**Segédanyag a „Fogyasztói tudatosságra nevelő iskola” pályázathoz**

Kedves Pedagógusok!

Kedves Diákok!

Az alábbi hivatkozásokon elérhető segédanyagokkal kívánunk segítséget nyújtani a „Fogyasztói tudatosságra nevelő iskola” pályázat benyújtásához szükséges szempontok teljesítéséhez.

Ezek a tartalmak pedagógusnak, diáknak és szülőknek egyaránt a mindennapi életben is hasznos tudást adnak át, amely segíti az eligazodást egy-egy termék megvásárlása vagy szolgáltatás igénybevétele során felmerülő kérdések megválaszolásában.

Bízunk benne, hogy felkeltettük az érdeklődésüket a pályázat iránt és hamarosan a pályázók között üdvözölhetjük Önöket és az intézményüket.

Üdvözlettel:

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

**Tájékoztató anyagok:**

[www.fogyasztovedelem.kormany.hu](http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu)

<http://fogyasztovedelem.kormany.hu/fogyasztovedelmi_ABC>

Az [www.fogyasztovedelem.kormany.hu](http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu) honlapon a tudatosságra nevelő gyermekeknek szóló online játékok:

* Kicsiknek 3-6 éves korig:

Színező: <http://www.nfhokoskosar.hu/kifesto>

Memóriajáték: <http://www.nfhokoskosar.hu/memoria>

Kirakós: <http://www.nfhokoskosar.hu/kirakos>

Ismerd fel a pénzeket: <http://www.nfhokoskosar.hu/penzfelismero>

* Nagyobbaknak 7-10 éves korig:

Totó: <http://www.nfhokoskosar.hu/toto>

Társasjáték: <http://www.nfhokoskosar.hu/tarsasjatek>

Páros játék: <http://www.nfhokoskosar.hu/parosito>

Gyümölcs és zöldség kalendárium: <http://www.nfhokoskosar.hu/gyumolcs-es-zoldseg-kalendarium>

Piktogramok: <http://www.nfhokoskosar.hu/piktogramok>

**Okosotthon**

A fogyasztóvédelmi hatóság saját fejlesztésű környezettudatosságra ösztönző interaktív online játéka fiataloknak:

<http://www.nfhokosotthon.hu/>

**Videók linkjei**

1. **Környezettudatossággal kapcsolatos videók linkjei:**

[Te miért vagy hálás?](https://www.youtube.com/watch?v=74rA32cncXg&index=1&list=PLu24neLBM35rWC2fMa77Qp2MMeeO48IGh)

[Ha Te környezetbarát vagy, miért ne lehetne a tisztítószered is az?](https://www.youtube.com/watch?v=j1tNEbOz5Zc&index=2&list=PLu24neLBM35rWC2fMa77Qp2MMeeO48IGh)

[Te belevágnál az 50 km-es diétába?](https://www.youtube.com/watch?v=QeVqpmDUnaI&index=3&list=PLu24neLBM35rWC2fMa77Qp2MMeeO48IGh)

[Te leoltod magad után a lámpát?](https://www.youtube.com/watch?v=BADYFI2xpxs&index=4&list=PLu24neLBM35rWC2fMa77Qp2MMeeO48IGh)

[Mitől bio a bio?](https://www.youtube.com/watch?v=LNNT49rd33M&index=5&list=PLu24neLBM35rWC2fMa77Qp2MMeeO48IGh)

[Tudatos fogyasztással a jövőért!](https://www.youtube.com/watch?v=kseT6tAt6js&index=6&list=PLu24neLBM35rWC2fMa77Qp2MMeeO48IGh)

[Te tudod, hogy mekkora az ökológiai lábnyomod?](https://www.youtube.com/watch?v=dOEKDcLpraw&index=7&list=PLu24neLBM35rWC2fMa77Qp2MMeeO48IGh)

1. **Egészségtudatossággal kapcsolatos videók linkjei:**

[Különleges táplálkozási célú élelmiszerek - étrendkiegészítők](https://www.youtube.com/watch?v=BVL_bibHR6c)

K[ülönleges táplálkozási célú élelmiszerek](https://www.youtube.com/watch?v=Gsu_4i2palU)

[Mire érdemes figyelni, ha kozmetikumot vásárolunk?](https://www.youtube.com/watch?v=A5WXrOJOTnE)

[Mit jelent a ftalát? S miért rossz, ha azt a gyermekjátékban használják fel?](https://www.youtube.com/watch?v=mfuEVWzNCJM)

