

Feladatlap

Fogyasztóvédelmi vetélkedő
2007. április 27.

1.) Keresztrejtvény

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P		
			S															
			Z	J														
			A	E											T			
			V	G											E			
			A	Y											R			
			T	Z	N	B	O								M	Ö		
			O	Ő	Y	I	G				K				É	K		
			S	K	U	Z	Y				I	B			K	O		
			S	Ö	G	T	A	I			J	É			F	C		
		F	Á	N	T	O	S	N	J	A	K			C	E		Í	
Megfejtés:	F	O	G	Y	A	S	Z	T	Ó	V	É	D	E	L	E	M		
	E	G		V				Í	T	E	T	Í	L	O	J	E	U	K
	L	L						T	Á	R	Á	T	T	H	E	L	R	E
	H	A						Á	S	N	L	Á	E	Á	L	Ő	O	
	A	L						S	I	E	L	S	T	N	Ö	S		
	S	Ó						K	T	Á			Ő	Y	L	S		
	Z							Ö		S			T		É	É		
	N							L					E		S	G		
	Á							C					S					
	L							S					T					
	Ó							Ö					Ü					
								N					L					
													E					
													T					

A) Ki felel az internetről illegálisan letöltött zenékért?

1) kiadó

2) felhasználó

3) szerző

B) Egy bizonyos pénzösszeg, amelyet a vételi szándékod bizonyítására adsz a kereskedőnek azért, hogy ne adja el másnak a terméket. Ha mégis meggondoltad magad, akkor az ezen a jogcímen kifizetett összeget nem kapod vissza, ha pedig a kereskedő mégsem adja el neked a terméket, akkor az átadott összeg kétszeresét köteles visszaadni neked.

C) Mi vonatkozik azokra a termékekre, amelyek nem tartoznak jótállás alá?

1) garancia

2) semmi

3) szavatosság

D) Mit kell felvenni a forgalmazónak az üzletben, ha minőségi kifogásod van?

- E) Mi ellenében szabad pénzt átadni vásárlás esetén?
- F) Milyen szó hiányzik?
Pl.: vagyon-, jövedelem-, élet-, betegség-, utas..., baleset és felelősség....
- G) Olyan kölcsön, részletfizetés vagy halasztott fizetés, amelyet gazdálkodó szervezet fogyasztó részére nyújt az általa forgalmazott áru megvásárlásához, illetve az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételehez.
- H) Minek a segítségével jöhet létre távollévők – akár más országban lévők – között vásárlás?
- I) Mi a garancia hivatalos elnevezése?
- J) Mit kérhetsz még hibás teljesítés esetén a kicserélés, árleszállítás, illetve a teljes vételár visszafizetésén kívül?
- K) Fogyasztói jogviták rendezésére létrehozott testület, amely eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezsége alapult rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.
- L) 18 éven aluliak számára tilos értékesíteni ezt a terméket, amelynek ráadásul tilos a reklámozása az EU egész területén.
- M) Melyik logó mutatja a terméken, hogy az megfelel az EU biztonsági és minőségi követelményeinek?
- N) Jogi szakkifejezés, amely azt jelenti, hogy a termék gyártója felel a termék hibája által okozott kárért.
- O) Mivel fogsz a forint helyett fizetni, ha Magyarország is belép az EMU-ba?
- P) Mi jelöli a környezetbarát terméket az EU-ban?

2. Lóugrás rejtvény

Megfejtés: A közüzemi, a pénzügyi és nyugdíjpénztári, a biztosítási, valamint a távközlési szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetek a fogyasztói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, a fogyasztók tájékoztatására az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kötelesek ilyet működtetni.

Megoldás: Ügyfélszolgálat

B	R	Q	R	Z	O	L	Ő	E	T
A	E	S	I	É	Á	P	Á	T	J
L	É	F	L	G	O	O	G	A	Q
G	I	K	Z	É	K	F	Ü	I	Á
K	É	K	Y	J	Ü	E	L	W	V

*

3.) Interneteten rendelted meg az alábbi termékeket. Melyiket nem küldheted vissza, ha időközben mégis meggondoltad magad?

- A) hírlap
- B) télikabát
- C) síléc

4.) Az üzletben nem próbáltad fel a pulóvert. Otthon kiderül, hogy mégsem áll jól. Hány napon belül kell visszavinned az üzletbe, hogy kicseréljék?

Ha nem minőségi kifogásod van, akkor csak a kereskedőtől függ, hogy kicseréli-e, mivel erre a jogszabályok alapján nem köteles.

5.) Sorolj fel tíz darab kötelező jótállás alá tartozó terméket!

1. Hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény;
2. mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasalógép;
3. villamos és/vagy gázenergiával működtetett sütő-, főzőberendezések és ezek kombinációja 10 000 Ft bruttó vételár felett;
4. vízmelegítők, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezések 10 000 Ft bruttó vételár felett;
5. porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztítógép, padlósúroló- és fényesítőgépek;
6. varrógép, kötőgép;
7. motoros kerti gépek, motoros kézi szerszámok, motoros szivattyúk 10 000 Ft bruttó vételár felett;
8. az egy éves, illetve az egy évnél hosszabb kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
9. személygépkocsi, motorkerékpár, kerékpár, babakocsi;
10. lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi;
11. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft bruttó vételár felett;
12. elektronikus hírközlő végberendezések (telefonok, mobiltelefonok, telefax-készülékek, több funkciós készülékek stb.) 10 000 Ft bruttó vételár felett;
13. üzenetrögzítők, kihangosító készülékek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
14. műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televíziók, projektorok, videomagnók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
15. rádiók, autórádiók, rádiós ébresztőórák, rádió adó-vevő készülékek, amatőr rádióadók és rádióvevők, műholdas helymeghatározók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
16. lemezjátszók, szalagos és kazettás magnók, CD-felvevők és -lejátszók, DVD-felvevők és -lejátszók, egyéni hangrendszerek és ezek tartozékai (keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal), mikrofonok és fülhallgatók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
17. fényképezőgépek, film- és hangfelvevő kamerák, videokamerák és camcorderek, film- és írásvetítők, filmnagyítók, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülékek, fotónyomtatók, film- és diaszkennerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
18. MP3 lejátszók, Pendrive készülékek, illetve az ezekhez, valamint a digitális fényképezőgépekhez használatos memóriakártyák 10 000 Ft bruttó vételár felett;
19. távcsövek, látcsövek, mikroszkópok, teleszkópok, iránytűk, tájolók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
20. személyi számítógépek és alkatrészeik, monitorok, nyomtatók, szkennerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
21. számológépek, zsebszámológépek, menedzserkalkulátorok 10 000 Ft bruttó vételár felett;
22. írógépek és szövegszerkesztők 10 000 Ft bruttó vételár felett;
23. hangszerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
24. órák 10 000 Ft bruttó vételár felett;
25. bútorok 10 000 Ft bruttó vételár felett.

6.) Javító-karbantartó szolgáltatásoknál milyen esetben terheli jótállási kötelezettség a javítást végző vállalkozót? Ilyen esetben mennyi a jótállás?

Ha a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja. A jótállás hat hónap, amely a dolog átadásával, vagy – ha az üzembe helyezést a vállalkozó végzi – az üzembe helyezés napjával kezdődik.

7.) Hol kaphatsz segítséget, ha egy másik európai uniós tagállam kereskedőjével/szolgáltatójával kapcsolatban merült fel problémád?

Európai Fogyasztói Központ

8.) Egy katalógusból rendeltél egy pólót. Amikor kiküldik, kiderül, hogy más színű, mivel elfogyott az általad kiválasztott színű. Mit tudsz tenni ilyen esetben?

Ha nem akarsz megtartani a terméket, az általad fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül vissza kell téríteniük. Ilyen esetben az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek is az értékesítőt terhelik.

9.) Meghibásodott az új CD lejátszód. Visszavitted az üzletbe, ahol a kereskedő azt mondta, hogy megjavítják. Hány nap alatt kell megjavítaniuk a terméket?

Törekedniük kell arra, hogy legfeljebb 15 napon belül kijavítsák.

10.) A terméken és a pulton különböző ár van feltüntetve. Melyik árat kell a jogszabályok alapján kifizetned?

- A) amelyik alacsonyabb
- B) a terméken feltüntetett árat
- C) a pulton feltüntetett árat
- D) a pénztárnál számlázott árat

11.) Mely adatokat kell tartalmaznia az áru címkéjének?

- A) azonosításra alkalmas megnevezését, amelyet védjegy vagy fantázianév nem helyettesíthet;
- B) gyártójának vagy forgalmazójának nevét és címét azonosításra alkalmas módon;
- C) származási helyének megjelölését, ha az áru nem az Európai Gazdasági Térségből származik.

Az áru jellegétől és rendeltetésétől függően a címkének az A), B) és C) pontokban foglaltakon túl – a külön jogszabályban meghatározottak szerint – tartalmaznia kell további adatokat. Az alábbiak közül egyet azonban nem kell feltüntetni. Melyiket?

- D) méreteit, nettó mennyiségét az árura jellemző mértékegységben vagy darabszámban,
- E) előállításához felhasznált összetevőket,
- F) rendeltetésszerű használhatóságának vagy minőségmegőrzésének várható időtartamát,
- G) hogy mely más termékekkel kompatibilis,
- H) alapvető műszaki jellemzőit,
- I) energiafelhasználásának ismérveit,
- J) a külön jogszabályban meghatározott módon tanúsított környezet-, illetve természetkímélő jellegét, a külön jogszabályban meghatározott környezetre és természetre ható veszélyesség jellegét, illetve a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvény és külön jogszabályok alapján fennálló környezetterhelési díj, továbbá termékdíj fizetési kötelezettséget,
- K) megfelelési jelölését.

