



01/09/2005.

## Fogyasztóvédelem az Európai Unióban: Tíz alapelv<sup>1</sup>

1. Vásároljon, amit akar, és ahol csak akarja!
2. Ha nem működik, küldje vissza!
3. Az élelmiszer és más fogyasztási cikkek magas szintű biztonsági előírásai
4. Tudnia kell, mi az, amit eszik
5. A szerződéseknek a fogyasztó szempontjából tisztességeseknek kell lenniük
6. Esetenként a fogyasztók meggondolhatják magukat
7. Az árak összehasonlításának könnyebbé tétele
8. A fogyasztót nem szabad félrevezetni
9. Fogyasztóvédelem üdülés idején
10. Határokon átnyúló viták hatékony rendezése

---

<sup>1</sup> **Fontos jogi közlemény:**

Ez a dokumentum csak tájékoztató jellegű, és a Bizottság részéről nem ad hivatalos iránymutatást az EU-jogszabályok vagy -politikák értelmezésére vonatkozóan.

## Bevezetés

Az EU alapértékei közé tartozik a fogyasztók boldogulásának, jólétének és jogaik érvényesítésének elősegítése, és ez a jogszabályaiban is tükröződik. Az Európai Unió tagsági viszonya további védelmet biztosít a fogyasztók számára. Ebben a dokumentumban 10 alapelvet írunk le, ahogyan az EU-jog Önt, mint fogyasztót védi, függetlenül attól, hogy melyik EU-országban van.

Ez a dokumentum azt a minimális szintű védelmet írja le, amelyet az EU-jog szerint minden EU-országnak nyújtania kell a fogyasztói számára. Országoként változnak annak részletei, hogy pontosan melyek az Ön jogai – és hogyan élhet velük – attól függően, hogyan ültették át az EU-jogszabályokat a nemzeti jogukba. Megfigyelhető, hogy a nemzeti fogyasztóvédelmi jogszabályok – néhány esetben – magasabb szintű védelmet nyújtanak Önnek. E dokumentum végén tájékoztatás található arról, hogy Ön, mint fogyasztó, hogyan ismerhet meg többet a jogairól.

### 1. VÁSÁROLJON, AMIT AKAR, ÉS AHOL CSAK AKARJA!

Szeretne bevásárló utat tenni egy másik EU-ország valamelyik városában? Az EU-jog feljogosítja Önt, hogy „addig vásároljon, amíg az erejéből telik” anélkül, hogy hazatérésekor aggódnia kellene vámilleték vagy további ÁFA befizetése miatt. Mindez attól függetlenül érvényes, hogy személyesen megy át a másik országba vásárolni, vagy interneten, postán vagy telefonon keresztül rendel meg árukat.

Általában, az Ön országának hatóságai nem akadályozzák meg, hogy bevigyen egy terméket, amit törvényesen vásárolt egy másik EU-országban. Létezik azonban létezik néhány kivétel, például az olyan termékek, mint a lőfegyverek vagy a morálisan megbotránkoztató cikkek.

### 2. HA NEM MŰKÖDIK, KÜLDJE VISSZA!

Mi történik, ha vesz egy új televíziókészüléket és az azonnal tönkremegy? Az EU-jog alapján, visszaviheti és megjavíttathatja vagy kicseréltheti, ha az Ön által vásárolt valamely termék nem felel meg a vásárláskor az eladóval kötött megállapodásnak. Más megoldásként, más vásárlásnál kérhet árcsökkentést, vagy kérheti a pénze teljes visszafizetését. Ez a termék átvételét követően legfeljebb 2 évig érvényes. Az átvétel utáni első hat hónapban pedig az eladónak – nem pedig a fogyasztónak – kell bizonyítania, hogy az eladott termék megfelelt az eladási szerződés feltételeinek.

Ez az elv, nevezetesen, hogy a terméknek „meg kell felelnie az eladási szerződés feltételeinek” akkor is védi Önt, ha az, amit kapott nem az, aminek a vásárlásában megállapodott. Ha például megállapodtak abban, hogy antik bútort vásárol, és amit elküldtek Önnek, az egy másolat, visszaküldheti azt.

### **3. AZ ÉLELMISZER ÉS MÁS FOGYASZTÁSI CIKKEK MAGAS SZINTŰ BIZTONSÁGI ELŐÍRÁSAI**

Nézzen körül a helyi szupermarketben – egész Európából látni fog termékeket. Mindegyikük biztonságos? Igen, annak kell lenniük. Az EU-nak léteznek jogszabályai, amelyek segítenek abban, hogy biztonságosak legyenek az Ön által vásárolt termékek. Jóllehet, semmilyen szabályozási rendszer nem garantálhat a fogyasztóknak nulla kockázatot, vagy 100 %-os biztonságot, azonban az EU-országok biztonsági előírásai a világon a legszigorúbbak közé tartoznak.