[Az étrend-kiegészítőkről röviden](https://www.youtube.com/watch?v=mvejQmfAVfQ)

[Alapvető tudnivalók az étrendkiegészítőkkel kapcsolatban](https://www.youtube.com/watch?v=006lFswMFwg)

[Fogyasztóvédelmi közvéleménykutatás 2015 (NFH)](https://www.youtube.com/watch?v=ImennyRxKMQ)

1. **Alapvető fogyasztói jogok videó linkje:**

[Öt fogyasztói jog, amit jó, ha ismer](https://www.youtube.com/watch?v=zeOMkVYTSkA)

**Civil szervezetek fogyasztóvédelmi oktató anyagai iskolások részére**

1. **E-misszió Természet- és Környezetvédelmi Egyesület**

* Környezettudatosság:

<http://www.e-misszio.hu/images/stories/tanacsadas/kiadvanyok/komposztnorv.pdf>

<http://www.e-misszio.hu/images/stories/tanacsadas/hazinorveg.pdf>

<http://www.e-misszio.hu/images/stories/hulladek/kommando.pdf>

<http://www.e-misszio.hu/images/stories/hulladek/szemfenycsom.pdf>

<http://www.e-misszio.hu/images/stories/2013/hazipraktikak_2013%202.pdf>

* Energiatakarékosság:

<http://www.e-misszio.hu/images/stories/energia/enerokos.pdf>

1. **Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség (FÉBÉSZ)**

* Egészségtudatosság:

<http://www.febesz.eu/portal/sites/default/files/vegyes/%C3%96KOTESZT_2014_2_0921_VEGLEGES.pdf>

<http://www.febesz.eu/portal/sites/default/files/images/vegyes/%C3%96KOTESZT_2014_05_V%C3%89GL_0.pdf>

* Kozmetikai termékek:

<http://www.febesz.eu/portal/sites/default/files/kiadvanyok/%C3%96ko%20Teszt%20magazin.pdf>

* Ökotudatosság:

<http://www.febesz.eu/portal/sites/default/files/kiadvanyok/ismertet%C5%91%20f%C3%BCzet.pdf>

* Pénzügyi fogyasztóvédelem:

<http://www.febesz.eu/portal/sites/default/files/images/vegyes/Penzugyi_kisokos.pdf>

* Környezettudatosság:

<http://www.febesz.eu/portal/sites/default/files/kiadvanyok/hulladekgazd.pdf>

* Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok:

<http://www.febesz.eu/portal/sites/default/files/tisztkergyak_kisfelbontasu.pdf>

* Egészségügyi fogyasztóvédelem:

<http://www.febesz.eu/portal/sites/default/files/jogaink_az_egeszsegugyben.pdf>

* Értékesítés:

[http://www.febesz.eu/portal/sites/default/files/kiadvanyok/specertekesites[1].pdf](http://www.febesz.eu/portal/sites/default/files/kiadvanyok/specertekesites%5b1%5d.pdf)

1. **Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)**

* Fogyasztóvédelmi alapismeretek:

<http://www.feosz.hu/upload/beliv(2).pdf>

<http://www.feosz.hu/upload/belivek(1).pdf>

<http://www.feosz.hu/upload/file/belivek_kek.pdf>

<http://www.feosz.hu/upload/penzugyi(1).pdf>

<http://www.feosz.hu/upload/file/kiadvanyok/CE_jelolesrol.pdf>

<http://www.feosz.hu/upload/file/kiadvanyok/Zsebedben_az_euro.pdf>

<http://www.feosz.hu/upload/file/kiadvanyok/kisokos.pdf>

<http://www.feosz.hu/upload/file/kiadvanyok/Vilaghalo.pdf>

<http://www.feosz.hu/upload/file/kiadvanyok/Bekelteto_testuleti_eljaras.pdf>

<http://www.feosz.hu/upload/file/kiadvanyok/Fogyasztovedelmi_tajekoztato.pdf>

<http://www.feosz.hu/upload/file/kiadvanyok/Fogyasztovedelem_kozepiskolasoknak.pdf>

1. **Tudatos Vásárlók Egyesülete (TVE)**

* Elektronikai cikkekkel kapcsolatos fogyasztóvédelmi tanácsok:

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/jarj_utana_egy_telefonhivas_valodi_aranak_0.pdf>

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/igy_talalsz_fair_trade_mobiltelefont.pdf>

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/igy_kezeld_az_e-hulladekokat_0.pdf>

* Fogyasztói termékek címkézése:

