a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor. Ezen kívül a kérelemnek tartalmaznia kell a fogyasztó aláírását is.

Ha a kérelem nem felel meg a törvényben előírtaknak, a békéltető testület elnöke a hiány megjelölésével – a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül – pótlásra hívja fel a kérelmezőt. Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának napja az a nap, amelyen a kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik, hiánypótlásra történő felhívás esetén az a nap, amelyen a kérelmező a hiánypótlásnak eleget tett.

A békéltető testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kell kézbesíteni. A postai szolgáltató útján megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni,

ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha az irat a békéltető testülethez „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza, az iratot a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.”

Változás a törvényben az is, hogy a békéltető testület eljárása során az eljáró tanács vagy annak tagja nem adhat tanácsot a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről. A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.

A törvény azzal az előírással is kiegészült, hogy a jogi képvisellel összefüggésben felmerülő költség nem tekinthető az eljárás költségének. A békéltető testület által hozott kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás kézbesítése esetén a békéltető testület elnöke a kézbesítési vélelem beálltáról a vélelem beálltát követő nyolc napon belül – a kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás egyidejű csatolásával – értesíti a felet, és gondoskodik a kézbesítési vélelem beállta tényének, valamint a vállalkozás nevének, székhelyének a békéltető testületek honlapján – az ügyszám megjelölésével – történő közzétételéről.

A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás kézbesítése esetén kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelmet a) a címzett a kézbesítés szabálytalansága esetén, vagy b) ha a természetes személy, illetve a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság címzett a kézbesítésről önhibáján kívül nem szerzett tudomást a kézbesítési vélelem beálltáról történő tudomásszerzéstől számított tizenöt napon belül, de legkésőbb a kézbesítési vélelem beálltától számított hat hónapos jogvesztő határidőn belül terjeszthet elő. A kérelemben elő kell adni azokat a tényeket, körülményeket, amelyek a kézbesítés szabálytalanságát igazolják vagy az önhiba hiányát valószínűsítik.

A kérelmet tizenöt napon belül annak a békéltető testületnek az elnöke bírálja el, amelynek tagja, tanácsa a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást hozta. Ha a békéltető testület elnöke a kérelemnek helyt ad, a vélemezett kézbesítéshez fűződő jogkövetkezmények hatálytalanok, és a kötelezést tartalmazó határozatot vagy ajánlást öt napon belül meg kell küldeni a feleknek.

Módosultak törvényben a vállalkozás által végre nem hajtott ajánlás, illetve kötelezés esetén a közzététel szabályai is. Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

Avállalkozás által át nem vett, ezáltal kézbesített minősülő kötelező határozat előírásai is módosultak. Ha a kézbesítési vélelemre tekintettel végrehajtási záradékkal ellátott kötelezést tartalmazó határozat alapján végrehajtási eljárás indult, és a címzett a kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelmet terjeszt elő, a kérelemnek a végrehajtásra nincs halasztó hatálya. Ha azonban a kérelemben foglalt tények fennállása valószínűnek mutatkozik, erről a kérelmet elbíráló békéltető testület elnöke – a valószínűségekre vonatkozó álláspontja és a kérelem megküldésével – haladéktalanul értesíti a bíróságot. A vállalkozás a kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelmében kérheti a végrehajtás felfüggesztését, amit a bíróság a fogyasztó meghallgatása nélkül is elrendelhet.”

A békéltető testületi tagok kijelölésére vonatkozó előírások az alábbi életkori szabályozással egészült ki: A 2016. január 1-jét követően felálló békéltető testületek tagjainak kijelölése során figyelemmel kell lenni arra, hogy a testületi tagok legfeljebb fele lehet olyan személy, aki az általános öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte. A békéltető testületi tagnak jelölt személy életkorát hatósági igazolvánnyal igazolja. A békéltető testület elnöke az életkor vizsgálata céljából történt adatszolgáltatásban foglalt személyes adatokat a kijelölési eljárás befejezéséig kezeli.

Változott a törvény olyan tekintetben is, hogy felhatalmazást kap a kormány arra, hogy békéltető testületi tagokat jelöljön ki. Ezen előírás azonban 2016-ban hatályát veszti.

A közérdekű érdekérvényesítés szabályainak módosításai

A fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület pert indíthat a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése iránt az ellen, akinek a meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezésekbe ütköző tevékenységét a fogyasztóvédelmi hatóság jogerősen megállapította, ha a jogsértő tevékenység a fogyasztók széles, személyében nem ismert, de a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti.

A jogsértés bekövetkezésétől számított három év – vagy ha külön törvény a fogyasztók polgári jogi igényeinek elévülésére rövidebb időtartamot állapít meg, akkor annak – eltelte után perindításnak nincs helye. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. Az igény érvényesítésére nyitva álló határidőbe nem számít bele a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának időtartama.

