

---

# Fogyasztóvédelem az EU-ban

---

---

# Ki a fogyasztó?

- Természetes személyek
  - NEM : gazdasági társaságok
  - „az a személy aki gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül árut vesz, rendel, kap, használ ill. akinek a részére a szolgáltatást végzik.” (1997.évi fgyvd tv) 2§ e)
-

## ■ Gyártó:

- EGT –ben letelepedett, üzletszerű előállító, termelő, aki magát annak feltünteti,
- ha EGT-n kívüli: importőr=gyártó,
- akinek tevékenysége az áru biztonsági jellemzőit befolyásolja

## ■ Forgalmazó:

- Forgalomba hozó
- tevékenysége az áru biztonsági jellemzőit befolyásolja

## ■ Áru: birtokba vehető dolog, dolog módjára hasznosítható javak

- 
- **Termék:** ingóság, energia
  - **Felelősség:** biztonságért, útmutatókért a a gyártó és az importőr, árfeltüntetésért a forgalmazó
  - **Termékfelelősség-termékbiztonság:** veszélyes termék ne kerüljön forgalomba; okozott kár helyrehozatala
  - **Hiba:** minden körülmény figyelembe vételével nem nyújtja azt a biztonságot ami elvárható
-

- 
- **Szabványok:** előírások amiknek a forgalomba kerülő terméknek meg kell felelnie (MSZ, EN, ISO)
  - **Szavatosság:** rendeltetés szerűen meddig használható: 2003 júliustól 2 év
  - **Jótállás:** áru átadásakor hibátlan volt.
-

---

## ■ Szolgáltatás:

- Közvetlen fogyasztói kapcsolat
- Szükséglet kielégítés
- Nyújtás és igénybevétel időben részben egybe esik

## ■ Biztonságos áru:

- Gyártónak kell gondoskodni
  - Rendeltetés szerű, ésszerű használat esetén
  - Nem, legkisebb mértékben veszélyeztet
-

---

# Fogyasztó a belső piacon

- Belső piac: Óriási termékkínálat
  - Egységesülés???
  - Információn a hangsúly: fogyasztónak fel kell nőnie
  - Sok komplex- és sok részlet-probléma
-

## EU fogyasztó- történet

- Piaci méretnövekedés
- Négy szabadságfok
- „piaci kalandorok” elleni védelem
- R.SZ. nincsen
- 1961. mg.-i főbiztos: fogyasztók képviselői: ár – CAP
- 1968: fogyasztóvédelmi főosztály (IV.DG)
- 1983: első fogyasztó- tanács
- 1986: SEA 10.a cikk. „fogyvéd. Területén magas védettségi szint”
- 1991 MSZ: XI. cikkely
- 1995 DG XXIV. Önálló fogyasztóvédelmi DG



# A fogyasztói biztos(ság), a DG SANCO 2003-ban

## Összpontosít:

- a jelölt országok tevékenységére;
- tisztességes kereskedelmi gyakorlatra, a gátak lebontására;
- a pénzügyi szolgáltatásokra.

Mindhárom téma része a 2002-2006-ra szóló fogyasztóvédelmi stratégiának

# A Bizottság munkáját segítő fogyasztóvédelmi intézmények

- **Bizottsági, állandó képviseleti szakértők;**
- **DG SANCO**, (apparátus);
- **Consumer Committee** (európai és nemzeti fogyasztói szervezetek képviselői - tanácsadó fórum);
- **nemzetközi fogyasztóvédelmi szervezetek** (BEUC, EAC, ANEC stb.)
- **nemzeti fogyasztóvédelmi szervezetek;**
- **állandó képviseletek, missziók**

# Fogyasztóvédelmi Stratégia 2002-2006

## ■ Céletterületek:

- Magas fogyasztóvédelmi szint
- Fogy.véd-i szabályok hatékonysága
- fogy.véd szervezetek bevonása az EU-szintű pol.-k alkotásába

