

Tipikus fogyasztói panaszok

A fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek érdekérvényesítési, valamint tanácsadói munkájuk során számtalan fogyasztói panasszal szembesülnek. Az alábbiakban igyekeztünk összefoglalni a legtipikusabb fogyasztói panaszokat.

Kereskedelmi ügyek

Leggyakrabban úgynevezett kereskedelmi ügyekben fordulnak ezen szervezetekhez, továbbá a békéltető testületekhez a fogyasztók. Ezen ügyek döntő részét a termékek minőségével kapcsolatos szavatossági és jótállási viták adják. Mindennaposak a lábbelikkal, ruházati cikkekkel kapcsolatos ügyek. Tipikusan a „cipős” ügyekre jellemző a fogyasztói kifogásról felvett jegyzőkönyvek nagy száma, a szakértői vélemények beszerzése és a javítás, mint alkalmazott szavatossági jog, és a vételár visszafizetése, mint fogyasztói igény dominanciája.

A műszaki cikkekkel kapcsolatos ügyek körébe tartoznak az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó műszaki cikkekkel kapcsolatos viták. A listavezetők az elektronikus hírközlő végberendezések, ezen belül is a mobiltelefon. Jelentős számúak a bútorokkal kapcsolatos ügyek is, ebbe jellemzően a nagy értékű, sokszor többszáz ezer forintos bútorokkal kapcsolatos jótállási, szavatossági panaszok tartoznak.

Szintén gyakori panasz, hogy a kereskedő nem hajlandó javítani, vagy cserélni a terméket arra hivatkozással, hogy az akciós volt, holott a leértékelés nem a termék hibája miatt történt. Ugyancsak sokszor szembesülnek azzal a fogyasztókkal, hogy a hibás termék javítása jelentős mértékben elhúzódik, vagy többszöri javítás ellenére sem cseréli a terméket az eladó. Meglehetősen gyakori, hogy a javítás, csere, vételár visszaadása helyett a levásároltatást biztosítja a kereskedő hibás teljesítés esetén.

Léteznek továbbá a fenti kategóriákba nem sorolható, egyéb kereskedelmi jellegű ügyek: a táplálék-kiegészítők, kozmetikai cikkek, jellemzően árubemutatókon forgalmazott termékek (ágyneműk, „egészségvédő” termékek) a főbb szereplői ennek a csoportnak.

Nem ritka az új-, és használt gépjárművekkel kapcsolatos minőségi panaszok. Visszatérő gond a használt autók hivatásos forgalmazóinak felelősség kizárása, és annak egyes konstrukciókban vitathatóan érvényes volta.

Speciális kereskedelmi formák

A hagyományos kereskedelmi formák mellé egyre jobban felzárkóznak azon eladási-vételi lehetőségek, melyeket korábban elképzelni sem tudtunk volna. Ebben az esetben nem üzletben vásárolunk, hanem vagy otthonról, vagy egy harmadik helyszínen vásárolunk be. Azért is különösen fontos tudnunk ezekkel kapcsolatban, milyen lehetőségek vannak, mert olyan rétegeket céloznak meg többnyire – gondolunk itt a termékbemutatókon résztvevő idősebb korúak magas számára –, akik jobban ki vannak szolgáltatva az átlagosnál. Az Európai Unió direktíváinak megfelelően mindkét területet szabályozta a magyar jogalkotó,

az üzleten kívül kötött szerződéseket (így a termékbemutatókat is) a 213/2008. kormányrendelet, míg a távollévők között kötött szerződéseket (pl. internetes vásárlás) a 17/1999. kormányrendelet, mégis meglehetősen sok panasz származik ezen speciális kereskedelmi ügyletekkel kapcsolatban.

Mivel a hagyományos kereskedelmi formáktól eltérően nem, vagy csak korlátozottan tekinthető meg a kívánt termék, ezért mindkét esetben lehetősége van a vásárlónak, hogy ha nem tetszik neki a megvett áru, akkor indokolás nélkül elálljon a szerződéstől – a vásárlástól, vagy az áru kézhezvételétől számított – meghatározott időn belül.

Üzleten kívül kötött szerződésnél termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától számított nyolc munkanap elteltéig, szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés napjától számított nyolc munkanap elteltéig gyakorolhatja ezen jogát a fogyasztó.

A távollévők között kötött szerződésekről szóló kormányrendelet szerint a fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat. A fogyasztó az elállási jogát termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a kormányrendeletben meghatározott írásbeli megerősítést, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig gyakorolhatja.

