VEHIR.HU
A VESZPRÉMI HÍRPORTÁL

Gazdaság 2016.04.18.

Igazságot tesznek a fogyasztók védelmében

Egyre többször esik szó a fogyasztóvédelemről különböző platformokon. De vajon tudjuk-e, kihez fordulhatunk, ha például nem akarunk belenyugodni abba, hogy a frissen vásárolt cipőnk egy hónapon belül tönkrement?

Első körben természetesen az a helyes eljárás, ha a fogyasztó panaszával felkeresi az üzletet, ahol a terméket vásárolta. Ezt sokan meg is teszik; a panaszról jegyzőkönyv készül – ha ez nem történik meg, akkor azt a vásárlók könyvébe kell feljegyezni –, majd, mivel a problémák gyakran nem orvosolhatók helyben, a terméket az eladó elküldi szervizbe vagy egy szakértőhöz. A következő körben azonban megjavított termék helyett a vásárlót sokszor csak az a válasz fogadja, hogy "nem rendeltetésszerűen használta a terméket", így a kérelmét elutasítják.



Ilyenkor jön be a képletbe a Békéltető Testület – mondja dr. Vasvári Csaba elnök.

> **"A MI FELADATUNK SEGÍTENI MEGOLDANI A PROBLÉMÁT, HA A FOGYASZTÓ ÚGY ÉRZI, JOGTALANUL JÁRTAK EL AZ ÜGYÉBEN. EZ EGY DÍJTALAN ELJÁRÁS, AMINEK A CÉLJA EGYEZSÉG LÉTREHOZÁSA A FELEK KÖZÖTT."**

Ehhez először az ügyfélnek a problémája jelzése mellett be kell nyújtania a testületnek a keletkezett dokumentumokat – így a jegyzőkönyvet és a szakértői választ. Ezeket a testület aztán megvizsgálja, amennyiben pedig nem szükséges hiánypótlás, kitűz egy időpontot meghallgatásra. „Innentől kezdve gyakorlatilag elindul az eljárás az ügyben, aminek a lezárására összesen 90 napunk van. Ez egy elég bő időkeret, amit nem is szoktunk teljesen igénybe

venni – a leghosszabb ügyünk 50 napig tartott, de általában 25-30 nap alatt pontot szoktunk tenni a végükre. Ennyi idő viszont kell, hiszen időbe telik az is, míg értesítjük a feleket. Főleg ha egy-egy vállalkozás csak a másodszori értesítésre reagál, vagy „nem kereste” jelzéssel jön vissza a tértivevényes kiértesítő levél. A törvény szerint ilyenkor a második értesítést követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinthető a levél, így az eljárás megindulhat, és döntést hozhatunk anélkül is, hogy a vállalkozás részt venne a meghallgatáson.



Ez utóbbi egyébként nem kötelező: ha nem megyebeli a cég, akkor a kézbesítéstől számított 8 napon belül válasziratot kell küldenie, ebben közölnie kell, hogy miért nem teljesítette a fogyasztó kérését, illetve csatolnia kell a szakértői véleményt, amivel ezt alátámasztja. Ennek a hiányában mindössze a dokumentumok és a fogyasztó tájékoztatása alapján kell döntenünk. Amint megérkezik a válaszirat, mi azt továbbítjuk a fogyasztónak, hogy felkészülten érkezhessen a meghallgatásra.

Ha viszont megyei cégről van szó, úgy kötelező részt vennie a tárgyaláson, valamint vagy az ügyvezetőnek vagy olyan személynek kell jelen lennie, aki meghatalmazást kapott még egyezség megkötésére is. Igyekszünk mindent

