

Aktív szépkorúság

A HÓNAP TÉMÁJA: VITARENDEZÉS

2012. ÁPRILIS

TARTALOMJEGYZÉK:

- MIELŐTT BÍRÓSÁGHOZ FORDULNÁNK ...
- ALTERNATÍV VITARENDEZÉS – MIT KELL TUDNI A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKRŐL?
- ÖNNEL IS MEGTÖRTÉNHEK...
- A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG ELSŐFOKÚ FELÜGYELŐSÉGEINEK ELÉRHETŐSÉGEI

*A NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HAVI TEMATIKUS ÚJSÁGJA
AZ EURÓPAI ÉVHEZ KAPCSOLÓDÓAN*

HÍREINKET MEGTALÁLJA A [WWW.NFH.HU](http://www.nfh.hu) WEBOLDALUNKON.
FÓRUMPORTÁLUNK A [HTTP://NFHFORUM.HU](http://nfhforum.hu) CÍMEN
ÉRHETŐ EL.

NEMZETI FOGYASZTÓI TERMÉKKOSÁR:

[WWW.TERMEKKOSAR.HU](http://www.termekkosar.hu)

AZ EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT:

[WWW.MAGYAREFK.HU](http://www.magyarefk.hu)

HÉTVÉGI TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK

KÖNNYEN MEGJEGYZHETŐ SZÁMON:

06-30-9-NFH-SOS KARAKTEREK A TELEFONON

(VAGYIS: 06-30-9-634767)

(NEM EMELT DÍJAS, NORMÁL DÍJSZABÁSÚ MOBILHÍVÁS)



Mielőtt bírósághoz fordulnánk ...

Se szeri, se száma azoknak az eseteknek, amikor úgy véljük, fogyasztóként sérelem ért bennünket: megkárosítottak, rossz minőségű, lejárt szavatosságú árut, nem a szerződésben foglalt szolgáltatást kaptuk, modortalan volt velünk az eladó, netán a biztonsági őr, vagy hiába vittük vissza a hibás terméket a blokkal együtt három napon belül, nem kaptuk vissza a pénzünket, hanem - jogtalanul - az összeg levásárlására akartak rávenni bennünket.

A legcélszerűbb, ha panaszunkat ott helyben előadjuk. Ha a szolgáltató orvosolja **szóbeli kifogásunkat**, elkerülhető a következő lépés. Ha nem, akkor beírhatunk a régről ismert Panaszkönyvbe, ami újabban a **Vásárlók könyve** nevet viseli, hiszen nem csak panaszoknak, hanem javaslatoknak, észrevételeknek, dicsérő szavaknak is helye van benne. Nem nekünk kell felkutatnunk, netán elkérnünk a szolgáltatótól, hiszen **jól látható és hozzáférhető helyen kell lennie**, még a piaci árusoknál is. Nem egy számfüles irkába kerülnek a bejegyzések, hanem egy **hitelesített**, a szolgáltató pecsétjével ellátott, számozott oldalakból álló dokumentumba, méghozzá **két példányban**, melyből az egyik a panaszosé. A beírásunk mellett fel kell tüntetni a nevünket, lakcímünket és az aznapi dátumot. A bejegyzést a szolgáltatónak azonnal ki kell vizsgálnia és erről **harminc napon belül, írásban értesítenie bennünket**. Az észrevételeket, panaszokat és az azokra adott válaszokat az illetékes önkormányzat jegyzője és a fogyasztóvédelmi hatóság visszamenőleg is vizsgálhatja. A mulasztások, szabálysértések utólag is büntethetők. A Vásárlók könyvébe írt panaszunk egy esetleges későbbi békéltető testületi eljárásnál is bizonyítékként szolgál.

Ha már túl vagyunk a panaszkönyvi beíráson, és mégsem orvosolták a sérelmünket – bármilyen súlyos is az ügyünk – nem célszerű rögtön a bírósághoz fordulnunk, hanem érdemes előbb a **békéltető testületek** segítségét igénybe vennünk. Így esélyünk van arra, hogy elkerüljük a hosszadalmas és költséges bírósági eljárást.

Amennyiben a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó jogsértést tapasztal, akkor panaszát az elsőfokú, a megyei Kormányhivatalok szervezetében megtalálható Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez nyújtsa be.

Alternatív vitarendezés – Mit kell tudni a Békéltető Testületekről?

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

A békéltető testületek a gazdasági kamarák mellett működő független intézmények. Mint nevükből is kitűnik, a céljuk, hogy békés úton érjenek el egyezséget a fogyasztó és a bepanaszolt kereskedő, szolgáltató, vállalkozás közti vitás ügyben. S hogy milyen ügyekben érdemes hozzájuk fordulnunk?

Ha a termék, vagy a szolgáltatás minőségével, a szolgáltatásnak a szerződésben ígért teljesítésével kapcsolatos panaszainkra, sérelmeinkre keresünk megoldást.