Gyakori panasz, hogy ezen elállási lehetőségekről egyáltalán nem tájékoztatják a fogyasztót, illetve sokszor előfordul kérdés, hogy követelheti-e elállás esetére a vállalkozás bánatpénz, kötbér vagy egyéb díj megfizetését a fogyasztótól? A válasz erre igen, de csak a kormányrendeletben meghatározott nyolc munkanapos elállási időn túli elállás esetére. A fenti kormányrendelet alapján fennálló elállási jog gyakorlása esetén nem követelhető semmilyen egyéb költség, bánatpénz vagy szternódíj sem.

Annak nincs akadálya, hogy a felek az elállás jogát bánatpénz fizetéséhez kössék. A bánatpénz az elállási jogosultság megszerzésének illetőleg gyakorlásának az ellenértéke. Azonban mivel maga a jogszabály adja meg azt a jogot a fogyasztó számára, hogy a szerződéskötéstől a meghatározott időtartamon belül elálljon, így ezért további ellenszolgáltatás nem követelhető. Ezen időtartamot követő elállás esetére viszont bánatpénz is kiköthető.

Szolgáltatások

Az egyes szolgáltatások körében örök téma a szolgáltatások igénybevételének időtartama és ára, a szavatosság, a jótállás feltételeinek betartása. Sok vita van azon, hogy a javító-karbantartó szolgáltatások során mire terjed ki a jótállási kötelezettség, mi a fődarab, mikor mennyi a jótállási idő, egy-egy szolgáltatás esetén hol húzható meg az elégséges szolgáltatás határa, vagy a hibás teljesítés mikor áll fenn.

Javító-karbantartó szolgáltatások

Az ebbe a kategóriába tartozó ügyek nagy része kis kárösszegű panasz. Az esetek többségében vagy a javítási szolgáltatás jótállási elfogadásával van probléma, vagy a

viSSzaadott javított termék minőségét kifogásolja a fogyasztó. A jótállás, szavatosság körébe tartozó ügyeknél elterjedt az a gyakorlat, hogy a panaszosok, mivel csalódtak az áruban és a szolgáltatóban, cserét vagy pénzvisszatérítést kérnek. Az utóbbi időben az uniós csatlakozás következtében a gyártók működési területei kibővültek. Európa számos országából származó termékeket árusítanak már hazánkban, ezért megnőtt a jótállási javítások időtartama, így a 3-4 hónapos várakozás is sok panasz forrása lett.

Közlekedési szolgáltatások

Az autópályák fizetős szolgáltatásainak igénybevétele – különösen az ellenőrzés automatizálása – hatással volt a fogyasztói panaszok számának alakulására. A viták tipikus oka, hogy a panaszos állítása szerint az adott becsatlakozáson nem volt kitéve a matricára figyelmeztető tábla. További gyakori panasz, hogy a négy napos autópálya-matricák nem négyszer 24 órára szólnak, hanem a vásárlás napjára és további három teljes napra: azaz, ha adott esetben a késő esti órákban veszi meg a matricát az autós, akkor alig több mint három napig tudja használni az autópályát. Mivel jogszabály alapján jár el ebben az esetben a szolgáltató, így a fogyasztók nem tudja jogait érvényesíteni ebben az esetben, kardoskodott több alkalommal a jogi norma módosítása mellett több társadalmi szervezet.

Hírközlési szolgáltatások

A hírközlési viták középpontjában a számlázás áll. Korábban a túlszámlázási panaszok zömét idegenkezűség okozta. A hálózat könnyen sebezhető volt, mivel a számlázást nem lehetett áttekinteni, és számos alkalommal kiderült, hogy illetéktelenek generáltak hívásokat mások rovására. Jelenleg a kifogások többsége már a számlázás bonyolultságából adódik. A fogyasztók sokszor túlzottnak érzik a számla összegének nagyságát, vagy éppenséggel olyan hívásokat, letöltéseket találnak, melyek eredetét vitatják.

Szintén gyakori panasz a hűsítés-szerződések megszüntetése miatt keletkező kötbérfizetési kötelezettség keletkezése. A távközlési szerződések tetemes hányadát elektronikus eszközökön keresztül, szóban kötik meg, amikor a fogyasztóknak nem áll módjukban megismerkedni a szerződési feltételekkel, sőt a szolgáltatás tulajdonságaival sem. Gyakori panasz, hogy a szolgáltatást nem a kívánt minőségben kapják, vagy az első számlák megérkezése után tudják csak meg, mibe fogtak bele, és ez milyen következményekkel jár. A szolgáltató mindig ragaszkodik az Általános Szerződési Feltételek betűihez, a fogyasztók pedig vélt vagy valós igazukhoz.

