

Fogyasztóvédelmi tájékoztató

Szerkesztette:

Baranovszky György

Írta:

Baran Alexandra, Baranovszky György, Baranyi Dóra, Dietz Gusztávné,
Krajcsik Szilvia, Morvay György, Pirok György, Vasas Éva

(Kézirat lezárva: 2006. január 30.)

A kiadó részére minden jog fenntartva. Jelen kiadványt, illetve annak részletét tilos sokszorosítani, bármely formában vagy eszközzel a kiadó engedélye nélkül közölni.

Kiadja:

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
1012 Budapest, Logodi u. 22–24.
www.feosz.hu

Tartalomjegyzék

Előszó	6
Fogyasztóvédelmi hatóságok	7
Bírósági eljárás	11
Békéltető testületi eljárás	15
Mire figyeljünk vásárlás során?	18
Hagyományostól eltérő értékesítési formák	22
Internet szolgáltatások	25
Banki kölcsönök, betéti formák	29
Utazási szerződések	34
Közüzemi számlák	39
Betegjogok	42

Előszó


Hallott-e már a kedves Olvasó a Kosár című fogyasztói magazinról? Lehetséges, hogy nem. A reklámmentes havilap az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület gondozásában jelenik meg, melynek egyik célja a fogyasztói ismeretek bővítése.

Ismerik-e a fogyasztók a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségét? A válasz erre is könnyen az lehet, mint az előző kérdésre. A szövetség azokat a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó szervezeteket tömöríti, melyek célja, többek között, hogy segítsék a fogyasztói jogok érvényesítését, eljárást, vizsgálatot, intézkedést, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek, közreműködjenek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, és figyelemmel kísérik annak érvényesülését.

A most kézben tartott kiadvánnyal szeretnénk hasznos tanácsokkal szolgálni például az internetes szolgáltatásokkal, az utazási szerződésekkel kapcsolatban vagy, hogy mire célszerű figyelni a hétköznapi vásárlás során. Ugyanakkor fontos lehet olyan információk megismerése is, ami a békéltető testületeket, fogyasztóvédelmi hatóságokat érinti.

Figyelembe véve az eltérő fogyasztóvédelmi területeket érintő rendkívül részletes szabályozást és a kiadvány terjedelmi korlátait, csak a fontosabb, fogyasztókat közvetlenül is érintő szabályozási elemekre szeretnénk felhívni a figyelmet, azzal, hogy a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek feladataira szándékosan nem térünk ki.

Bízunk abban, hogy kiadványunk segítségével szolgálhat a tudatos fogyasztói magatartás kialakításához.



Baranovszky György



Fogyasztóvédelmi hatóságok

Fogyasztóvédelmi hatóságok, szervezetek intézményrendszere

A tapasztalatok szerint a fogyasztók tudatában, fogyasztóvédelmi hatóságot említve, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (FVF) és területi felügyelőségek (felügyelőségek) jelennek meg. A fogyasztóvédelemmel foglalkozó hatóságok, szervezetek rendszere azonban többszintű.

A fogyasztóvédelem területén eljáró szervek, illetve a felügyeletüket ellátó minisztériumok

Hatóság (szervezetek)	Felügyeleti szerv
Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség	Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Miniszter
Megyei/fővárosi fogyasztóvédelmi felügyelőség	Belügyminiszter (Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Miniszteren keresztül szakmai irányítás)
Magyar Energia Hivatal	Gazdasági és Közlekedési Miniszter
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete	Pénzügyminiszter
Nemzeti Hírközlési Hatóság	Informatikai és Hírközlési Miniszter
Állategészségügyi és Élelmiszerellenőrző Állomások	Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Miniszter
Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat	Egészségügyi Miniszter
Magyar Élelmiszerbiztonsági Hivatal	Egészségügyi Miniszter
Gazdasági Versenyhivatal	Nincs minisztériumi irányítás

Az „általános” fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó felügyelőségek és az FVF mellett több szakhatóság is végez fogyasztóvédelmi feladatokat saját területén. Így például az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat az élelmezés, táplálkozás és egészségügy területén.

Az egyes hatóságok felügyeletét a szakterületért felelős miniszter látja el. A Gazdasági Versenyhivatal, mely jelentős szerepet tölt be a fogyasztóvédelemben, nem tartozik minisztériumi irányítás alá.

A hatóságok felépítését általában kétszintű rendszer jellemzi. Az elsőfokú hatósági feladatokat a megyei/regionális szervezeti egységek látják el, míg az országos hatáskörű szervezetek töltik be a jogorvoslat során a másodfokú hatósági szerepet, valamint első fokon eljárnak azokban az esetekben, ha az eljárás az ország egészét vagy annak jelentős részét érinti.

Sajátos szerepe van a települési önkormányzati jegyzőknek, akik – szemben az országos hatáskörű fogyasztóvédelmi szervekkel – kizárólag helyi szinten jogosultak eljárni. A jegyzők feladatai az üzletek működési engedélyének kiadásától kezdve, a fizető-vendéglátó helyek ellenőrzésén keresztül, az üzletek bezáratásáig nagyon sok területre kiterjednek.

A fogyasztóvédelmi hatóságok feladatai

A fogyasztóvédelemért felelős hatóságok elsődlegesen ellenőrző- és piacfelügyeleti tevékenységet látnak el. Ez utóbbi során azt vizsgálják, hogy az egyes kereskedők, gyártók, szolgáltatók, betartják-e az áruk forgalmazására és a szolgáltatások nyújtására vonatkozó jogszabályokat és hatósági előírásokat.

Kiemelkedően hangsúlyos az élelmiszerekre és egyéb forgalomba kerülő termékekre vonatkozó biztonsági előírások betartásának ellenőrzése, de természetesen komoly szerepe van az ellenőrzéseknek az egyes szolgáltatások jogszabályokban, hatósági határozatokban és egyéb előírásokban foglalt követelményeinek a betartásában is.

Az ellenőrző tevékenységhez szorosan kapcsolódnak a különböző vizsgálatok, melyeknek több célja van. Így alapul szolgálhatnak egyes termékek forgalomból történő kivonására, míg a vizsgálati eredmények nyilvánosságra hozatala elősegítheti a fogyasztói tájékozottság, tudatosság fejlődését.

Az alapvető hatósági tevékenységek közé tartozik az egyes engedélyek megadása, a nyilvántartásba vétel és nyilvántartások vezetése. Ennek egyrészt megelőző szerepe van azzal, hogy a jogalkotók által kiemelten kezelt, általában veszélyes vagy a fogyasztók széles körét érintő tevékenység esetén, csak megfelelően felkészült, kellő szakmai és anyagi háttérrel rendelkező személyek, társaságok működhessenek. Másrészt a nyilvántartásba vétel biztosítja a „visszakereshetőséget”

a felmerülő problémák esetén. Fogyasztói szempontból különösen fontos a veszélyes termékek listájának nyilvántartása és megfelelő szintű nyilvánosságra hozatala.

Gyakori kérdés, hogy mit tehet a hatóság jogsértés esetén, ha nincs lehetősége, hogy a fogyasztói jogvitát orvosolja.

Természetesen az egyes hatóságok jogosultságai a határozathozatal keretei között eltérőek lehetnek, a jogszabályi megfogalmazásokban akár jelentős eltérések is mutatkozhatnak, a rendelkezések alapvető tartalma azonban sok hasonlóságot mutat.

Amennyiben a hatóság megállapítja a jogsértés tényét, általánosságban az alábbi szankciók meghozatalára jogosult:

- a) felszólítani a jogsértőt a jogsértés megszüntetésére, elrendelni a jogsértő állapot megszüntetését;
- b) a jogsértő magatartás folytatását megtiltani, engedéllyel ellentétes gyakorlat esetén az engedélyt módosítani, visszavonni;
- c) elrendelni az életre, egészségre, testi épségre veszélyes termékek forgalomból való kivonását, lefoglalását, megsemmisítését;
- d) a tevékenység folytatását felfüggeszteni, szükség esetén a tevékenység végzésétől a gazdálkodó szervezetet eltiltani;
- e) végső esetben az üzletet bezárni, valamint;
- f) bírságot kiszabni.

A felsorolásból kiderül, hogy a hatósági határozatokban megjelenő szankciók meglehetősen széles skálán mozognak. A szankciók alkalmazásának mértéke alapvetően a jogsértés súlyosságától függ. Lehetnek olyan csekély mértékű jogsértések, melyek fakadhatnak akár ismerethiányból vagy tévedésből, ahol elegendő a „felszólítás, figyelmeztetés” a jogszerű állapot helyreállításához, de előfordulhatnak olyan kirívó esetek is, hogy azonnal a legsúlyosabb szankciók alkalmazása szükséges. Erre általában akkor kerül sor, ha a jogsértés az életet vagy egészséget veszélyeztet, illetve, ha folyamatos, súlyos jogsértésekről van szó.

Az a tény, hogy a hatósági eljárások az egyedi fogyasztói igény esetében nem mindig eredményeznek megoldást, nem jelenti azt, hogy ne lenne hatásuk a fogyasztói jogok betartására. A különböző szankciók alkalmasak lehetnek arra, hogy a piaci élet szereplői a szankcióktól való „félelem” (visszatartó erő) miatt, a későbbiek során a jogszabályoknak és egyéb előírásoknak megfelelően járjanak el.

Az eljáró hatóság a súlyos fogyasztói érdeksérelem megelőzése, illetve csökkentése érdekében jogosult határozatát nyilvánosságra hozni. Sok cég esetében a nyilvánosság ereje talán az egyik legnagyobb kényszerítő, illetve visszatartó erő.

Mit tehet a fogyasztó, ha jogsértéssel találkozik?

Ha a helyszínen nem sikerül rendezni a problémát, az első és legfontosabb lépés, hogy a panaszt dokumentáljuk. Ennek legegyszerűbb módja, ha beírunk a vásárlók könyvébe (közismert nevén panaszkönyv), melyet minden kereskedelmi egységben kötelező tartani. A vásárlók könyvének egyes számozott oldalai több lapból állnak, és a bejegyzett oldal másolati példánya a fogyasztót illeti.

Hogyan indulhat meg a hatósági eljárás?

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény alapján hatósági eljárás kérelemre (bejelentés megtételével) vagy hivatalból indul meg.