Az élelmiszerbiztonság azon az elven alapul, hogy a biztonság érdekében teljes „élelmiszerláncot” ellenőrizni kell. Az EU élelmiszerbiztonsági jogszabályai tehát szabályozzák, hogy a gazdálkodók hogyan termelik az élelmiszert (beleértve azt is, hogy milyen vegyszereket használnak növények termesztésekor és mit etetnek az állataikkal), hogyan történik az élelmiszer feldolgozása, milyen színező anyagokat és adalékanyagokat használnak benne, és hogyan történik az eladása. Az EU-nak olyan jogszabályai is vannak, amelyek a világ más részeiben lévő kereskedelmi partnereinktől az EU-ba behozott élelmiszer biztonságát szabályozzák.

Az EU-nak más fogyasztási cikkekre vonatkozó biztonsági jogszabályai is szigorúak. Az EU-jog egyik általános követelménye, hogy az EU-ban eladott minden terméknek biztonságosnak kell lennie. Ha egy vállalat észreveszi, hogy nem biztonságos terméket hozott forgalomba, törvényi kötelessége a hatóságok tájékoztatása az érintett EU-országokban. Ha a termék jelentős veszélyt képvisel, a vállalatnak meg kell szerveznie a termékvisszahívást.

### **4. TUDNIA KELL, MI AZ, AMIT ESZIK**

Hogyan tudja megállapítani, hogy mi van az élelmiszerében? Egyszerűen csak nézze meg a tájékoztatást a csomagoláson. Az élelmiszer-címkézésről szóló EU-jogszabályok lehetővé teszik, hogy Ön megtudja, pontosan mit eszik. A címkén meg kell adni a valamely élelmiszertermék előállításához használt összetevők minden jellemzőjét, a felhasznált minden színezőanyag, tartósítóanyag, édesítőanyag és más kémiai adalékanyag jellemzőjével együtt. Ha egy összetevő azok közé tartozik, melyre néhány fogyasztó allergiás lehet – ilyen például a dió – ezt meg kell jelölni a címkén még akkor is, ha a felhasznált mennyiségek elenyészőek.

Ez EU élelmiszer-címkézési jogszabályok előírják, hogy mely termékek nevezhetők „szerves” termékeknek, és a meghatározott európai régiókból származó minőségi termékekhez tartozó nevek használatát – például ha valamely termék *Prosciutto di Parma* címkézésű, biztosak lehetünk abban, hogy a sonka parmai, ha *Kalamata* címkézésű, biztosak lehetünk abban, hogy az olajbogyó Kalamatából származik. Az EU-jogszabályok azt is lehetővé teszik, hogy tudjuk, ha az élelmiszer géntechnológiával módosított (GM), vagy tartalmaz GM-összetevőket. Ha ez így van, géntechnológiával módosítottként kell címkézni.

### **5. A SZERZŐDÉSEKNEK A FOGYASZTÓ SZEMPONTJÁBÓL TISZTESSÉGESEKNEK KELL LENNIÜK**

Aláírt már valaha is szerződést anélkül, hogy elolvasta volna a teljes kisbetűs szöveget? Mi történik, ha a kisbetűs szöveg kimondja, hogy a letét, amit kifizetett, nem visszatérítendő – még akkor sem, ha a vállalat nem teljesíti a vételi

szerződésben foglalt kötelezettségeit? Mi történik, ha kijelenti, hogy Ön nem bonthatja fel a szerződést, kivéve, ha kártérítésül uzsoraösszeget fizet a vállalatnak?

Az EU-jog kimondja, hogy tiltottak az ilyenféle típusú, tisztességtelen szerződési feltételek. Függetlenül attól, hogy Ön milyen szerződést ír alá, nem számít, hogy melyik EU-országban írja ezt alá, az EU-jog megvédi Önt az ilyen fajta visszaélések ellen.