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/on_a_kornyezet_web.pdf>

* Termékvásárlás, panasz ügyintézés:

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/tve-fogyasztov-press-1.pdf>

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/tudatos_utazo_kalauz.pdf>

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/vasarolj_okosan_.pdf>

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/kampany_es_bojkott_szervezesi_kezikonyv.pdf>

* Egészségtudatosság:

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/helyi_termekekkel_az_eghajlatvaltozas_ellen.pdf>

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/kozvetlenul.pdf>

<http://tudatosvasarlo.hu/sites/tudatosvasarlo.hu/files/hetkoznapimergek.pdf>

**Fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező egyéb hatóságok tájékoztató anyagai:**

1. **Gazdasági Versenyhivatal**

* Általános információk:

<http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/gyakran_feltett_kerdesek>

<http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mire_figyeljen_ha>

<http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_mas_hatosaghoz_vagy_szervezethez>

* Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat:

<http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/tisztessegtelen_kereskedelmi_gyakorlatok>

<http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/tiltott_osszehasonlito_reklamok>

1. **Magyar Nemzeti Bank**

* Pénzügyekről diákoknak:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>

<https://www.mnb.hu/letoltes/19-penzugyekrol-diakoknak-1.pdf>

* Pénzügyi békéltetés:

<https://www.mnb.hu/letoltes/pbt-nc-2.pdf>

* Bankkártya használata és kockázatai:

<https://www.mnb.hu/letoltes/12-a-bankkartya-hasznalata-1.pdf>

* Hitelkártya használat:

<https://www.mnb.hu/letoltes/13-a-hitelkartya-hasznalata-1.pdf>

* Árubemutatók kockázatai:

<http://www.mnb.hu/letoltes/15-az-arubemutatok-kockazatai-1.pdf>

* Navigátor füzetek:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell/navigator-fuzetek>

1. **Nemzeti Adó- és Vámhivatal**

* Internetes vásárlás:

<http://www.nav.gov.hu/nav/kiadvanyok/internetes_vasarlas>

1. **Nemzeti Hírközlési- és Média Hatóság**

<http://nmhh.hu/cikk/188384/Megszunnek_a_roamingdijak__mit_jelent_ez_a_gyakorlatban>

<http://nmhh.hu/cikk/167151/Hogyan_vehetjuk_okosan_tudatosan_igenybe_a_roamingszolgaltatast>

<http://nmhh.hu/cikk/188385/Junius_kozepetol_mar_nem_kell_tartani_a_szamlasokkot_okozo_roamingfelartol>

<http://nmhh.hu/cikk/187275/Amit_az_internetszolgaltatas_elofizetoi_szerzodeseirol_tudni_erdemes>

<http://nmhh.hu/cikk/187447/Amit_a_televizios_elofizetoi_szerzodesekrol_tudni_erdemes>

<http://nmhh.hu/cikk/189421/Hogyan_intezzuk_tudatosan_elofizeteses_ugyeinket_az_ugyfelszolgalaton>

<http://nmhh.hu/cikk/168307/Hova_fordulhatunk_a_szolgaltatokkal_szembeni_panaszainkkal>

<http://nmhh.hu/cikk/167007/Mi_a_teendoje_milyen_jogai_vannak_az_elofizetonek__ha_a_szolgaltato_szerzodesmodositasi_ajanlatot_tesz>

<http://nmhh.hu/cikk/161717/Karacsonyi_ajandekot_okosan_tablet_okostelefon_laptop_televizio_jatekkonzol>

<http://nmhh.hu/cikk/188529/Ne_hagyd_figyelmen_kivul_Jelentsd_be__nemzetkozi_forrodrotkonferencia_Magyarorszagon>

<http://nmhh.hu/cikk/187360/Internetsebesseg_merese>

<http://nmhh.hu/cikk/187361/Internetes_gyermekvedelem__Internet_Hotline>

<http://nmhh.hu/cikk/187366/Televizios_korhatarkarikak>

<http://nmhh.hu/cikk/187364/Tantusz__segit_donteni>

* Az NMHH családi, iskolai felhasználásra készített tájékoztató anyagai

<http://buvosvolgy.hu/>

<http://buvosvolgy.hu/dokumentum/100/nmhh_mediafuzet1_e_konyv.pdf>

<http://buvosvolgy.hu/dokumentum/103/nmhh_mediafuzet3_e_konyv.pdf>

1. **Vállalkozói ismeretek**

## Fogyasztóbarát vállalkozások ismérvei

***Miről köteles a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni?***

A fogyasztói panaszokban visszaköszönő állítás, hogy a tájékoztatás nem volt megfelelő, vagy nem is történt meg, illetve nem volt közérthető. A vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy ez megfelelő volt, de ezt a gyakorlatban gyakran oldják meg azzal, hogy a fogyasztó által aláírás előtt el sem olvasható szerződések végére odaírják: elismeri, hogy megfelelően tájékoztatták.