Ha a jogsértéssel érintett fogyasztók tekintetében az érvényesített igény jogalapja és az igényben megjelölt kár összege, illetve egyéb követelés esetén a követelés tartalma – a jogsértéssel érintett egyes fogyasztók egyedi körülményeire tekintet nélkül – egyértelműen megállapítható, a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület kérheti, hogy a bíróság ítéletében kötelezze a vállalkozást a követelés teljesítésére, ellenkező esetben kérheti, hogy a bíróság állapítsa meg a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal. Ha a bíróság a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal állapította meg, a jogsértéssel érintett fogyasztó az általa a jogsértő ellen indított perben kizárólag a kárának összegét, valamint a jogsértés és a kára közötti okozati összefüggést köteles bizonyítani.

A bíróság ítéletében meghatározza azoknak a jogosult fogyasztóknak a körét és az azonosíthatóságukhoz szükséges adatokat, akik tekintetében a jogsértés tényét megállapította, illetve akik jogosultak az ítéletbeli kötelezés teljesítésének követelésére.

Ha a bíróság ítéletében a jogsértés tényének megállapításán túl a vállalkozást meghatározott követelés teljesítésére is kötelezte, a vállalkozás köteles az (5) bekezdés szerint meghatározott jogosult fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelően kielégíteni. Önkéntes teljesítés hiányában a jogosult fogyasztó kérheti az ítélet bírósági végrehajtását. A fogyasztó jogosultságát a bíróság az ítéletben meghatározott feltételek alapján a végrehajtási lap kiállítására irányuló eljárásában vizsgálja.

A bíróság az igény érvényesítőjének kérelmére ítéletében elrendelheti, hogy a vállalkozás saját költségére közlemény közzétételéről gondoskodjon. A közlemény szövegéről és a közzététel módjáról a bíróság dönt. Közzététel

alatt érteni kell különösen az országos napilapban és az Internet útján történő nyilvánosságra hozatalt.

A fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület általi igényérvényesítés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét önállóan érvényesítse.

Az e § szerinti igényérvényesítési jog megilleti az Európai Gazdasági Térség bármely más tagállamának joga alapján létrejött azon feljogosított szervezeteket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, amelyek a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek, feltéve, hogy a keresetben érvényesíteni kívánt igény a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv I. mellékletében felsorolt európai uniós jogi rendelkezéseket átültető olyan jogszabályi rendelkezések megsértésén alapul, amelyek miatti eljárás az Fgytv. 45/A. § (1)–(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozik.”

A közérdekű keresetindítás szabályainak változása

Ha a vállalkozás jogszabálysértő tevékenysége a fogyasztók széles, személyében nem ismert, de a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, és az eljárás a bíróság hatáskörébe tartozik, az ügyészt vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületet keresetindítási jog illeti meg.

Ha a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv I. mellékletében felsorolt európai uniós jogi rendelkezéseket átültető jogszabályi rendelkezések megsértése miatti eljárás bíróság hatáskörébe tartozik, keresetindítási jog illeti meg az Európai Gazdasági Térség bármely más tagállamának joga alapján létrejött azon feljogosított szervezeteket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, amelyek a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek.

Ezen keresetindításra jogosultak szervezetek keresetükben a következőket is követelhetik: a) a jogsértés abbahagyását és a jogsértő eltávolítását a további jogsértéstől, b) a sérelmes helyzet megszüntetését és a jogsértést megelőző állapot helyreállítását.

Az e § szerinti igényérvényesítés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét önállóan érvényesítse.

Kiegészült a törvény azon előírással, hogy az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületek arra irányuló tevékenységét, hogy közérdekű keresetet indítsanak, eljárást, vizsgálatot, intézkedést kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében.

A fogyasztói érdekképviselőt ellátó szervezetek tevékenységére vonatkozó törvényi előírás az alábbival egészült ki: A fogyasztói érdekek képviselőtét ellátó egyesületeket a más által kezdeményezett eljárásban az ügyfél jogai csak akkor illetik meg, ha az eljárásban vizsgált jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására vonatkozó előírások változásai

Ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja Az Fgytv. 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek – így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny – figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,
- e) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes termék forgalomból való kivonását vagy visszahívását,
- f) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes termék megsemmisítését a környezetvédelmi szempontok figyelembevételével,
- g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,
- h) az Fgytv. 16/A. § (1)–(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,
- i) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A fent felsorolt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a

hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

Külön jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg. A fent hivatkozott jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

A jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A fogyasztóvédelmi hatóság a jogsértés megszüntetése érdekében határozathozatal helyett hatósági szerződést köthet azzal az ügyféllel, aki vállalja, hogy felhagy a jogsértő magatartással, és magatartását a hatósági szerződésben meghatározott módon hozza összhangba az Fgytv. 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezésekkel.

