

Iránytű internetes vásárláshoz

Tájékoztató pontok a webáruházak dzsungelében

Szeretnénk egy hosszú hétvégére elmenekülni a hétköznapiakból, új, trendi okostelefonunkkal a kezünkben. Szörfölünk a szállás- és árukereső hírportálok között. Hirtelen, mint csábító szirének, szembetűnő, villogó, csalogató üzenetek ugranak fel. Az egyik szerint kedvenc vadregényes hegyvidékünkön van még egy szabad panzió. A másik szerint kifogyóban van a mindentudó, de mégis akciós mobil csoda. Most tehát két legyet üthetünk egy csapásra!

Természetesen azonnal lecsapunk a szállásra, a telefon kedvezményes árát előre átutaljuk. Az eredménnyel később szembesülünk. A panzióban hangyák rohangálnak, és nem működik a wellness-részleg, az okostelefon pedig soha nem érkezik meg. Most mit tegyünk? Vajon mit kellett volna másképp csinálni a megrendelés előtt?

Az online piacon bárki kereskedhet. Nemcsak vállalkozók, – akikkel, ha távértékesítési rendszer keretében kötünk szerződést, fogyasztónak minősülünk – hanem természetes személyek is. Vállalkozással kötött szerződés esetén a magyar és az európai uniós jogrendszerben, számos csak fogyasztókra vonatkozó, pozitív diszkriminációt tartalmazó szabály van. Ha viszont nem vállalkozótól vásárolunk, akkor bármilyen kifogásunk adódik, mind anyagi, mind eljárásjogi szempontból kedvezőtlenebb pozícióba kerülünk. Ilyenkor például csak bírósági úton találhatunk jogorvoslatot, békéltető testület az ügyben nem járhat el. A peres eljárás, szemben a békéltető testületi eljárással, illetékköteles.

Éppen ezért, mielőtt az áhított dolgot megrendelnénk, az első tisztázandó kérdés: ki az eladó, ki a szolgáltató. Ha tehát egy reklám felkeltette az érdeklődésünket, akkor ne siessünk a megrendeléssel, hanem a weboldalon keressük meg az általános szerződési feltételeket (ÁSZF), és/vagy az adatvédelmi szabályzatot. Ezek valamelyikének tartalmaznia kell a kereskedő beazonosítására alkalmas adatokat: a vállalkozás neve, gazdálkodási formája (pl.: Bt., Kft., Zrt., egyéni vállalkozó stb.), székhely, adószám, cégjegyzékszám, az elérhetőségi lehetőségeket.

Ha a terméket kínáló cég magyar társaság, akkor a www.e-cegjegyzek.hu weboldalon ellenőrizzük a cégkivonatát, ha egyéni vállalkozó, akkor pedig itt: www.nyilvantarto.hu/evny-lekerdezo/

Amennyiben a társaság felszámolás, végelszámolás, kényszer törlési eljárás alatt áll, már nem kereskedhet. Ha a cégnyilvántartásban végrehajtási jogok vannak feltüntetve, nem tanácsos vevőjükké válni.

Ezt követően tekintsünk bele a jogsértést elkövető webáruházak adatbázisába a jogsertowebaruhazak.kormany.hu/ weboldalon.

Ha a kiszemelt vállalkozás az eddigi összes szűrőn átment, akkor se fizessük ki előre a vételárat, csak olyan terméket rendeljünk, amelynek ellenértékét lehetőség szerint bankkártyával, esetleg készpénzzel a kézbesítéskor egyenlíthetjük ki.

2022. május 28-tól kötelező lesz a weboldalakon annak feltüntetése, hogy a hirdetés vállalkozótól, vagy vállalkozónak nem minősülő, egyéb személytől származik. Ha sikerült megállapítani a vállalkozás nevét és székhelyét, rögtön látjuk, hogy magyar, Európai Unióban honos, esetleg Izlandon, Norvégiában vagy az Egyesült Királyságban jegyezték be, vagy uniós kívüli vállalkozással van dolgunk.

Amennyiben az eladó távol-keleti, török, orosz, ukrán, szerb, egyesül államokbeli, katari vagy svájci stb. – hacsak nem vagyunk adrenalin függők – alaposan gondoljuk át a megrendelést. Reklamáció esetén csak a kereskedő tisztességére apellálhatunk, békéltető testületnél vagy európai uniós vitarendezés keretében nem tudunk eljárást kezdeményezni.

Nagyon fontos tudnivaló, hogy bankkártyával történt vásárlás esetén lehetőségünk van a ChargeBack eljárásra.

Amennyiben nem vagyunk elégedettek a vásárlás eredményével, mert pl. nem kaptuk meg a terméket, nem a megrendelt terméket szállították ki, a termék hibás vagy hiányos, és szeretnénk a vételárat visszakapni, akkor kezdeményezzük számlavezető bankunknál a ChargeBack, magyarul visszaterhelési eljárást. Az eljárás lényege, hogy bankkártyás fizetés esetén a bankunknál visszaterhelési kérelmet nyújtunk be az eladó vállalkozással szemben. A visszaterhelés a kifizetett összeg visszaigénylését jelenti.

További részletek az eljárással kapcsolatban: webshippy.com/blog/chargeback-eljaras-visszaterheles/

A webáruháznak a termékkel, a kiszállítással, átvétellel, a kellékszavatossági és jótállási jogokkal és jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatos tájékoztatóját alaposan tanulmányozzuk át.

Először olyan eladótól rendeljünk, aki közzétette azt, hogy a csomag átvétel előtt a futár jelenlétében kibontható.

A csomagot megérkezésekor azonnal bontsuk ki, ellenőrizzük, hogy valóban a megrendelt terméket kaptuk-e sértetlen állapotban. Ne fogadjuk el a futárnak azt a kifogását, hogy nagyon siet, a vételárat csak a csomag átvizsgálása után fizessük ki. Az áru megtekintése nélkül ne írjunk alá olyan nyilatkozatot, amely azt igazolja, hogy a megrendelt terméket hibátlan állapotban vettük át.

Vannak olyan vállalkozások, amelyek lakcímünket valamilyen forrásból megszerezve megrendelés nélkül, általában tízezer forint alatti értékben, ”zsákbanacska,, jellegű csomagokat küldenek. A csomagolásra a benne rejlő tárgy megnevezése nincs ráírva. Ezeket a küldeményeket ne vegyük át, ha pedig családtagunk nevére érkezett, hívjuk fel telefonon, hogy rendelt-e egyáltalán bármit is a feladótól. Az elállás, a termék visszaküldése, a vételár visszakövetelése – mivel az ilyen cégek szinte elérhetetlenek, e-mailekre ritkán válaszolnak és futárt sem küldenek a kéretlen holmik begyűjtésére – rengeteg időnket és energiánkat emészti fel, gyakorta eredménytelenül. Így legtöbbször keserű szájjal vehetjük tudomásul, sajnos átverés áldozatává váltunk.

Dr. Herjavec Klára, a Veszprém Vármegyei Békéltető Testület elnöke

A Békéltető Testület elérhetőségei:

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)

Tel.: +36-88-814-121 (H-CS délelőtt) +36-88-814-111 (VKIK titkárság)

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Web: www.bekeltetesveszprem.hu

Hivatali kapu: 262219313, VKIKBT

Elektronikus ügyintézés: www.epapir.gov.hu