

A Budapesti Békéltető Testület ajánlása a csomagok kézbesítése során tanúsítandó körülményekről

Törött okostelefonok, sérült televíziók, elutasított garancia. A Budapesti Békéltető Testület elé egyre több olyan vitás ügy kerül, amelyben a fogyasztók már eleve sérülten kapják meg a megrendelt termékeket, de panaszukat elutasították. A Testület ezért a fogyasztóvédelmi viták elkerülése érdekében ajánlást fogalmazott meg a fogyasztók és a vállalkozások számára, amely az internetről rendelt csomagok kézbesítése során tanúsítandó körülményekről szól.

1. Ajánlás a fogyasztók részére

1. Amennyiben az internetről rendelt csomag, termék kézbesítése során a dobozon, a külső csomagoláson **bármilyen külső sérülést tapasztalnak, haladéktalanul vetessenek fel a fogyasztók kárjegyzőkönyvet a futárral! Ha erre a futár nem hajlandó, készítsenek fénykép-, vagy videófelvételt átvétel követően azonnal a külső sérülésről.** Ezt lehetőleg időbélyegzővel, vízjellel (a dátum és pontos idő feltüntetése a képen) kell ellátni, amely funkcióra manapság már bármelyik okostelefon képes.

2. A csomag átvételének igazolása történhet papíron vagy a futárnál lévő készülék segítségével elektronikusan. **Ha kinyomtatott papíron történik az átvétel, a fogyasztók ne mulasszák el ellenőrizni a futár átvételi példányának tartalmát gondosan, mit írnak alá! Amennyiben olyan papírt akarnak aláírni a fogyasztóval, amelyen már előre kitöltötték a csomag, csomagolás vagy termék „sérülésmentes átvételéről” szóló rubrikát, de a doboz sérült, úgy ennek tényét megjegyzésként jelezzék írásban a fogyasztók a futár átvételi példányán! Ezt az aláírással egyidejűleg szükséges megtenni.**

3. Amennyiben a csomag átvételének igazolását a fogyasztó elektronikusan írja alá a futárnál lévő készüléken, ne mulasszák el ellenőrizni az aláírás feletti, előre megadott tájékoztató szöveg tartalmát! Ebben nyilatkozik a fogyasztó arról, hogy aláírásával mit is ismer el pontosan. Amennyiben itt csak a „csomagolás sértetlenségét” írják alá – és a doboz állapota ennek tényét igazolja -, jobban védettek a fogyasztók. Ha viszont magának a „termék sértetlenségét” igazolják így, akkor még inkább fontos, hogy amint lehetőségük van rá, ellenőrizzék a megrendelt árucikk sértetlen, ép állapotát!

4. Törekedjenek a fogyasztók annak ellenőrzésére is még a futár jelenlétében – a könnyen kibontható és ellenőrizhető tartalmú csomagok esetében -, hogy magának a terméknek van-e szemmel látható sérülése vagy más egyéb hiányossága. Ha ezt a futár biztosította és megvárta, úgy e sérülés esetén se mulasszák el a kárjegyzőkönyv felvetését.

5. Amennyiben a futár nem engedte ellenőrizni átvétel előtt magának a terméknek a sértetlenségét, vagy pedig eleve olyan csomagról volt szó, amelynek a jellege miatt az azonnali ellenőrzés időigényes, **a fogyasztók lehetőleg dokumentálják a teljes kibontás, kicsomagolás folyamatát videófelvétellel.** Ez különösen a tartós fogyasztási cikkek esetében javasolt, amelyek nagy értékkel rendelkeznek! A mai okostelefonokkal már **a kibontáskor is meglévő sérülések, egyéb hiányosságok bizonyításra alkalmas, megfelelő minőségű videófelvevételek készíthetők.** Ezek később fontos bizonyítékok a fogyasztók kezében!