Nincs helye a hivatkozott jogkövetkezmény alkalmazásának a fogyasztóvédelmi hatósággal hatósági szerződést kötő ügyféllel szemben a szerződésben megállapított teljesítési határidőn belül azon jogsértés miatt, amelynek megszüntetése érdekében a szerződés megkötésére sor került.

A fogyasztóvédelmi hatóság a fent hivatkozott d), g), illetve h) pontja szerinti jogkövetkezmény megállapításáról szóló döntését közli a vállalkozásról, illetve az üzletről nyilvántartást vezető kereskedelmi hatósággal.

A hatósági ellenőrzés, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során a vállalkozás köteles közölni a tevékenységével kapcsolatos – az ellenőrzés lefolytatásához, illetve az érdemi döntéshez szükséges – adatokat a nyilvános vagy valamely hatóság, bíróság vagy a Magyar Országos Közjegyzői Kamara jogszabállyal rendszeresített nyilvántartásában szereplő adatok kivételével. Ha a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására a vállalkozás az adatokat nem közli, vagy valótlan adatot közöl, vele szemben eljárási bírság kiszabásának van helye.

A fogyasztóvédelmi hatóság – jegyzőkönyv felvétele mellett – jogosult minta és ellenminta vételére a termék biztonságosságának, minőségének vagy összetételének vizsgálata céljából. A minta költségét is tartalmazó mintavételi költség, továbbá a laboratóriumi vagy az egyéb vizsgálatok költsége eljárási költség. Az eljárási költséget a jogsértésért felelős vállalkozás viseli, ha a minta az előírt követelményeknek nem felel meg. A laboratóriumi és kockázatértékelési vizsgálatok elvégzésének időtartama az ügyintézési határidőbe nem számít be.

A fogyasztóvédelmi hatóság termék vagy szolgáltatás tekintetében próbavásárlást végezhet.

A fogyasztóvédelmi hatóság a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletből eredő feladatainak teljesítése során, az Fgytv. 45/A (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének alapos gyanúja esetén jogosult a hatósági eljárás megindítása előtt a jogsértő vállalkozást előzetesen, határidő tűzésével felhívni a hibák,

hiányosságok megszüntetésére. Amennyiben a vállalkozás a felhívásban foglaltakat a fogyasztóvédelmi hatóság felhívásában meghatározott határidőben nem teljesíti, a fogyasztóvédelmi hatóság lefolytatja az e törvény szerinti fogyasztóvédelmi eljárást.

Fontos változás a törvényben, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság az eljárása során a közreműködő személlyel megbízási szerződés köthető, amely alapján megbízási díjra jogosult.

Módosultak a törvényben a fogyasztóvédelmi hatóság által kiszabható bírság mértékére vonatkozó előírások az alábbiak szerint:

a) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Szt.) hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevéttel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételenek 5%-áig, de legfeljebb 100 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig terjedhet.

Változtak a fogyasztóvédelmi hatóság által tekintet nélkül kiszabandó bírságokra vonatkozó szabályok is: A fogyasztóvédelmi hatóság – ha a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – minden esetben bírságot szab ki, ha

- a) a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító jogerős határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a vállalkozás – amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon telephelyen – ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette,
- b) a jogsértés a fogyasztók életét, testi épségét, egészségét sérti vagy veszélyeztet, vagy a fogyasztók széles körét érinti, továbbá
- c) a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek védelmét célzó jogszabályi rendelkezés megsértésére került sor.

Fontos változás a törvényben, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során kiszabott eljárási bírság adók módjára behajtandó köztartozás.

Kiegészült a törvény a fogyasztóvédelmi hatóság elsőfokú határozata azonnali végrehajtására vonatkozó alábbi előírásokkal. A fogyasztóvédelmi hatóság elsőfokú határozatát az alábbi esetekben, illetve okokból is fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatónak nyilváníthatja a fiatakorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének védelme érdekében, továbbá jogsértő tartalmú kereskedelmi kommunikáció vagy internetes honlap esetén.

Az Fgytv. módosította a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvényt is, amelynek a 12/A. § második mondatának helyébe a következő rendelkezés lép: „Nincs lehetőség a bírságtól

való eltekintésre, amennyiben a bírság kiszabásának alapjául szolgáló tényállás megvalósulásával emberi élet, testi épség vagy egészség került közvetlen veszélybe, környezetkárosodás következett be, vagy a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek védelmét célzó jogszabályi rendelkezés megsértésére került sor.”

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
facebook.com/fogyasztokisokos

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