



Budapesti
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő

Budapesti
Békéltető Testület

HÍRLEVÉL

2015. II. szám

Budapest, 2015. december 14.

Tartalom

I. Black Friday és Cyber Monday - mire figyeljenek a fogyasztók a nagy akciók idején?	3
Black Friday	3
Cyber Monday	5
II. Digitális forradalom a vitarendezésben – online békéltető honlap segíti a fogyasztót és a webáruházat a megegyezésben	6
III. Közelednek az ünnepek, hol és hogyan vásároljunk?	9
Karácsonyi vásárok – itthon és külföldön	10
Boltok, üzletek	10
Internet	11
IV. Az Európai Unió elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos felmérésének eredményei	14
V. A Budapesti Békéltető Testület jó tanácsai a karácsonyi vásárlási lázban, elkerülve a januári bosszúságokat	16
1. Mit tegyünk hiba esetén?	17
2. A legfontosabb, fogyasztókat megillető jogok	18
3. Az áru kiszállításával kapcsolatos tanácsok	19
4. Amikor nem tetszik egy termék	20
5. A jótállási jegy szerepe	21
6. A 14 napon belüli indokolás nélküli elállás lehetősége internetes vásárlásnál – meggondolhatják magukat a fogyasztók!	22
7. Termékszavatosság – a gyártóval szemben is fordulhatunk vita esetén	23

Amerikában egy termék kezdeti, meghirdetett árának akár a 10%-áért is el lehet vinni termékeket, itthon a kereskedők óvatosan bántak a számokkal, az engedmények meg sem közelítették a hihetetlen kategóriát. Amerikában a fogyasztók készülnek erre a napra, sokan szabadságot vesznek ki, hogy már hajnalban egy – egy bolt elé telepedjenek, és várják a nyitást.

A fogyasztói jogok szempontjából fontos kiemelni, hogy a vásárolt termékekre ilyenkor ugyanazon fogyasztóvédelmi előírások vonatkoznak, mint máskor.

Azért tehát, mert egy termék akciós, vagy csökkentett áron kerül értékesítésre, attól még ugyanolyan jogok illetik meg a fogyasztókat, ha a termékkel probléma van. Ha egy áru hibás, így például nem működik, vagy elromlott, bátran forduljon a fogyasztó a vállalkozáshoz a hiba kijavítása vagy a termék kicserélése érdekében!



Amikor egy termék olcsóbb a megszokott áránál, akkor a fogyasztók sokszor csak azért vásárolják meg azt, mert annak ára lement időlegesen, esetleg úgy reklámozták, utolsó darabokról van szó, vagy a nagy árengedménnyel csak ezen a napon van lehetőség élni. A nagy akciók, vásárok alkalmával a fogyasztók óvatlanabbak, figyelmetlenek. Sok esetben kizárólag a csökkentett vételár lebeg a fogyasztó szeme előtt, meg sem nézik előre, az akciós termék valóban olcsóbb-e a korábbi, vagy más versenytársaknál meghirdetett áránál. **Nagyon fontos ezen alkalmakkor is a minőség vizsgálata.** Ne vásároljunk olyan terméket, amin már a megvásárlásakor lehet látni, hogy csak probléma lesz vele, csak azért, mert olcsó!

Fontos kiemelni, hogy **ellenőrizni kell a megvásárláskor a termékek állapotát!** Ha a termék sérült vagy rossz állapotú, nem szabad azt megvenni, kizárólag akkor, ha a hibájával kapcsolatosan a későbbiekben nem kívánunk panasszal élni. Vannak olyan áruházak, ahol a kisebb hibák miatt alacsonyabb áron értékesíti a vállalkozás a terméket, de ezen hibák miatt a későbbiekben nem lehet panasszal élni. **A műszaki cikkeket lehetőleg azonnal ki kell próbálni.**

Szintén fontos, hogy **a termék blokkját, számláját őrizzük meg a vásárlást követően is,** hiszen ezzel tudjuk érvényesíteni jogainkat, amennyiben a termékkel baj van, és azt vissza kell vinni. Ezzel bizonyítjuk ugyanis, hogy a vállalkozásnál vásároltuk a terméket, azt, hogy azt a bizonyos árucikket vásároltuk a cégnél, valamint azt, hogy mikor, és mennyiért vettük.