## **6. ESETENKÉNT A FOGYASZTÓK MEGGONDOLHATJÁK MAGUKAT**

Mi történik, ha az otthonában váratlanul megjelenik egy üzletkötő, és valahogy rábírja Önt egy szerződés aláírására, mely szerint Ön „kettős üvegezésű” ablakokat szereltet be, vagy új szőnyeget vásárol több száz euró értékben? Az EU-jog védi Önt az ilyen fajta házaló kereskedés ellen. Általános elv, hogy 7 napon belül felbonthatja az ilyen szerződést. Azonban, van néhány kivétel: ilyenek például a biztosítási szerződések és a 60 eurónál kisebb összegű vásárlások.

Az EU-jog akkor is védi Önt, mint fogyasztót, amikor csomagküldő szolgáltatótól, interneten vagy távveladason keresztül értékesítő vállalatoktól és más „távértékesítőktől” vásárol. Az EU-jog tiltja az olyan fortélyokat, mint például a „tehetetlenségre alapozó eladás” – olyan árukat elküldve, amelyeket Ön meg sem rendelt, majd követelve annak kifizetését. Ha weboldalról, csomagküldő szolgáltatótól vagy távértékesítő vállalatoktól vásárol terméket vagy szolgáltatást, 7 munkanapon belül felbonthatja a szerződést anélkül, hogy megindokolná. Bizonyos pénzügyi szolgáltatások esetében legfeljebb 14 naptári napja van a szerződés felbontására.

## **7. AZ ÁRAK ÖSSZEHASONLÍTÁSÁNAK MEGKÖNNYÍTÉSE**

Hogyan tudja összehasonlítani két különböző fajtájú zabpehely árát, amikor az egyik egy 350 grammos és a másik egy 500 grammos dobozban van? Az EU-jog megköveteli a szupermarketektől, hogy adják meg Önnek a termékek „egységárát” – vagyis, hogy mennyibe kerül kilogrammonként vagy literenként – hogy könnyebbé tegyék az Ön számára annak eldöntését, hogy melyik éri meg jobban.

Az EU-jog a pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó vállalatoktól azt is megköveteli, hogy előírt módon közöljenek Önnel bizonyos tájékoztatást. Például, a kölcsönt nyújtó vállalatoknak és a hitelkártyás vállalatoknak közölniük kell azt az éves, százalékos kamatlábat, amit Önnek fizetnie kell – nem pedig csak azt, hogy mennyit kell havonta visszafizetni.

## **8. A FOGYASZTÓT NEM SZABAD FÉLREVEZETNI**

Kap egy levelet egy csomagküldő vállalatoktól, melyben gratulálnak Önnek abból az alkalomból, hogy első díjat nyert egy általuk szervezett sorsoláson. Azonban kiderül, hogy ez nem több, mint egyszerűen egy trükk, mellyel rá akarják venni, hogy kapcsolatba lépjen velük, hogy majd megpróbálják rábeszélni egy megrendelésre. Valójában Ön nem nyert semmilyen díjat. Törvényes-e az ilyen fajta értékesítés?

Nem. Az EU-jog alapján tilos a fogyasztókat félrevezető vagy megtévesztő hirdetés. Ezen kívül, amikor távértékesítővel, csomagküldő szolgáltatókkal vagy online kiskereskedőkkel üzleti összeköttetésbe lép, őszintéknek és becsületeseknek kell

lenniük Önnel szemben. Az EU-jog megköveteli tőlük, hogy minden részletet adjanak meg arról, hogy Ön kik ők, mi az, amit eladnak, mennyibe kerül (adókkal és szállítási díjakkal együtt), és mennyi ideig fog tartani, amíg leszállítják Önnek.

A kölcsönt nyújtó és hitelkártyás vállalatoknak minden hitel-megállapodásról – amit Ön megköt – meg kell adniuk írásban minden részletet. Ennek tartalmaznia kell a tájékoztatást arról, hogy Ön mennyi kamatot fizet, meddig érvényes a megállapodás érvényessége, és hogy Ön hogyan bonthatja azt fel.

## **9. FOGYASZTÓVÉDELEM ÜDÜLÉS IDEJÉN**

Mi történik, ha szervezett társasutazásra megy, és csődbe megy az utazásszervező? Mi történik, ha a szervezett társasutazásról szóló tájékoztatás luxusszállodát ígért, és amit kap, az egy építési helyszín? Az EU-jog mindkét esetben védelmet kínál Önnek. A társasutazás-szervezőknek előkészületeket kellett tenniük arra, hogy Önt hazajuttassák, ha csődbe jutnának az Ön üdülése alatt. Kártérítést kell felajánlaniuk, ha az Ön üdülése nem egyezik meg azzal, a tájékoztatójukban ígértekkel. Az EU-jog lehetővé teszi a jelentkezés törlesztését, ha az utazásszervező az Ön hozzájárulása nélkül próbálja meg emelni az üdülés árát vagy megváltoztatni az üdülőhelyet. Ezen kívül, ha Ön megjelenik a repülőtéren és kiderül, hogy nem tud feljutni a repülőgépre, mert a légitársaság vagy az utazásszervező hibájából túlfoglalás történt, az EU-jog alapján Ön jogosult kártérítésre.