Informatikai szolgáltatások

Ebben az ügycsoportban főleg az a jellemző, hogy mobiltelefon készülékek a jótállási idő alatt meghibásodnak és ún. pixel hibák jelentkeznek. Az előbbi esetben, amikor a hiba szemmel látható, a szervizek a termék bevizsgálása után valamilyen azonosíthatatlan eredetű okra, például beázásra, zárlatra, idegenkezű szándékos rongálásra hivatkozva megtagadják a garanciális hiba javítását.

A másik, többször előfordult panasz, hogy a televíziók vagy a számítógépek monitorjain látható képpontok közül hány számít hibának, tehát garanciálisan mikor cserélhető a

képernyő. A gyártók egy része kiköti, hogy 4-10 képpont hiba nem hiba, az elviselhető, ezért a képernyőt nem lehet kicserélni.

Utazási szerződések

A panasz leggyakoribb forrása utazási szerződéseknél, hogy egy utazási szolgáltatás kiválasztásakor - nem úgy, mint egy áru megvásárlásakor - nincs lehetőségünk arra, hogy szemrevételezzük, megtapintsuk azt. Térben és időben is elválík egymástól az utazás kiválasztása és maga az utazás, tehát valóban, először elképzelünk egy álmot, s bízunk abban, hogy a szálloda megfelel az álmainkban elképzelt képnek. S ha ez nem így van, okkal, vagy ok nélkül, de elégedetlenek vagyunk. Elengedhetetlen, hogy az utazási iroda munkatársa megfelelően tájékoztassa az érdeklődőt.

Természetesen panaszok nem csak a rossz kommunikációból, a nem megfelelő tájékoztatásból, vagy az utas túlzott, irreális elvárásaiból adódhatnak. Az utazási szolgáltatásoknak azért sem egyszerű eleget tenni, mivel - az előzőekben megfogalmazottak szerint - az utazási "terméket" Magyarországtól akár több ezer kilométerre nyújtja az utazási iroda, gyakran több szolgáltató közreműködésével. Az utas találkozhat egy udvariatlan sofőrrel, vagy egy nem igazán kedves szálloda portással, és bizony ez máris rányomhatja bélyegét az utazás hangulatára.

A 281/2008. (XI.28.) - az utazási szerződéseket szabályozó - Kormány rendelet szerint, ha az utasnak panasa van, akkor azt a helyszínen kell jeleznie az utazási iroda képviselőjének - az idegenvezetőnek, vagy ha nincs, a szállodának. A jelzés késedelméből eredő károk az utast terhelik.

Az érvényben lévő jogszabályok szerint az utazási irodáknak tájékoztatókban meg kell adniuk minden fontos információt, ami az utazással kapcsolatban közvetlenül felmerülhet (az adott országnak a miénktől eltérő kultúrája, egészségügyi kérdések stb.) Ezzel összefüggésben nem minősül elégséges információnak az, ha egy utazási vállalkozás azt írja le egy adott szállodánál, hogy annak milyen a helyi besorolás szerinti kategóriája, hanem az utasok megfelelő tájékozódása érdekében meg kell adnia a magyarországinak megfelelő besorolást is.

Többször előfordult, hogy az utazásszervező csődbe ment, ebben az általa megkötött felelősségbiztosítás terhére a biztosító társaság kártalanítja az utast, illetve gondoskodik a külföldön tartózkodók hazahozataláról. Ha utazásközvetítővel szemben indul felszámolási eljárás, az utas akkor is biztonságos helyzetben van, hiszen a jogszabályok alapján az utazásszervezőnek ugyanúgy gondoskodnia kell az utasok elutaztatásáról. Általában akkor fordultak a testülethez a fogyasztók, ha különböző okok miatt a biztosítók nem kártalanították teljes körűen az utasokat.

Ugyancsak gyakoriak a diszkont (fapados) légitársaságokkal történő utazások során felmerült panaszok. Ennek hátterében leginkább az áll, hogy a diszkont légitársaságok a hagyományosokétól eltérő üzleti modellel dolgoznak. Amíg egy hagyományos légitársaságnak minden nap van járata, addig a fapadosoknál elképzelhető, hogy csak hetente kétszer vagy háromszor üzemeltetik az adott városba a járatot. Rossz idő, vagy műszaki hibából adódó járatörülés esetén nincs mód arra, hogy a légitársaság átfoglalja az utas jegyét egy még aznap továbbinduló járatra. Ilyenkor a légitársaság a következő lehetséges járaton

biztosítja az utazást, illetve vállalja a két dátum között felmerült szállás és étkezési költségeit.