6. Ha a fogyasztó már az átvételkor sem győződhetett meg a termék állapotáról, akkor nem számít, hogy előzőleg mit írtak vele alá, ebben az esetben nem lehet egy tollvonással már előre kizárni a vállalkozás hiba, vagy sérülés miatti felelősségét! A vállalkozás ugyanis egészen addig felel a termék sérülésmentességéért, amíg a fogyasztó azt birtokba nem vette. **Csak és kizárólag tehát az átvétel után történt sérülésekért felel a fogyasztó, ha pedig eleve sérült terméket kapott, ugyanúgy megilletik a fogyasztóvédelmi jogok!**

7. Amennyiben internetről történt a megrendelés, és a kibontáskor azt látjuk, sérült a termék, a fogyasztó akkor jár legjobban, ha az ilyenkor járó tizennégy napos meggondolási lehetőséget választja (indokolás nélküli elállási jog). Ugyanis az átvételtől számított tizennégy napon belül, legyen a termék akár sérült, akár nem, meggondolhatja magát (bizonyos kivételekkel: mint például a felbontott zenét- vagy filmet tartalmazó CD-k/DVD-k.). Ilyenkor visszaküldheti a terméket saját költségén, és ekkor vissza kell kapnia az általa teljes kifizetett teljes összeget. Fontos, hogy ekkor kizárólag azért az értékcsökkenésért tehető felelőssé a fogyasztó, ami a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból fakadt. Amennyiben viszont azonnal, a kibontást követően visszaküldi a terméket, úgy nyilvánvalóan ez az eset nem áll fenn.

8. A fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogát mindenképp írásban gyakorolja! Azt, hogy meggondolta magát és erről tájékoztatta is a webáruházat, vita esetén a megrendelőnek kell bizonyítania! Ügyeljenek arra is a fogyasztók, hogy **egyértelműen fogalmazzanak, amikor az elállási nyilatkozatokat megküldik.** Ha csak annyit írnak, hogy a „*termék sérült, ezért visszaküldöm*”, akkor a webshop azt fogja hinni, hogy hiba miatti garanciális igényt kíván a fogyasztó érvényesíteni és e körben fogja kezelni a panaszt – teljes joggal.

9. Azt sem szabad elfelejteni, hogy a termék sérülése miatt nem fosztható meg a fogyasztó az indokolás nélküli elállás jogától. Sok esetben mégis ezzel találkozni, holott ez **jogszabálysértő.** Általában akkor fordul ez elő, amikor a webáruház tévesen például az önként vállalt „*30 napos visszaküldési garancia*” keretében kezeli ezt, hiszen a 14 napon túli, annál későbbi visszaküldés már köthető a kereskedő saját maga által meghatározott feltételeihez.

10. Ha már lejárt a tizennégy napos meggondolási határidő, és új, tartós fogyasztási cikkről volt szó (például: 10.000 Ft feletti televízió, laptop, mosógép, mosogatógép, hűtő, stb.), az egyéves kötelező garancia keretében kérhetik a fogyasztók, hogy javítsák ki vagy cseréljék ki az eleve sérülten kiszállított terméket. Ha pedig ezt nem vállalja a kereskedő vagy ennek teljesítése lehetetlen, akkor vételár-leszállítás kérhető vagy a teljes vételár megtérítése. Ha az indokolás nélküli elállás helyett inkább ezt az igényt szeretnék érvényesíteni, **fontos ismét, hogy pontosan fogalmazzanak és e hibára hivatkozva tegyék meg az írásos kifogást a webáruháznál.**

11. Előfordulhat az is, hogy az érintett tartós fogyasztási cikk már olyan mértékben sérült állapotban érkezett, hogy az már a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ha ezt a fogyasztó legkésőbb az átvételtől számított három munkanapon belül bejelenti, akkor **rögtön ki kell cserélni a terméket.** A Kúria az ilyen esetekre nézve már arra is rámutatott, hogy a vállalkozások esetben nem vizsgálhatják a hiba, azaz a sérülés okát, hanem automatikusan, bármiféle vizsgálódás nélkül ki kell cserélniük az adott terméket. Amennyiben pedig „gyanús” számukra a hiba eredete, akkor csak a cserét követően és önállóan, utólag érvényesíthetnek igényt – például fizetési meghagyás keretében – a fogyasztóval szemben.

