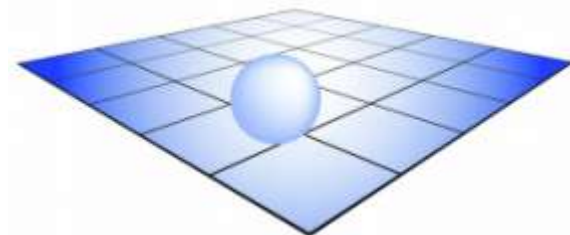


# Fogyasztóvédelmi előadás a Mozgássérültek Budapesti Egyesülete, valamint a Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete tagjai számára

**Dr. Barkóczy Erzsébet – Dr. Kóródy Dávid**

**Lurdy ház**

**Budapest, 2014.04.07.**



**KÖFE**

**KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI  
FOGYASZTÓVÉDELMI  
EGYESÜLET**

# A fogyasztóvédelem legfontosabb szerepe

- A fogyasztók **vállalkozásokkal szembeni kiszolgáltatottságát** hivatott csökkenteni.



# Általános fogyasztóvédelmi ismeretek

*Vásárlók  
könyve*

# Általános fogyasztóvédelmi ismeretek



# Általános fogyasztóvédelmi ismeretek



# A fogyasztók legfontosabb jogai

- Ha **hibás** a termék.....



# A fogyasztók legfontosabb jogai

- Elsősorban **kijavítás vagy kicserélés,**
- másodsorban pedig **vételár-leszállítás vagy annak teljes visszatérítése.**



# A fogyasztók legfontosabb jogai

- **Határidő: 2 év**



- **Bizonyítási kötelezettség a hiba kapcsán:**
- **első hat hónapban a vállalkozást, hátralévő másfél évben a fogyasztót terheli.**



# A fogyasztók legfontosabb jogai



# A fogyasztók legfontosabb jogai

- **Jótállás**
- Teljes időtartama alatt a vállalkozás csak akkor mentesül jótállási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a **hiba oka**
- **a vásárlás után keletkezett.**

# Tájékoztatási kötelezettség – hagyományos- és speciális értékesítés

- Módjá: **világosan és közérthetően.**
- Időpontja: a fogyasztó szerződési **nyilatkozatának megtétele előtt.**



# Hagyományos értékesítés - a tájékoztatás tárgya I.

- A termék vagy szolgáltatás **lényeges tulajdonságai**
- Vállalkozás **neve, postai címe**, telefonszám, elektronikus levélcím
- Ellenszolgáltatás **teljes összege**
- Teljesítés **feltételei** (fizetés, fuvarozás, határidő, panaszkezelési módok)
- **Kellékszavatosságra**, termékszavatosságra vonatkozó kötelezettség, esetleges jótállás megléte, feltételei

# Hagyományos értékesítés - A tájékoztatás tárgya II.

- Szerződés **időtartama** (határozott idejű esetben), **megszüntetésének feltételei** (határozatlan idejű esetben)
- **Átalakulás** és megszüntetés feltételei (határozott idejű → határozatlan idejű)
- Digitális **adattartalom működése**
- Digitális adattartalom **kompatibilitása** (hardver, szoftver)

# Hagyományos értékesítés - a tájékoztatás tárgya III.

- A **békéltető testülethez** való fordulás lehetősége,
- a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe.
- A kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás fogalmakról szóló tájékoztatást úgy kell megadni, hogy **egyértelmű és világos legyen** az e fogalmak jelentése közötti különbség. (**mintatájékoztató**)

# Hagyományos értékesítés - kivételek a tájékoztatási kötelezettség alól

- Azon információk, amelyek a körülmények alapján **nyilvánvalóak**.
- A mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó **kisebb jelentőségű szerződések**, amelyeket a szerződéskötés időpontjában teljesítenek.