Üdülés közben – sőt még akkor is, amikor visszatér – az EU-jog védi Önt az időben megosztott használatú tulajdonrészek gátlástalan eladói ellen. Az időben megosztott használatú tulajdonrész vásárlási rendszerei jogot kínálnak Önnek valamely üdülőhelyen egy apartman vagy nyaraló használatára minden évben, meghatározott időtartamig a tulajdonjogok egy részének megvásárlása ellenében. Régebben néhány üdülőhelyen az időben megosztott használatú tulajdonrészek eladói más országokból érkezett turistákat vettek célba, és olyan költséges szerződések aláírására igyekeztek rávenni őket, amelyeket nem teljesen értettek. Az EU-jog most megvédi Önt ettől. Jogosult arra, hogy legyen egy példánya az időben megosztott használatról tájékoztató leírásnak az Ön saját nyelvén, és ajánlatos a szerződés lefordítása. Ha aláír egy szerződést, 10 napos átgondolási ideje van, melynek során indoklás nélkül felbonthatja azt.

Utoljára, de korántsem utolsósorban, az EU-jog könnyebbé teszi, hogy az üdülésre magával vihesse házi kedvenceit. Ha az állatorvosa már kiadott egy új „kisállatútlevelet” a macskájának, kutyájának vagy vadászgörényének, a kedvenc állata bármelyik EU-országba utazhat Önnel.

## **10. HATÁROKON ÁTNYÚLÓ VITÁK HATÉKONY RENDEZÉSE**

A fogyasztóknak a belső piac nélkülözhetetlen, felelős gazdasági szereplőiként való elismerése az európai fogyasztói politika egyik alapelve. A fogyasztók számára lehetővé kell tenni, hogy körültekintően választhassák meg, milyen árukat és szolgáltatásokat vásárolnak. Érdekeiket elő kell mozdítani és védeni kell, különösen azért, mert a piacok – ahol piaci szereplőkként működnek – egyre bonyolultabbá válnak. A piacok hatóköre és mérete az utóbbi években rendkívüli mértékben megnőtt, ami többek között az euró bevezetésének, az e-kereskedelem fejlődésnek és az EU-n belüli fokozott mobilitásnak köszönhető. Azon túl, hogy kedvező feltételeket teremt a vállalkozások számára, az EU belső piaca egyúttal szélesebb választékot és a vásárláskor jobb ár-érték arányt biztosít a fogyasztók számára. Ez

azt jelenti, hogy a fogyasztóknak kellő bizalommal kell rendelkezniük ahhoz, hogy Európa egészére kiterjedően a legjobb kereskedelmi ajánlatokat keressék.

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata (ECC-Net) az EU egész területére kiterjedő hálózat, amely a fogyasztói bizalmat kívánja előmozdítani tanácsokat adva a polgároknak az Európai Unióban őket megillető jogokról, illetve segítséget nyújtva vitás ügyeik megoldásában. E központok tanácsokkal szolgálhatnak az Ön jogairól a határokon átnyúló vásárlások esetén, illetve segítséget nyújthatnak az Ön és valamely másik EU-tagállam kereskedője között felmerült vita rendezésében.

Az Európai Fogyasztói Központok elérhetőségének részletei (ECC-Net) az alábbi weboldalon érhetők el:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc\\_network/ecc\\_network\\_centers.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf)

Az ECC-Net-ről az alábbi oldalon olvasható általános információ:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)

## TOVÁBBI TÁJÉKOZTATÁS AZ EU-RÓL

A „Europe Direct” szolgáltatás segít az Európai Unióval kapcsolatos kérdései megválaszolásában – EU-szerte díjmentesen hívható telefonszám:

00 800 6 7 8 9 10 11

Az EU-ról a következő címen találhat online tájékoztatást 20 európai nyelven:

<http://www.europa.eu.int>

Az Európai Unióban Önt megillető jogokról szintén 20 európai nyelven tájékozódhat a következő internetcímen:

[http://europa.eu.int/youreurope/index\\_en.html](http://europa.eu.int/youreurope/index_en.html)