A békéltető testületi eljárás megindításának kérelmét a **lakóhelyünk szerint illetékes békéltető testület** elnökéhez írásban kell benyújtanunk, feltüntetve nevünket, lakhelyünket (illetve tartózkodási helyünket), a bepanaszolni kívánt vállalkozás nevét, telephelyét. Problémánkat tényekkel, bizonyítékokkal alátámasztva kell leírnunk, csatolva a dokumentumot - például a Vásárlók könyvében írottakat - arról, hogy a szolgáltató elutasította panaszunk orvoslását. Azt is rögzítenünk kell, hogy mit szeretnénk elérni. Például azt, hogy cseréljék ki az első napi hordás után levált talpú cipőt, javítsák ki vadonatúj, de használhatatlan fényképezőgépünket, kapjunk kártérítést a befizetett tengerparti üdülő erkélyes szobája helyett alagsori elhelyezést nyújtó utazási irodától, cseréljék ki az újonnan felszerelt, de selejtes bejárati ajtót.

A békéltető testület többnyire három tagból álló tanácsának egyik tagját, az eljárást kérelmező fogyasztó, egy másik tagját, pedig az eljárással érintett vállalkozás jelöli ki a testületi tagok listájáról. Az eljáró tanács elnökét a békéltető testület elnöke bízza meg, biztosítva a függetlenség és pártatlanság követelményét. A vitás felek egyaránt jogosultak álláspontjuk ismertetésére, ezt követően a tanács elnöke **egyezség létrehozására törekszik**, s ha szükséges, tájékoztatja a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről is. A kérelem, illetve a válaszirat az eljárás során, szabadon módosítható vagy kiegészíthető. Ha nem sikerül egyezsége jutni, a bepanaszolt fél elfogadja a testület döntését. Ha ez sem történik meg, akkor a testület úgynevezett ajánlást tartalmazó határozatot hoz, amit nem kötelező ugyan betartani, de érdemes. Ugyanis a békéltető testületnek joga van közzétenni a vállalkozás nevét,

székhelyét, és tevékenységét, és a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – ismertetni a nyilvánosság előtt a vitás esetet.

Amennyiben a fogyasztó a békéltető testülethez fordul, a kérelme benyújtásával párhuzamosan nem fordulhat bírósághoz is, csak miután a tanács meghozta határozatát, megtette ajánlását. Mindez persze nem zárja ki azt, hogy a fogyasztó ne kereshesse fel - a békéltető testület mellőzésével - közvetlenül a **bíróságot** a panaszával. A fogyasztó feladata és gondja, hogy mérlegelje a kétféle eljárás előnyeit és hátrányait.

Az egész országban működnek békéltető testületek. A www.bekeltet.hu ill. a www.bekeltetes.hu honlapokon megtalálható az elérhetőségük, tagjainak listája, a békéltető testület eljárását kérelmező fogyasztó számára szükséges formanyomtatvány és sok más, a testületek tevékenységével és a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos, hasznos információ.

A fogyasztóvédelemről szóló törvény jelenleg Parlament előtt lévő módosítása nagyban érinti a békéltető testületek előtti eljárásokat. A javaslat a békéltető testületeknek lehetőséget ad arra, hogy **a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot adjon**. A tervezett módosítás kimondja azt is, hogy békéltető testület küldeményeire a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések vonatkoznak. A módosítás a hatékony fogyasztói érdekvédelem érvényesítésére alapot teremt a közérdekű keresetek szélesebb körű alkalmazására is.

Önnel is megtörténhet ...

Az alábbiakban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2011. júliusában indított www.nfhforum.hu oldalán feltett fogyasztói kérdések közül

válogattunk, melyek általános, mindenkit érdeklő kérdések tekintetében tartalmazzák a hatóság tájékoztatását.

↪ **Kérdés:**

A webáruházban interneten rendelt monitor nem postán érkezik, hanem a vásárló személyesen megy el érte az üzletbe. Valóban nem élhet 8 napon belül az elállási jogával?

➤ **Válasz:**

De igen. Az elállási jog internetes vásárlás esetén a rendelkezések szerint azért illeti meg a vásárlót, mivel a megrendelés előtt személyesen nem tud meggyőződni a vásárolni kívánt termék műszaki paramétereiről, tulajdonságairól, a döntéshozatalhoz szükséges jogai korlátozottak. Így az elállási jog gyakorlása független az átvétel módjától. A fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat.

↪ **Kérdés:**

A panasz szerint bezárt az az üzlet, ahol a hűtőszekrényt vásárolták, de a gép meghibásodott. Hova fordulhat a fogyasztó?