Hivatalból akkor indulhat eljárás, ha a hatóság észleli a jogsértést. A fogyasztó is kérheti az eljárás megindítását a hatóságtól, és állításának alátámasztására csatolhatja a vásárlók könyvébe tett bejegyzését.

Ha figyelembe vesszük, hogy a fogyasztóvédelem területén számos hatóság rendelkezik hatáskörrel, kérdésként merülhet fel, hogy a fogyasztónak hova kell benyújtania kérelmét. A hatóság köteles megvizsgálni, van-e hatásköre és illetékessége a kérelem tekintetében, és ha azt állapítja meg, hogy nincs, köteles a bejelentést áttenni a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz.

A hatóság köteles az eljárást lefolytatni és érdemi döntést hozni, a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz érkezésétől számított 30 napon belül. Mindez azt jelenti, hogy ha nem a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz nyújtja be a fogyasztó a kérelmét, az áttétel ideje nem számít bele az ügyintézési határidőbe.

Az eljárás lefolytatását követően a hatóság határozatot hoz, és amennyiben jogsértést állapít meg, a már korábban említett szankciókkal élhet.



Bírósági eljárás

Számos esetben előfordulhat, hogy fogyasztóvédelmi problémáinkat, vitáinkat csak bírósági úton tudjuk megoldani. Sok embert elriaszt az a tény, hogy a bírósági eljárások hosszúak, akár évekig is elhúzódhatnak, és költségesek. Ennek megismeréséhez nyújthat segítséget az alábbi táblázat. (Az eljárás időtartama a helyi, megyei bíróságokon és az ítéltáblákon 2005. I. félévben befejezett gazdasági és polgári peres ügyekben.)

		Az eljárás időtartama					
		0-3 hó	3-6 hó	6-12 hó	1-2 év	2-3 év	3 év
Helyi bíróságok	Gazdasági	2701	1942	1793	981	304	253
	Polgári	36350	22121	16417	7510	1967	1314
Megyei bíróságok fellebezett ügyei	Gazdasági	723	332	418	55	1	1
	Polgári	6738	2165	1594	213	13	6
Megyei bíróságok elsőfok	Gazdasági	847	528	548	374	117	135
	Polgári	2141	1044	1127	744	139	130
Ítéltáblák	Gazdasági	262	142	28	4	1	0
	Polgári	843	290	56	10	0	0

forrás: www.birosag.hu

Ahogy azt a statisztika is mutatja, az ügyek kisebb hányada húzódik el évekig, azonban azt is tudnunk kell, hogy más a helyzet a vidéki, és más a budapesti bíróságokon. Számolnunk kell – főleg Budapesten – azzal, hogy ügyünk rendezése és követelésünk érvényesítése bizony hosszú ideig is eltarthat. Aki mégis igénybe kívánja venni a jogérvényesítés ezen formáját, a következőkre kell odafigyelnie.

Képviselet

A bírósági eljárásban lehetőség van arra, hogy azt jogi képviselővel vagy nélküle indítsuk el. Van olyan eljárás, ahol azonban a jogi képviselet kötelező, így az ítéltábla előtti eljárásban az ítélet, valamint az ügy érdemében hozott végzések ellen fellebbezést benyújtó fél, továbbá a Legfelsőbb Bíróság előtti eljárásban fellebbezést és felülvizsgálati kérelmet előterjesztő fél számára kötelező a jogi képviselet. Ebben az esetben tehát kénytelenek vagyunk ügyvédet megbízni.

Azonban aki nem tud saját magának jogi képviseletet biztosítani a peres eljárásban, az kérheti a bíróságtól – a költségmentességgel egyidejűleg – pártfogó ügyvéd kirendelését is. Ebben az esetben az eljáró bíróság intézkedik jogi képviselétről a kérelmező részére. Ekkor a jogi képviselet költségeit az állam vagy – amennyiben a kérelmező jogerősen megnyeri a peres eljárást – a peresztes fél állja.

A peres eljárás költségei

Gyakran a jogosult vagy károsult azért nem indít peres eljárást, mert sokba kerül és bizonytalan az eljárás kimenetele. Fontos kérdés tehát, hogy milyen költségeket vállalunk, ha bírósági eljárást akarunk indítani. Ez egyrészt az illetékből és szükség szerint az ügyvédi munkadíjból áll, ami szabad megállapodás tárgya. Amennyiben szakértő kirendelésére kerül sor, azt is a bizonyító félnek kell megelőlegeznie. Az illeték igazodik a vitássá tett követelés összegéhez. Ez peres eljárásban 6%, de legalább 7000 és legfeljebb 900 000 forint. Fizetési meghagyásos eljárásban 3%, de legalább 3000 és legfeljebb 450 000 forint; a végrehajtási eljárásban 1%, de legalább 3000 és legfeljebb 150 000 forint. Határozat jogerőre emelkedése után a részletekben való teljesítés vagy ennek módosítása, illetve részletfizetés engedélyezése iránt kezdeményezett eljárásban 1%, de legalább 3 000 és legfeljebb 15 000 forint.

Az itt felsoroltak alapján, ha van egy 150.000 Ft értékű követelésünk, akkor először fizetési meghagyással próbáljuk érvényesíteni igényünket. Ez után 4500 Ft illetéket kell leróni, ha az ügyünk perré alakul, további 4500 Ft-ot kell illetékben fizetnünk. Ebben az esetben tehát összesen 9000 Ft illeték megfizetésével tudunk bírósági eljárást indítani első fokon.

Ha további költség (szakértő, ügyvédi munkadíj) nem merül fel az eljárás során, akkor ezt a 9000 Ft-ot a peresztes fél viseli, melyről a bíróság érdemi határozatában dönt. Amennyiben az elsőfokú határozattal szemben fellebbezéssel kívánunk élni, akkor a vitássá tett követelés után 6% fellebbezési illetéket újból meg kell fizetni.

A jogalkotó számolt azzal is, hogy vannak olyan állampolgárok, akik anyagi helyzetük miatt nem tudják a jogérvényesítés ezen útjának költségeit megelő-

gezni, kifizetni. Ebben az esetben lehetőség van arra, hogy az illeték megelőlegezése vagy megfizetése alól mentesítse a kérelmezőt a bíróság.

Illetékfeljegyzési jog

Ha az illeték előzetes megfizetése a fogyasztónak jövedelmi és vagyoni viszonyai-val arányban nem álló megterhelést jelentene, mentesíteni lehet az illeték előzetes megfizetése alól, különösen, ha a lerovandó illeték a fél és házastársa, valamint a vele egy háztartásban élő, általa eltartott gyermekei előző adóévben elért egy főre eső adóköteles jövedelme 25%-át meghaladja.

Az a kérelmező, akinek eltartásáról szülője köteles gondoskodni vagy, aki házastársával együtt él, csak akkor részesíthető az illetékfeljegyzési jog kedvezményében, ha ennek feltételei mind rá, mind a vele együtt élő személyre nézve fennállnak.

Akit illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre később érdemi döntésében kötelez.

Az illetékfeljegyzési jog azt jelenti, hogy a per megindításakor nem kell leróni az illetéket. Abban az esetben azonban, ha elveszítjük a pert, a per befejezését követően meg kell fizetnünk a le nem rótt illetéket.

Költségmentesség

Ha a jövedelmünk (munkabér, nyugdíj, egyéb rendszeres pénzbeli juttatás) nem haladja meg a munkaviszony alapján megállapított öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegét, vagyunk pedig – a szokásos életszükségleti és berendezési tárgyakon felül – nincs, az eljáró bíróság kérelmünkre költségmentességet engedélyez.

Költségmentességben kell részesíteni – jövedelmi és vagyoni helyzetének vizsgálata nélkül – azt a felet is, aki rendszeres szociális segílyt kap. A költségmentesség az alábbi kedvezményeket jelenti:

- illetékmentesség;
- mentesség az eljárás során felmerülő költségek előlegezése és – ha a törvény másként nem rendelkezik – megfizetése alól;
- mentesség a perköltség-biztosíték letétele alól;
- pártfogó ügyvédi képviselőre való igény, ha azt törvény lehetővé teszi.

A költségmentesség engedélyezését – ha felperesek vagyunk – a per megindítása előtt vagy azzal egyidejűleg, illetve az elsőfokú eljárást befejező határozat meghozataláig – ha alperesek vagyunk – legkésőbb a fellebbezés (ellentmondás) előterjesztésével egyidejűleg kérhetjük, külön formanyomtatvány kitöltésével, melyhez minden bíróságon hozzájuthatunk.

Fizetési meghagyás

Pénzfizetésre vagy ingó dolog kiadására irányuló követeléseinket fizetési meghagyás útján érvényesíthetjük. (A 200.000 forintos értékhatárig terjedő pénzkövetelések kizárólag fizetési meghagyásos eljárásban érvényesíthetőek.) Az ehhez szolgáló nyomtatvány, űrlap bármelyik polgári bíróság irodáján ingyenesen beszerezhető.

Melyik bíróság címére adjuk fel a fizetési meghagyást? A fő szabály: az a bíróság jogosult eljárni, amelynek területén a kötelezett lakik, avagy telephelye van. Kivétel, ha a felek a szerződésben kölcsönösen kikötötték valamely más bíróság illetékességét. (Ez igaz akkor is, ha keresetlevéllel indítjuk az eljárást.)

A kötelezett, ha esetleg már nem tartozik, vagy nem annyival adós, mint amennyit a jogosult megjelölt, ellentmondással élhet a meghagyás ellen. Ellentmondás esetén perré alakul át a fizetési meghagyásos eljárás. A bíróság előtt azután a felek érdemben – pro és kontra – bizonyítanak, nyilatkoznak. A perré alakulás további 3% illeték lerovását jelenti. A jogosultból felperes, a kötelezettből pedig alperes lesz.

Keresetlevél

Számos esetben előfordulhat, hogy a fizetési meghagyás nem elegendő követelésünk érvényesítésére, és azonnal keresetet kívánunk benyújtani.

A keresetlevélben pontosan meg kell jelölnünk a következőket: az eljáró bíróságot; a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását; az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával; azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható; a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem) és, hogy a felek közötti jogvitában közvetítő eljárás volt-e folyamatban.



