

Ne hagyjuk magunkat

Beszélgetés a fogyasztóvédelemről

A mai fogyasztói társadalomban szinte bármilyen üzletbe térünk is be, zavarba ejtően bőséges áru kínálattal találkozunk. Sok termékről látásra vagy tapintásra meg tudjuk állapítani a minőségét, az élelmiszerek esetében megtehetjük, hogy kísérletezünk, míg meg nem találjuk a nekünk legjobban ízlőt, az autótak kipróbálhatjuk vásárlás előtt. Nyílászárók, árnyékolók, kapuk esetében sokkal nehezebb dolgunk van. Ha egy ablakról, garázkapuról a beépítés után derül ki valamilyen hiba, az már nehezen orvosolható. Márpedig a nyílászárókínálat sem kisebb, mint bármely más. Ezért időszerűnek tartottuk a szakemberek véleményét kérni: hogyan kerülhető el a baj, és mit tehetünk, ha mégis bekövetkezik?

A BESZÉLGETÉS RÉSZTVEVŐI:

Krajcsik Szilvia – jogász

(Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület)

Sólyomi Péter – tudományos munkatárs

(Építésiügyi Minőségellenőrző Innovációs Kht.)

Szunomár Péter – kereskedelmi képviselő

(LB Profile GmbH.)

Szántai Sárközi Ambrus – elnök

(Magyar Árnyékoló- és Redőnygyártó Egyesület)

Kiss József – alelnök

(Magyar Kapuszövetség Egyesület)

Tas Márta és Révüti Károly

(Spektrum Kiadó)

Vágjunk a közepébe! Milyen szempontokat érdemes figyelembe venni a megfelelő nyílászáró kiválasztásánál?

Szántai Sárközi Ambrus: Az elmúlt 15 évben kiszélesedett a piac, sőt telítődött, és sajnos ez alatt az idő alatt meglehetősen visszás dolgok alakultak ki, főleg akkor, amikor nem tisztességes vállalkozók is feltűntek a piacon. Éppen ezért elsősorban az javasolható a vásárlónak, hogy ne menjen olyan helyre, ahol nincs semmiféle referencia. Gyakori, hogy csak egy telefonszám van megadva, de sem cím, sem más elérhetőség, tehát a fogyasztói igények érvényesítésére nincs semmiféle lehetőség.

Sólyomi Péter: Postaládába bedobott telefonszámok szórólappra gondolsz?

Sz. S. A.: Így van, ezekre nem szabad jelentkezni. Találkoztam már olyan esettel, hogy a vállalkozó nem volt hajlandó megmondani a megrendelőnek a cége nevét és címét. Ennek persze az is az oka, hogy

sokan – ablakosok is és árnyékolósok is – csak szereléssel foglalkoznak, műhelyük nincs is, sőt sok esetben cégük sem, vagyis bérmunkában végzik a szerelési munkát. A baj ott van, hogy lazul a minőség iránti igény, hiszen aki a bérmunkát kiadja, az nem kerül kapcsolatba a majdani fogyasztóval, aki a szerelést végzi, hiányában van a szakmai szempontoknak – a fogyasztó érdeke pedig elvész. A gyártóknál is van egy súlyos probléma: a verseny tulajdonképpen árversenyt jelent, ami abban nyilvánul meg, hogy egymás alá próbálnak ígérni, de meggyőződésem és tapasztalatom szerint ez egy bizonyos határon túl csak a minőség rovására mehet.

Sz. S. A.: Felfogásom szerint maguk a fogyasztók is generálják ezt a helyzetet – persze érhető okból, mert kevés a pénzük. De mindennap tapasztalom, hogy szinte csak az ár számít – az érdeklődők első és egyetlen kérdése szinte mindig az: „Magánál mennyibe kerül a redőny?” Nem azt kérdezik, hogy melyik, csak azt, hogy mennyi.

Kiss József: Úgy is fogalmazhatunk, hogy a fogyasztót saját magától is meg kell védeni, mert sok esetben nem körültekintően vásárol.

Krajcsik Szilvia: Sajnos elég gyakran találkozunk olyan esettel is, hogy valaki vesz egy terméket, például egy ablakot, és később látja, hogy a szomszédja olcsóbbat vett. Ezen már nyilván nem lehet segíteni, viszont egyszerűen meg lehet előzni, ha több helyről kér árajánlatot.