Cyber Monday

A Cyber Monday az amerikai Hálaadás ünnepet követi, a Fekete Péntekre következő első hétfői napra jelölték azt ki. A Cyber Monday annyira új, hogy annak magyar megfelelője ez idáig még meg sem született. Az első Cyber Monday 2005-ben került megrendezésre. Ezt a napot szintén nagy akciók és engedmények jellemzik azzal, hogy kizárólag az internetes vásárlásokra vonatkozik.



Az egyik 2005-ös amerikai kutatás szerint az online kereskedők 77%-a jelentette ki a 2005-ös évben, hogy az eladásai a Hálaadást követő hétfőn kiugrásszerűen megemelkedtek. 2014-ben például elképzelhetetlen rekordot ért el a Cyber Monday, kb. 2.68 milliárd USA dollár értékben vásároltak a fogyasztók az interneten.² Itthon az első Cyber Monday 2015.11.30. napján került megrendezésre.

A Cyber Monday kifejezetten csak az online, internetes vásárlásra jött létre. Külföldön a web áruházak nagy része csatlakozott a kezdeményezéshez, itthon ezen a területen is szerényebb számban képviseltették magukat a cégek.

Az internetes vásárlásra a magyar jogszabályok külön figyelmet fordítanak, nem véletlenül. A web áruházak polcairól a portékák nem emelhetők le, nem vehetők kézbe, így tudatos döntés sem hozható. Az online vásárlásra létrehozott fogyasztóvédelmi szabályok az online vásárlásokat távollevők között kötött szerződéseként nevezik, és lehetőséget biztosítanak 14 napon belül az indokolás nélküli elállásra bizonyos kivételekkel.



Mivel az online kereskedelem előnye, hogy elérhetünk akár a tengeren túlról is kereskedőket, fontos tisztában lenni azzal, hogy minden ország jogrendje eltér, a külföldről rendelt áruk esetén érdemes utána járni még a vásárlást megelőzően a termékre vonatkozó szabályoknak.

A forint árfolyama például ronthatja az akciót, ugyanúgy, mint a szállítási költség, vagy az általános forgalmi adó is. **Ezért kiemeljük, hogy a nagy árengedmények napján is figyelmesen kell vásárolni,** nehogy úgy járjunk, hogy a végén az akciós termék többbe kerül, mire ide ér Magyarországra, mintha az itthoni boltban vásárolnánk azt meg.

Az Európai Unió az internetes vásárlásokat igyekszik támogatni, és irányelvekkel egységesíteni a fogyasztóvédelmi előírásokat. Éppen ezért az Európán belüli vásárlásokkal nem nyúlhat nagyon mellé a fogyasztó, mert a tagállamok szabályozása ezen a téren egységes (például mindenhol tizennégy napon belül lehet élni az említett indokolás nélküli elállással).

² Forrás: https://en.wikipedia.org/wiki/Cyber_Monday , <http://www.blackfriday.hu/cyber-monday>

A Budapesti Békéltető Testület az eseményeket megelőzően hírlevelében hívta fel a fogyasztók figyelmét az akciós napokkal kapcsolatos veszélyekre és fogalmazta meg jó tanácsait, amely [ide kattintva érhető el](#).

II. Digitális forradalom a vitarendezésben – online békéltető honlap segíti a fogyasztót és a webáruházat a megegyezésben

Közeledik az online vitarendezés indulásának kezdete. A 2016-os évben megindul a fogyasztói jogok egy új fóruma, a határokon átnyúló és a belföldi fogyasztói jogviták rendezésének platformja. Ez lesz az uniós békéltető honlap. Az Európai Unió ugyanis már korábban letette a voksát a fogyasztói jogok magas szintű védelme mellett, ezért kidolgozta azt a jogszabályi környezetet, mely lehetővé teszi az Unión belüli elektronikus vitarendezést. A fogyasztói jogok hatékony védelme ugyanis megköveteli azt, hogy a fogyasztók online is előterjeszthessék panaszukat, különösen akkor, ha a terméket az Unió egy másik tagállamából rendelték, vagy ott vásárolták meg.