Békéltető testületi eljárás

A fogyasztóvédelmi törvény, az eljárás célja

A békéltető testületek a törvény szóhasználata alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független testületek. Minden megyében és a fővárosban működnek. A testületi tagokat – testületenként legalább 10, legfeljebb 30 főt – egyrésztől a gazdasági kamarák, másrésztől a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek egyenlő arányban jelölik ki. A testület elnökét a testületi tagok választják maguk közül.

A békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.

Az eljárás megindítása

A fogyasztó döntésétől függ, hogy a vitát megkísérl-e az illetékes békéltető testület előtt rendezni.

Megtehetjük azt is, hogy akár az eljárást megelőzően – illetőleg az eljárás alatt – vagy azt követően a bírósághoz fordulunk.

Az eljárás kérelemre indul és ingyenes. A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó nyilatkozzon arról, hogy az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelte a panaszügy rendezését. A kérelmet írásban kell benyújtani a békéltető testület elnökéhez. A kérelem elektronikus formában is benyújtható.

Meghallgatás

A testület elnöke a hiánytalan kérelem benyújtásától számított harminc napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára. A panasszal érintett gazdálkodó

szervezetnek nyilatkoznia kell (válaszirat) a panasz jogosságáról és az ügy körülményeiről, illetve csatolnia kell az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait. Amennyiben a gazdálkodó szervezet nem nyilatkozik, a tanács a rendelkezésére álló információk alapján határoz, azzal, hogy a mulasztás nem róható fel a vállalkozónak. Az eljárás nyilvános, bármelyik fél kérheti azonban a nyilvánosság kizárását.

Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, egy másik tagját pedig az eljárással érintett gazdálkodó szervezet jelöli ki a testületi tagok közül, és az így kijelölt két tag választja meg az eljáró tanács elnökét. Ha a meghallgatáson bármelyik fél a szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, a tanács a rendelkezésre álló adatok alapján hoz határozatot. A tanács az eljárást hatvan napon belül befejezi. Indokolt esetben ez a határidő legfeljebb harminc nappal meghosszabbítható.

Határozatok

Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.

Az eljáró békéltető testületi tanács határozata lehet az egyezséget jóváhagyó határozaton kívül:

- ajánlás, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadja el, vagy
- kötelezést tartalmazó határozat, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor (alávetés) vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

Nyilvánosságra hozatal, bírósági záradék

Abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a gazdasági kamara, illetve a területi fogyasztóvédelmi felügyelőség – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – jogosult a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni. Köteles a területi fogyasztóvédelmi felügyelőség ezt megtenni, ha azt a testület a fogyasztók széles körét érintő ügyben kéri.

Ha a békéltető testületi eljárásban a fogyasztóval szemben álló fél úgy nyilatkozik, hogy aláveti magát a tanács döntésének, vagy egyezséget hagy jóvá a tanács, és azt a gazdálkodó szervezet a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

KÉRELEM békéltető testületi eljárás lefolytatására

Tisztelt ... Békéltető Testület elnöke!

Alulírott,(fogyasztó neve)

.....(fogyasztó lakóhelye)

nyilatkozom, hogy a panaszügy rendezését az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkíséreltem, az eredménytelenül végződött, ezért kérem az eljárás lefolytatását.

Gazdálkodó szervezet neve:

Gazdálkodó szervezet székhelye:

Szerződés teljesítésének helye:

Panasz rövid leírása:

.....

.....

Csatolom azokat az iratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom, így különösen:

.....

.....

valamint közüzemi vagy pénzügyi szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezet esetében az ügyfélszolgálati iroda elutasító nyilatkozatát.

A tanács döntésére irányuló indítványom:

.....

.....

Az eljáró tanács tagjára vonatkozó jelölésem:

Dátum, aláírás



Mire figyelünk vásárlás során?

Gyakorlati tapasztalatok szerint a minőségi kifogások, illetve a minőségi kifogás rendezésével kapcsolatos panaszok többsége műszaki cikkekkel, ruházati termékekkel, főleg cipőkkel függ össze.

A piacon és vásárokon történt értékesítések esetében számolnunk kell azzal a körülménnyel, hogy ha nem kapunk számlát, akkor nem tudjuk érvényesíteni jogainkat, és az sem biztos, hogy a következő napokban megtaláljuk a kereskedőt a helyszínen. Ha üzletben vásárolunk, a szavatossági jogaink érvényesítése terén jelentős információt nyújthat, hogy az általános jellegű jogszabályi kötelezettségeinek mennyiben tesz eleget a kereskedő:

- A kereskedőnek az üzlet nyitvatartási idejéről, a nyitvatartási idő módosításáról a vásárlókat tájékoztatni kell.
- Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen vásárlók könyvét kell elhelyezni, amelybe a vásárlók bejegyezhetik az üzlet munkájával kapcsolatos panaszait, közérdekű bejelentéseiket és javaslatukat.
- Az üzletben jól látható helyen tájékoztatni kell a fogyasztókat a panaszfórumokról.
- A termékek árát egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni. (Több eladási ár egyidejű feltüntetése esetén az áru eladási árán a feltüntetett legalacsonyabb eladási árat kell érteni.)

Használati-kezelési útmutató, bizonylatok

Vásárláskor a legtöbb termékhez magyar nyelvű használati – kezelési útmutatót kell biztosítani. A használati-kezelési útmutató a termék rendeltetésszerű használatához, működtetéséhez, kezeléséhez, eltarthatóságához, felhasználhatóságához

szükséges feltételeket és ismereteket tartalmazza. Szöveges használati-kezelési útmutató helyett jelek, jelképek is alkalmazhatók.

Hibás teljesítés, minőségi kifogás

A vásárlás során az eladó köteles nyugtát, blokkot, kérésre számlát adni. Győződjünk meg róla, hogy a bizonylaton szerepelnek-e az értékesítő adatai (neve, címe, adószáma), a feltüntetett vételár azonos-e a fizetettel, illetve szerepel-e rajta a kiállítás dátuma.

Amennyiben az áru minőségi hibából eredően leértékelt, úgy a nyugtán fel kell tüntetni a leértékelés okát (pl. színhibás, színeresztő, téves méret) és mértékét. A leértékelt termékkel kapcsolatban is van helye minőségi kifogásnak arra a részre vonatkozóan, mely nem volt hibás (pl. színhibás cipő sarka leválik), ha pedig a kereskedő nem jelölte meg a leértékelés okát, akkor az egész termékre érvényesíthetjük szavatossági jogainkat.

A kapott bizonylatot (ideértve a jótállási jegyet is) mindenképpen őrizzük meg, minőségi reklamáció esetén ugyanis csak ezzel tudjuk bizonyítani a vásárlás tényét, a kifizetett ár nagyságát. Bizonylat nélkül a kereskedő nem köteles a minőségi kifogás intézésére.

A jogszabályok nem adnak arra lehetőséget, hogy 3 vagy 8 napon belül például mérethiba miatt visszacseréljük a terméket. Azonban tudnunk kell, hogy főleg nagy ünnepek (pl. karácsony) ideje alatt a kereskedők önként vállalják, hogy a terméket ilyenkor visszaveszik, és az összeget levásárolhatjuk. Természetesen ez nem jogszabályi kötelezettség, tehát érdemes ezt a tényt a bizonylatainkra külön rávezettetni, hogy vita esetén hivatkozni tudjunk rá.

Előfordulhat, hogy a termék a rendeltetésszerű használat ellenére is meghibásodik. Amennyiben minőségi hibát észlel a vásárló, a terméket haladéktalanul vissza kell vinni abba az üzletbe, ahol vásárolta.

Tartós fogyasztási cikkek esetében gyakran az alábbiakat hallhatjuk:

- 3 nap után a szervizbe vigyük vissza a terméket;
- csak a szerviz csereszervizéje alapján tudják kicserélni a terméket.

A hatályos rendelkezések szerint a vásárló dönti el, hogy a terméket hova viszi vissza. Azonban azzal számolnunk kell, hogy ha a kereskedőhöz visszük vissza, a javítás időtartama hosszabb lehet, mivel a terméket oda-vissza kell szállítani. Az a kifogás, hogy a szerviz nyilatkozata nélkül nem lehet kicserélni a terméket, szintén nem felel meg az előírásoknak. Ha ilyet hallunk, azonnal kérjük a vásárlók könyvét.

A minőségi kifogás bejelentésekor a termékkel együtt be kell tudni nyújtani a fizetéskor kapott, a vásárlást igazoló blokkot, és ha jótállás alá tartozó terméket vettünk, a jótállási jegyet is. A nem tartós fogyasztási cikkekkel kapcsolatos szavatossági jogaink érvényesítésére főszabályként két év áll rendelkezésre. Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező tény bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Ebből pedig az is következik, hogy fogyasztói szerződés esetében – például egy pár cipő vásárlásánál – a vásárlást követő hat hónapon belül a szavatosság címén érvényesíthető jogok nem teljesítésének alapját nem a fogyasztónak, hanem a kereskedőnek kell bizonyítani. Azaz a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy a hiba az értékesítés után keletkezett, ha nem akarja a fogyasztó igényét teljesíteni. Hasonló a helyzet a jótállással rendelkező tartós fogyasztási cikkeknel is, ezeknél a termékeknel a jótállás teljes időtartama alatt a kereskedőt terheli a bizonyítás.

Jegyzőkönyv

A vásárlói kifogásnak a forgalmazónál (az üzletben) történő bejelentésekor a forgalmazó köteles jegyzőkönyvet felvenni, amelyben rögzíti:

- a fogyasztó nevét, címét;
- a fogyasztási cikk megnevezését;
- a fogyasztási cikk vételárát;
- a hiba bejelentésének időpontját;
- a hiba leírását;
- a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt;
- a kifogás rendezésének a módját.

Ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót.

A vásárlói kifogás intézéséért az üzlet vezetője felelős. Amennyiben nem tartózkodik az üzletben, köteles megbízni egy másik személyt a kifogások intézésével. Így nem elfogadható a bolti alkalmazottak arra való hivatkozása, hogy az üzletvezető nincs ott, ezért jöjjön vissza máskor a vásárló. Ekkor a megbízott alkalmazottnak kell a panaszügyben eljárnia.

Előfordulhat, hogy az üzlet felajánlja: a vásárló az árat „levásárolhatja”. Jó tudni, hogy a „levásároltatás” intézményét a hatályos magyar jogrendszer nem ismeri, így a kereskedő jogtalanul köt ki ilyen feltételt a fogyasztónak. A vásárló ezt nem köteles elfogadni.

