



FogyasztóVédelem
és Turizmus

Fogyasztóvédelem és turizmus

fogyasztóvédelmi továbbképzés turisztikai szolgáltatók számára



„Tudatos utazók – felkészült szolgáltatók: fogyasztóvédelem a hazai utazási kultúrában”

Tudatos Vásárlók Egyesülete, 2009.
Támogató: Önkormányzati Minisztérium



I. Engedélyezés



Engedélyezési folyamat

- Minden szolgáltatás üzemeltetéséhez engedély, bejelentés kell.
- Az engedély nélkül folytatott tevékenység illegális, a hatóságok ellenőrzik, szankcionálják
- Különböző tevékenységekhez mind-mind külön engedély szükséges

Érintett tevékenységek

- Szálláshely-szolgáltatás
- Utazásszervezők
- Idegenvezetők
- Éttermek
- Egyéb kereskedelmi jellegű turisztikai szolgáltatási tevékenység (lovas turizmus, programszervezés, rendezvényszervezés, stb.)



Szálláshelyek

- Jogszabályváltozás!!! - 239/2009. Korm. rendelet
- Szálláshely üzemeltetési engedély: jegyző (működés helyén)
- Meg kell felelni a jogszabály minimum követelményeinek (melléklet)
- Ellenőrzés: jegyző, NFH
- Minimumkövetelmények teljesítése: 2009. dec. 31-ig

Utazási irodák, utazásközvetítők

- Nyilvántartás: MKEH
- Feltételei:
 - o Vagyoni biztosíték igazolása
 - o Köztartozás nem lehet
 - o Szakmai háttér biztosított
- A nyilvántartás nyilvános, mindenhol fel kell tüntetni

Idegenvezetők

- Csak nyelvtudással, vizsgával, engedéllyel
- 41/1995. (VIII. 31.) IKM rendelet (változás alatt!)
- MKEH tartja nyilván az idegenvezetőket

Lovas szolgáltató tevékenység

- 14/2008. (XII. 20.) ÖM rendelet
- MKEH-nál bejelentési kötelezettség
- Az MKEH nyilvántartást vezet

Mutatványos berendezések

- Megfelelőségi tanúsítvány szükséges
- Csak kijelölt szervezet adhatja ki
- I. – III. veszélyességi osztály



FogyasztóVédelem
és Turizmus

II. Jogszabályi előírások



Tájékoztatás

- Árfeltüntetés
 - o Pontos, egyértelmű (pl.: szállás esetén /fő, /éj, stb.)
 - o Adókkal, járulékos költségekkel növelt (IFA kivétel)
 - o Tilos a kettős árfeltüntetés (pl.: weblap-katalógus, stb.)
 - o Két ár esetén a fogyasztó jogosult az olcsóbbat fizetni
 - o Magyar forintban kötelező, egyéb pénznem lehetőség
 - o Vendéglátás esetén üzletkülsőn, teljes választék!!!



Tájékoztatás

- Név, minősítés
- Vásárlók könyve (hitelesített, jól látható, hozzáférhető helyen, válasz 30 napon belül)
- Panaszforumok (jegyző, fogyasztóvédelem, BT, étel-előállítás esetén MGSZH)

18 éven aluliak védelme

- TILOS alkoholos itallal, dohányáruval történő kiszolgálás
- Gyanús esetben személyi nélkül is meg kell tagadni a kiszolgálást
- A bíróság szinte minden esetben a hatóságnak adott igazat
- Üzletbezárás, feketelista, magas bírság
- Ellenőrzés: helybéli gyerekekkel

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

- 2008. szeptember 1-je óta tilos
 - o Megtévesztő gyakorlat
 - o Agresszív gyakorlat
- Hatóságok
 - o GVH (országos esetben)
 - o NFH (lokális ügyek)
 - o PSZÁF (pénzügyi, lokális ügyek)
- 2008. évi XLVII. Törvény (Fttv, UCP)



Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

- Minden agresszív és megtévesztő gyakorlat tiltott
- Nevesítve van 31 gyakorlat
 - o Ingyenesnek hirdetett szolgáltatásért fizetni kell
 - o Magatartási kódex valótlan feltüntetése
 - o Minőségi jelzés, jegy jogosulatlan feltüntetése
 - o Játék meghirdetése valós díjak nélkül
 - o Fogyasztó sürgetése arra hivatkozva, hogy a szolgáltatás csak rövid ideig áll rendelkezésre



Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

- o A fogyasztó törvényes jogainak olyan bemutatása, mintha azok a vállalkozó ajánlatának részei lennének
- o Megfelelő szakmai gondosság hiánya
- o Megtévesztés („bababarat szálloda”)
- o Agresszív fellépés (a szálloda csak saját, drága taxiját „tukmálja” vendégére, más lehetőséget nem ismertet)



FogyasztóVédelem
és Turizmus

III. Szerződés és körülményei



Fogyasztói szerződés

- Fogyasztó fogalmak
- Fogyasztói szerződés sajátosságai
- Tisztességtelen szerződési feltételek

A szerződés alapelvei (Ptk.)

- Jóhiszeműség
- Tisztesség
- Együttműködési kötelezettség – kölcsönös és mindenre kiterjedő tájékoztatás
- Elvárhatóság
- Bizonyítás kérdése
- Kártérítés kérdése



A szerződés

- Szerződési szabadság (idegenforgalmi területen nincs kötöttség)
- Ajánlat – ajánlati kötöttség
- Szlogenek, minőségi jelzők pontos teljesítése
- Magyar nyelv használata (+ meghonosodott szavak)
- A szerződés megszűnése (pl.: utazási szerződés)
- A szerződés alakja (utazási szerződés pl. írásos!)



Szerződéskötési mellékkötelezettségek

- Előleg (visszajár, nincs szankciós jellege)
- Foglaló (szankcionálja a szerződésszegőt) 30-35% lehet a mértéke bírósági álláspont szerint
- Kötbér (utazási szerződésnél nem lehet), írásban kell kikötni, kamat nem követelhető utána
- Óvadék (utazási szerződésnél nem lehet), biztosíték a teljesítésre



IV. Szolgáltatói etika



Magatartási kódexek

- Védjegy, etikai kódex, stb.
- Nem jogszabály, de:
 - o Betartása aláíróinak kötelező, ellenkező esetben UCP eljárás
 - o Minőségi jelző a fogyasztó, utazó felé (pontos és következetes betartása esetén)
- Sok kódex van a piacon, sok mögül hiányzik a tartalom



Magatartási kódexek tartalma

- Jogszabály által nem rendezett kérdések
- Az utazóra nézve jogszabálynál kedvezőbb szabályok
- Nem állapíthat meg jogszabálynál az utazóra nézve hátrányosabb feltételeket
- Nem lehet jogsértő, nem ösztönözhet jogsértésre

Magatartási kódex tartalma

- Panaszok rendezésének módja
 - o Szolgáltató aláveti magát a BT döntésének
 - o Jogszabálynál kedvezőbb határidőt állapít meg
- Szerződéses szabályok pontosítása
 - o Maximális, vagy szokásos foglaló, kötbér meghatározása
 - o Lemondás, elállás pontos szabályai
 - o Kártérítési felelősség
 - o Szerződő felek jogai és kötelezettségei
 - o Állattartás körülményei



Magatartási kódex lehetséges területei

- Szállásadók, szállásadók szövetségei
- Utazási irodák, azok szövetségei
- Vendéglátósok, rendezvényszervezők közössége
- Turisztikai szolgáltatók egyes szegmensei (lovas turizmus, borutak, stb.)
- Idegenvezetők szövetsége
- Egyéb szolgáltatók (szállítás, pénzváltás, stb.)



Panaszkezelés

- Szóbeli panasz kezelése szóban, helyszínen
- Írásbeli panasz: írásban, 30 napon belül (jegyzőkönyv, vagy vásárlókönyve)
- Tájékoztatni kell a panasz fórumokról (lásd korábban)
- Hatósági panaszkezelés tere
- Békéltető Testületek, mediáció
- Bíróság





FogyasztóVédelem
és Turizmus

www.tudatosutazo.hu

- szakmai oldal
- szakmai fórum
- képzési anyag (Dr. Salamon András: Fogyasztóvédelem és turizmus - a fogyasztók és a szolgáltatók jogi kapcsolatrendszere a turizmusban)