# A speciális értékesítési formák

- **Termékbemutatók** (üzleten kívüli értékesítés)
- **Internetes vásárlás** (távollevők között kötött szerződések)



# A termékbemutatók és azok veszélyei (üzleten kívüli értékesítés)

**A Pannon-Útiban kft. megszívja önt és kedves ismerőseit a 2006. évi évkezdés-sorozatára!**

Eztől kezdve Ön részvételre kerülhet egy fantasztikus termékbemutatóban, mely során Magyarországon egyedülálló termékbemutatók legkiválóbbáiról beszélhetünk és Önöknek! Talán még soha próbálta ki a helysámmal az egészségére jellemző legkiválóbb eszközöket!

Egyedül állnak és rögzítik speciális mozgásmintákat!

Ma ismét Magyarországon a Karlanccal, most még nagyobb sikerrel! Készüljön fel most a csaják, a gyerekek vagy az unokák részére! Nem hiányozhat meg ezektől!

**URAKNAK**

**MINDEN CSAK 199 Ft**  
(szettként)

**MAGYARORSZÁGON ELŐSZÖR!**

**AJÁNDÉK!**

**MINDEN KEDVES VENDÉGÜNKNEK 2 DB AJÁNDÉK!**

**+ 11.000 Ft ÉRTEKŰ TOMBOLA**

**HÖLGYEKNEK**

Minden kedves hölgy ismerőseinek

**2 EZÜST**  
lánc

Figyelem! Minden évkezdés **NYAKLÁNC** választás! Megkezdődött a tombola! Egy évkezdés **KARLANC**.

**CSAK 199 Ft**

# Meghívó

egy bemutatkozó reklámműsorra

**Jöjjön el és hallgasson meg**

egy szívmegelőző előadást termékeinkről  
A teljes termékpalettánkat, orvostechnikai eszközeinket  
a szakértőinkben ismerheti meg.  
Kizárólag minőségi termékek!

**Részvételi díj**  
**200 Ft,**  
mely a helyszínen  
fizetendő.

Meghívjuk önt és kedves ismerősét egy  
**fergeteges reklámbemutatóra!**

(Egy meghívóval maximum 2 fő vehet részt a rendezvényen!)  
Tessék lehet egy kedvező ajánlatokban bővelkedő műsornak!

**Nem edény és nem gyapjú bemutatató!**

**EZ NEM TOMBOLA!**



szervező

**Ilyen még nem volt...  
Házaspároknak!**



**Jöjjön el vigye haza  
ajándékainkat!**

**3 napos kedvezményes  
wellness hétvége**

**SZUPER  
AJÁNLAT!**

Figyeljen a termék nagy mérete miatt kérjük, **NAGY TÁSKÁT** hozzon magával!  
Azaz, vendégeink egy minőségi mosóport, egy krémhabfürdőt, valamint egy  
porcelánbabát vihetnek haza!

Szerezze be tőlünk otthoni felszereléseit!  
Figyelje későbbi ajánlatainkat is! Tényleg használható termékek!  
Az ajándék változás jogát fenntartjuk!

# A termékbemutatók veszélyei

Bevált, előre **jól kidolgozott marketing-technikák** a fogyasztók meggyőzésére (azért, hogy szerződést kössenek).



A fogyasztó **nincs olyan helyzetben, hogy tudatos döntést** hozhasson.

Sok vállalkozás folytat **agresszív kereskedelmi gyakorlatot** az utazással egybekötött termékbemutatókon → hatósági **bírságok**



# A termékbemutatók veszélyei

Épp ezért a termékbemutatók során  
megkötött

szerződések esetén a fogyasztót a  
jogszabály

**többletvédelemben részesíti.**



# Mi az az üzleten kívüli értékesítés?

- A szerződés megkötésére a vállalkozás kezdeményezésére, annak **üzletén kívül kerül sor**, mint például:
- **Fogyasztó lakásán**
- Külön értékesítési célból szervezett utazás (**termékbemutató**)