Előfordulhat, hogy a fennálló hiba ellenére az üzlet nem ismeri el a panasz jogosságát, esetleg arra hivatkozva, hogy a hibát maga a vásárló idézte elő.

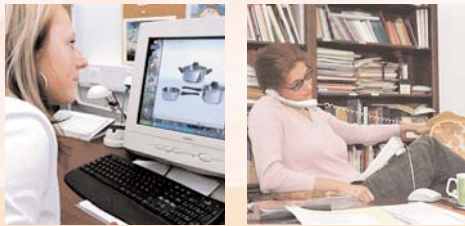
Ha vita merül fel, az üzlet már nem köteles szakvélemény beszerzése céljából megküldeni az árut a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségnek, azonban a szavatosság esetében 6 hónapig, jótállás esetében pedig a jótállás teljes időtartama alatt a kereskedőt terheli a bizonyítás.

Szavatossági, jótállási jogok

Hibás teljesítés esetén a fogyasztó

- a) 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, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget;
- b) ha a fogyasztónak sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a c) pontban írt feltételekkel nem tud eleget tenni – választása szerint – megfelelő árleszállítást igényelhet, vagy elállhat a szerződéstől. (Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.)
- c) a kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

Jótállással rendelkező termékek esetében, ha a vásárlástól számított három napon belül visszük vissza a terméket, a kereskedő köteles azt kicserélni, vagy ha ezt nem tudja teljesíteni, a vételárat visszafizetni.



Hagyományostól eltérő értékesítési formák

Az arra szakosodott kereskedők szinte bármilyen árut házhoz szállítanak, az élelmiszertől kezdve a ruházati termékeken át, egészen a műszaki cikkekig. Elég csak kinyitni a postaládát, majd kitölteni és visszaküldeni az újságokban vagy a csomagküldő cégek katalógusaiban lévő megrendelőlapot, vagy felemelni a telefont, és máris megrendelhetjük a televízióban látott rég áhított terméket.

Van azonban néhány dolog, amire jó, ha odafigyelünk a „távollévők között kötött” szerződéseknél.

Először is érdemes tisztázni, hogy mit takar maga a fogalom. Az ilyen szerződéseknek a sajátossága, hogy a vállalkozó és a fogyasztó között a szerződés kizárólag egy vagy több távközlő eszköz használata útján jön létre. Ilyen eszköz például a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon.

A távollevők között kötött szerződésekről szóló jogszabály határozza meg a legfontosabb, fogyasztókat és gazdálkodó szervezeteket is érintő rendelkezéseket.

Jó, ha tudjuk, hogy nem követelhetnek tőlünk ellenszolgáltatást olyan áruért, illetve olyan szolgáltatásért, amelyet korábban nem rendeltünk meg. Nyilatkozatunk elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a gazdálkodó szervezet ajánlatának – hallgatólagos – elfogadását.

Nem ritka, hogy nem áll rendelkezésre a megrendelt áru, ezért más színű, méretű vagy márkájú terméket küldenek a fogyasztónak.

Ha a gazdálkodó szervezet helyettesítő áruval, illetve szolgáltatással teljesít, és ezért elállunk a szerződéstől, az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek a gazdálkodó szervezetet terhelik. A költségek viseléséről, valamint a helyettesítő áruval, illetve szolgáltatással történő teljesítésről a gazdálkodó szervezet egyértelműen és pontosan köteles minket tájékoztatni.

Tájékoztatási kötelezettség

A gazdálkodó szervezet a szerződés megkötése előtt köteles a fogyasztót tájékoztatni:

- a) cégnevéről (nevéről), székhelyéről (lakóhelyéről), a külön jogszabályban meghatározott nyilvántartásba vételi számáról, adószámáról és telefonszámáról;
- b) a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól;
- c) az ellenszolgáltatásról, beleértve az ellenszolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettséget is;
- d) szükség szerint a szállítás költségéről;
- e) a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről;
- f) az elállás jogáról;
- g) a távközlő eszköz használatának díjáról, ha azt az alapdíjtól eltérően állapítják meg;
- h) az ajánlati kötöttség idejéről;
- i) a szerződés legrövidebb időtartamáról olyan esetben, amikor a szerződésben foglaltak teljesítésére folyamatosan vagy ismétlődően kerül sor.

A gazdálkodó szervezet tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen, közérthetően és pontosan, az igénybe vett távközlő eszköznek megfelelő módon köteles eleget tenni.

Elállási jog

Ha nem minőségi kifogásunk van, tehát például a megrendelt termék nem nyeri el tetszésünket, nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhatunk a szerződéstől. Termékértékesítésnél ez attól a naptól kezdődik, amikor az árut átvettük, szolgáltatás nyújtása esetében pedig, amikor a szerződést megkötöttük. (Abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet nem tett eleget a tájékoztatási kötelezettségének, három hónapos az elállási jog.)

Ha elállunk a szerződéstől, a gazdálkodó szervezet köteles az általunk kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni. Nekünk kell viszont viselnünk az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A gazdálkodó szerve-

zet kizárólag az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését követelheti.

Vannak bizonyos esetek, amikor – a felek eltérő megállapodása hiányában – a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogot. Ide sorolható például a szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha a nyolc munkanapos elállási határidő lejártá előtt a gazdálkodó szervezet a teljesítést a fogyasztó beleegyezésével megkezdte, vagy olyan áru értékesítése esetében, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza vagy gyorsan romlandó. A jogszabály további kivételeket is felsorol.

Fogyasztási kölcsön

Ha az áru árát vagy a szolgáltatás díját részben vagy egészben a gazdálkodó szervezet által nyújtott kölcsön fedezi, akkor az elállási jog gyakorlása a fogyasztási kölcsönszerződést is felbontja.

A gazdálkodó szervezet ilyen esetben nem számolhat kamatot vagy egyéb költséget, és nem kell megtérítenünk a fogyasztási kölcsönszerződés felbontásából eredő kárát sem. A gazdálkodó szervezet azonban követelheti a kölcsönszerződés megkötéséből eredő kárának megtérítését, ha ezt a kölcsönszerződésben a kár elemeinek és összegszerűségének meghatározásával kifejezetten kikötötte, és a tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

A fentiekben leírtak arra az esetre is vonatkoznak, amikor az áru árát vagy a szolgáltatás díját részben vagy egészben nem a gazdálkodó szervezet, hanem harmadik személy által nyújtott fogyasztási kölcsön fedezi, feltéve, hogy a fogyasztási kölcsönszerződés a pénzügyi intézmény és a gazdálkodó szervezet előzetes megállapodásán alapul. A gazdálkodó szervezet ebben az esetben köteles a fogyasztó elállásáról a pénzügyi intézményt haladéktalanul értesíteni.



Internet szolgáltatások

Az internet használata egyik alapvető eleme a XXI. századi modern társadalmaknak. A világháló lehetőséget biztosít szinte végtelen mennyiségű információ megszerzésére, terjesztésére, áruk vásárlására, sőt elektronikus ügyintézésre is.

Internet hozzáférési lehetőségek

Az internetet különböző technikai feltételekkel lehet elérni. A fogyasztók által leggyakrabban használt lehetőségek:

- telefonmodem (dial up);
- xDSL szélessáv (ADSL, Kábelnet);
- mobil (WAP);
- Wire Local Air Network (WLAN, HOT SPOT)

Léteznek egyéb hozzáférési lehetőségek is, ilyen például a műholdas rövid távú összeköttetés, de az ilyen csatlakozási formákkal a fogyasztók csak ritkán találkozhatnak.

Jelenleg hazánkban a leggyakoribb internet elérhetőségi lehetőség a fogyasztók számára a telefonmodemen keresztül történő, úgynevezett dial-up rendszerű kapcsolat. A rendszer előnye, hogy szinte mindenhol igénybe lehet venni, ahol vezetékes telefonhálózat van kiépítve. A dial-up alapú internethasználat díját a fogyasztók általában a vezetékes telefonszámlájukon szereplő díj részeként fizetik meg. Ennek jellemzője, hogy az igénybe vett kapcsolat díjfizetése időalapú számlázással történik. Mindez lehetővé teszi, hogy a tényleges használatnak megfelelő mértékű díjat fizessünk.

A dial-up kapcsolat hátránya viszont a korlátozott sávszélesség, vagyis a letöltési és a feltöltési sebesség relatív lassú volta, valamint az úgynevezett betárcsázós programok (web-dial) károkozási lehetősége.

Az elmúlt években gyakran hallhattunk arról, hogy a betárcsázós programok megkárosították a fogyasztókat.

Mi az a betárcsázó program? Olyan program, ami a számítógépen új internetes kapcsolatot létesít a fogyasztó szándékától függetlenül vagy attól eltérően. Ilyen program csak dial-up kapcsolat alapján jöhet létre. A legtipikusabb jelenség, hogy csatlakozás során egy program megszakítja az eredeti csatlakozást, és egy emelt-díjas számon keresztül éleszti azt újra. A jelenlegi technikai feltételek mellett a fogyasztók ezt nem is biztos, hogy észreveszik, általában csak akkor szereznek róla tudomást, amikor megkapják a következő havi számlát.

Sajnos, ezeknek a programoknak sok eltérő változata létezik. Vannak olyanok is, melyek a számítógép programrendszerét támadják. Ilyen esetekben előfordulhat, hogy olyan program települ a gépre, amely képes önállóan csatlakozni az internetre anélkül, hogy erről a fogyasztónak egyáltalán tudomása lenne.

A szolgáltatónál ilyen esetben a hívás ugyanolyan formában jelenik meg, mintha személyesen tárcsáznánk az adott számot, arra pedig a hatályos jogszabályok alapján nincs lehetősége a szolgáltatónak, hogy a szolgáltatás tartalmát, és azt, hogy milyen információ áramlik, ellenőrizze.

Hogyan védekezhetünk a betárcsázós programmal szemben?

„Mechanikus” védelmet biztosít a külföldi számok úgynevezett kódolása, melyet a szolgáltatótól lehet kérni. A kódolás lehetővé teszi, hogy a modem és a telefonálni szándékozó személy ne tudjon automatikusan külföldi telefonszámot hívni.