12. Ha a sérülten átvett termék nem minősül tartós fogyasztási cikknek (azaz éppen 10.000 Ft-ba került vagy ára ez alatt volt), de hibás, akkor is kérheti a fogyasztó a vállalkozástól két évig az ingyenes javítást vagy cserét, ennek hiányában pedig a vételár leszállítását vagy a teljes vételár megtérítését. Hat hónapon belüli hiba esetén a kereskedő ezek alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a sérülés oka csak később, a termék átvételét követően keletkezett.

II. Ajánlás a vállalkozások számára

1. A webáruházak és megbízott futárcégeik egyeztessék egymással a vállalt – és a fogyasztó által elfogadott – kiszállítási határidőket, és törekedjenek azok betartására, így biztosítva a fogyasztóbarát magatartást!

2. Segítsék a fogyasztót a termék átvételében azáltal is, hogy már a kiszállítást megelőző napon e-mailben vagy telefonon értesítik a kiszállítás várható időpontjáról. Lehetőség szerint a legpontosabb információt közöljék és ne szorítkozzanak kizárólag a kiszállítás napjának a megjelölésére, hanem **jelöljék meg azt a pontos időpontot, ennek hiányában azt az időintervallumot, amelyen belül várhatóan sor kerül a kiszállításra.**

3. Ha a vállalkozások nem tudják tartani az általuk vállalt kiszállítási határidőt, és emiatt a jelzettnél is korábban vagy későbbi időpontban kerül sor a kézbesítésre, haladéktalanul tájékoztassák erről a fogyasztót, és segítsék az átvételt az időpont egyeztetésével!

4. Nem fogyasztóbarát és kerülendő az a kerekedői gyakorlat, amely a termék internetes megrendelését követően teljes mértékben mellőzi a fogyasztó értesítését a kiszállítás várható, pontosabb időpontjáról, és a vállalkozás részéről teljesen egyoldalúan, a kézbesítés időpontjára vonatkozó minden előzetes egyeztetés nélkül kerül sor a csomag helyszíni kézbesítésére (vagy annak megkísérlésére).

5. Tegyék lehetővé a futárcégek, hogy a fogyasztó valóban ellenőrizhesse a csomagolás sérülésmentes voltát, és csak ezt követően írassák alá az épségben történt átvételt! Amennyiben pedig a csomag tartalma a jellege folytán könnyen ellenőrizhető és nem időigényes, lehetőleg várják meg annak kibontását, és azt, hogy a fogyasztó meggyőződjön magának a terméknek a sérülésmentességéről is!

6. Segítsék elő a tudatos fogyasztói döntéshozatalt a vállalkozások azáltal is, hogy kézbesítéskor, előzetesen felhívják a fogyasztókat a csomagolás (adott esetben pedig magának a terméknek) sérülésmentes voltának ellenőrzésére! Ne mulasszák el a fogyasztókat tájékoztatni a jogaikról, így többek között a kárjegyzőkönyv felvételének lehetőségéről!

7. Ne követeljék meg a fogyasztótól a vállalkozások azt, hogy írja alá előre a sérülésmentes átvétel tényét, ha egyszer arról a megrendelő előzetesen még meg sem győződhetett! Súlyosan sérti a fogyasztói érdekeket az a gyakorlat, ha a futár a csomagot egészen addig visszatartja és ki sem adja a kezéből, ameddig a fogyasztó alá nem írja már előre a csomag vagy termék épségben történő átvételét. **A fogyasztó számára biztosítani kell legalább a külső csomagolás ellenőrzésének lehetőségét, mielőtt tőle bármilyen, a csomagolás állapotára vonatkozó nyilatkozatot megkövetelnek.**