# Uticélunk: a mariabesnyői kegytemplom!



Minden  
utasunknak  
ebéddel  
kedveskedünk:

**IGAZI FALUSI  
DISZNÓ-  
TOROS!**



## EXKLUZÍV AJÁNDÉKOK MINDENKINEK!

**HŐLGYEK RÉSZÉRE:**

1 darab kézi fűzős  
üvegváza

10 részes  
porcelán tányér  
készlet + két  
porcelán bögre



**URAK RÉSZÉRE:**

Két részes karóra készlet  
2 darab quartz karóra, erős, de könnyű óraszáll,  
elegáns dizájn!  
Arany vagy ezüst színű kintűben



Az ajándékok súlya és mérete miatt javasoljuk, hogy egy erős táskát hozzon magával!

**EMLEKEZTETŐÜL:** Uticélunk a MARIABESNYŐI KEGYHELY; Vendégünk egy igazi falusi disznótortos ebédre (hurka-kolbász);

Ajándékok, amivel reméljük, hogy örömet szorzunk. Részvételi díj: 1290 Ft.

# Internetes vásárlás



## Tájékoztatási kötelezettség

A vállalkozás köteles legkésőbb a szerződés megkötése előtt a fogyasztót **tájékoztatni egy sor információról.**

**Ezek birtokában hozhat ugyanis csak tudatos döntést.**





# Speciális értékesítési formák – a tájékoztatás tárgya I.

- Még **szélesebb körű**, mint a hagyományos értékesítés esetében → a speciális értékesítés jellege miatt a fogyasztó **kevésbé van olyan helyzetben**, hogy tudatos döntést hozhasson
- A hagyományos értékesítésnél említett információkat **mind meg kell adni** a fogyasztó részére.

# Speciális értékesítési formák – a tájékoztatás tárgya II.

- A vállalkozás üzleti tevékenysége helyének **postai címe**, és annak a vállalkozásnak a postai címe, akinek nevében eljár.
- Határozatlan időre vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében annak ténye, hogy az **ellenszolgáltatás teljes összege** a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza.
- Indokolás nélküli elállási jog, határideje, feltételei, elállási nyilatkozat minta.

# Speciális értékesítési formák – a tájékoztatás tárgya III.

- A termék **visszaküldésének költségei**, ha azt a fogyasztó viseli.
- Az indokolás nélküli elállási jog kapcsán érvényesülő **kivételek**.
- Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés → a teljesítés megkezdését követően a fogyasztó **köteles megtéríteni** a vállalkozás ésszerű költségeit
- Fogyasztó által fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi **biztosíték**.

# Bizonyítási kötelezettség

- A vállalkozást **bizonyítási kötelezettség** terheli a tájékoztatás megtörténtére vonatkozóan.





MEGHÍVÓ DELELŐTTI TERMÉRBEMUTATÓRA IZLETES EBEDDEL!

## UTAZZON VELÜNK ÓPUSZTASZERRE!

KEDVEZMÉNYES BELÉPŐNKKEL MEGTEKINTHETI A FELÚJÍTOTT  
FESZTY - KÖRKÉPET, A KIÁLLÍTÁSOKAT ÉS A SKANZENT!

A **13** ÉVES **BIO - EXPRESSZ Bt.** AJÁNDÉKAI:

**Utazás ára: 1490.-ft.**

Jelentkezhet telefonon is  
munkanapokon  
9-17-óráig!

**06/20/922-8416**

IRODA: 1142. BUDAPEST, KASSAI U. 19.  
Tel: 06/1/363-5609

HÁZASPÁROKNAK — HÖLGYEKNEK — URAKNAK — ÉS MINDENKINEK EGY



1 DB. SOLINGEN  
KÉSKÉSZLET

1 DB. RÁDIÓS  
ÉBRESZTŐÓRA



1 DB. 250 GR.-OS EDUSCHO  
ŐRÖLT KÁVÉ

1 DB. ESPRESSO KÁVÉŐZŐ



1 DB. HAJ-  
ÉS SZAKÁLLNYÍRÓ  
KÉSZLET

ÉS MINDENKINEK EGY  
KÉTFOGÁSOS EBÉD  
ÜDÍTŐVEL!