Amennyiben a fogyasztó nemzetközi számot kíván hívni, úgy legelőször egy kódot kell beütetni, és ezután lehet a kívánt külföldi telefonszámot tárcsázni. A kódszám beütésével a kódolást a felhasználó megszünteti, és amíg a fogyasztó újból nem üti be a kódot, a szám hívható. A betárcsázós program nem tudja ezt a kódszámot, így ha a program meg is szakítja az eredeti csatlakozást, nem tud a magas díjszabású számon csatlakozni a világhálóra.

Gyakran használt hozzáférési forma az ADSL, mint szélessávú kapcsolat. Az ADSL jellemzője, hogy a letöltési lehetőség nagyobb sebességű, mint a feltöltési sebesség. A szolgáltatás előnye a relatív nagy sebesség (a leggyakoribb letöltési sebességek 256; 512; 1024 Kbit/s), és az időben korlátlan használati lehetőség. Mind gyakoribb azonban, hogy a szolgáltatók a havonta letölthető adatmennyiséget korlátozzák, és a korlátot túllépőknek „extra” díjat kell fizetniük. A szolgáltatás jellegéből adódik, hogy havi fix átalánydíja van a szerződésben foglalt

letöltési sebesség és a letölthető adatmennyiség függvényében.

Az ADSL hozzáféréshez hasonló előnyei és hátrányai vannak a kábelt alapú szolgáltatásnak is. A WLAN egy meghatározott helyen igénybe vehető vezeték nélküli csatlakozási lehetőség. Előnye, hogy a fogyasztók erre alkalmas készülékükkel ingyen használhatják a világhálót, hátránya, hogy csak meghatározott helyen vehető igénybe. Ezek az úgynevezett HOT SPOT-ok, amelyek működhetnek éttermekben, kávézókban, repülőtereken.

A világháló használatának veszélyei

Szinte mindenki által ismert veszélyforrást jelentenek a számítógépes vírusok. Az így okozott károk megelőzésére, több szolgáltató is kínál víruskereső, illetve vírusirtó programokat, melyeket folyamatosan fejlesztenek. Sajnos nem minden vírus ellen védenek meg az ilyen típusú programok sem, mert a vírusokat „gyártó” programozók mindig újabb és újabb verziókkal állnak elő.

A számítógép vírusokkal szembeni védelmét szolgálja a tűzfalak használata, melyek védeltségi szintjét általában szabályozni lehet. Problémát jelenthet azonban, hogy nagyon magas védeltségi szint beállítása esetén olyan adatok, fájlok sem jutnak át a tűzfalon, melyeket szeretnénk felhasználni.

Vírusok gyakori kiindulópontjai, forrásai lehetnek a fájlcsere oldalak, ezért ezeket célszerű elkerülni. Ismeretlen feladótól származó, vagy a tárgyban ismeretlen témakört megjelölő levelek esetében nem célszerű a levelek megnyitása, elolvasása.

A világháló nyitottságából ered, hogy arra olyan tartalmak is felkerülhetnek, melyek ellentétesek a jogszabályokkal. Az ilyen tartalmú oldalak látogatása akár büntetőjogi felelősségre vonást is eredményezhet.

Nem feltétlenül okoznak kárt, azonban komoly kellemetlenség forrásai lehetnek a kéretlen reklámüzenetek (spamek). Elektronikus levelezés során kizárólag a fogyasztó egyértelmű, előzetes hozzájárulásával küldhető reklám.

Elektronikus kereskedelem

Szorosan kapcsolódik a világháló használatához az online vásárlás. Elektronikus kereskedelmen az elektronikus úton, ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatást értjük, amelyhez a szolgáltatás igénybevevője egyedileg fér hozzá.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatók könnyen hozzáférhető módon, magyar nyelven kötelesek feltüntetni a szolgáltató és képviselőjének nevét, székhelyének címét, a kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési

címét. A szolgáltatók között azonban különbséget kell tenni aszerint, hogy tényleges szolgáltatást nyújtanak (internet áruház), vagy csak közvetítéshez szükséges technikai feltételeket, segédeszközöket biztosítanak. Ilyen közvetítő szolgáltatás például az adatátvitel és hozzáférés-biztosítás vagy a keresőszolgáltatás.

A szolgáltatók közötti különbségtétel azért fontos, mert eltérő a felelőségük a fogyasztókkal szemben.

Fogyasztóvédelmi szempontból különbséget kell tenni az internetes üzletekkel, kereskedőkkel kötött szerződések és az egyéb, interneten létrejött nem fogyasztói szerződések között.

Tekintettel arra, hogy az elektronikus kereskedelem szolgáltatásai is távollevők közötti szerződésnek minősülnek, az ilyen jogviszonyokra – lásd külön fejezet – speciális, a fogyasztókat fokozott mértékben védő előírások vonatkoznak. A fokozott védelem nem terjed ki a természetes személyek között létrejött szerződésekre, mivel azok nem minősülnek fogyasztói jogviszonynak.



Banki kölcsönök, betéti formák

Mi a különbség a hitel és a kölcsön között?

A hitel a pénzhez jutás lehetőségét jelenti, amit a hitel kedvezményezettje vagy egyszerre vagy részletekben vehet igénybe. A megítelt hitelt a bank részünkre fenntartja, ezért fizetjük a rendelkezésre tartási jutalékot.

Ha a hitelt igénybe vesszük, tehát kölcsönt veszünk fel, akkor ezért kamatot és egyéb díjakat fizetünk. Azt, hogy mennyibe kerül számunkra a hitel, a THM (teljes hiteldíjmutató) fejezi ki, amely – a késedelmi, a biztosítási és az átutalási költségeket kivéve – a hitel minden költségét magában foglalja egy éves százalékos formájában. Ez teszi alkalmassá az azonos futamidejű hitelek összehasonlítását.

Fogyasztási kölcsönök

Alapvetően négyféle fogyasztási hiteltermék közül választhatunk: áruhitel, személyi kölcsön, folyószámlahitel és hitelkártya.

Áruvásárlási kölcsön: tartós fogyasztási cikk (pl. háztartási gép, szórakoztató elektronikai gép) megvásárlásához nyújtott kölcsön, a törlesztés időtartama egy-két év.

Személyi kölcsön: jellemzően természetes személy által, készpénzben felvett, szabadon felhasználható kölcsön.

Hitelkártya: elektronikus készpénzt helyettesítő pénzeszköz/fizetési eszköz, amely a birtokosa számára lehetővé teszi, hogy a pénzügyi intézmény által nyújtott hitelkerettel rendelkezzen, annak terhére készpénzt vegyen fel, vagy áruk, illetve szolgáltatások ellenértékét kiegyenlítsse.

A hitelkártya használata sok szempontból hasonlóságot mutat a betéti kártya használatával (pl. személyi azonosító kóddal működik, elektronikus környezetben használható stb.).

A kártyabirtokos/ügyfél rendelkezésére bocsátott összeg kibocsátóként és ügyfelekként változik. A hitelkeret összege az ügyfél havi jövedelméhez igazodik, jellemzően annak háromszorosa. A hitelkeret különösen azért csábító, mert – a pénzfelvétel kivételével – kamatmentes időtartam tartozik hozzá, amely gyakran meghaladja az egy hónapot (40-45 nap).

A hitelkártyák kibocsátói a kártyahasználat lehetősége mellé további kiegészítő szolgáltatást is felajánlanak, mint például az élet-, utazási vagy csomagbiztosítás, esetleges ingyenes társkártya.

Maga a hitelkeret megújuló/feltöltődő is lehet, amelynek a lényege, hogy a hitelfelvevő a hitelkerete terhére igénybevett kölcsön visszafizetésével a kártya mindenkori tartama szerint vehet igénybe hitelt.

A fogyasztási kölcsönszerződés kötelező minimális tartalmát jogszabály írja elő. Fogyasztói oldalról fontos, hogy a szerződésben szerepeljen:

- a teljes hiteldíj-mutatónak;
- a fizetési késedelem, illetve mulasztás következményének;
- a módosítás lehetőségének vagy kizárásának;
- a törlesztőrészletek számának;
- összegének, időpontjainak;
- a kölcsön biztosítékainak meghatározása.

Fogyasztási hitel

Az előtörlesztés lehetőségét a hitelező nem zárhatja ki, a futamidő letelte előtt köteles elfogadni a felajánlott előtörlesztést, azonban igényt tarthat „kompenzációra”.

Ha az áru árát vagy a szolgáltatás díját részben vagy egészben a gazdálkodó szervezet által nyújtott kölcsön fedezi, akkor az elállási jog gyakorlása a fogyasztási kölcsönszerződést is felbontja.

A hitelkártya birtokosa is bekerülhet a „rossz adósok” nyilvántartásába, annak összes kellemetlen következményével, ha:

- a kártya használata vagy igénylése során a kártyát igénylő ügyfél valótlan adatot közöl, az igénylő másik kártyabirtokos adatait használja fel az igénylés vagy a kártyahasználat során;
- a kártya letiltását követően a kártyabirtokos a letiltott bankkártyával műveletet hajt végre;
- a kártyabirtokos egy éven belül legalább három megalapozatlan reklamációval fordul a kártya kibocsátójához;

- a kártyabirtokos a kártya használatával összefüggésben bűncselekményt követett el.

A lakáskölcsön

Speciális célja van: lakásépítés, lakásvásárlás, lakásfelújítás. Futamideje jellemzően lényegesen hosszabb, mint a többi kölcsöné (általában 5-20 év). A kölcsön fedezetül elsősorban a kölcsönből megvásárolt ingatlan szolgál. A lakáskölcsön nem csupán pénzügyi termék, mert a megfelelő lakhatási körülmények biztosítása társadalmi érdek is, ezért szerepel a feltételek között állami támogatás, speciális kedvezmények, visszatérítés stb.

Figyelemmel a hosszú futamidőre, a lakáskölcsönökre jellemző a változó kamatozás. Nagy jelentősége van a lakáshitelhez fűződő valamennyi költségelemnek (például értékbecslés, közjegyzői költség, esetleges életbiztosítás, amelynek a kedvezményezettje a hitelnyújtó).

Diákhitel

A diákhitel igénybevételére a felsőfokú oktatási intézmények (főiskolák, egyetemek) 35 évnél nem idősebb hallgatói jogosultak. A diákhitel célja, hogy a hallgatók a diákévek alatt kedvezményes kamatozású kölcsönhöz jussanak, amelyet majd a munkába állás utáni jövedelmükből kell – meghatározott módon – törleszteni.