Sz. S. A.: Egyébként kezd elterjedté válni ez a vásárlói magatartás, állítólag a

csúcs 48 árajánlat volt. Én ezt helyeslem, de általában csak a komolyabb vásárlókra, tehát cégekre, vásárlókra, beruházókra, kivitelezőkre jellemző. Szerintem az is a biztonságosabb választást segíti, ha nem katalógusból kell választani, hanem a vevő elmehet egy bemutatóterembe, ahol mindent a saját szemével láthat, kipróbálhatja, összehasonlíthatja a termékeket. Részletesebb és egyértelműbb felvilágosítást kaphat: melyik mit tud, miért olcsóbb vagy drágább stb.

S. P.: Új lakás vagy ház építésénél a tervezők felelőssége is nagyon nagy. Ha segítséget nyújtanának a vásárláshoz, sok probléma megelőzhető lenne. A tervezőnek tisztában kellene lennie a megrendelő igényével és az egyes nyílászárók tulajdonságaival, és ezeket összehangolva segíteni a választásban.

S. P.: Azt sem értem, hogy a házakat miért nem eleve redőnyszekrényvel tervezik. Azt már a lakó dönthetné el, hogy tesz-e bele redőnyt vagy nem, viszont így megelőzhető lenne a külső tokos redőnyök dömpingje, egszemes lenne a homlokzati kép, a külső redőnytok ráadásul 8-10 cm-t vagy még többet el is vesz az üvegfelületből. A tervezők gyakran a méretekkel sincsenek tisztában, és olyan nagy méretű PVC ablakot terveznek, amit egyetlen profilkatalógus diagramjai sem engednek meg, és persze utólag jelentkeznek a problémák.

Sz. S. A.: Az sem árt, ha alaposabban szemügyre veszik a nyílászárót: milyen a felülete, hogyan lehet takarítani, milyen a zár szerkezet.

S. P.: És persze az esztétika sem utolsó szempont.

Szunomár Péter: Igen, gyakran előfordulnak olyan kisebb esztétikai hibák, mint a pontatlan illesztés, csúnya varrattisztítás, a gumi meg van feszítve benne és így tovább.

K. Sz.: Annak sem árt utánanézni, hogy a kiválasztott cég nincs-e éppen felszámolás alatt vagy nem folyik-e csődeljárás, sajnos ez ma nem ritka.

Sz. P.: Az interneten meg lehet nézni a cégekről az alapvető információkat. Például a www.magyarorszag.hu/ugyintezo oldal teljesen nyilvános, bárki számára hozzáférhető az adatok.

S. P.: Még egy nagyon fontos dologról nem esett szó: ablakvásárlásnál, cserénél a fogyasztó nagyon gyakran semmilyen

becsapni!

MIT, HOGYAN ÉS KIVEL ÉRDEMES?

papírt nem kap, legfeljebb egy prospektust és a számlát. Nagyon furcsának tartom, hogy egy hűtőhöz nagyobb garanciát kap az ember, mint egy lakáshoz. Mert egy 50 ezer forintos műszaki cikkhez kapunk egy 30 oldalas tájékoztatót, vagy ha veszünk egy autót 2 millió forintért, akkor egy 120 oldalas műszaki gépkönyvet, de ha veszünk egy 20 milliós lakást, akkor nem kapunk hozzá semmit! A vevő gyakran nem is tudja, hogy milyen nyílászárót kapott, mert a prospektusban többféle is fel van sorolva, de a számlából nem derül ki, hogy az övé milyen.

K. Sz.: Igen, ez alapvető, mert ha a későbbiekben valamilyen probléma merül fel, azt csak úgy lehet érvényesíteni, ha tudja, hogy kihez kell fordulni. Tehát nem árt, ha a fogyasztó tisztában van azzal, hogy milyen papírt kell kapnia. Az első a megfelelően kiállított számla. A vásárlókat a termék jellegétől és tulajdonságaitól függően, írásban magyar nyelven tájékoztatni kell a termék használatának, kezelésének módjáról (használati-kezelési útmutató) és minőségi jellemzőiről (minőségtanúsítás).

Sz. P.: Sok kereskedő gyakran az eredeti útmutatót adja oda német vagy más idegen nyelven, az viszont nem várható el a vevőtől, hogy ő fordítsa vagy fordíttassa azt le.