I. A fogyasztóvédelemről szóló törvény 17/A. §-a szerint a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni:

* a székhelyéről,
* a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
* a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
* a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

II. A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén a tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

III. A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

* személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
* telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóak szerint köteles eljárni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett *jegyzőkönyv*nek tartalmaznia kell az alábbiakat:

* a fogyasztó neve, lakcíme,
* a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
* a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
* a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
* a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
* a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
* telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

IV. A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés – az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel – ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

* az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,
* a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen.

## Fogyasztóbarát ügyfélszolgálat

A vállalkozás olyan ügyfélszolgálati rendszert működtet, amely alkalmas a fogyasztói reklamációk gyors, hatékony és jogszerű elintézésére. Ilyen lehet például:

* + a jogszabályban rögzített kötelezettségekhez képest azt, hogy milyen határidőket vállal a vállalkozás a panaszok intézésére,
  + azt, hogy milyen többletszolgáltatásokat nyújt a vállalkozás a jogszabályi előírások teljesítésén túl (pl. cseretermék biztosítása, önként vállalt határidő túllépés esetén kompenzáció, stb.),
  + közli a reklamációk intézésével kapcsolatos adminisztrációból következő eredményeket (a panaszok helyszíni, illetve határidő előtti elintézésének arányát, amennyiben ilyennel rendelkezik, a vevőelégedettségi felmérés eredményeit) és az esetleges pozitív fogyasztói visszajelzéseket.

## Fogyasztói tudatosságot ösztönző tájékoztató rendszer

A vállalkozás kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy a termékek értékesítésével, illetve a szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos valamennyi információ a lehető leghatékonyabb és legegyszerűbb módon eljusson a fogyasztókhoz. A vállalkozás mindemellett figyelmet fordít arra is, hogy a fogyasztói jogokról szóló tájékoztatáshoz a vásárló, illetve a szolgáltatás igénybe vevője a helyszínen hozzájuthasson

## 

## Hazai elkötelezettségű vállalkozás

A fogyasztók egyre nagyobb számban keresik az elsősorban hazai előállítású termékeket, az ilyen áruk felé való orientálódás akadálya ugyanakkor sok esetben a hozzáférhetőség hiánya. A vállalkozás az átlagostól nagyobb arányban forgalmaz magyar termékeket, előnyben részesíti a hazai termelőket és beszállítókat, árukínálatában pedig elsősorban az ár-érték arányban is elérhető, minőségi termékeket helyezi előtérbe.

## 

## A kiemelt figyelmet igénylő fogyasztók védelmét és segítését szolgáló rendszer

A fogyasztók teljes köréhez képest számos olyan réteg érdemel kiemelt odafigyelést, amelyek tagjai életkori, egészségi vagy fizikai korlátozottságuk okán nehezebben igazodnak el a vásárlási, szerződéskötési és egyéb folyamatokban. Bizonyos jogszabályi rendelkezések betartása is eredményezhet olyan többletelemeket, amelyek kiemelik az adott vállalkozást a piaci környezetükből. Ilyen lehet például:

* + a nehezebben tájékozódó, főként idős emberek információhoz való jutását elősegítő rendszer (személyes útbaigazítás, nehezen olvasható felületek láthatóságát elősegítő eszközök rendszerbe állítása, stb.),
  + a fiatalkorúak kiszolgálásának korlátaira vonatkozó előírások betartását elősegítő rendszer, illetve a tilalom mögötti okokat és érdekeket a fiatalok által is befogadható módon közlő tájékoztató anyagok,
  + a mozgáskorlátozottak közlekedését, az árukhoz és a szolgáltatásokhoz való hozzájutását elősegítő, – az akadálymentesítés minimumfeltételein túlmutató – megoldások.

## 

## Fenntartható fogyasztás, egészségtudatos fogyasztás, társadalmi felelősségvállalás

A fenntartható fogyasztás lényege – leegyszerűsített definíció szerint –, hogy az emberek úgy tervezhessék meg fogyasztásukat, hogy az a lehető legkevésbé jelentsen káros hatást a jövőbeli generációk számára, illetve a legminimálisabb környezeti ártalommal járjon. Az e szerinti felfogás szerint élő fogyasztóknak ugyanakkor szükségük van arra, hogy hozzájuthassanak olyan termékekhez, illetve olyan közegben vásárolhassanak, amelyek megfelelnek a minimális ártalom követelményeinek.