Felelős hitelezés – gondos hitelbírálát

A hitelező/kölcsönt nyújtó bank feladata, hogy az adós fizetőképességéről és fizetési készségéről meggyőződjön. A fizetőképesség helyes megítéléséhez az ügyfél jövedelmének és vagyoni helyzetének az ismerete szükséges. Kisebbségi összegű fogyasztási kölcsön esetén elégséges a munkaviszony és a havi jövedelem igazolása, a nagyobb összegű hiteleknel, mint a lakáshitel vagy a jelzálogkölcsön, a hitelező külön biztosítékot is kiköthet (pl. lekötött bankbetét, értékpapír, nagyobb értékű gépkocsi, ingatlan stb.).

A fizetési biztosítékok között kiemelt jelentőségű a jelzálogjog és a kezesség.

A fizetési készség megítélésénél fontos eligazodást nyújt az adós banki előlétele, például, hogy a korábbi kölcsöneit hogyan fizette vissza, szerepel-e a bankközi adósnilvántartásban.

Bankközi adósnilvántartás

A bankközi adósnilvántartásokat a hitelezés kockázatának csökkentésére hozták létre. Valamennyi EU tagországban működik az alábbiakban megemlített két rendszer valamelyike szerint:

- Vannak olyan országok, ahol a magánszemélyek/vállalkozások minden kölcsönét nyilvántartják, így a bank azt is látja, hogy kinek mennyi az összes visszafizetendő kölcsöntartozása (ezt hívják pozitív adónyilvántartási rendszernek).
- A másik rendszer szerint csak azokat tartják nyilván, akik nem fizették vagy késedelmesen fizetik tartozásukat. Hazánk ez utóbbihoz tartozik (negatív adónyilvántartási rendszer).

Fogyasztóvédelmi szempontból a Bankközi Adós- és Hitelinformációs Rendszer (BAR) azokat a természetes személyekből álló adósokat tartalmazza, akinek a fizetési késedelme a 90 napot, összege pedig a minimálbért meghaladja. A felkerülésről az adóst értesíteni kell.

A BAR nyilvántartása a természetes személyek adatait a tartozás megszűnését követően, 5 évig tartja nyilván. Arról, hogy nevünk szerepel-e a BAR listán, évente egy alkalommal, díjmentesen lehet tájékozódni.

A bankbetét

A betét az a pénz, amelyet ilyen tartalmú megbízással a banknál kamatfizetés ellenében elhelyezünk. A megtakarítás betétként való elnevezése nagyon fontos, mert csak a betétekre garantálja a betétbiztosítás, hogy a betétes akkor is hozzájut a pénzéhez, ha a bank csődbe jut.

Betétet a hitelintézeteken kívül egyéb pénzintézet nem gyűjthet. A kamatfizetés mértéke attól is függ, hogy milyen összeget, milyen hosszú ideig kötünk le, azaz a banknak azt ígérjük, hogy nem fogjuk kivenni a pénzünket. Ha lekötési idő előtt vesszük ki a pénzünket a bankból, akkor vagy a teljes kamatot, vagy annak egy részét elveszítjük.

A betétek különböző formái és fajtái

Elhelyezési formájuk szerint a betét lehet „könyves betét”, amikor annak elhelyezéséről egy kiállított okirat szól. Jelenleg azonban sokkal elterjedtebb a „számlabetét”, amikor a betét összege a bankszámlánkon elkülönítve jelenik meg. A betéteket a devizanemük szerint is megkülönböztethetjük, így azok lehetnek forint- és devizabetétek. A betétszámla lényege, hogy vezetésével a bank, mint betétkezelő arra vállal kötelezettséget, hogy lejáratkor, a nála elhelyezett pénzösszeget, az általa meghirdetett kamatokkal növelve adja vissza. A betétekre nemcsak kamat jár, hanem a betétszámla vezetéséért/kezeléséért a bank díjakat, jutalékokat és egyéb költségeket számíthat fel. Így például a lakossági vagy egyéb számláról történő pénzfelvételnek, sőt bizonyos számlákra történő készpénzbefizetésnek is díja van.

A lakossági számlavezető bank a pénzforgalomról szóló jegybanki rendelkezés alapján havonta bankszámla kivonatot küld a számlatulajdonosnak, kivéve, ha a számlatulajdonos ettől eltérően rendelkezik.

Az ügyfélforgalmi helyiségekben a díjak, jutalékok, azaz a költségek „Hirdetmény” formájában történő kifüggesztése kötelező.

Az egyes bankok által meghirdetett betételhelyezési lehetőségek összehasonlítása érdekében a lehetséges ügyfelek számára hozták létre az „egységes betéti kamatmutatót” (EBKM), amelyet a bankok kötelesek az ügyfelekkel közölni.

Ez a mutató alkalmas arra, hogy a bankoknak a betétekre fizetendő ajánlatai összehasonlíthatóak legyenek. Az EBKM-et kötelező feltüntetni minden betét esetén, akár forint-, akár devizabetétről van szó.

A betétbiztosításról

A betétbiztosítás azt a célt szolgálja, hogy ha a bankrendszer valamelyik tagja nem tudna eleget tenni a betétesekkel szembeni fizetési kötelezettségének, akkor az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA, takarékszövetkezeteknél: OTIVA) meghatározott összegig helytáll, és fizet. Minden hitelintézet köteles belépni a biztosítottak közé, és betétállományának nagysága alapján megállapított befizetéseket teljesíteni. A pénzintézet köteles tájékoztatni arról, hogy a megtakarításunkra kiterjed-e a betétbiztosítás.

A betétbiztosítás jelenlegi mértéke hatmillió forint, amely a gyakorlatban úgy érvényesül, hogy a biztosítás egymillió forintig 100%, az egymillió forint feletti betétek esetén a betétösszeg 90%-a, de legfeljebb hatmillió forint.

A betétbiztosítás betétesenként és hitelintézetenként értendő, ha tehát valakinek több hitelintézetben is van megtakarítása, a hatmillió forintos összeghatárt bankonként kell érteni.



Utazási szerződések

Már nemcsak a nyár az utazások szezonja. Egyre többször kelünk útra, gyakran határainkon túlra. Érdemes néhány dologra odafigyelnünk, ha el akarjuk kerülni a kellemetlenségeket.

Utazási iroda

Csak engedéllyel rendelkező utazási irodával utazzunk. Az ilyen irodák megfelelő vagyoni biztosítékkal rendelkeznek, amely garanciát jelent például arra, hogy abban az esetben is hazajutunk, ha az utazási vállalkozó nem gondoskodik a hazautaztatásunkról, de megoldást jelent olyan esetekben is, ha az utazási iroda nem fizeti vissza az előlegeket, illetve a részvételi díjakat.

Az utazási vállalkozókat a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal tartja nyilván, itt tudunk tájékozódni a kiválasztott irodáról.

Utazási szerződés

Az utazási szerződést minden esetben írásban kell megkötni. Hiába hivatkozunk ugyanis utólag arra, hogy mit ígért az utazási iroda képviselője, ha ez szóban hangzott el, nehéz lesz bizonyítanunk. Mielőtt bármit is aláírnánk, olvassuk el figyelmesen a szerződést, valamint az iroda által kiadott programfüzetet (tájékoztatót) is. A szerződés egyik példánya minket illet, ezt – a programfüzettel együtt – a hazaérkezésig gondosan őrizzük meg.

Díj

A részvételi díjon kívül gyakran egyéb költségek (üdülöhelyi díj, adó stb.) is felmerülnek. A fakultatív programokon pedig rendszerint csak külön díj ellenében vehetünk részt. Ezeket az utazási szerződésnek tartalmaznia kell, ha a külön felszámítható díjakról nem rendelkeztek, akkor azok a részvételi díj részét képezik.

Az utazási szerződésnek tartalmaznia kell azt is, hogy a díj magában foglalja-e a baleset-, betegség- és poggyász, illetve az elállás kockázatára vonatkozó biztosítás díját. Amennyiben a biztosítást az utazási vállalkozó közreműködésével kötjük meg, valamint, ha az utazási vállalkozó az utasok javára szóló biztosítást kötött, akkor kötelesek részünkre átadni a biztosítási kötvényt, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot.

Fontos tudnunk, hogy a szerződésben meghatározott díjak csak abban az esetben emelhetők, ha ennek lehetőségéről a szerződés kifejezetten rendelkezik. Ebben az esetben is csak akkor, ha a közlekedési költségek nemzetközi díjszabási vagy hatósági árának változásai, adó, illeték, valamint a deviza forintárfolyamának időközi változásai indokolják az emelést. Az indulást megelőző 20 napon belül ebben az esetben sem lehetséges a díjemelés.

Szerződéstől való elállás

Mind az utasnak, mind az utazási irodának lehetősége van, hogy bizonyos feltételek mellett elálljon a szerződéstől. Az utazási vállalkozó legkésőbb az utazás megkezdése előtt 15 nappal írásban tett nyilatkozattal állhat el a szerződéstől. Ebben az esetben az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthatunk igényt, vagy követelhetjük a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését és a díj után évi 20%-os kamat megfizetését. Ha az utazási iroda csak az eredetinel alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatást tud nyújtani, akkor köteles a különbözetet megtéríteni.

Az elállás következtében felmerült kárunk megtérítését is kérhetjük, kivéve, ha az iroda azért állt el a szerződéstől, mert az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható külső körülmények veszélyeztetik, vagy ha a jelentkezők létszáma nem éri el a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot.

A fentiekben meghatározott jogosítványok illetik meg a fogyasztót, ha például azért történik az elállás, mert a díj emelkedésének mértéke a 10%-ot meghaladja, vagy az utazási vállalkozó az utazási szerződésben foglaltakat lényegesen módosítani kívánja, illetőleg a program lényegesen megváltozott. Ide tartozik az az eset is, ha azért mondjuk le az utat, mert az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, ahová az utazást a Külügyminisztérium nem ajánlja.

Ha a saját érdekkörünkben felmerült okból kifolyólag állunk el a szerződéstől, az utazási vállalkozó kártalanítást igényelhet, amelynek mértéke nem haladhatja meg az utazási szolgáltatás ellenértékeként megállapított díj összegét.

Az utazási vállalkozó nem igényelhet kártalanítást, ha legkésőbb az utazás megkezdése előtt 35 nappal vagy az utazási szerződésben az elállásra meghatározott időtartam alatt állunk el a szerződéstől.