S. P.: Egy korrekt beépítési útmutató is elvárható abban az esetben, ha a vevő maga akarja beépíteni a terméket, de azért természetesen ő a felelős.

K. Sz.: És persze nem hiányozhat a jótálási jegy sem, amin rajta kell lennie annak, hogy a fogyasztó milyen igényeket és ki felé tud érvényesíteni.

Mik a fogyasztó tudatos megtévesztésének leggyakoribb esetei?

Sz. P.: A legtöbb profilrendszer rendelkezik azonos vagy igen hasonló méretű 3, illetve 5 kamrás profilokkal is. Szintén nem titok, hogy bizonyos profilokból készül úgynevezett „B” besorolású, vékonyabb külső falvastagságú verzió is. Ezeknek mind megvan a maga létjogosultsága, illetve műszaki megfelelőségének határai. Az azonos külméretű profilok ugyanazon ablakgyártó szerzővel munkálhatók meg, ezért az ablakgyár hatékonyabban tudja ezeket feldolgozni. Hasonlatosságuk azonban teret adhat a vevők megtévesztésének is. Ma már szerencsére ritka, de régebben gyakran előfordult, hogy kihagyták az acélmelevítőt a profilból. Egy szakmabeli persze könnyen rájött a súlykülönbség miatt, de egy laikus is próbát tehet a mágnesstrükkal: egyszerűen csak odatesszük a mágnes az ablakhoz, és ha érezzük, hogy húz, akkor van benne acél.



Az persze így sem derül ki, hogy mennyi és milyen minőségű. Ha tehát ugyanaz az ablak valahol irreálisan olcsóbb, mint a többi helyen, akkor gyanakodhatunk arra, hogy kispórolnak beőle valamit, vagy más trükk van a háttérben a minőség rovására.

Sz. S. A.: A termék és az érték arányával kapcsolatos visszaéléshez tartozik az is, hogy nagyon sokszor nem mondják el, hogy az adott termék mondjuk harmadosztályú minőségű. Természetes, hogy olyat is gyártanak, mert van rá kereslet, de akkor pontosan fel kell világosítani a vevőt arról, hogy amit vesz, az nem csúcsmínőség. De az ártévesztésnek is millió trükkje van, a legklasszikusabb, amikor különféle kedvezményekkel, akciókkal szédítik a szerencsétlen vásárlót, vagy amikor négyzetméterárban számítják az árat – sok termék esetében teljesen irreális ez a számítási mód. Tehát a vásárlók tudatos megtévesztése nagyon gyakran már az árkalkulációnál bekövetkezik. Az is gyakori, hogy a helyszínen, a beépítés közben derül ki, hogy elengedhetetlenül szükséges kiegészítő eszközök nincsenek benne az árban, hanem még rá kell fizetni – és ilyen helyzetben már nyilván nem mond nemet a vevő. Mindez a rengeteg rafináltság a piaci versennyel magyarázható, minden kereskedő a vevő első megkeresésére a legpozitívabb oldalát akarja mutatni.

Hogyan ellenőrizheti azt a vevő, még a beépítés előtt, hogy valóban azt a terméket szállították-e a helyszínen, amit megrendelt?

Sz. P.: Nyílászárók esetében ez a legnehezebb dolog, mert roncsolás nélkül ezt nem lehet megállapítani. De ha nagyobb mennyiségű ablakrendelésről van szó, akkor érdemes egy kis méretű ablakot is rendelni, és a beépítés előtt megfúrni, szétfűrészelni: így

ellenőrizni lehet, hogy tényleg azt kaptuk-e, amit megrendeltünk. Bevált módszer az is, ha a tesztablakot földhöz vágjuk, mert a törésképből sokmindent lehet következtetni: a hegesztési varrat mentén például nem szakadhat föl. Beszédés az is, hogy mekkora erő kellett az összetöréshez: éppen csak leejtettem vagy csapkodni kellett. Egy panelakadás ablakcseréjénél nyilván nem éri meg külön tesztablakot rendelni, mert túl költséges, egy nagyobb építkezésnél viszont már érdemes lehet.

A kapuknál és az árnyékolóknál milyen megtévesztési kísérletek a leggyakoribbak?