## ■ elősegíteni:

- Fogy.véd. Integrálása,
- SEM hasznai: fogy.-nál is!
- bővítés

---

## ■ Kiterjed:

- Fogyasztó biztonsága
  - Gazdasági és jogi kérdések
  - Információ és képzés
  - Fogyasztói szervezetek támogatása
  - Fogyasztói szervezetek bevonása
-

---

# II. Fogyasztói alapjogok:

---

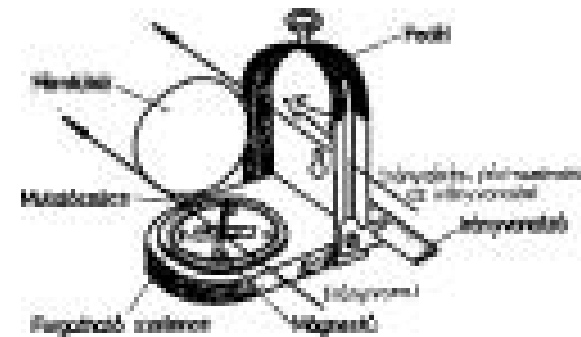
1975-ös tanácsi határozat alapján

# 8 fogyasztói alapjog (BEUC)

- Jog a biztonsághoz,
- Jog a tájékoztatáshoz,
- Jog a választáshoz,
- Jog a képviselőhöz,
- Jog a jog(panasz)orvosláshoz,
- Jog az oktatáshoz,
- Jog az alapvető szükségletek kielégítéséhez,
- Jog az egészséges környezethez

# 1. Tájékozódáshoz való jog:

- Összehasonlítás lehetővé tétele
- Tájékozódás lehetővé tétele
- Garanciák
- Minőség
- Ár
- Vevőszolgálat
- Lehetőség tájékozódásra: média, fogyasztói szervezetek
- termékmegjelölés



összehasonlíthatósága

---

## 2. Érdekképviselés

- Fogyasztóvédelmi szervek
  - NGO-k
  - Felügyelet
  - Békéltető tanácsok
  - Információs kp-ok
  - Nemzeti és közösségi szintű is (PL: SD. Tárgyalásokon részvétel)
-



# 3. Egészséghez és testi épséghez való jog

- Kozmetikumokról 76/786/EGK

- Összetétel

- Cimkézés

- Csomagolás

- Cimkézés

- hirdetés

Egészséget ne veszélyeztesse

Ne legyen megtévesztő

- 
- **Játékok biztonsága 88/378/EGK**
    - Biztonságos legyen
    - CE jelzés
    - PI: anyag ,méret, korosztályi jelölés
  
  - **Általános termékbiztonság 92/59/EGK**
    - Termék legyen biztonságos
    - Elfogadható kockázatokról tájékoztatás
    - Szükséges mértékű felügyelet
    - Tagállami ellenőrzés felelőssége
      - Intézkedés:
        - Visszavonás
        - Forg. Megtiltása
        - Egymás értesítése
-

## 4. Gazdasági és jogi érdekek védelméhez való jog

- Félrevezető reklám irányelv 84/450/EGK
- Házaló kereskedelem irányelv 85/577/EGK
- Fogasztói hitelről irányelv 87/102/EGK
- Szervezett utazásokról irányelv 90/314/EGK
- Tisztességtelen szerződésről irányelv 93/12/EGK  
Time-share irányelv 94/47/EGK
- Távolba értékesítésről irányelv

---

## 5. Jogorvoslathoz és kárigényhez való jog

---

# III. Élelmiszerjog

- Általában:
  - Nem cél totális harmonizáció,
  - Nem cél eurófogyasztó létrehozása
  - Cassis de Dijon elv!
  - Fogyasztó nagykorú
- Vertikális irányelvek:
  - Cukor
  - Kakaó, csokoládé
  - Természetes ásványvíz
- Horizontális irányelvek
  - címkézés