Idegenvezető

Az utazási vállalkozó az utazás megkezdése előtt legalább hét nappal – ha pedig a szerződés megkötése és az indulás időpontja közötti időtartam ennél rövidebb, akkor a szerződés megkötésekor – köteles írásban tájékoztatást adni a célállomáson található magyarul vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselőjének nevről, címéről, telefonszámáról, ezek hiányában pedig arról a telefonszámról, amelyen kapcsolatba lehet lépni az utazási vállalkozóval.

Külföldi társasutazáson résztvevő csoportoknál az utazási vállalkozó köteles arról gondoskodni, hogy az utasokat a célország nyelvét vagy a célországban általánosan használt világnyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult személy kísérfje.

Helyszíni panasz

Ha a helyszínen derül ki, hogy valami nem felel meg a szerződésben, illetve a tájékoztatóban ígértnek, vagy panaszunk merül fel, akkor az utaskísérőnek (ha van ilyen) kell jelezni a kifogásunkat.

Az idegenvezető a helyszínen vagy orvosolja a problémánkat (például másik szobában szállásol el bennünket) vagy jegyzőkönyvet vesz fel róla. Ez azért is fontos, mert a későbbiekben a jegyzőkönyv birtokában tudjuk szavatossági és kártérítési igényünket érvényesíteni. Ha nem sikerül jegyzőkönyvet felvetetni az idegenvezetővel, panaszainkat akkor is dokumentáljuk, fotózzuk le, írjuk le, írássuk alá utastársainkkal.

Hibás teljesítés

A szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha nem a szerződésnek megfelelően teljesíti azokat, köteles a díjat arányosan leszállítani.

Az utazási vállalkozó csak akkor nem felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, ha ez sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza.

Közlekedés

Az olcsóbb jegyárak révén hazánkban is egyre elérhetőbbé válik a repülés. A légitársaságoknál sajnos előfordulhat, hogy több jegyet adnak el, mint ahány ülőhely van a gépen, vagyis túlfoglalás történik. Amennyiben az önként jelentkező utasok száma (akik bizonyos előnyökért cserébe lemondanak a helyfoglalásukról) nem elegendő, akkor a légitársaság – azonnali kártalanítás mellett – akarataink ellenére visszautasíthatja a beszállást. Ilyen esetben kártalanítás illeti

meg a fogyasztókat, amelynek összegét (250-tól 600 euróig) a repülőút hossza határozza meg.

A kártalanítás mellett lehetővé kell tenni azt is, hogy a jegy árának 7 napon belüli visszatérítése mellett elálljon a fogyasztó a repülőúttól, vagy egy későbbi időpontban tovább folytassa útját (átfoglalás). Ez utóbbi esetben bizonyos feltételek esetén a légitársaság a kártalanítás összegét 50%-kal csökkentheti.

A későbbi légitársaságra való várakozás alatt gondoskodni kell megfelelő ellátásról: a várakozási idővel ésszerű arányban díjmentesen étkezést és frissítőket, valamint két telefonhívást vagy faxüzenet vagy e-mail küldését kell felajánlani. Amennyiben egy vagy több éjszakás ott tartózkodás szükséges, szállodai elhelyezést, valamint a repülőtér és a szálláshely közötti szállítást is biztosítani kell.

Ugyanezek a jogok illetik meg az utast, ha törölték a járatot. Ebben az esetben a teljes kártalanítási kötelezettség alól akkor mentesül a légitársaság, ha

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

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.

Járat törlése esetén is lehetővé kell tenni az utasok számára, hogy jegyük árának visszatérítése mellett elálljanak a repülőúttól, vagy átfoglaltassák azt más járatra.

Amennyiben a járat indulása a menetrend szerinti induláshoz képest

- a) 1500 kilométeres vagy rövidebb repülőút esetén legalább két órát;
- b) 1500 kilométernél hosszabb Közösségen belüli és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútnál legalább három órát;
- c) minden egyéb repülőútnál legalább négy órát

késik, akkor a légitársaságnak a várakozási idővel ésszerű arányban díjmentesen étkezést és frissítőket, valamint két telefonhívást vagy faxüzenet vagy e-mail küldését kell felajánlani. Amennyiben a késés miatt ottéjszakázni kénytelen az utas, szállodai elhelyezést, valamint a repülőtér és a szálláshely közötti szállítást is biztosítani kell számára.

Legalább ötórás késés esetén pedig lehetővé kell tenni, hogy jegyünk árának visszatérítése mellett elálljunk a repülőúttól.

Jó tudni, hogy ha a légitársaság magasabb osztályon helyez el minket, mint amelyre a jegyet váltottuk, akkor nem kérheti a különbség megfizetését, ha viszont alacsonyabb osztályon helyez el bennünket, akkor hét napon belül vissza kell térítenie a jegy árának meghatározott százalékát.



Közüzemi számlák

Villamos energia

A villamos energia számlák általában a fogyasztók számára éves szinten 11 részszámlából és 1 – mérőleolvasás alapján készített – végszámlából állnak. Ezen kívül találkozhatunk a fogyasztó által leolvasott mérőállás alapján készített havi számlával is.

A számlázás több módja ismert attól függően, hogy milyen fogyasztóról van szó. A villamos energiát lehet vételezni úgynevezett „zsinórfogyasztóként”, magasfeszültségen, és lehet közép- és alacsonyfeszültségen is.

Nézzük meg a döntő többséget jelentő éves egyszeri leolvasáson alapuló számlázási rendszert. Annyit tudni kell, hogy az elszámoló számlák kiadásának időpontja eltér a közismert év végétől. (Az év vége nem jelenti minden esetben a tényleges naptári év végét.) Egyszerűen arról van szó, hogy képtelenség lenne egy időben kiállítani sok százezer számlát. Ebből következik az, hogy egész évre elosztásra kerülnek a fogyasztók úgy, hogy 12 hónaponként kapják a végszámlát, az éves összeg biztosításának érdekében.

A szolgáltatók az üzletszabályzatukban leírtaknak megfelelően a lakossági fogyasztóknak biztosíthatják a havi számlázás, azaz a tényleges leolvasás lehetőségének választását. Ez azzal a hátránnyal jár, hogy az illető fogyasztónak minden hónap meghatározott időpontjában be kell diktálnia telefonon az általa leolvasott mérőállást. Abban az esetben, ha a bediktálást elmulasztja, akkor, türelmi idő után, átalányfizetésbe kerül át. Ennek előnye, hogy a tényleges fogyasztás szolgál alapul a számlázáskor.

Földgáz számlák

Amíg a villamos energia számlázása viszonylag egységesen alakult az elmúlt időben, addig a földgáz számlázás ma még igen sok gondot okoz a háztartási fogyasztóknak. Fontos tudni, hogy megtalálható ezen a területen a havi, a negyedéves és az éves számlázás is. Bonyolítja a helyzetet, hogy nem köbméter alapú az elszámolás – bár ezt mutatják a fogyasztásmérők –, hanem a földgáz fűtőértéke az ár. (A szabvány szerint 34 Megajoule/köbméter, +/- 5% eltéréssel.)

Miért van az, hogy nem a mérők alapján fizetünk? A mérők köbmétert mérnek, a fogyasztó ezt látja. Ugyanakkor ezt az értéket egy korrekciós tényezővel kell szorozni, hogy megkapjuk a ténylegesen elfogyasztott gáz mennyiségét. Ez a tényező a tengerszint magasságától függ(ne). Azonban találkozni lehet olyan településsel, ahol a magasan fekvő területek is tengerszint alatti korrekciós tényezőt kaptak. Ezt a számított volument meg kell szoroznunk a közölt, szabványban engedélyezett hőtartalommal, aztán pedig annak az árával. Erre jön az általános forgalmi adó. Így kell kiszámolni a havi fogyasztásunkat és annak az árát. Persze kérdés az is, mi van olyankor, amikor negyedéves, azaz három hónapos az elszámolás. Ekkor a korrekciós tényezőnél a negyedévi átlagokkal kell számolni.

Ahány szolgáltató, annyi fajta számla készül. Így természetes, hogy más tartalmú számlát kapunk hétféle telkünkön, a garázsunkhoz, és megint mást a lakóhelyünkön. Ami azonos ezekben, hogy a fizetendő összegek mindig Ft-ban kerülnek meghatározásra. A számlák tartalma, felépítése sok esetben eltér egymástól.

Ivóvíz és csatorna számlák

Az ivóvíz és a csatorna szolgáltatás területén megtalálható az állami tarifa – ami egységes tarifák alkalmazását jelenti – és megtalálhatóak a rendkívül változatos önkormányzati árak is. Ezért egységes rendszerről nem beszélhetünk.

A kertés házak tulajdonosainak jó tudniuk, hogy lehetőség van „locsolási kedvezmény” igénybevételére. Május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakra a csatornahasználati díj felszámításánál a locsolási célú felhasználás miatt az adott időszakra jutó vízfogyasztás 10%-kal csökkentett, korrigált mennyiségét kell figyelembe venni.

Locsolási célú felhasználás miatti korrekció csak a bekötési vízmérőre (főmérőre) kiszámlázott vízmennyiségre, illetve átalány ivóvízfogyasztás elszámolása esetén a jogszabályban meghatározott locsolási átalány vízmennyiségre adható. Az igénylést a tárgyév locsolási időszakára, legkésőbb április 15-ig kell benyújtani a szolgáltatónak. Az ezt követően beérkező igénylést a szolgáltató a tárgyévét követő év locsolási időszakára vonatkozóan fogadja el. A szolgáltató köteles a benyújtott igénylést 30 napon belül a rendelet szerint elbírálni.

Távhőszolgáltatás

A távhőszolgáltatás terén sincs egységes szabályozás az árak és a számlák tekintetében. Rendkívül változó az egész országban a hő termelése, ára és a primer energiahordozó. A távhő felhasználása ugyancsak változatos. Sokfajta rendszert alkalmaznak, attól függően, hogy az adott ház mikor épült. Egyvalamiben egységes a szabályozás: ez az erőművek hőszolgáltatása. A számlázás rendjét azonban már a helyi, az érintett önkormányzatok rendeletei szabályozzák, igen különböző módon.

