

1. Műszaki cikket vásárolnak szüleid egy hipermarketben, amely azonban elromlik. Az üzlet kötelező jótállás keretében köteles lenne kijavítani vagy kicserélni az eszközt, azonban a hanyag eladó nem állított ki jótállási jegyet a vásárláskor. A boltvezető azt mondja a szüleidnek, hogy nekik kellett volna arra figyelni, hogy a jótállási jegyet megkapják. Emiatt elutasítja szüleid kérését.

Kérdés: Mit tehetnek ilyen esetben a szüleid?

1:Kérhetik így is a kijavítást vagy a kicserélést, mivel a boltvezetőnek emlékeznie kellett volna rájuk és a vásárlásra.

2: Nem kérhetik a kijavítást, mert a bolt csak a jótállási jegy ellenében köteles a kicserélésre vagy kijavításra.

X: Kérhetik a kijavítást vagy a kicserélést, mert a jótállási jegy átadásának elmaradása független a jótállás érvényességétől, a bolt kötelezettsége ugyanúgy fennáll.

2. Közeleg a Valentin-nap, meg szeretnéd lepni párod egy kedves kis ezüst medállal. Hosszas keresgélés után végre találsz is egy pont megfelelőt. Párod azonban húzza a száját és közli, hogy ki szeretné cserélni, mert neki nem tetszik. Most már a jó választás reményében vissza is mentek a boltba. Amikor viszont közlitek a pénztárossal, hogy miért jöttetek, elutasítja kéréseteket azzal, hogy nem köteles ezt cserélni, ha nem tetszik.

Kérdés: Jogosan járt el az eladó?

1: Jogosan, hiszen ajándék lónak ne nézd a fogát!

2: Nem járt el jogosan, hogy lehet ilyen undok, hogy nem cseréli vissza?!

X: Az eladó jogosan járt el, mivel a jogszabály szerint csak minőségi kifogás esetén van lehetőség a termék kicserélésére.

3. Hamarosan itt a Karácsony, álmaid netovábbja egy Sony Playstation 3 játékgép, szüleidtől végül meg is kapod. Később azzal szembesülsz, hogy igen nehéz a kezelése. Sebaj,hisz ott a használati útmutató. Igen ám, az azonban magyar nyelv helyett japán kriksz-krakszokkal van csak tele, nem lehet rajta eligazodni. Vissza is viszitek a boltba, ahol annyit mondanak, hogy nem tehetnek róla, a gyártó felelőssége lett volna csatolni a magyar nyelvű útmutatót.

Kérdés: Mit tehetsz ez esetben?

1: Megtanulsz japánul.

2: Neten elkezded keresni a gyártó elérhetőségét, hátha el tudják küldeni a magyar nyelvű dokumentumot.

X: Visszamentek a boltba és követelitek, hogy igenis ők, mint forgalmazók adják oda nektek az útmutatót, mivel a törvény szerint, ha a gyártó ezt elmulasztja, a forgalmazó kötelessége a hiányosságot pótolni.

4. Eltelik egy év, a Sonyban csalódtál, mostmár az Xbox 360 a tuti. Vesztek is a következő ünnepkor ismét egy játékgépet. Ez azonban már be sem kapcsol. A vásárlás másnapján vissza is szállítjátok az eladóhoz. Szeretnétek kicseréltetni a terméket, azonban a boltvezető elzárkózik ettől, azt mondja, hogy a termék akciós volt, ő is így olcsóbban vásárolta, emiatt bevételtől esne el, ha engedne a kéréseteknek.

Kérdés: Vajon helyesen járt el a boltvezető?

1: Igen, hiszen csak a kijavítást van jogotok kérni tőle.

2: Persze, szegénytől nem várható el, hogy maga is bukjon a kicserélésen.

X: Nem, mivel a jogszabály szerint, amennyiben 3 munkanapon belül visszaviszitek a terméket, jogaitok érvényesítésekor az eladó nem hivatkozhat arra, hogy a kicserélés számára aránytalan költséggel jár.

5. Édesanyáddal cipőboltban vásároltok, ki is néztek egy vagány cipőt, amit anyukád megkér, hogy próbálj fel. Sietsz nagyon, erre nincs időd, így hazaindultok. Mikor hétvégén moziba mennél, észreveszed, hogy a talpa teljesen elvált a felsőrésztől, így teljesen hordhatatlan. Visszamentek, hogy kicseréeljék, ám az eladó megtagadja ezt, mondván, hogy miért nem próbáltad fel a vásárláskor. Sőt, azt mondja, hogy bizonyítsd be Te, hogy már eleve hibás volt a cipő.