12.) Hogyan kell feltüntetni az összetevőket az élelmiszerek címkéjén?

Az összetevőket súly szerint csökkenő sorrendben, az értékesítési országban használt nyelven.

13.) Lóúgrás rejtvény

Megfejtés: Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni. A vásárlók ebbe jegyezhetik be az üzlet működésével kapcsolatos panaszait, bejelentéseiket és javaslataikat. A bejegyzést a külön jogszabályban meghatározottak szerint kell a kereskedőnek megvizsgálnia és az intézkedésről harminc napon belül a vásárlót tájékoztatnia.

Megfejtés: vásárlók könyve

B	W	S	O	É	L	L	Ö	E	K
S	I	É	L	O	N	L	Y	S	L
R	Á	K	Á	I	Á	T	B	K	O
E	T	Q	S	Y	R	R	Ó	E	S
V	L	V	T	H	É	A	D	I	K

*

14.) A békéltető testületek eljárásáért milyen összegű díjat kell fizetni?

A testület eljárása ingyenes.

15.) Mit jelent a THM? Milyen költségeket tartalmaz?

THM, azaz teljes hiteldíjmutató, amelyet három hónapnál hosszabb futamidejű kölcsönök esetén kell feltüntetni. Ez a százalékos érték, mint ahogy a neve is jelzi a hitel teljes díját mutatja meg, azaz gyakorlatilag minden olyan költség bennefoglaltatik, amit a banknak kell fizetnünk. A THM-et nem csak a fogyasztási kölcsönöknél, hanem valamennyi lakossági kölcsönnél, így a lakáshiteleknél is alkalmazni kell.

Milyen költséget tartalmaz a THM?

- a kamatot,
- a kezelési költséget,
- a hitelbírálati díjat,
- az értékbecslési díjat és
- lakásépítéseknel a helyszíni szemlék díját.

16.) Milyen okmányt kell beszerezned, ha szeretnéd magaddal vinni a kutyádat a nyaraláskor?

Állatútlevél

17.) Ki veszi nyilvántartásba az utazási irodákat?

- A) Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
- B) Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal
- C) Utazási Irodák Szövetsége

18.) Sorolj fel három olyan hatóságot, ahová fogyasztóvédelemmel kapcsolatos panasszal lehet fordulni!

Fogyasztóvédelmi felügyelőség, Magyar Energia Hivatal, Nemzeti Hírközlési Hatóság, Gazdasági Versenyhivatal, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat

19.) Mely személy vagy szervezet feladatköre az üzletek működési engedélyének kiadása?

- A) területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség
- B) hatósági állatorvos
- C) jegyző
- D) fogyasztóvédelemért felelős miniszter

20.) Törölték a járatodat és egy másik ország repülőterén ragadtál. Milyen jogok illetnek meg ilyen esetben?

Járat törlése esetén lehetővé kell tenni az utasok számára, hogy jegyük árának (7 napon belüli) visszatérítése mellett elálljanak a repülőúttól vagy átfoglaltassák más járatra. Az utasoknak a várakozási idővel ésszerű arányban díjmentesen étkezést és frissítőket, valamint két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, vagy e-mail küldését kell felajánlani, valamint átfoglalás esetén, ha az új légi járat indulási időpontja ésszerű számítás szerint legalább a törölt járat tervezett indulását követő nap, akkor szállodai elhelyezést, valamint a repülőtér és a szálláshely közötti szállítást is kell biztosítani számukra.

Az utasokat kártalanítás illeti meg, ha járatukat törölték, kivéve, ha

- a menetrend szerinti indulási időpont előtt legalább két héttel tájékoztatták őket a járat törléséről, vagy
- az indulás menetrend szerinti időpontja előtt legkorábban két héttel és legkésőbb hét nappal tájékoztatták őket a járat törléséről és átfoglalást ajánlottak számukra, lehetővé téve, hogy legfeljebb a menetrend szerinti indulás időpontja előtt két órával korábban induljanak és végső célállomásukat legfeljebb négy órás késéssel éri el, vagy
- az indulás menetrend szerinti időpontja előtti hét napon belül tájékoztatták őket a járat törléséről, és átfoglalást ajánlottak számukra, lehetővé téve, hogy legfeljebb egy órával a menetrend szerinti indulás időpontja előtt induljanak, és végső célállomásukat legfeljebb két órás késéssel éri el.

A kártalanítás összege

- a) 1500 kilométeres vagy rövidebb repülőút esetén 250 EUR;
- b) 1500 kilométernél hosszabb Közösségen belüli és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútnál 400 EUR;
- c) minden egyéb repülőútnál 600 EUR.

A légitársaság nem köteles kártalanítást fizetni, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták (például szélsőséges időjárás), amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.