K. J.: A leggyakoribb a rossz választás: a kereskedőnek kötelessége lenne mindig a legoptimálisabb terméket javasolni. Ehelyett ha egy vevő kiválaszt magának egy kaput tisztán esztétikai szempontok szerint, és nem veszi figyelembe például a hő- és hangszigetelési szempontokat, akkor a vállalkozó figyelmeztetés nélkül eladja neki, mert esetleg többet keres rajta. Egy másik gyakori eset: az építkezés közepén a félig kész garázst raktárnak akarják használni, ahová az értékes dolgokat, például a betonkeverőt be lehet zárnai éjszakára. Sok ügyfél ezért ragaszkodik ahhoz, hogy az építkezésnek ebben a fázisában rakjuk be a garázskaput biztonsági célból. Ez pedig nagy hiba lenne, mert ha a garázsajtó felszerelése után még kőművesmunka folyik, a sínbe került malter vagy festék beleszárad, a kaput pedig nem lehet kinyitni, mert mechanikusan sérül. Én például lehet, hogy sok potenciónszerűt veszték el amiatt, hogy nem vállaltok el idő előtti beépítést, de kizárólag vakolt, kifestett, villanyszerelt garázsba teszek garázskaput. Az a kollega, aki nem a legvégén építi be a garázskaput, véleményem szerint nem jár el körültekintően, amiből később bonyodalmak származhatnak.

Sz. S. A.: A redőnynél nagyon hasonló a helyzet. Úgy szerettek dolgozni, ha a redőnyszerelés után már csak a parkettalakozás van hátra. A redőny ugyanis egy berendezési tárgy, amit a beköltözés után is fel lehet szerelni, ugyanúgy, mint ahogy egy függőnyt akasztunk föl. Az építkezés során megsérülhet, például beakad valami a hevederbe, vagy a kőművesek összekénik, és máris mehetek javítani.

Mi a teendő akkor, ha valamilyen minőségi kifogás merül fel? Hová fordulhat a fogyasztó?

K. Sz.: Ilyenkor fel kell venni a kapcsolatot a forgalmazóval, akitől a vevő a számlát

kapta. Ha ugyanaz a cég adta el és építette be az ablakot, akkor vállalnia kell a felelősséget az egész termék (az üveg és a vasalat) minőségéért is. A cég ezután kimegy a helyszínre, megnézi az ablakot, megállapítják, hogy szerintük jogos-e a panasz vagy nem. A fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet kell felvenni. Nyílászárók esetében speciális a helyzet, mivel az ún. kötelező alkalmassági idő 5 év, tehát ennyi ideig tudja érvényesíteni az igényét a fogyasztó. Ha a kereskedő vállalt jótállást a nyílászáróra, akkor az ún. bizonyítási teher a jótállás teljes időtartama alatt a kereskedőt terheli. Ha tehát szerinte egy nyílászáró azért ment tönkre, mert a fogyasztó nem rendeltetésszerűen használta, akkor ezt a jótállás ideje alatt a kereskedőnek kell bizonyítania (azon túl természetesen a fogyasztónak). Hogy ezt mivel bizonyítja, azt nem határozza meg a jogszabály. Ez lehet szakvélemény, amit ilyen esetekben régebben kötelező volt megkérni a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségtől (FVF), ma viszont ez már nem előírás. Szakvéleményt ma a FVF-en kívül más szervezetek is adnak ki, de ennek anyagi vonzata van, ezt pedig az igénylőnek kell kifizetni, ezért sokan eleve nem kérik. De a szakvélemény sem jelent minden esetben megoldást, mert azt a kereskedőnek nem kötelező figyelembe vennie. Ha a két félnek nem sikerül megegyezni, akkor a fogyasztó a békéltető testülethez mint alternatív vitarendezési fórumhoz fordulhat. Ezt a megoldást egyre több fogyasztó választja, persze az arány még mindig jóval kisebb, mint a nyugat-európai országokban. A békéltető testületek nyilvánvalóan nemcsak a fogyasztó, hanem a kereskedő érdekeit is szolgálják, hiszen egyik félnek sem érdeke bírósághoz fordulni, ami költséges és meglehetősen hosszú ideig tart. A békéltető testület sok esetben megoldást hoz: az eljárás díjmentes és viszonylag rövid idő alatt (60 napon belül) rendezhetik az ügyet. Sajnos azonban a kereskedő nem köteles sem békéltető testülethez fordulni, sem pedig annak a döntését elfogadni. Ebben az esetben a FVF, illetve a kamara a fogyasztó nevének említése nélkül nyilvánosságra hozhatja az ügyet.