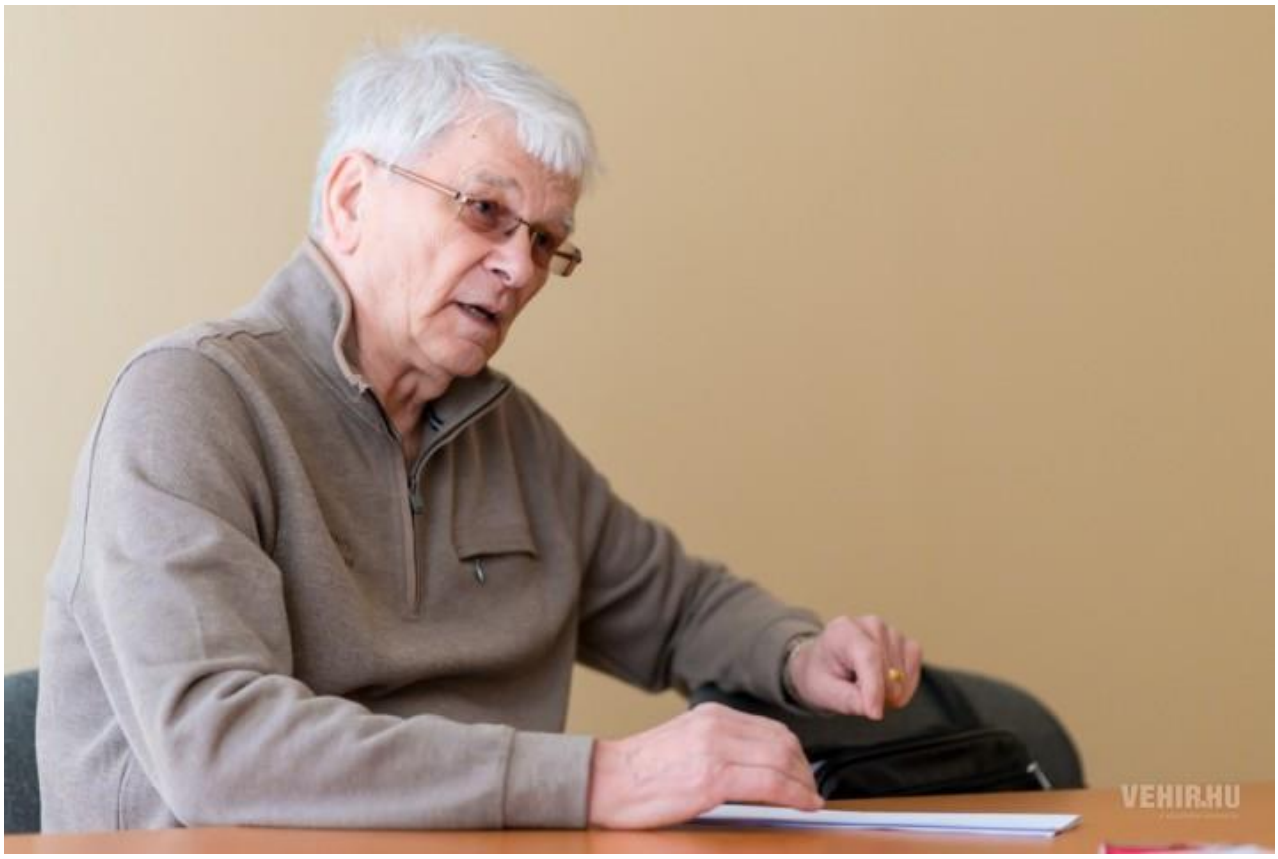
megtenni ennek érdekében, de ha például a fogyasztó nem hozza magával pl. a kifogásolt lábbelit, ruhaneműt a tárgyalásra, megszüntetjük az eljárást.



A válasziratról tudni kell, hogy bár a törvény azt mondja, hogy a fogyasztó igényének megfelelő választ (egyezségkötés lehetőségének felajánlása) kell küldenie a cégnek, arra mégsem kötelezhető, hogy akarata ellenére egyezséget kössön.

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLET NEM KÉNYSZERÍTHETI ŐT BÁRMIFÉLE KÁRPÓTLÁSRA, CSAK AJÁNLÁST TEHETÜNK, AMIT VAGY ELFOGAD, VAGY NEM.

A vállalkozóra nézve kötelező határozatot akkor hozhatunk, ha az érintett előzetesen aláveti magát a testület döntésének. Ezt nem igen szokták megtenni, de az ajánlásunkat 80%-ban elfogadják.”



Vasvári Csaba elmondása szerint az első meghallgatás után 99,9%-ban befejeződnek az ügyek, amelyek 60%-ban valamilyen termékkel kapcsolatosak, 40%-ban pedig szolgáltatással. Előbbieknél leginkább cipőkkel kapcsolatosan érkeznek panaszok (gyakoriak a fogyasztók szerint például a hamisítványok, de ezekkel a NAV tud foglalkozni), emellett a háztartási gépek, okostelefonok, tabletek vezetnek. „Utóbbiaknál nem egyszer azzal a kifogással áll elő a cég, hogy a gyártó előírása szerint nem javítható jótállásban a termék, mert a kijelzőn sérülés látszik. Emiatt meg sem vizsgálja a szerviz, így nem is tudható, hogy valójában fennáll-e az a probléma, amit a fogyasztó jelzett. Csakhogy ezt a gyártói előírást, ami ezt igazolná, még soha sem nyújtották be, így erre hivatkozni nem etikus.



