

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:

Innovációs és Technológiai Minisztérium

A fogyasztóvédelmi hatóság tájékoztató anyagai:

www.fogyasztovedelem.kormany.hu

http://fogyasztovedelem.kormany.hu/fogyasztovedelmi_ABC

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

Az 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?](#)

[Ha Te környezetbarát vagy, miért ne lehetne a tisztítószered is az?](#)

[Te belevágnál az 50 km-es diétába?](#)

[Te leoltod magad után a lámpát?](#)

[Mitől bio a bio?](#)

[Tudatos fogyasztással a jövőért!](#)

[Te tudod, hogy mekkora az ökológiai lábnyomod?](#)

2. Egészségtudatossággal kapcsolatos videók linkjei:

[Különleges táplálkozási célú élelmiszerek - étrendkiegészítők](#)

[Különleges táplálkozási célú élelmiszerek](#)

[Mire érdemes figyelni, ha kozmetikumot vásárolunk?](#)

[Mit jelent a ftalát? S miért rossz, ha azt a gyermekjátékban használják fel?](#)

[Az étrend-kiegészítőkről röviden](#)

[Alapvető tudnivalók az étrendkiegészítőkkel kapcsolatban](#)

[Fogyasztóvédelmi közvéleménykutatás 2015 \(NFH\)](#)

3. Alapvető fogyasztói jogok videó linkje:

[Öt fogyasztói jog, amit jó, ha ismer](#)

Civil szervezetek fogyasztóvédelmi oktató anyagai iskolások részére

1. Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete

- [Cipő, ruha panaszok](#)
- [Internetes vásárlás](#)
- [Közüzemi szolgáltatások](#)
- [Telefon, internet](#)
- [Autóvásárlás](#)
- [Műszaki cikk](#)
- [Pénzügyi szolgáltatások](#)
- [Panasz és igényérvényesítés](#)
 - [Ügyfélszolgálat](#)
 - [Békéltető Testület](#)
 - [Pénzügyi Békéltető Testület](#)
 - [Bírószági eljárás](#)
 - [Hatósági eljárás](#)
 - [Közérdekű](#)

2. E-misszió Természet- és Környezetvédelmi Egyesület

- Környezettudatosság:
<http://www.e-misszio.hu/images/stories/tanacsadas/kiadvanyok/komposztornov.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>

3. Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség (FÉBÉSZ)

- Egészségtudatosság:
http://www.febez.eu/portal/sites/default/files/vegyes/%C3%96KOTESZT_2014_2_0921_VEGLEGES.pdf
http://www.febez.eu/portal/sites/default/files/images/vegyes/%C3%96KOTESZT_2014_05_V%C3%89GL_0.pdf
- Kozmetikai termékek:
<http://www.febez.eu/portal/sites/default/files/kiadvanyok/%C3%96ko%20Teszt%20magazin.pdf>
- Ökotudatosság:
<http://www.febez.eu/portal/sites/default/files/kiadvanyok/ismertet%C5%91%20f%C3%BCzet.pdf>
- Pénzügyi fogyasztóvédelem:
http://www.febez.eu/portal/sites/default/files/images/vegyes/Penzugyi_kisokos.pdf
- Környezettudatosság:
<http://www.febez.eu/portal/sites/default/files/kiadvanyok/hulladekgazd.pdf>
- Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok:
http://www.febez.eu/portal/sites/default/files/tisztkergyak_kisfelbontasu.pdf
- Egészségügyi fogyasztóvédelem:
http://www.febez.eu/portal/sites/default/files/jogaink_az_egeszsegugyben.pdf
- Értékesítés:
[http://www.febez.eu/portal/sites/default/files/kiadvanyok/specertekesites\[1\].pdf](http://www.febez.eu/portal/sites/default/files/kiadvanyok/specertekesites[1].pdf)

4. Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)

- Fogyasztóvédelmi alapismeretek:
[http://www.feosz.hu/upload/beliv\(2\).pdf](http://www.feosz.hu/upload/beliv(2).pdf)
[http://www.feosz.hu/upload/belivek\(1\).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/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

5. 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_termekkel_az_eghajlatv_altozas_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_kerdések
http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mire_figyeljen_ha
http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_mas_hatosaghoz_vagy_szervezehez
- Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat:
http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/tisztességtelen_kereskedelmi_gyakorlatok

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

2. 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>
- Árübemutatók kockázatai:
<http://www.mnb.hu/letoltes/15-az-arubemutatok-kockazatai-1.pdf>
- Navigátor füzetek:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell/navigator-fuzetek>

3. Nemzeti Adó- és Vámhivatal

- Internetes vásárlás:
http://www.nav.gov.hu/nav/kiadvanyok/internetes_vasarlas

4. 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_roamingszolgalta_tatst
http://nmhh.hu/cikk/188385/Junius_kozepetol_mar_nem_kell_tartani_a_szamلاسokkot_oko_zo_roamingfelartol
http://nmhh.hu/cikk/187275/Amit_az_internetszolgalatas_elo_fizetoi_szerzodeseirol_tudni_er_demes
http://nmhh.hu/cikk/187447/Amit_a_tvizios_elo_fizetoi_szerzodese_krol_tudni_er_demes
http://nmhh.hu/cikk/189421/Hogyan_intezzuk_tudatosan_elo_fizeteses_ugyeinket_az_ugyfelsz_olgalaton
http://nmhh.hu/cikk/168307/Hova_fordulhatunk_a_szolgalatokkal_szembeni_panaszainkkal
http://nmhh.hu/cikk/167007/Mi_a_teendoje_milyen_jogai_vannak_az_elo_fizetonek_ha_a_sz_olgalato_szerzodesmodositasi_ajanlatot_tesz
http://nmhh.hu/cikk/161717/Karacsonyi_ajandekot_okosan_tablet_okostelefon_laptop_tviz_io_jatekkonzol
http://nmhh.hu/cikk/188529/Ne_hagy_d_figyelmen_kivul_Jelentsd_be_nemzetkozi_forrodrot_konferencia_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

- A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság diákoknak, pedagógusoknak, szülőknek szóló tájékoztató anyagai

Kulcsocska a net világához: <http://www.naih.hu/files/kulcsocska-a-net-vilagahoz-2018-01-29.pdf>

Gyermekek internethasználatához kötődő veszélyekre való figyelemfelhívás:
http://www.naih.hu/files/Kulcs_anv_v2.pdf

5. Vállalkozói ismeretek

Fogyasztóbarát vállalkozások ismérvei

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 többlétszolgáltatásokat 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 ilyenre rendelkeznek, 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, áru kínálatában pedig elsősorban az ár-érték arányban is elérhető, minőségi termékeket helyezi előtérbe.

A kiemelt figyelmet igénylő fogyasztók védelmét és segítségét 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 fiatalok kizsgálásának 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 maradjon.

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 termék kiválasztás 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, vevőelégedettség rendszerrel 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://vallalkozas.netenahivatal.gov.hu/>

<http://www.ejam.hu/hu/jam-diakvallalkozas.html>

<http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu>

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