# Indokolás nélküli elállási/felmondási jog

- A fogyasztó **indokolás nélküli elállási/felmondási joggal** élhet a speciális értékesítési formák esetében.
- Ha a szerződés tárgya termék → **elállás**
- Szolgáltatás esetében → **felmondás**
- **Határideje:** 14 nap
- Határidő **kezdeté:** a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetében a szerződés megkötésének napja.

# Egyéb előírások az indokolás nélküli elállási/felmondási jogra vonatkozóan

- A fogyasztó e jogára vonatkozó **tájékoztatási kötelezettség megsértése** esetén → tizenkét hónappal meghosszabbodik az elállási határidő
- Ha időközben megadja a tájékoztatást a kereskedő → a közléstől számított tizennegyedik napon jár le a határidő
- Elállási jog **gyakorlása:**  
Elállási nyilatkozat minta vagy egyéb kifejezett nyilatkozat által.

# A kereskedőre vonatkozó főbb előírások az indokolás nélküli elállási jog gyakorlásakor

- Az elállásról való tudomásszerzéstől számított tizennégy napon belül **köteles visszatéríteni** a fogyasztó által megfizetett teljes összeget.
- **Visszatarthatja** a kifizetett összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte.



# A fogyasztó kötelezettségei az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén I.

- **Vissza kell küldeni** a terméket tizennégy napon belül → ennek **költségét viseli**, ha a vállalkozás ezt nem vállalta → **kivétel**: ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését vagy üzleten kívül kötött szerződések esetében a szerződéssel egyidejűleg szállították ki a fogyasztónak és az **árucikk a jellege folytán postai küldeményként nem küldhető vissza**

# A fogyasztó kötelezettségei az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén II.

- Felel azért az **értékcsökkenésért**, amely abból ered, hogy a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladóan vette igénybe azt.
- **Kivétel:** amennyiben a vállalkozás elmulasztotta a fogyasztót tájékoztatni az indokolás nélküli elállási jogáról.

# A fogyasztó kötelezettségei az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén III.

- **Szolgáltatás** esetében:
- **Elszámolási** kötelezettség (kivétel: túlzott ár).
- A szolgáltatás teljesítése kapcsán a vállalkozás részéről **felmerült teljes vagy részleges költséget** viseli (kivétel: nem megfelelő tájékoztatás vagy a fogyasztó nem kérte a teljesítés megkezdését az elállásra nyitva álló határidő előtt).

# Az indokolás nélküli elállási jog gyakorolhatósága alóli kivételek I.

- Például:
- **Szolgáltatás egészének teljesítése** esetében, ha a teljesítés a fogyasztó beleegyezésével kezdődött meg és tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően a felmondási jogot elveszti.
- Azon termékek, szolgáltatások, amelyek ára a pénzpiac ingadozásától függ.

# További kivételek

- Olyan **előre gyártott** termékek, amelyeket a fogyasztó utasítása alapján állítottak elő.
- **Romlandó** vagy minőségét rövid ideig tartó termékek.
- **Zárt csomagolású** termékek, amelyek higiéniai okokból nem küldhetőek vissza felbontás után.
- Lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, **számítógépes szoftver** példánya → csomagolás felbontása után
- **Hírlap, folyóirat** és időszakos lap.
- **Nyilvános árverésen** megkötött szerződések.