Az egészségtudatos magatartás az egyén szemléletének, viselkedésének, tevékenységének összessége annak érdekében, hogy minél tovább és minél egészségesebb maradhasson.

A társadalmi felelősségvállalás követelményeinek megfelelően működő vállalkozás – akár a fenntartható folyamatokhoz kapcsolódva, akár attól függetlenül olyan gyakorlatot folytat, hogy a széles értelemben vett fogyasztók, a társadalom különböző rétegei, az üzletfelek, beszállítók, illetve az alkalmazottak érdekei minél magasabb szinten képviselve legyenek.

## A biztonságos termékek forgalmazásához kapcsolódó szolgáltatások

Kiemelkedően fontos fogyasztóvédelmi szakterületen a termékbiztonság. A vállalkozás az általános termékbiztonsággal kapcsolatos előírások betartásán túl további előnyöket biztosít a fogyasztók számára a termékkiválasztás és a termék forgalmazásához köthető szolgáltatások tekintetében pl.:

* műszaki termékek esetében biztosítja a vásárlás helyszínén való kipróbálás lehetőségét,
* a termék megvásárlása előtt biztosítja a használati-kezelési útmutató, szervizelési információk megismerését,
* biztosítja a termékek teljesítmény/áram felvételi adatainak megismerési lehetőségét,
* a termék hosszú élettartama érdekében felhasználási útmutatót biztosít olyan esetekben is, amikor ezt jogszabály nem teszi kötelezővé
* a termékbiztonsági szempontból nem megfelelő, letiltott termékek köréről felvilágosítja a vásárlókat,
* a termékek üzembehelyezéséhez segítséget nyújt, a szakembert nem igénylő esetekben is.

## 

## Kiemelt ügyfélkezelés szavatosság, jótállás területén

A vállalkozás a jogi kötelezettségein túl üzletpolitikai okokból előnyöket biztosít a fogyasztók számára a szavatosság, jótállás területén. E többletjogok körét a fogyasztók számára előzetes tájékoztatással is megismerteti, hogy a vásárló választási lehetőségét, érdemi döntésére kihatással bíró többletinformációkkal kiszélesítse. Ennek keretében például:

* vállalja, hogy a szavatosság teljes, két éves időszakában viseli a bizonyítási terhet,
* szerződéses jótállást vállal jótállásra nem kötelezett termékek esetében, a szerződéses jótállás feltételeit teljes körűen megismerhetővé teszi a vásárló számára még a fizetést megelőzően,
* vállalja, hogy javítás helyett azonnal cserét, vagy annak lehetetlensége esetén pénzvisszafizetést biztosít,
* a 3 munkanapon belüli cserekötelezettséget nem csak a kötelező jótállás alá eső termékek esetén teljesíti, hanem akár szavatossági időszakban is, bármely termék esetében,
* szolgáltatás esetén alapos minőségi kifogásnál a vállalkozás a fogyasztót ért járulékos károk megítélése, a kár rendezése tekintetében – amennyiben a fogyasztó vitarendezés érdekében békéltető testülethez fordul – aláveti magát a békéltető testület döntésének,
* a fogyasztók számára személyes, bolti vásárlás esetén előzetesen megismerhetővé teszi a vásárló szavatossági jogait, tájékoztató táblával, szórólappal,
* a jogszabályokban foglalt kötelezettségeken felül saját minőséggaranciát, vevőelégedettségi rendszert működtet, melyben többletjogokat biztosít.

## 

## További témakörök:

A vállalkozás fogyasztóbarát szemlélete, gyakorlata tekintetében felsorolt szempontok természetesen nem jelentenek kizárólagosságot, a vállalkozások egyéb olyan innovatív megoldásokat, folyamatokat és eredményeket is alkalmazhatnak, amelyek célja a fogyasztói elégedettség, tudatosság és/vagy kultúra növelése.

<http://mintawebaruhaz.fogyasztovedelem.kormany.hu/hu/>

<http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu>

[www.magyarefk.hu](http://www.magyarefk.hu)

<https://www.consumerclassroom.eu/hu>

<https://www.consumerclassroom.eu/sites/default/files/attachment/1/2017/03/15/online_shopping_kit_v7_hungarian_13.pdf>