Mondjuk el azt is az olvasóknak, hogyan változtak a szavatosságra és a jótállásra vonatkozó jogszabályok, mert bár a változás már 2003-ban megtörtént, a vásárlók, sőt a kereskedők többsége sincs ezekkel tisztában.

K. Sz.: A szavatosságnál és a jótállásnál is az a lényeg, hogy milyen igényeket és milyen sorrendben lehet érvényesíteni. Az emberek fejében még ma is él az a jog-

szabály, miszerint a kereskedő köteles 8 napon belül kicserélni vagy visszavenni a hibás terméket – ez azonban már nincs érvényben! Ehelyett ha a fogyasztónak minőségi kifogása van egy termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, akkor első lépésben a hiba kijavítását vagy a termék cseréjét kérheti, kivéve, ha választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek (eladó) a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne. Ha sem javítani, sem cserélni nem lehet, akkor lehet árleszállítást kérni vagy elállni a szerződéstől. Ez annyit jelent, hogy a fogyasztó visszaadja a terméket, a kereskedő pedig visszaadja a vételárat. A jogszabály azonban azt is kimondja, hogy jelentéktelen hiba esetén nincs helye a szerződéstől való elállásnak... A jogszabály a határidőkkel kapcsolatban azt mondja ki, hogy a forgalmazónak törekedni kell arra, hogy a javítást vagy a cserét legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ez a „törekedni kell” kifejezés azonban nem konkrét, ezért nem szolgálja igazán a fogyasztó érdekeit. Sokszor találkozunk azzal, hogy a forgalmazó nem foglalkozik a fogyasztó minőségi kifogásával, hanem továbbküldi a fogyasztót szervizbe a hibás termékkel, ami szabálytalan. A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül érvényesítheti, de ha a forgalmazóhoz fordult, az köteles a minőségi kifogásával foglalkozni. A kereskedő megoldhatja úgy a javítást, hogy ő maga viszi el a terméket a szervizbe.

K. SZ.: Egyébként a nyílászárókra ez kevésbé vonatkozik, de mindenképpen érdemes elmondani, hogy sok helyen nem adják vissza a vételárat, hanem adnak egy utalványt, amit le lehet vásárolni. Tudni kell, hogy ez sem szabályos, mert a magyar jog nem ismeri a levásárlás intézményét.

Sz. S. A.: Az is gyakori probléma szokott lenni, hogy a vevő a garancialevél ellenére elveszíti a bizalmát a kereskedőben: ha egyszer elrontott valamit, másodszor is megteheti. Ezért a vevő inkább vállalja, hogy elveszíti a garanciát, és keres egy megbízható szakembert, akivel megjavíttatja a terméket.

K. Sz.: Ha a dolog kijavítását nem vállalták megfelelő határidőre, vagy nem végzik el a javítást, a fogyasztó a hibát – a kötelezett költségére – maga is kijavíthatja vagy másral is kijavíttathatja.

Sz. P.: És mi történik abban az esetben, ha a fogyasztó azért követ el valamilyen hibát, mert nem kapja meg a jótállási jegy mellé a felhasználási útmutatót? Mert kevesen tudják maguktól, hogy a nyílászáróvasalatokat évente olajozni kell, vagy hogy

pontosan milyen tisztítószerrel szabad tisztítani az ablakokat, ami nem karcolja meg a felületet és nem oldja a festéket. Ha emiatt megy tönkre az ablak, akkor ki a felelős?

K. Sz.: Ez megint egy problémás helyzet, mert nehéz bebizonyítani, hogy a vevő tényleg nem kapott leírást és megfelelő tájékoztatást, vagy csak nem tartotta be. Sajnos egyelőre csak úgy lehet megelőzni, hogy ha a fogyasztó nem kap leírást, akkor kér. De ez megint csak tudatos fogyasztói magatartást feltételez.

Magyarországon több nyílászárós egyesület is működik: a MATA (ajtó-ablak), az ALUTA (alumínium nyílászárók és homlokzatok), a MÜSZ (üveg) és a Kapuszövetség, árnyékolástechnikai egyesületből pedig kettő is van, a MÁR és a MATT. Ezek, bár egyelőre kevés tagjuk van, a szakma legjobbait tömörítik. Mit tehetnek ezek a szervezetek a fogyasztókért?