Magyarországon az internetes vásárlásokkal kapcsolatos, határokon átnyúló vitarendezésre a Budapesti Békéltető Testületnek van kizárólagos hatásköre. Ha pedig egy fogyasztónak vitája támad egy internetes kereskedővel, 2016 januárjában már kérelmet nyújthat be ennek rendezésére az online békéltető honlapon keresztül. A fentiek miatt az internetes felületen benyújtott, határokon átnyúló internetes vásárlásokkal kapcsolatos jogvitákat Magyarországon a Budapesti Békéltető Testülethez fogja a rendszer továbbítani annak rendezése érdekében.

Az online békéltető honlap 2016. januárjában már bármelyik európai uniós tagállamból elérhető lesz. A fogyasztónak ezen regisztrálnia kell. Ezen keresztül lesz a kérelem benyújtható. A regisztrációt követően egy űrlapon kell majd rögzítenie panaszát. Az űrlap egyszerűen, gyorsan kitölthető lesz, a fogyasztó megjelölheti, mely nyelven szeretné, hogy az

online békéltető honlap később kommunikáljon vele. A vitával érintett online értékesítéssel foglalkozó cég pedig saját nyelvét szintúgy kiválaszthatja erre.

Minderre azért volt szükség, mert az online kereskedelem egyre inkább előretör és fontos, hogy a fogyasztók ezen a területen is kiemelt védelmet kapjanak. Az Európai Bizottság 2015-ös jelentése szerint például az online kereskedelem az Unióban 230 milliárd eurós forgalmat bonyolított le a 2014. évben. Az internetes vásárlás alig 10 év alatt 21%-ról 50%-ra nőtt. Éppen ez segíti elő az egységes, szabad piacot, amely az Unió egyik alapelve, hiszen az online rendeléseket otthonról, akár a kanapénkából is leadhatjuk, szerződést kötve ezzel akár egy német, olasz vagy magyar céggel.

Ezzel összefüggésben pedig szükség volt az alternatív vitarendezési fórumokra, amelyek azért jöttek létre, hogy a fogyasztó és vállalkozás közötti vitákat egyszerűen, gyorsan, olcsón, Magyarországon például ingyenesen lehessen rendezni, bíráságon kívül. Ezek lettek hazánkban a békéltető testületek. Ingyenes, gyors, objektív eljárásuk lehetővé teszi a fogyasztók részére, hogy a vállalkozással kialakult vitás ügyük megoldásának hiányában kérelmet terjesszenek elő a békéltető testület részére, amely kérelemben a fogyasztó megjelöli azt a vállalkozást, akivel vitája van.

A kérelemben a fogyasztónak elő kell adnia az eset lényeges körülményeit, határozott igényt kell megfogalmaznia arra, az eljárással mit szeretne elérni, és alá kell támasztani az állítást úgy, hogy kérelméhez csatolja az erre megfelelő bizonyítékokat.

Az eljárást meg kell előznie a vita közvetlen rendezésének, ami azt jelenti, hogy a fogyasztónak először a vállalkozással kell megkísérelni az ügy megoldását és kizárólag akkor nyújthatja be kérelmét a testülethez, amennyiben az sikertelen volt.

A békéltető testület egyezséget hozhat létre a felek között, amely kötelező érvényű. Amennyiben a vállalkozás magára nézve kötelezőnek fogadja el a békéltető testület eljárását, és a fogyasztói kérelem megalapozott, úgy kötelező érvényű határozatot hozhat az eljáró tanács. A kötelező érvényű döntések végrehajtási úton kikényszeríthetőek. Amennyiben a vállalkozás nem veti magát az eljárásnak, de a fogyasztói kérelem megalapozott, abban az esetben ajánlást hoz az eljáró tanács. Az ajánlásról eldönti a vállalkozás, hogy teljesíti-e vagy sem.