# Horizontális irányelvek

- **Cimkézés:**
  - Összetevők
  - Nettó árumennyiség
  - Használati cél
  - Tárolási körülmények
  - Termelő
  - Eredetmegjelölés
  - Használati utasítás
  - Nem lehet félrevezető

- 
- Ellenőrzött specialitások
  - Alkohol tartalmú italok
  - Adalékanyagokról:
  - Minden tiltott ami külön meg nem engedett
  - 24 kategória „E-k”
  - Ízesítők
  - Csomagolóanyagok
  - Tartósság
  - Speciális táplálkozási célt szolgálók
  - Élelmiszer felügyelet: új terméket
  - Sugárkezelt termék
  - NOVEL-FOOD: génpiszka
-

## Termékbiztonság

- Veszélyes termékek forgalomba kerülése ellen
- Gyártó: csak biztonságosat hozhat forgalomba az EU-ban. Használatból eredő előrelátható következmények figyelembevétel. Importőr is gyártó!
- Forgalmazó: ha tudták/sejtették veszélyes; nem tudni ki a gyártó.
- Ágazati szabályok: elektronikus eszközök, gázkészülékek, kozmetikai szerek, stb.)
- Forgalomba hozatal: kölcsönös elismerés



# Termékértékesítés

- CE jelentése
- Megszerzése: bizonyítani
- Ipari termékek:
  - Gépek
  - Villamos termékek követelményei
  - Gázfogyasztó készülékek,
  - Játékok
  - Orvostechnikai eszközök
  - Nyomásálló edények
  - Egyéni védőeszközök, stb

- 
- **Megfelelőségi nyilatkozat:**
    - Gyártó végzi el a CE vizsgálatot
  - **Megfelelőségi vizsgálat:**
    - Nemzeti Akkreditáló testület laboratóriuma
  - **Címkézés:**
    - Tartalmi elemei(mindenképpen)
    - Speciális elemek
-

# IV. Fogyasztóvédelem Magyarországon

- Közösségi joganyag teljes átvétele
- 50 új ill. módosított jogszabály
  
- Intézmények:
  - Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
    - Hatósági feladatok, szabályok betartatása, jogsértőkkel fellépés
  - Felügyelőségek
  - Központi Piacfelügyeleti Információs R.
    - Veszélyes termékek listája
  - Békéltető Testületek

---

- **Békéltető testületek:**

- Sikertelen panasszal,
- 30-60 napos ügyintézés
- 1000 HUF

- **Közérdekű keresetindítás:**

- Ha fogyasztók széles körét érinthet vmi
-

---

# V. Termékszavatosság, jótállás

---

# Miért fontos a jóállás, szavatosság?

- Fogyasztó elvárásai a termék/szolgáltatás iránt
- követelmény:
  - Tvben meghatározott
  - Felek megállapodásában rögzített
  - Szükséges a rendeltetés szerű használatához
- Körültekintés, rendeltetés szerű használat ellenére elromolhat...

**Sérülhet a fogyasztó gazdasági érdekeinek védelméhez való joga**

# A fogalmak

- Áruvétel: adásvételi szerződés
- Szolgáltatás megrendelés: vállalkozási szerződés
- Kötelezett: „értékesítő”
- Jogosult: vevő
  
- Szerződés teljesítése/szerződés
  - Szerz. Tartalmának megfelelően,
  - Előírt időben, helyen, minőségben, stb. teljesíteni
  - A kikötött v. a kötelezett által ismert célnak megfelelő felhasználás lehetővé tétele

# Fogalmak

- Hiba teljesítéskor
- Kellékszavatosság
  - fogalom
  - mentesülés: vásárló ismerte a hibát
  - Használt termék – nem felelősség kizáró
- Jótállás:
  - Szigorúbb
  - Meghatározott idegig való helytállás a termékéért
  - Előírható
  - Külön megállapodás tárgya lehet
  - Kimentés : bizonyít (ker. szolgáltató): teljesítés után keletkezett a hiba