Háztartási hulladék

A szolgáltatással kapcsolatban az önkormányzatok rendelkeznek széles hatáskörrel. Az árak rendkívül eltérőek, és széles skálán mozognak. A közszolgáltatási díj megállapításához általános forgalmi adó nélküli egységnyi díjtételek kerülnek meghatározásra. Az egységnyi díjtétel, települési szilárd hulladéknál, a gyűjtődényzet egyszeri ürítési díja, illetve az elszállításra átvett hulladék tömeg vagy térfogat szerint meghatározott díja. A fizetendő közszolgáltatási díj az egységnyi díjtétel és a szolgáltatás mennyiségének, illetve gyakoriságának a szorzata. Jogszabály írja elő, hogy a hulladékot nagyvárosias és kisvárosias lakóterületen hetente legalább kétszer, egyéb lakóterületen pedig hetente legalább egyszer, illetőleg szükség szerint sűrűbben kell elszállítani.

Lényeges követelmény, hogy a közszolgáltatás díja az átalányjellegtől a tényleges szolgáltatás értékéhez közelítsen, hiszen a szemétszállítási díj meghatározása során is érvényesülnie kell a szolgáltatás-ellenszolgáltatás egyenértékűsége elvnek. Ennek nem felel meg, ha például előírják, hogy kizárólag a szolgáltató járművéhez rendszeresített 240 literes edényeket lehet használni. Az üdülőingatlan-tulajdonosok esetében a közszolgáltatás díját az állandó lakóingatlan tulajdonosára meghatározott díjjal arányosan kell megállapítani.

Jó, ha tudjuk, hogy az ingatlantulajdonost terhelő díjhátralék adók módjára behajtható köztartozás, így ha a díjhátralékot a felszólítás ellenére sem egyenlítjük ki, a közszolgáltató a hátralékot a települési önkormányzattól igényelheti. Az önkormányzat jegyzője intézkedik a díjhátralék és a felmerült költségek behajtása érdekében. A behajtott hátralékot az önkormányzat átutalja a közszolgáltatónak, ha pedig a tartozás behajthatatlan, megtéríti a díjhátralékot a közszolgáltató részére.



Betegjogok

Az egészségüggyel kapcsolatos fogyasztóvédelmi előírások kiindulópontja az egészségügyről szóló törvény.

Az egészségügyi ellátáshoz való jog

Minden betegnek joga van sürgős szükség esetén az életmentő, illetve a súlyos vagy maradandó egészségkárosodás megelőzését biztosító ellátáshoz, valamint fájdalmának csillapításához és szenvedéseinek csökkentéséhez, továbbá az egészségi állapota által indokolt, megfelelő, folyamatosan hozzáférhető és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő egészségügyi ellátáshoz.

A betegnek joga van az állapota által szakmailag indokolt szintű egészségügyi szolgáltató és a választott orvos egyetértésével az ellátását végző orvos megválasztásához. Amennyiben a beteg az adott egészségügyi szolgáltatónál nem részesíthető az egészségi állapota által indokolt legrövidebb időn belül a szükséges ellátásban, tájékoztatni kell őt arról, hogy az adott ellátás mely egészségügyi szolgáltatónál biztosítható.

Az emberi méltósághoz való jog

Az egészségügyi ellátás során a beteg emberi méltóságát tiszteletben kell tartani. A betegnek kizárólag az ellátásához szükséges beavatkozások végezhetők el. Az ellátás során a beteg jogainak gyakorlásában csak az egészségi állapota által indokolt ideig, törvényben meghatározott mértékben és módon korlátozható. A beteg személyes szabadsága csak kivételes esetben korlátozható. Kínzó, kegyetlen, embertelen, megalázó vagy büntető jellegű korlátozó intézkedést tilos alkalmazni. A beteget csak méltányolható okból és ideig szabad várakoztatni. Ellátása során – szeméremérzetére tekintettel – ruházata csak a szükséges időre és a szakmailag indokolt mértékben távolítható el.

A kapcsolattartás joga

Fekvőbeteg-gyógyintézeti elhelyezése során a beteg jogosult más személyekkel akár írásban, akár szóban kapcsolatot tartani, továbbá látogatókat fogadni. Megtilthatja, hogy a gyógykezelésének tényét vagy a gyógykezelésével kapcsolatos egyéb információt más előtt feltárják. Ettől csak a gondozása érdekében, közeli hozzátartozója vagy a gondozására köteles személy kérésére lehet eltekinteni. Súlyos állapotú betegnek joga van arra, hogy az általa megjelölt személy mellette tartózkodjon. Kiskorú betegnek alapvető joga, hogy szülője, törvényes képviselője, illetőleg az általa vagy törvényes képviselője által megjelölt személy mellette tartózkodjon. A szülő nőnek joga van arra, hogy az általa megjelölt nagykorú személy a vajúadás és a szülés alatt folyamatosan vele lehessen, a szülést követően pedig arra, hogy – amennyiben ezt az ő vagy újszülöttje egészségi állapota nem zárja ki – újszülöttjével egy helyiségben helyezték el. A beteget megilleti a vallási meggyőződésének megfelelő egyházi személlyel való kapcsolattartásnak és vallása szabad gyakorlásának joga. A beteg jogosult saját ruháinak és személyes tárgyainak a használatára.

A gyógyintézet elhagyásának joga

A betegnek általában joga van a gyógyintézetet elhagyni, amennyiben azzal mások testi épségét, egészségét nem veszélyezteti. A távozási szándékot a kezelő orvosnak kell bejelenteni, aki ezt a tényt a beteg egészségügyi dokumentációjában feltünteti. A gyógyintézetből történő elbocsátásáról a beteget, illetőleg hozzátartozóját előzetesen tájékoztatni kell, lehetőség szerint legalább 24 órával a tervezett elbocsátást megelőzően.

A tájékoztatáshoz való jog

A beteg jogosult a számára egyéniesített formában megadott teljes körű tájékoztatásra, arra, hogy részletes tájékoztatást kapjon az egészségi állapotáról, annak orvosi megítéléséről, a javasolt vizsgálatokról, beavatkozásokról. Ezen kívül tájékoztatni kell ezen vizsgálatok, beavatkozások elvégzésének, illetve elmaradásának lehetséges előnyeiről és kockázatairól, tervezett időpontjairól, döntési jogáról, a lehetséges alternatív eljárásokról, módszerekről, az ellátás folyamatáról és várható kimeneteléről, a további ellátásokról, valamint a javasolt életmódról.

A betegnek joga van a tájékoztatás során és azt követően további kérdésre, illetve megismerni ellátása során az egyes vizsgálatok, beavatkozások elvégzését követően azok eredményét, esetleges sikertelenségét, illetve a várttól eltérő eredményt és annak okait, továbbá az ellátásában közvetlenül közreműködő személyek nevét, szakképesítését és beosztását.

Az önrendelkezéshez való jog

Az önrendelkezési jog gyakorlása keretében a beteg szabadon döntheti el, hogy kíván-e egészségügyi ellátást igénybe venni, illetve annak során mely beavatkozások elvégzésébe egyezik bele, illetve melyeket utasítja vissza. A betegnek joga van arra, hogy a kivizsgálását és kezelését érintő döntésekben részt vegyen, a beavatkozás elvégzéséhez való beleegyezését pedig bármikor visszavonhatja.

Az ellátás visszautasításának joga

Általános szabály, hogy a beteget megilleti az ellátás visszautasításának joga, kivéve, ha annak elmaradása mások életét vagy testi épségét veszélyeztetné. Az életfenntartó vagy életmentő beavatkozás visszautasítására csak abban az esetben van lehetőség, ha olyan súlyos betegségben szenved, amely az orvostudomány mindenkori állása szerint rövid időn belül – megfelelő egészségügyi ellátás mellett is – halálhoz vezet és gyógyíthatatlan. Az életfenntartó, illetve életmentő beavatkozás visszautasítása csak közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban, illetve a beteg írásképtelensége esetén két tanú együttes jelenlétében történhet. Mindezen tények igazolására egy háromtagú orvosi bizottság írásbeli nyilatkozatára is szükség van. A beteg a visszautasításra vonatkozó nyilatkozatát bármikor, alaki kötöttség nélkül visszavonhatja.

Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga

A beteg jogosult megismerni a róla készült egészségügyi dokumentációban szereplő adatokat, jogosult az egészségügyi dokumentációba betekinteni, arról saját költségére másolatot, valamint egészségügyi adatairól indokolt célra összefoglaló vagy kivonatos írásos véleményt kapni. Ha a beteget elbocsátják a fekvőbeteg-gyógyintézetből, jogosult zárójelentést kapni, valamint az adott betegségével kapcsolatos ellátásának ideje alatt az általa meghatározott személyt felhatalmazni a rá vonatkozó egészségügyi dokumentációba való betekintésre, illetve arra, hogy azokról másolatot készíttessen.

Az orvosi titoktartáshoz való jog

A beteg jogosult arra, hogy az egészségügyi ellátásában részt vevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és személyes adatait (vagyis az orvosi titkokat) csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat bizalmasan kezeljék. A betegnek joga van arról nyilatkozni, hogy betegségéről, annak várható kimeneteléről kiknek adható felvilágosítás, illetve kiket zár ki egészségügyi adatainak részleges vagy teljes megismeréséből.

A beteg kötelezettségei

A beteg az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és az egészségügyi szolgáltató működési rendjét. Ezen túlmenően is köteles együttműködni az egészségügyi dolgozókkal. Ez azt jelenti, hogy saját betegségével, állapotával összefüggésben, valamint a kórisme megállapításához megfelelő tájékoztatást kell adnia. Fertőző betegség esetén meg kell neveznie azokat a személyeket, akik a betegséget megkaphatták. A beteg és hozzátartozói jogaik gyakorlása során kötelesek tiszteletben tartani más betegek jogait.

A beteg panaszainak kivizsgálása, a betegjogok érvényesítése

Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a beteget – egészségügyi állapotától függően a felvételkor, illetőleg az ellátás előtt – tájékoztatni a betegjogokról, azok érvényesítésének lehetőségeiről. A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni, aki köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről öt 10 munkanapon belül írásban tájékoztatni.

A beteg problémáival annak a kórháznak a betegjogi képviselőjéhez fordulhat, amelyben a gyógykezelése történt. A betegjogi képviselő feladata, hogy segítse a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében, szükség esetén pedig panasz megfogalmazásában.