Ugyanezen elvek és eljárások szerint fog működni az online vitarendezés is. Amennyiben a fogyasztó egy terméket vagy szolgáltatást interneten rendelt meg, és a külföldi vagy itthoni

vállalkozással ezzel összefüggő vita támadt, a fogyasztó 2016 januárjában már az erre rendszeresített honlapon is kérheti az ott meghatározott űrlap kitöltésével a Budapesti Békéltető Testületet az eljárás lefolytatására, ha nem sikerült a panaszt közvetlenül rendezni.

Az online eljárásban ugyanazon döntések születhetnek, mint a nem elektronikus, általános eljárásban, tehát a fogyasztónak adott a vita peren kívüli rendezésének ingyenes, gyors és egyszerű lehetősége. A kérelmet az Európai Unió bármely hivatalos nyelvén be lehet nyújtani.

Meg kell jegyezni, hogy minden tagállam online vitarendezési fórumait az állami sajátosságok fogják jellemezni. Ezért ha az ügy természete olyan, hogy esetleg más tagállamban lévő békéltető testület jár el, érdemes tájékozódni a kérelem benyújtása előtt minden esetben, hogy abban a tagállamban például milyen költségek terhelik az eljárás lefolytatása esetén a fogyasztót. **A Budapesti Békéltető Testület eljárása ingyenes.**

Interneten kötött szerződésnek akkor fog minősülni a szerződéskötés, ha a kereskedő vagy közvetítője egy weboldalon, vagy más elektronikus eszközön keresztül kínál megvásárlásra egy árut vagy szolgáltatást, a fogyasztó pedig a weboldalon vagy más elektronikus eszközön keresztül rendeli azt meg.

Amennyiben tehát a fogyasztó a webáruházban csak kinézi a terméket, de nem rendel meg onnan semmit, hanem személyesen elmegy a bemutatóterembe megvásárolni azt annak megtekintését követően, akkor nem fog interneten szerződést kötni. Ugyanígy nem lesz jogosult az a személy sem ennek az eljárásnak a megindítására, aki a vállalkozásához vásárol terméket, és gazdasági tevékenységi körében használja azt. Ilyenkor a megrendelést feladó ugyanis nem minősül fogyasztónak, ezért nem viheti a vitát a Budapesti Békéltető Testület elé.



Az online vitarendezési eljárás mint a neve is mutatja, **az interneten fog zajlani**, azaz meghallgatás tartására nem fog sor kerülni. **Az eljárás időtartama** azonban azonos az általános eljárásával, azaz az ügy lezárul legkésőbb a hiánytalan kérelem benyújtásától számított **90 napon** belül.

Az online vitarendezésre, és az online békéltető honlap elérhetőségére a vállalkozásoknak is utalniuk kell majd internetes honlapjukon, vagy a fogyasztónak küldött elektronikus levelükben, ezzel is megkönnyítve a fogyasztók részére a békéltető testületekhez jutást.

Fontos kiemelni, hogy minden tagállam köteles az **online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontot** is működtetni. Ezek a kapcsolattartó pontok fogják segíteni az online

vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos vitarendezést úgy, hogy támogatást nyújtanak a panasz és mellékletei benyújtásában, általános jelleggel tájékoztatást nyújtanak az adott tagállamban érvényes online adásvételi és online szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói jogokról, az online békéltető honlap működéséről, és az eljárási szabályokról tájékoztatnak, valamint a jogorvoslattal kapcsolatos információkat adják meg.

A Budapesti Békéltető Testület a honlapján az elektronikus vitarendezéssel összefüggő fontosabb kérdésekre egy [összefoglalót](#) is rendszeresített mind magyar, mind angol nyelven, amelyet az újabb kérdések esetén folyamatosan frissíteni fog, ezzel is segítve a fogyasztókat és vállalkozásokat az új eljárás során felmerülő kérdéseik megválaszolásában.



