

A KARÁCSONYI - HATÁRON ÁTNYÚLÓ ONLINE - VÁSÁRLÁSOKRÓL

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény úgy rendelkezik, hogy az **online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.**

A Budapesti Békéltető Testület honlapján tette közzé a „Karácsonyi vásárlások”-kal kapcsolatos közleményét [<http://bekeltet.hu/hirek/karacsonyi-vasarlasok/>], amely az online vásárlás mellett egyéb hasznos tanácsokat is tartalmaz.

A szöveget teljes terjedelmében mi is közöljük:

Karácsonyi vásárlások



Sokan most szerzik be az ajándékokat, és ezt egyre többen teszik meg az internet segítségével. Nem árt ugyanakkor figyelni, hiszen a fogyasztók sokkal nagyobb védelmet élveznek, ha európai uniós tagállamból rendelnek, szemben azzal, ha kínai vagy éppen az USA-ban működő webáruházból nézik ki a terméket. Érdemes előre tájékozódni a vállalt szállítási határidőről is, utánanézni, van-e például nyomkövetési lehetőség, hogy hol jár éppen az árucikk vagy volt-e esetleg más fogyasztónak rossz tapasztalata a vállalkozással. A Budapesti Békéltető Testület jótanácsai az ünnepekre, és azon túlra is, ha nem tetszene végül az ajándék vagy azzal fogyasztóvédelmi probléma adódik.

Egyre többen szerzik be az ajándékokat az internetről, ugyanakkor ennek is megvannak a maga lehetséges kockázatai. Ha esetleg nem érkezne meg időben, akkor elvesz az ajándékozás öröme, ráadásul, ha a terméket is már előre kifizették, akkor pedig se pénz (addig, míg vissza nem utalják), se posztó.

Mielőtt a fogyasztók kiválasztanák, hogy melyik webáruházzal szerződnek, több dolgot is érdemes mérlegelniük.

1. Az első és legfontosabb eldönteni, hogy az Európai Unió kívülről (például az USA-ból vagy kínai webáruházból) vagy pedig európai uniós tagállamból, esetleg belföldről rendelnek.

A közelebbi földrajzi hely önmagában is nagyobb biztosíték arra, hogy időben megkapják az árucikket, szemben azzal, ha például sok ezer kilométerről érkezik az ajándékba szánt termék. **Utána kell nézni mindenképpen a webáruház honlapján közzétett szállítási határidőnek,** hiszen a fogyasztók szempontjából ez a legfontosabb és ezen a területen rendkívül nagy a

szórás. **Van olyan cég, amely például néhány napon belül szállít, de olyan is, amely akár 30-60 munkanapos kiszállítással dolgozik és nagyon nagy különbségek vannak. Ezek az információk az általános szerződési feltételekben vagy külön menüpontban találhatóak meg általában.**

Ugyancsak **érdemes elolvasni az interneten közzétett bejegyzéseket** az adott vállalkozásról az internetes kereső segítségével, vagy például, ha rendelkezik a webáruház külön adatlappal a közösségi oldalakon, úgy az ott közzétett véleményeket is javasolt megismerni. **Akik** esetleg ugyanis **már pórul jártak korábban az elkésett kiszállítással, ezt rendszeresen megosztják a többi felhasználóval**, ugyanez igaz akkor is, ha a fogyasztók pozitívan értékelték a kapott szolgáltatást.

Azt is mérlegelni kell, hogy a **legnagyobb védelemben akkor részesülnek a fogyasztók, ha belföldről vagy pedig valamelyik más Európai Unió tagállamból rendelnek** az interneten. Ilyenkor ugyanis meggondolhatják magukat tizennégy napon belül, a termék átvételétől számítva (bizonyos kivételek itt is vannak, amikkel számolni kell, mint például a már felbontott zenei CD-k vagy DVD-k, stb.). Ez azt jelenti, hogy nem kötelesek a termék átvételére sem és a megrendelést követően, még az átvétel előtt is bármikor elállhatnak indokolás nélkül.

2.Előfordulhat, hogy már az online megrendelés után, de még az átvétel előtt gondolják meg magukat a fogyasztók vagy azzal szembesülnek, hogy késik az internetről megrendelt ajándék. Ilyenkor – Európai Unión belüli vásárlás esetén – azt lemondhatják a fogyasztók és nem kötelesek a terméket átvenni sem később. Ez azért bír nagy jelentőséggel, mivel találkozott a Testület olyan esettel, amikor **a fogyasztótól megkövetelték az átvételt, és csak ezt követően gyakorolhatta volna – a webáruház szerint – az indokolás nélküli elállást.** Ez azonban **jogszabálysértő** és nem lehet ilyen feltételt támasztani.

Legalább ilyen fontos, hogy ha a belföldi vagy uniós vásárlás ellenére már látni lehet, hogy a webáruház nem tud határidőben szállítani, úgy a fogyasztók ne telefonon, hanem **írásban, elektronikus üzenetben mondják le a rendelést**, kifejezetten az indokolás nélküli elállási jogukra hivatkozva. Vita esetén ugyanis nekik kell bizonyítani, hogy ez valóban megtörtént.