Arra is volt már példa, hogy egy meghibásodott vízálló telefon esetében azzal utasította el a szerviz a kérelmet, hogy víz került a telefonba. Holott a használati utasítás szerint 2 méteres vízmélységig 30 percet is ki kellett volna bírnia a mobilnak, tehát a víznyomás sem okozhatott volna problémát. Az persze előfordulhat, hogy elfárad az anyag, és egy kis résen keresztül belefolyik a víz a telefonba, de ezért nem a fogyasztó felelős, ez gyártási hiba. Az eset egyébként végül pozitívan zárult, nem jelzett vissza a vásárló, hogy nem kárpótolták.

AMENNYIBEN MÉGSEM RENDEZŐDIK EGY ÜGY, AKKOR 60 NAPON BELÜL KELL VISSZAJELEZNI NEKÜNK, ÉS OLYANKOR A CÉG NEVÉT, CÍMÉT, VALAMINT AZ ESETET KÖZZÉTESSZÜK A HONLAPUNKON.”

Vasvári Csaba szerint a félreértések elkerülése végett fontos tisztában lenni az egyes jogosítványokkal is. Sokan keverik a szavatosság és a jótállás fogalmát. A közös mindkettőben, hogy ugyanazokra jogosít fel: hibás termék esetén kérhetjük a megjavítását, cserét, azt, hogy én saját magam javíthassam, vagy javíttathassam meg a cég költségére, árleszállítást vagy végső esetben elállhatok a szerződéstől és visszakövetelhetem a vételárat. Annyi a különbség, hogy a tartós fogyasztási cikkekre, a ruhaneműk közül pedig a több mint 50 ezer forint értékű nemes és félnemes szőrmebőrből készült szőrmére minimum 1 éves jótállás érvényes, minden másra pedig 2 éves szavatosság. A szavatosság első hat hónapjában az eladónak kell bizonyítania, hogy a hiba nem volt bent a termékben a vásárláskor, hat hónap után pedig ezt a vevőnek kell megtennie.

Újdonság az is, hogy ma már nemcsak kellékszavatosságról beszélhetünk, hanem termékszavatosságról is. Előbbinél minden korábban említett követelés érvényes, a termékszavatosság azonban arra jogosít fel, hogy személyesen a gyártóhoz fordulhassak a panaszommal. Mivel ő más árakkal dolgozik, mint a piaci ár, ezért tőle csak cserét vagy javítást kérhetek.

Érdemes azt is tudni, hogy a szavatossági jogok a használt termékekre is vonatkoznak – amelyek miatt szintén sokan fordulnak a testülethez. Ez esetben viszont minimum egy év a szavatossági idő, a tartós fogyasztási cikkek javításakor pedig csak új alkatrész építhető be. További információ, hogy ha szavatossági időn kívül kérem a termék megjavítását, a karbantartástól számítva az elvégzett munkára ismét 6 hónap jótállás jár.



Ezeknek az ismeretével nagyban segíthetjük, hogy a Békéltető Testület sikerre vigye az ügyünket, Vasvári Csaba azonban figyelmeztet, van, ahol ők sem tudnak mit tenni. „Egyre többen fordulnak felénk azzal a panasszal, hogy például nem értik, az alapdíjon túl miért kell hetente hulladékszállítási díjat is fizetniük, ha nem is keletkezik annyi szemetük, hogy igénybe kellene venniük a kukákat. Vagy éppen miért érkezik számla, ha lakatlan az üdülő. Holott ha valaki nem is jár már üdülni, de locsolja a gyepet, hogy ne száradjon ki, vagy bekameráztatja a telket a betörések ellen, azzal mindenképpen fogyasztja a vizet, az áramot, tehát kénytelen fizetni a szolgáltatónak. Ezzel pedig tulajdonképpen nem a szolgáltató jár el jogtalanul, mert a mentességeket az önkormányzati rendeletek szabályozzák.”

SZERZŐ: BERTALAN MELINDA **FOTÓ: DOMJÁN ATTILA**