Kérdés: Igaza van-e az eladónak?

1: Igen, Neked kell bizonyítanod a törvényi rendelkezések alapján, hogy hibás terméket vettél.

2: Nem volt igaza, hisz nincs is kutyátok, ami szétharapja.

X: Nincs igaza, mivel ez esetben fogyasztói szerződésről van szó és a vásárlástól számított hat hónapon belül, ha felismered a hibát, akkor az eladónak kell bizonyítania, hogy a vételkor még nem volt szakadt a cipő.

6. Vesztetek egy összeszerelhető biciklit, a boltvezető felajánlja, hogy egyik kollégája, a Peti ki is megy hozzátok és a csomagolásban lévő darabokat összeszereli. A szaküzlet falán nagy poszter hirdeti, hogy a tulaj vállalja ezt. Mikor azonban túrázni mennétek, rájössz, hogy a drótszámár irányíthatatlan, elromlott. Egyik rokonod felvilágosít, hogy a bicikli rosszul lett összeszerelve. Visszamentek, a tulaj azonban nem hajlandó kompenzációt adni.

Kérdés: Helyesen járt el a tulaj?

1: Persze, hisz tényleg nem tehet arról, hogy más rosszul szerelte össze a bicót.

2: Igen, mert összeszerelhető bicikliről volt szó, nem pedig a hagyományosról.

X: Nem, mivel szerződéses kötelezettsége volt az összeszerelés és ezt az alkalmazottja végezte el, akinek magatartásáért felelős.

7. A nyáron Tenerifére mentek nyaralni a családdal, fényképezőgépet azonban elfelejtettetek vinni. Emiatt a család úgy dönt, hogy beruház a nyaralás alkalmával egy modern masinára. Alig használjátok azonban, máris elromlik. Spanyolul nem tudtok, a kereskedő ellenben csak ezen a nyelven beszél, nem érti meg, hogy szeretnétek, ha javítaná vagy cserélné a gépet, végül ennyiben is marad a dolog.

Kérdés: Mit tehetek ebben az esetben, hogy jogaitokat érvényesítsétek?

1: Spanyol tolmácsot fogadtok és visszautaztok Tenerifére, hogy elmagyarázzátok a kereskedőnek, mit szeretnétek.

2: Nem tehetek semmit, ez így sült el.

X: Az Európai Fogyasztói Központhoz fordulhattok, mely eljár határon átnyúló fogyasztói fegyvertámadás esetén és közvetít köztetek és a külföldi vállalkozás között.

8. Zoli-aki sokkal idősebbnek néz ki a koránál- szeretné meglepni barátját egy kölyökpezsgővel, ám véletlenül alkoholos pezsgőt vesz le a bolti polcról. Zolira később rácsörög az édesapja, hogy egy doboz Multit vigyen már neki a buli után, mert ő nem ér rá. Barátod, mikor a fizetésre kerül a sor, még kér egy cigarettát édesapjának. A pénztáros kiszolgálja osztálytársadat, pedig nem biztos abban, hogy Zoli már nagykorú.

Kérdés: Megfelelt a jogszabályoknak a pénztáros magatartása?

1: Nem, hiszen 21 éven aluli személyt nem lehet kiszolgálni alkohollal, sem pedig cigivel.

2: Nem, meg kellett volna kérdeznie Zolitól, hogy hány éves és ha úgy nyilatkozik, hogy 18 éves elmúlt, akkor lehetett volna csak kiszolgálnia.

X: Nem, el kellett volna kérnie Zolitól a személyi igazolványát, hogy ellenőrizze a korát, hisz 18 éven alulit nem lehet kiszolgálni tévedésből sem.

9. A vásárlást folytatjátok, gondoljátok, hogy még közösen egy MP3 lejátszóra is összedobtok az ünnepeltnek. A technikai részlegben azonban két ár is fel van tüntetve, 3590 Ft és 3990 Ft, így nem egyértelmű az összeg. Ezt el is mondjátok a pénztárosnak, aki végül 3990 Ft-ért üti be a gépbe a lejátszót, Ti pedig kénytelen-kelletlen megveszitek, négyen kell rá összedobnotok még a plusz négyszáz forintot, hatalmas sor van, mindenki titeket néz.

Kérdés: Helyesen járt el az alkalmazott?

1: Igen, hisz nem tehet arról, hogy rosszul volt kiírva az ára.

2: Nem, mivel átlagolnia kellett volna a két összeget, a vételár így a két ár összegének a fele lesz.

X: Nem, mert ha több ár van feltüntetve, akkor a legkisebb összeget kell felszámítani.