# Szavatosság szabályozása: EU

- 44/1999/EC direktíva fogyasztási cikkek értékesítése és kapcsolódó jótállás egyes vonatkozásairól
- Ingó adásvétel esetén hibás teljesítés:
  - Szerződésszerű teljesítés kritériumai
  - Egységes rendszer a szavatossági jogokról
  - Szavatossági határidő alsó határa
  - Formai követelmények az adásvételnél ha tv-es szavatosságon túlmutató jótállás van
  - NEM: kártérítés

## ■ Alkalmazási terület:

- Kedvezményezett: fogyasztó, aki nem gazdasági célból eljáró természetes személy
- Tárgyi hatály: fogyasztási termékek, melyek testi birtokba vehetőek
- Adásvételi szerződés a későbbiekben előállítandó termékre, szolgáltatásra vonatkozó szerződések is

## ■ NEM:

- szakszerűtlen összeszerelés következményeit
- Összeszerelési utasítások hiányosságai miatti hibák

- 
- Eladó felel:
    - Teljesítés pillanatában meglévő minden hibáért
  - szavatossági jogok:
    - Térítésmentes kijavítás
    - v. csere (arányosság elve!!!)
    - Árleszállítás
    - Szerződéstől elállás
  - Kógens jogok!!!
  - Jogok érvényesítése:
    - Hibák: teljesítés pillanatában megvoltak
    - Két éven belül
  - Önkéntes jótállás szabályozása:
    - Cél: kötelező szavatosság, ne tűnhessen jótállásnak
-

# Cél a jótállás, szavatosság szabályozásával

- Korrekt tájékoztatás
- Utalni kell:
  - Nemzeti tv.-ek szerinti jótállási jogokra
  - Nyilvánvalóvá tenni: jótállás ezeket a jogokat NEM érinti
  - Érthető formában tájékoztatás a jótállás tartalmáról, érvényesítés feltételeiről

---

# Jótállás, szavatosság Magyarországon

---

# Magyar szabályozás harmonizációja

- Nem kellett túl sok változtatás....
- Szerződésszerű teljesítés
- Hibás teljesítés, szavatosság
- Jogosult választási lehetőségei
- Kifogásemelési határidők
- Szavatossági idő
- Költségek
- Kártérítés, visszkereseti igény
- jóállás

# Szerződés szerű teljesítés

- PTK 1959. évi IV. tv módosítása, 2002. évi XXXVI. Tv.
- Teljesítés időpontjában
- Alkalmas a célokra, amelyre más, azonos fajtájú szolgáltatásokat rendszerint használnak
- Rendelkeznie kell minőséggel, nyújtatnia kell azt a teljesítményt, mely elvárható; figyelemmel a gyártó, forg...stb konkrét kijelentéseire (reklám)
- Alkalmas a jogosult által meghatározott célra, ha azt szerződéskötéskor a kötelezettel közölte,
- Rendelkezzen a kötelezett által adott leírtakkal

**Fontos: nyilvános kijelentéseknek való megfelelés!!!!**

# Hibás teljesítés, szavatosság

- Fogasztó
- Fogasztói szerződés:
  - fogyasztó és ...nem fogyasztó között
  - Tárgya: ingóság
  - Kivéve: villamos energia, tartályban , palackban v. egyéb módon korlátozott mennyiségben ki nem szerelt víz, gáz
  - Végrehajtási eljárás során eladott dolog
  - Árverésen vett dolog (fogyasztó személyesen)
- Főszabály: teljesítés pillanata
- ÚJ szabály: szakszerűtlen összeszerelés és hibás összeszerelési útmutató alapján jogosult szerelt !!!