# Hitelszerződések esete

- **Termékbemutatók ÉS**
- **Internetes vásárlás** esetén, ha hitelre vásárlunk, de 14 napon belül elállunk az eredeti szerződéstől→
- **Az felbontja a kapcsolt hitelszerződést is!**





# 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról

- Állami kötelezettségvállalásból fakadó, hatékony jogvédelem biztosítása a hátrányos megkülönböztetést elszenvedők számára
- Magyarország területén tartózkodó természetes személyekkel, ezek csoportjaival, valamint a jogi személyekkel és a jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetekkel szemben e törvény rendelkezései szerint azonos tisztelettel és körültekintéssel, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kell eljárni.
- Két iránya:
  - Pozitív: eszközrendszer biztosítása: mindenkinek jogosultságként kikényszeríthető igénye van arra, hogy őt egyenlő méltóságú személyként kezeljék = esélyegyenlőség
  - Negatív: tartózkodás minden magatartástól, mely mások emberi méltóságát sértheti = egyenlő bánásmód



## Tiszteletben tartandó tehát:

- **8. §** nem, faji hovatartozás, bőrszín, nemzetiség, nemzetiséghez való tartozás, anyanyelv, fogyatékoság, egészségi állapot, vallási vagy világnézeti meggyőződés, politikai vagy más vélemény, családi állapot, anyaság (terhesség) vagy apaság, szexuális irányultság, nemi identitása, életkor, stb.

## Jogsértés:

- A **közvetlen hátrányos megkülönböztetés**: Olyan rendelkezés, melynek eredményeként egy személy, csoport valós vagy vélt tulajdonsága (pl. fogyatékosága) miatt részesül kedvezőtlenebb bánásmódban, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben levő személy vagy csoport részesül, részesült vagy részesülne.

Ugyanezen tulajdonságok miatt továbbá:

- a **közvetett hátrányos megkülönböztetés**: bújtatott, nem kifejezett megkülönböztetés
- a **zaklatás**: célja hatása megfélemlítő, ellenséges, megalázó.
- a **jogellenes elkülönítés**
- a **megtorlás**, valamint az ezekre adott utasítás

## Kivételek:

### Nem minősül jogsértésnek:

- Az a magatartás, intézkedés, feltétel, mulasztás, utasítás, gyakorlat, amely a hátrányt szenvedő fél alapvető jogát másik alapvető jog érvényesülése érdekében, elkerülhetetlen esetben korlátozza, feltéve, hogy a korlátozás a cél elérésére alkalmas és azzal arányos, illetve
- tárgyilagos mérlegelés szerint az adott jogviszonnyal közvetlenül összefüggő, ésszerű indoka van.

### Nem jelenti az egyenlő bánásmód megsértését az előnyben részesítés:

- az a rendelkezés, amely egy kifejezetten megjelölt társadalmi csoport tárgyilagos értékelésen alapuló esélyegyenlőtlenségének felszámolására irányul, ha
- a törvényi feltételeknek eleget tesz, így pl.
  - jogszabályon alapul, meghatározott időre, meghatározott feltétel bekövetkeztéig szól és
  - nem sérthet alapvető jogot, nem biztosíthat feltétlen előnyt, és nem zárhatja ki az egyéni szempontok mérlegelését

# Az egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatt indítható eljárások különösen:

- Egyenlő Bánásmód Hatósága előtti eljárás
- személyiségi jogi per (2013. évi V. tv.)
- munkaügyi per (2012. évi I. tv.)
- fogyasztóvédelmi eljárás (1997. évi CLV. tv.)

## Fontos!

Az egyedi esetek jogsértésének tartalmával kapcsolatos szabályokat az egyes jogterületek anyagi szabályai adják meg, így a Ptk., Mt.

Az eljárási szabályait azonban az eljárási szabályok, így a Ket. (2004. évi CXL. tv.), vagy a Pp. (1952. évi III. tv.)

A hatóságok eljárásaira általában a Ket. irányadó.

Az egyenlő bánásmód törvény vegyesen tartalmaz anyagi jogi és eljárási jogi szabályokat!

A kérelmek összeállításánál mindig vizsgálják körültekintően milyen szükséges – csatolandó – anyagok segíthetik kérelmük eldöntését!