III.

Közelednek az ünnepek, hol és hogyan vásároljunk?

Az, hogy ki milyen vásárlási formát választ, eltérő. Attól függően, hogy van –e időnk, energiánk az utakon, a tömött plázákban, vagy üzletekben keresgélni, vagy esetleg megbízunk –e az internetben, vagy számunk –e összeget a kiszállításra, hogy szeretjük –e kézbe fogni a terméket, saját magunk becsomagolni, esetleg kézműves termékeket vásárolni, ezek a kérdések mind különböző helyre és módzatokra utalnak. Szokásainknak megfelelően beszerezhetjük az ajándékokat karácsonyi vásárokon, piacon, a kereskedők üzleteiben, vagy akár interneten is, sőt ha úgy tetszik, külföldről.

Aki nem szeptemberben, vagy októberben vásárolta meg az ajándékokat, azt már érinti az Ünnepek előtt szokásos bevásárlási láz. Az üzletek és utak csordulásig telnek, mindenhol különböző leárazások, akciók, kedvezmények. Ugyanakkor **e kiemelt időszakban is azt ajánlja a Budapesti Békéltető Testület, hogy körültekintően, és tudatosan járjunk el!** Az Ünnepek követően ugyanis megnő a fogyasztói kérelmek száma. A hibás árukkal kapcsolatos szavatossági jogok érvényesítése előtérbe kerül, kiderülnek az ajándék hibái, vagy az, hogy egyáltalán nem működik a termék, esetleg pedig a fogyasztók a megajándékozottak nem tetsző ajándékot próbálják meg visszacserelni.

Karácsonyi vásárok – itthon és külföldön

A karácsonyi vásárok, kézműves piacok mindig is népszerűek voltak, a hagyomány megnyilvánulásai.

A kereskedők erre kijelölt helyeken telepednek le, jellemzően ideiglenesen felállított kirakodó asztalokon. **A Budapesti Békelő Testület azt ajánlja a fogyasztóknak, hogy tudatosan vásároljanak, és alaposan tájékozódjanak a vásárokon is.** A műszaki cikkeket például érdemes minden esetben boltból beszerezni, és nem a vásárokon, piacon megvenni.



Ekkor is meg kell őrizniük a fogyasztóknak a kapott blokkot, hogy az ünnepek elteltével esetlegesen felmerült hibák miatt a termékeket tudják, hova vigyék vissza, mivel a vásárok addigra már véget érnek. Ha esetleg nem kaptak nyugtát, azt mindenképpen kérjék el.

A külföldön megrendezett vásárok esetén legyenek tisztában a fogyasztók azzal, hogy egy **másik állam területén más fogyasztóvédelmi szabályok érvényesülhetnek**, mint itthon. A külföldön vásárolt termékkel kapcsolatosan érdemes még a kiutazást megelőzően tájékozódni, milyen lehetőségek állnak rendelkezésre a fogyasztóknak, mennyit érdemes szánni egy – egy ilyen vásárlás alkalmával az ajándékokra, és hogy ugyanannak a terméknek mekkora ára lehet itthon.



Boltok, üzletek

A hagyományos értékesítés mellett történő döntésre az egyik indok, hogy **vásárlóként tudják, kitől és hol vették meg a terméket**, és ha gond van azt is tudják, hová vigyék azt vissza.

Érdemes megjegyezni, hogy például a tartós fogyasztási cikkek (bruttó 10.000 Ft feletti mobiltelefon, laptop, stb.) esetében **ki kell töltenie a termék jótállási jegyét** a vállalkozásnak. Ne engedje meg a fogyasztó, hogy az eladó elküldje az idő hiányára vagy a nagy sorra tekintettel. A fogyasztóvédelmi szabályok azt is rögzítik, hogy a jótállási jegy át nem adása vagy helytelen kitöltése miatt hátrány a fogyasztót nem érheti. Ez azt is jelenti, hogy amennyiben nem kapunk jótállási jegyet, a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

Legyenek tisztában a fogyasztók azzal is, hogy **a jogszabály kötelezően egy éves jótállási időt ír elő bizonyos tartós fogyasztási cikkekre**, így például 10.000.- Ft feletti vételáron vásárolt pl. háztartási gépek, fényképezőgépek esetén.

