

Mit tehetünk az ünnepek után, ha valami nem stimmel az ajándékkal?

Az Innovációs és Technológiai Minisztérium közleménye

A legjobb szívvvel adott karácsonyi ajándékkal is előfordulhat, hogy nem tetszik, nem jó a mérete, hibás vagy nem működik. A fogyasztóvédelmi szabályok ismerete az ünnepek után is elkerülhetővé teszi a felesleges bosszúságokat.

Az Innovációs és Technológiai Minisztérium IT laboratóriuma és a fogyasztóvédelmi hatóság kiemelten ellenőrzi az ajándékbeszerzés helyszínéül szolgáló üzleteket, webáruházakat és vásárokat.

Keszthelyi Nikoletta fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár elmondta: „Országosan több mint 1200 próbavásárlás történt és még egyszer ennyi üzletet ellenőriztek a családok védelme és a tisztességes vállalkozói magatartás támogatása érdekében. A hatósági fogyasztóvédelmi ellenőrzések december végéig tartanak, azonban a karácsonyi ajándékozást követően a vásárlóknak is fontos tisztában lenniük jogaikkal és a kereskedők kötelezettségeivel.”

Ha az ajándék hibás, sérült vagy nem működik, szavatossági, jótállási igényeket érvényesíthetünk, amelyek értelmében az üzletnek kötelessége a terméket javíttatni; ha nem javítható, akkor egy ugyanolyan termékre kicserélni; végső esetben pedig a vételárat visszafizetni. Ha ilyen probléma merül fel, és azt a kereskedővel nem sikerül rendezni, a vásárlóknak a fogyasztóvédelmi hatósághoz és a békéltető testületekhez érdemes fordulniuk.

Gyakori eset karácsony után, hogy a kapott ajándék nem tetszik, nem jó a mérete, viszont a termék minőségileg hibátlan. Jogszabályi előírások alapján az üzlet ilyen esetben nem kötelező visszavennie a termékeket, ugyanakkor jellemző, hogy a kereskedők a vevői elégedettség és a cég jó hírnevének megőrzése érdekében önkéntesen levásárlási vagy cserelehetőséget biztosítanak. Az ajándékvásárlás előtt azonban célszerű erről érdeklődni, akár a blokkra való felírását kérni.

A vásárlásról kapott nyugtát, blokkot minden esetben meg kell őrizni a későbbi igényérvényesítés érdekében. Adventi vásárban beszerezett ajándékok esetében a kereskedő adatait is hasznos lehet feljegyezni, hogy jótállási, szavatossági igények érvényesítése céljából, vagy egyéb probléma esetén fel tudjuk venni vele a kapcsolatot.

Webáruházban történt vásárláskor a kereskedők jogszabályi előírások alapján a jótállási, szavatossági igények intézése mellett kötelesek meghatározott időszakon belül a minőségileg hibátlan termékeket is visszavenni. A vásárló a termék átvételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül visszaküldheti a terméket a kereskedőnek. Egyre több webáruház vállal önkéntesen hosszabb, akár 30 napos elállási időt is, fontos tudni azonban, hogy az elállási idő elsősorban a termék kipróbálását szolgálja.

(ITM)