Ha esetleg a vételárat már előre kifizették az interneten, úgy a webáruháznak haladéktalanul, de legkésőbb az elállás kézhezvételétől számított **tizennégy napon belül a fogyasztó által kifizetett teljes összeget vissza kell fizetnie.** Nem hivatkozhat tehát például arra, hogy adminisztrációs hiba vagy egyéb banki folyamatok miatt az átutalás késik. Az ilyen és ehhez hasonló esetek kivédésére a legjobb, ha a fogyasztók **az utánvétes fizetési módot** választják, hiszen ez esetben **csak akkor kell kifizetni a terméket, ha már kiszállították.**

A **tizennégy napos lemondási lehetőség csak az EU-ból történő vásárlásra vonatkozik** és nem igaz már abban az esetben, ha az Unión kívülről rendelték meg online az adott terméket. Ilyenkor ugyanis nem alkalmazandók a szigorú uniós előírások és még inkább előtérbe kerülnek az általános szerződési feltételek (ÁSZF). Az ÁSZF-ek tartalmazzák ugyanis azokat az eseteket, amikor esetleg mégis mód nyílik, nyílhat a termék árának visszautalására és a visszaküldésre, vagy épp az egyéb fogyasztóvédelmi problémák kezelésére. Már csak emiatt is igaz, hogy **ha valaki például az USA-ból vagy Kínából rendel, fokozott körültekintéssel kell eljárnia, érdemes utánanézni az ÁSZF-ben tett vállalások mellett az érintett internetes oldal pozitív és negatív értékeléseinek**, más fogyasztók tapasztalatainak vagy éppen annak, hogy milyen vámszabályok érvényesülnek.

3. Számolni kell azzal is, hogy esetleg az ajándék időben megérkezik, de az mégsem tetszik a megajándékozottnak.

Ilyenkor, ha internetről történt a vásárlás az EU-ból, az átvételtől számított tizennégy napig még vissza lehet küldeni (saját költségen), ha viszont az már letelt, úgy a kereskedő az egyébként hibátlan terméket nem köteles kicserélni, sem a levásárlást biztosítani, sem a pénzt visszaadni.

A fogyasztókat ugyanis ekkor már csak **hibás termékek esetén illetik meg különleges jogok (elsősorban az ingyenes kijavítás vagy kicserélés, ennek hiányában pedig vételár-leszállítás vagy a teljes vételár visszafizetése)**. Hibás például az árucikk, ha az elromlott, be sem kapcsol vagy tönkrement. Egy ruha esetében ez azt jelentheti akár, hogy elszakadt, holott azt rendeltetésszerűen hordták, vagy anyaghiba miatt foszlik. A vásárlástól számított hat hónapon (bizonyos vételár feletti tartós fogyasztási cikkeknél ez egy év a kötelező jótállás miatt) belüli hiba esetén az eladónak kell azt bizonyítani, hogy az átadáskor még nem volt hibás a termék, ennél későbbi hibánál viszont már a fogyasztónak szükséges azt igazolni, miszerint eleve rossz (például: gyártási hibás) árucikket kapott. Összességében pedig két évig lehet reklamálni az átvételtől számítva a termék hibája miatt.

Amennyiben boltban történt a vásárlás és nem az interneten, akkor csak a hibás terméket lehet visszavinni és ekkor ismét a fenti jogokat lehet érvényesíteni. Azaz elsősorban kijavítást vagy kicserélést, ennek hiányában pedig a vételár leszállítását vagy pedig a teljes vételár visszafizetését lehet kérni. Ez esetben tehát, ha a megvett termék egyébként hibátlan, és azzal csak az a probléma, hogy nem tetszik a megajándékozottnak (például a mérete vagy a színe miatt vagy pedig másféle ajándékra vágyott), ugyanúgy nem köteles a vállalkozás visszaadni a pénzt, biztosítani a levásárlást vagy éppen a cserét.

Van ugyanis olyan **tévhit, hogy 72 órán vagy három napon belül még a terméket bármilyen okkal és mindig ki lehet cseréltetni, avagy a pénzt vissza lehet kérni.** Ez nincs így.

Sokszor azonban a kereskedők annak ellenére is megígérik és vállalják az ajándék cseréjét, levásárlását vagy épp a pénz visszafizetését, hogy az a fentiek szerint egyébként nem kötelességük. Ez mindig az üzletek saját vállalása már, mivel fogyasztóbarát magatartást kívánnak tanúsítani, épp ezért ezt már feltételhez is köthetik.

Lábbelik esetében például ahhoz, hogy az utcán ne hordják az adott cipőt vagy éppen internetes rendelésnél, hogy az árucikket kifogástalan állapotban juttassák vissza. Több áruház például önként biztosítja azt, hogy tizennégy napon vagy munkanapon belül visszaveszik a terméket, ha annak nincs semmi baja. Ami pedig a webáruházakat illeti, nem egy cég vállal például „30 napos pénzvisszafizetési garanciát”, különböző feltételekkel.

Az ilyen és ehhez hasonló lehetőségeknek érdemes a fogyasztóknak utánanézniük, és ha esetleg az ígéret csak szóban hangzott el, akkor ezt rávezettetni az eladóval akár a vásárlásról kapott számlára-nyugtára.

4. Bármilyen fogyasztóvédelmi problémájuk van a fogyasztóknak a megrendelt termékkel, azt először közvetlenül az érintett vállalkozással kell közölniük, ezt mindenképpen írásban tegyék meg, hogy később ennek megtörténtét tudják bizonyítani!

Ha pedig esetleg a vállalkozás nem foglalkozik a bejelentéssel, vagy azt elutasítja, akkor a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek ingyenes, gyors megoldási lehetőséget kínálnak az egyedi vitás ügy rendezésére.

2017. december 06.