➤ **Válasz:**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a jótállási, szavatossági jogokat azzal a vállalkozással szemben lehet érvényesíteni, akitől a fogyasztó vásárolt, aki a számlát (nyugtát) kiállította. Ha csak az adott üzlet szűnt meg, de a vállalkozás még működik, akkor a vállalkozás másik üzletét lehet felkeresni a panasszal.

↪ **Kérdés:**

Telefont vásárolt a vevő az egyik nagyáruházban, de a készülék 3 hét után elromlott. A boltba visszavitte, onnan felküldték a szervizbe a

készüléket. A javítást két hétre vállalták, de ez idő alatt cseretelefont nem biztosítottak.

➤ **Válasz:**

A kereskedőnek azt írja elő a jogszabály, hogy törekednie kell a 15 napon belüli javíttatásra. Cseretelefont nem köteles adni, de ha a fogyasztót emiatt kár éri, akkor a polgári jog szabályai szerint érvényesítheti a kártérítési követelését.

↪ **Kérdés:**

Nemrég vettünk egy pár csizmát egy helyi üzletben, de létezik, hogy tényleg csak egy hónap garancia legyen rá, mint ahogyan az eladó mondta?

➤ **Válasz:**

Egyáltalán nem, sőt ez jogsértő is. Minden termékre két éves szavatossági idő van, amit a törvény előír. Jelen esetben, ha a csizma hat hónapon belül meghibásodna, akkor a forgalmazónak kötelessége lenne kijavíttatni, vagy, ha azt nem lehet, akkor kicserélni. Ha a vásárlás után fél évvel történik mindez, akkor is él a szavatosság, csak már a vásárlónak kell bizonyítania, hogy nem rendeltetésellenes használat miatt történt a baj. Fontos, hogy kapjon a termék megvásárlásáról nyugtát, különben nehéz reklamálni. De nem csak a nyugta, a tartós használatra rendelt termékek esetében a jótállási jegy megléte is legalább ilyen fontos.

↪ **Kérdés:**

Jogszerű, hogy az internet szolgáltató ügyfélszolgálat a szeptember 29-én kelt, levélben megküldött panaszra csak december 12-én válaszolt?

➤ **Válasz:**

Nem, a fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény** 17/B. § (5) bekezdése értelmében a szolgáltató ügyfélszolgálatának 15 napon belül, írásban kell tájékoztatnia a fogyasztót a benyújtott panasszal kapcsolatos álláspontjáról, valamint a megtett intézkedésekről.

***A jogaink érvényesítésével kapcsolatos további cikkek
és aktuális hírek, információk honlapunkon
és hivatalos fórum oldalunkon megtalálhatóak:
www.nfh.hu, www.nfhforum.hu***

A TERÜLETI FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGEK ELÉRHETŐSÉGEI

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.

Postacím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.

Telefonszám: +36 76 481 405, Telefax: +36 76 481 416

E-mail: fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.

Postacím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.

Telefonszám: +36 72 510 494, +36 72 510 790, Telefax: +36 72 510 791

E-mail: fogyved_daf_pecs@nfh.hu

Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107.

Postacím: 5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107.

Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151, Telefax: +36 66 546 140,

E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589

Telefonszám: +36 46 506 071, Telefax: +36 46 506 072

E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.

Telefonszám: +36 1 328-0185, Telefax: +36 1 411 0116

E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 6721 Szeged, Tisza L. krt. 11. - 2011.04.01-től
Postacím: 6701 Szeged, PF: 12.
Telefonszám: +36 62 541 737, Telefax: +36 62 541 739
E-mail: fogyved_daf_szeged@nfh.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.
Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626, Telefax: +36 22 501 627
E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 1.
Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311.
Telefonszám: +36 96 329 244, Telefax: +36 96 329 186
E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.
Telefonszám: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753
E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.
Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.
Telefonszám: +36 36 515 598, Telefax: +36 36 323 587
E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.
Postacím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.
Telefonszám: +36 56 513 336, Telefax: +36 56 510 204
E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 4.
Postacím: 2800 Tatabánya, Fő tér 4.
Telefonszám: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302
E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. (2011.04.15-től)
Postacím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
Telefonszám: +36 32 511 116, Telefax: +36 32 511 118
E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.
Telefonszám: +36 1 328 0185, Telefax: +36 1 235-0856
E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.

Postacím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76.

Telefonszám: +36 82 510 868, Telefax: +36 82 510 661

E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefonszám: +36 42 500 694, Telefax: +36 42 504 398

E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu

Tolna Megye Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.

Postacím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.

Telefonszám: +36 74 510 414, Telefax: +36 74 510 413

E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu

Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 31-33.

Postacím: 9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 31-33.

Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219, Telefax: +36 94 506 984

E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Postacím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Telefonszám: +36 88 564 136, Telefax: +36 88 564 139

E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Telefonszám: +36 92 510 530, Telefax: +36 92 510 641

E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

**KELLEMES HÚSVÉTI ÜNNEPEKET KÍVÁNUNK!**