Sz. S. A.: Azt szeretnénk elérni, ha Magyarországon is kialakulna az a nyugaton már bevált rendszer, hogy egy cégnek akkor van meg a presztízse, komolysága, egyáltalán a működési engedélye, ha valamilyen szakmai szervezethez, kamarához tarozik. Németországban nem is működhet olyan árnyékolós, aki nem tagja valamilyen szövetségnek vagy kamarának. Magyarországon ez sajnos még nem így van, de ha egy vásárló olyan céget választ, ami valamilyen egyesület tagja, akkor az a vásárló számára nagyobb biztonságot jelent. A mi egyesületünk mindenképpen arra törekszik, hogy azokat az embereket megpróbálja kiszűrni, akik nem képviselnek bizonyos szintű minőséget. A vásárló egyébként azt is megteheti, hogy ha konfliktusba kerül egy céggel, a szervezethez fordul segítségért, és az, attól függetlenül, hogy az adott cég szervezeti tag vagy nem, segíteni fog rendezni az ügyet.

K. J.: Azt a tévhitet is el kell oszlatnunk, hogy a szövetségek csak a tagok érdekeit védnek a fogyasztókkal szemben, hiszen etikai bizottságainkon keresztül garantált, hogy szakmailag és üzletileg a fogyasztók érdekvédelme is biztosított.

Sz. S. A.: A fogyasztók érdekvédelmében is nagy előrelépésnek tartom, hogy 2004 decemberében több szakmai szervezettel közösen létrehoztuk az Építési Minőségi Védegyletet, aminek pontosan az a célja, hogy a minőséget termelő cégeknek és vállalkozóknak több lehetőséget biztosítsunk, a nem így tevékenykedőket pedig nehezebb helyzetbe hozzuk, és ezáltal tudatosítsuk, hogy Magyarországon van minőségi termelés:

Ha jól értem, ma Magyarországon a törvények nagyon kevésbé védik a fogyasztót, aki a kereskedő becsületességére, segítőkészségére van bízva. Ha nem ilyen kereskedővel van dolga, akkor semmit nem tehet, azon kívül, hogy a bírósághoz fordul, azt azonban mindenki meggondolja, hogy belevág-e egy több évig húzóódó, a nyílászáró árának többszörösét fölemészítő perbe. Ezért jelenleg a leghatékonyabb eszköz a megelőzés: egy felkészült, tudatos vásárlót sokkal kevésbé érheti baj. Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) milyen szerepet tud vállalni ebben?

K. Sz.: Az OFE nem hatóság, hanem civil szervezet, a fogyasztók érdekében működő társadalmi szervezet, ezért csak tanácsot tudunk adni a fogyasztóknak. Tehát ha valakinek problémája van, felkereshet minket, felvilágosítást adunk arról, milyen jogai és lehetőségei vannak, hová tud fordulni, hogy az igényét érvényesíteni tudja. Panaszt azonban nálunk nem lehet tenni (azzal a hatósághoz, az FVF-hez lehet fordulni), és konkrét ügyeket sem tudunk kivizsgálni.

Az OFE adott esetben az igazságosság érdekében a vállalkozó igazát is védi?

K. Sz.: A fogyasztó érdekét képviseljük, de ez nem jelenti azt, hogy mindenáron neki adunk igazat egy vitás helyzetben. Ha úgy gondoljuk, hogy nincs igaza, akkor nem javasoljuk, hogy forduljon békéltető testülethez vagy bírósághoz.

Milyen kiadványokkal segíti az OFE a fogyasztók védelmét?

K. Sz.: Elsősorban említeném a néhány hónapja létező Kosár c. hírlevelet, ami különböző termékek vizsgálatával és összehasonlításával foglalkozik. Az OFE-Téka és a Jó tudni sorozat igen széles körben ölel fel különböző témákat (pl. az EU-jótállásról, a szavatosságról, a békéltető testületekről stb.). Sokat segíthetnek ezek a kiadványok egy adott termék kiválasztásában – tehát elsősorban a felkészítést, a prevenciót szolgálják. Az egyesületünk honlapján (www.ofe.hu) bárki elolvashatja a kiadványainkat, illetve tájékozódhat a rendezvényeinkről és a Fogyasztók Hete eseményeiről.

A fogyasztók tanácsot kérhetnek, illetve panaszt is tehetnek a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségnél telefonon, a panaszirodában és a honlapon.