10. A vásárlás után két héttel azonban az MP3 minden előzmény nélkül elromlik. A rádiót nem fogja, a zene élvezhetetlen vele. Visszamentek a boltba, ahol vettétek, hogy cseréljék ki vagy valamilyen megoldást kínáljanak a problémára. Ott azonban elhárítanak minden felelősséget, rátok hagyják a dolgot. Sőt, az eladó hetykén megjegyzi, hogy ez már bukott ügy a részletekről, hisz bíróságra úgysem mentek ezzel, más út pedig nincsen.

Kérdés: Valóban nem tehetek ilyenkor semmit?

1: Valóban bukott ügy, nem marad más, mint venni egy új lejátszót.

2: Fordulhattok a területileg illetékes iparkamarához, mely eljár fogyasztói jogvita esetén köztetek és a vállalkozás között ingyenesen és gyorsan.

X: Fordulhattok a területileg illetékes kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testülethez, mely fogyasztói jogvitákat bírál el és eljárása gyors, ingyenes.

11. Édesapád épp most vásárolt egy csúcs verdát. Később meg is járatjátok kicsit, de hirtelen leáll a gépkocsi motorja. Emiatt el kell vinni a szervízbe. A kötelező jótállás miatt megjavítják az autót, azonban édesapádnak nagyon gyanús, hogy a kilométeróra állása sokkal nagyobb, mint mielőtt bevittétek a gépet javításra. Valószínűleg a szerelők mentek vele. Mivel nem biztos azonban, hogy jól emlékszik erre, inkább annyiban hagyja a dolgot.

Kérdés: Édesapád helyesen cselekedett?

1: Persze, hisz szegény melósoknak ennyi szórakozás simán kijár.

2: Nem, szedjen Cavintont, hogy jobb legyen a memóriája!

X: Nem, mivel a jogszabály szerint a javításra való átvételkor jegyzőkönyvben kell rögzíteni a kilométeróra állását, így ellenőrizni tudta volna, hogy a "szorgos" szerelők hány kilométert mentek az autóval.

12. Kártyádon nincs elég pénz. Szerencsédre kapsz 5000 Ft-ot szüleidtől, hogy feltöltsd a telefonod. Leugrasz a benzinkútra, ahol online fel is töltik Neked, azonban a visszaigazoló sms nem érkezik meg. Visszamész a kútra, ahol kéred a vásárlók könyvét, mire a kutas srác foghegyről odaveti, hogy nekik ugyan nincs olyan, ha lenne is, örülj, ha fél éven belül választ kapsz. Szomorúan elsomfordálsz.

Kérdés: Mennyire van tisztában a kutas a jogszabályokkal?

1: Teljesen igaza van, nem lehet panaszt tenni.

2: Nincs igaza, mert azért illene már 4 hónapon belül válaszolni a mai világban.

X: Nincs igaza, mert írásban is tehetsz panaszt a vállalkozásnál, erre való a vásárlók könyve és ez esetben legkésőbb 30 napon belül kell választ kapnod.

13. Betöltöd a 14. életéved, emiatt már vezethetsz robogót. Jön a születésnapod, ajándékul egy metálfényű, csillogó-villogó gépet kapsz. Azonban amikor ki akarod próbálni, be sem indul, kiderül, hogy hibás robogót kaptál.

Kérdés: Általánosságban milyen kéréssel fordulhattok a szalonhoz?

1: Kérhetitek a robogó árának levásárlását.

2: Kérhetsz helyette egy elektromos triciklit.

X: Elsősorban kijavítást, kicserélést kérhetsz, végül pedig a vételár csökkentését vagy az egész vételár visszaadását.

13+1. Érdekel a csillagászat, ezért a jó bizidért cserébe egy szuper csillagászati látcsővel lepnek meg szüleid. Este, a csillagok helyett azonban csak nagy feketeséget látsz. Vissza is viszitek a boltba, ahol vettétek. Egy hét után hívnak az üzletből és azt mondják, hogy bevizsgálták a terméket, a lencse a hibás, nem lehet javítani. A boltvezető szerint, mivel nagyon drága lencséről van szó, 20.000 forintba kerül a kicserélés, amit nektek kell kifizetnetek.

Kérdés: Igaza volt a boltvezetőnek?

1: Igen, hisz nem tehet róla, hogy rossz lencse került a távcsőbe.

2: Nem, mivel a törvény szerint öt terheli ilyenkor a kicserélés költsége.

X: Nem, mert csak 10.000 forintot kérhet el tőletek maximum a kicserélés miatt.