# szavatosság

- Kötelezett mentesülése
  - Hibát ismerte a vásárló
  - Hiba oka: jogosult által adott anyag (ha arra figyelmeztették!!!)
- Ellenkező bizonyításig vélelmezni: 6 hónapon belüli hiba már ismert volt a teljesítéskor
- Eltérő megállapodás semmis
- Kétlépcsős érvényesíthetőség: választás joga a jogosulté

# Jogosult választási lehetőségei

- Kijavítás, csere
  - Kivéve: lehetetlen, aránytalanul nagy ktg
  - Legkisebb kellemetlenséggel
  - Megfelelő határidőn belül
- Árleszállítás
- Kötelezett ktg-én jogosult javít, javíttat
- Választott jogról másikra áttérés: de ekkor ktg-térítés a kötelezettnek

# határidők

- Kifogás emelése:
  - Hiba észlelésekor haladéktalanul
  - Kellő időben: két hónap
  
- Szavatossági idő:
  - Általános szabály: 6 hónap
  - Ha használhatóság legkisebb időtartama adott: és < 6 hónap akkor ez
  - Állat szolgáltatása: 30 nap
  - Nem használati idő, javítási idő nem számít
  - Csere/javítás után (javított rész) szavatossági ideje újratezdődik
  - Fogyasztói szerződéseknél: 2 éves elévülési idő
    - Ennél rövidebb elévülési határidő SEMMIS
    - Kivéve: ha használt
  
- Menthető okból nem érvényesítés: 3 évig

---

  - Ennél rövidebb SEMMIS

---

# Ktg-viselés

- Kötelezettet terhelik
  - Eltérő megállapodás SEMMIS
  - Kicserélés v. elállás esetén jogosult nem köteles az értékcsökkenést megtéríteni
-

# Kártérítés, visszkereseti igény

- Hibás teljesítésből eredő károk megtérítésére
- Utolsó kötelezett visszkereseti igénye
- Módoak:
  - 1. korábbi kötelezettel szemben minden a felek szerződése szerint minden , hibás teljesítésből fakadó jog érvényesíthető
  - 2. utolsó kötelezett annyit és azt követelhet a korábbtól, amennyit maga teljesített a fogyasztónak
- Kötelezett visszafelé 60 napon belül érvényesíthet

# Jótállás: önkéntes a gyártó, kereskedő , szolgáltató részéről

- Lásd Eu irányelv
- Kötelezettségeken túl szabad megállapodás:
- Szerződés szerint
- Reklám szerint!!!
- Jótállási nyilatkozat:
  - Kötelezett neve, címe
  - Jótállás tartalma, időtartama, területi hatálya, jogok érvényesítésének módja
  - Utalni: nem érinti a fogyasztó tv-es jogait
- Kérésre írásban rögzíteni

# Jótállás: hazai szabályok

- 151/2003 (IX.22) korm.rendelet melléklete
- Egy év!
- Kifogás közlése bármikor
- Három napon belüli hiba :kötelező cserélni
- (bármilyen ktg-en!!!)
- Javítás:
  - Helyben: rögzített bekötés
  - 10 kg-nál nehezebb,
  - Tömegközlekedési eszközzel nem szállítható (kivéve jármű)
  - ha nem lehet helyben: ktg, szervezés forgalmazó kötelezettsége

# Fogyvéd- egyéb politikák

- Integrált politika
- Piac védelme, működése
- Nem egységes
- Kell:
  - alapvető jogok biztosítása
  - Felelős intézményi struktúra
  - Tanácskozó fórumok, fogyasztók bevonása (PL: EÉT)
  - Fogyasztói tájékozódás feltételeit biztosítani
  - Hatékony jogorvoslati rendszer
  - Civil fogy.véd támogatása



---

# VI. Összefoglalás:

- Belső piac: Óriási termékkínálat
  - Egységesülés???
  - Információn a hangsúly: fogyasztónak fel kell nőnie
  - Sok komplex- és sok részlet-probléma
-