Építőipari szolgáltatások

Az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatban több típusú panasszal fordulnak az egyes szervezetekhez a fogyasztók. Előfordul, hogy a fogyasztó kész lakást vásárol (minőségi és mennyiségi teljesülés, biztonságos használhatóság). Az az eset sem ritka, amikor a fogyasztó és a vállalkozás vállalkozási szerződést köt építés-szerelési feladatok elvégzésére, és ezzel kapcsolatban merül fel vita. Gyakori eset, amikor a fogyasztó építési célú terméket vásárol, illetve a fogyasztó szolgáltatást rendel.

Általában elmondható, hogy a fogyasztó életében először (de lehet, hogy utoljára) találkozik a tervezett építés-szerelési vagy szolgáltatási tevékenység elvégzésére a vállalkozás képviselőjével. Az építés-szerelési vagy szolgáltatási tevékenység nagy értékű feladatok létrehozására, kivitelezésére, vagy szolgáltatási tevékenység elvégzésére irányul. Ezeket a jogszabályok elég jól szabályozzák, de ezen jogszabályokat a fogyasztó sokszor nem ismeri.

Közüzemi szolgáltatások

Függetlenül a közüzemi szolgáltatás típusától (áram-, gáz-, ivóvíz-, csatorna-, távhőszolgáltatás, stb.), a fogyasztók általában a mérőóra állások alapján készített számlát, a számla alapját képező mérőóra hitelességét vitatják. Bár a jogszabályok a fogyasztó kötelességévé teszik, hogy a mérőórák állásának megfelelő működését ellenőrizze – akár azok havonkénti leolvasásával is – ezt jelentős többségük elmulasztja.

Nem kevés azon panaszok száma, melyek a közös képviselővel szemben merülnek fel, illetve a társasházban lakók adott esetben egymással szemben állnak jogvitában. Ezekben az esetekben azonban nem beszélhetünk fogyasztói jogvitáról, hiszen a társasház nem minősül fogyasztónak a hatályos jogszabályok alapján, azaz ezekben az esetekben nem vehető igénybe például az ingyenes és gyors békéltető testületi eljárás.

Pénzügyi és biztosítási szolgáltatások

A pénzügyi válság hatására megnöttek a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói panaszok. Döntően a pénzügyi szolgáltatások a bankok és a biztosítók tevékenységével kapcsolatosak, szinte minden termékét érintve e szolgáltatásoknak. Elvértve fordulnak elő befektetésekkel, nyugdíjpénztári szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok.

Gyakori panasz a hitelintézetekkel szemben, hogy egyoldalúan, a fogyasztók hátrányára módosítják hitelszerződéseiket, tudni kell azonban, hogy jogszabályi keretek között erre a bankoknak, pénzügyi vállalkozásoknak lehetőségük van. Ami további problémát okoz, az a több mint száz oldalas üzletszabályzatok, általános szerződési feltételek értelmezése, melyeket a fogyasztók nem olvasnak el, vagy bonyolultságuk miatt nem értenek meg.

Gyakorlati tanácsok, a vitás ügyek elkerülésére, vagy azok megoldására

Bármilyen jogügyletbe kezdünk bele, legyen szó termék vásárlásáról, vagy szolgáltatás igénybevételéről, nagyon alaposan gondoljuk át, mire van szükségünk, és azt hol, kitől kaphatjuk meg a legnagyobb biztonsággal úgy, hogy a későbbiekben ne legyen panaszunk, vagy annak megoldása könnyen elérhető legyen. Azaz bármilyen szerződést kötünk, előbb fontoljuk meg és hasonlítsuk össze az egyes vállalkozások árait, szolgáltatásait, azok teljesítését.

Szintén fontos, hogy mind az egyedi szerződésünket, mind az általános szerződési feltételeket annak aláírása, elfogadása előtt alaposan olvassuk át, ha nem értjük, akkor kérjünk segítséget, mert csak így kerülhető el, hogy a későbbiekben meglepetések érjenek bennünket a szerződés teljesítése során.

Amennyiben pedig az esetlegesen felmerülő fogyasztói jogvitát nem sikerül orvosolnunk a kereskedővel, szolgáltatóval, úgy bátran forduljunk az egyes, fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezethez tanácsadás céljából, illetve az illetékes békéltető testülethez, mely ingyenes és gyors eljárásával segíthet megoldani jogvitánkat.

2010. február 1.