# Egyenlő Bánásmód Hatóság eljárása

- kérelem alapján, és törvényben meghatározott esetekben vizsgálatot folytat, hogy megsértették-e az egyenlő bánásmód követelményét
- ügyintézési határidő főszabály: 75 nap, kk. 45 nap
- a jogsértésről való tudomásszerzéstől számított egy év, és a jogsértés bekövetkezésétől számított három év még nem telt el
- eszközei:
  - a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
  - b) megtilthatja a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását,
  - c) elrendelheti a jogerős határozatának - a jogsértő nyilvános adatainak kivételével személyazonosításra alkalmatlan módon - nyilvános közzétételét,
  - d) bírságot szabhat ki,
- a sérelmet szenvedettnek valószínűsítene kell a joghátrányt, és valamely tulajdonságát (pl.: fogyatékoság, nem, életkor).

# Egyenlő bánásmód követelményének érvényesülnie kell több területen, így:

- Foglalkoztatás
- Szociális biztonság
- Lakhatás
- Oktatás/képzés
- **Áruk forgalma és szolgáltatások igénybevétele során:**

Egyenlő bánásmód követelményének megsértését jelenti, ha pl. ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben, mint vendéglátó-ipari, kereskedelmi, valamint a művelődés és a szórakozás céljára létrehozott intézményekben, stb.

  - a) megtagadni vagy mellőzni szolgáltatások nyújtását vagy áru forgalmazását,
  - b) az adott helyen rendelkezésre álló szolgáltatásoktól, illetve áruktól eltérő minőségben szolgáltatást nyújtani, illetve árut forgalmazni,
  - c) olyan feliratot vagy jelzést elhelyezni, amely azon következtetés levonását teszi lehetővé, hogy az ott nyújtott szolgáltatásból vagy áruforgalmazásból valakit vagy valakiket kizárnak.

# 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

## **Cél:**

a fogyatékos személyek jogainak, a jogok érvényesítési eszközeinek meghatározása, továbbá a fogyatékos személyek számára nyújtandó komplex rehabilitáció szabályozása, és mindezek eredményeként a fogyatékos személyek esélyegyenlőségének, önálló életvitelének és a társadalmi életben való aktív részvételének biztosítása.

## **Alapelvei:**

- ne okozzon semmi és senki fogyatékoság kialakulásához vezető károsodást
- körülmények kialakításával a fogyatékoságból fakadó terhek csökkentése
- állapot rosszabbodás megelőzése, következményeinek enyhítése
- a társadalmi életben való részvétel feltételeinek megteremtése

# Fogyatékos személy fogalma

Ezen fogalom meghatározásokat használja minden magyar jogszabály:

- I. 1998. évi XXVI. törvényben: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.
- II. 2007. évi XCII. törvénnyel kihirdetett ENSZ Fakultatív Jegyzőkönyvében: minden olyan személy, aki hosszan tartó fizikai, értelmi, szellemi vagy érzékszervi károsodással él, amely számos egyéb akadállyal együtt korlátozhatja az adott személy teljes, hatékony és másokkal egyenlő társadalmi szerepvállalását

# A FOGYATÉKOS SZEMÉLYT MEGILLETŐ JOGOK

- akadálymentes, érzékelhető és biztonságos épített környezethez

1997. évi LXXVIII. tv. Az épített környezet alakításáról és védelméről

- a közérdekű, valamint a fogyatékos személyeket megillető jogokkal, valamint a részükre nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos információkhoz történő egyenlő esélyű hozzáféréshez való jog

! információs társadalom erősíti a lehetőségeket ! (EP 2014.02.26. előterjesztést szavazott meg az információs társadalomban kötelező normákról)

- közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáféréshez való jog

! az önálló életvitelét segítő kutya közszolgáltatást nyújtó szerv, intézmény, szolgáltató mindenki számára nyitva álló területére történő bevitel engedésének kötelezettsége !

(27/2009 (XII.3.) SZMM rendelet a segítő kutyákról)

- Támogató szolgálat, segédeszköz



# A FOGYATÉKOS SZEMÉLYT MEGILLETŐ JOGOK

- Közlekedés
  - közlekedési rendszereknek, továbbá a tömegközlekedési **eszközöknek**, utasforgalmi **létesítményeknek** - **beleértve a jelző- és tájékoztató berendezéseket is** - **alkalmasnak kell lenniük** a fogyatékos személy általi biztonságos igénybevételre
  - közlekedésében jelentősen akadályozott fogyatékos személy közlekedését - az **indulási helytől a célállomásig** történő - **szállítást végző hálózat** működtetésével is lehet biztosítani
  - Közhasználatú **parkolóban** a közlekedésében akadályozott fogyatékos személyek számára - a külön jogszabály szerint - megfelelő számú és alapterületű parkolóhely kialakításáról kell gondoskodni
  - 218/2003 (XII.11.) korm. rend. parkolási igazolványról,
  - 102/2011 (VI.29.) korm. rend. közlekedési kedvezményről,
  - 2012. évi XLI. tv. személyszállításról

2014-ben Göteborg (Svédország) nyerte az Access City díjat kiemelkedő szerepvállalásáért és energia befektetésért a város akadálymentesítése terén

# Fogyasztóvédelmi eljárások

## A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv

Amennyiben panaszunk van, úgy a panasz természetétől függően:

I.

### Hatósági eljárást indíthatunk

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el hatósági ügyekben, így pl.

Ellenőrzi és szükség esetén eljár:

- a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,
- a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,
- a fogyasztói csoporttal,
- a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint
- a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását,
- az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
- fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
- a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
- a fogyasztói panaszok intézésére,
- **a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére**, továbbá
- a fogyasztók tájékoztatására

**A fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki, ha fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésére a fogyasztóknak koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltattott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó fogyasztóval szemben került sor. (47/C § (5) bek.)**

Amennyiben panaszunk van, úgy a panasz természetétől függően:

II.

Alternatív vitarendezési fórum előtti megoldást is választhatunk:

## Békéltető Testületek a megoldás fogyasztói jogvita esetén



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** (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) **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.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére **tanácsot** ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Fontos!

Az Fgytv. szempontjából a fogyasztó fogalma eltér az általános polgári jogi fogyasztói fogalomtól!

## Békéltető testület – a megoldás fogyasztói jogvita esetén

- ▶ A fogyasztó és vállalkozás közötti jogvitákat hivatott megoldani.
- ▶ Ingyenes
- ▶ Gyors
- ▶ Szakszerű
- ▶ Érdemben dönt



## Testületek eljárása:

- megyei, fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő testület (pénzügyi békéltetés elkülönült a békéltető rendszeren belül)
- fogyasztó jelöli meg melyik testület előtt kíván eljárni (20.§)
- egyes, vagy három fős eljáró tanács dönt
- az eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését
- kérelemre indul:
  - formanyomtatványon előterjesztendő kérelmek ([www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)) illetve
  - online platformok készülnek (2015. január 9-ig EB tesztmód, 2016. január 9-től éles rendszerek)
- vállalkozás alávetése
- 90 napon belüli döntés

# Döntések:

## Egyezség:

Elsődleges cél, mindkét fél elégedetten távozzon

## Kötelezést tartalmazó határozathozatal:

- ha a kérelem megalapozott, és
- a vállalkozás alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte

## Ajánlás

- a kérelem megalapozott,
- azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott

## Kérelem elutasítása

- ha a meghallgatást követően a tanács a kérelmet megalapozatlannak találja

## Eljárás megszüntetése

- a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak
- az eljárás folytatása lehetetlen,
- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség.



**Köszönöm a figyelmet!**