Ha a termék a jótállási időn belül meghibásodik, és a vállalkozás nem tudja bizonyítani, hogy a termék a teljesítés időpontjában megfelelt a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek, a fogyasztónak joga van kérni az áru kijavítását, vagy kicserélését, illetve a vételár leszállítását vagy végső soron a szerződéstől elállhat.

Érdemes tudni azt is, hogy amennyiben **a termékre vonatkozóan a vállalkozás két árat tüntetett fel**, úgy köteles azt az alacsonyabb áron eladni.

Sokszor előfordul, hogy az Ünnepek miatt **az ajándék csak a vásárlást követő egy – két héttel később kerül kibontásra**, és ekkor szembesülnek a fogyasztók a termék hibájával. Azaz ekkor is célszerű leellenőrizni a terméket, főleg, ha az csomagolásban érkezik és **kibontani, megnézni működik-e, nehogy kellemetlen meglepetés érje mind a megajándékozottat, mind az ajándékozót annak átadását követően.**

Ez azért fontos, mert a kötelező jótállást biztosító kormányrendelet szerint 10.000.-Ft vételár feletti – jellemzően - műszaki cikkeknel a vállalkozásnak **3 munkanapon belül ki kell cserélnie a terméket, ha annak olyan hibája van, ami akadályozza a rendeltetésszerű működését.** Alap esetben a vállalkozás ugyanis eldöntheti, hogy a terméket kijavítja vagy kicseréli, attól függően neki melyik gazdaságosabb, ezen előírás alapján azonban nem teheti ezt meg, kötelezően ki kell cserélnie az árut.

Internet

Az internetes vásárlás kényelmes és gyors, egyszerű, mert nem kell sorban állnunk, és ki is szállíttathatjuk a terméket, sőt, sok áruháznál az interneten megrendelt áru olcsóbb is. Azonban nagyon nagy odafigyelést jelent, hogy ne kerüljünk kellemetlen helyzetbe. **Az internetes vásárlásnál a fogyasztó feltétlen tájékozódjon előre, még a vásárlást megelőzően!**



Az előre tájékozódásba bele tartozik, hogy utána nézzen például **milyen tapasztalatai voltak más fogyasztóknak az érintett kereskedővel, megbízható-e, az áru a kínálatának megfelelő.**

Az internetes kereskedelemnél nagyon fontos utána járnunk, ki áll a másik oldalon. Az anonimitás, azaz a **névtelenség** az interneten azt is jelenti, hogy adott esetben ellenőrzés nélkül adhatja meg adatait bárki, a kereskedők például a kínálatukat. Azonban a valóság sok esetben távol áll az interneten megadott adatoktól.

Az elővigyázatosság fontosságát mutatja annak a fogyasztónak az esete is, aki egy fényképező gépet rendelt meg egy vállalkozás internetes honlapján. A vásárló a termék vételárát azonnal kiegyenlítette, azt azonban nem hogy határidőre, hanem



egyáltalán nem kapta meg. A vállalkozás eleinte hitegette, hogy a termék beszerzése, majd a szállítás több időt vesz igénybe, azonban a későbbiekben már erre sem vette a fáradságot. Egy idő után a honlap törlésre került, a vállalkozást az addigi címén és telefonszámán nem lehetett elérni. A fogyasztó a békéltető testület eljárásában szembesült azzal, hogy a vállalkozás, ahogyan számára, a békéltető testület számára sem volt elérhető, így a meghallgatásról küldött értesítést nem lehetett kézbesíteni a vállalkozásnak, és az eljárást sem lehetett törvény erejénél fogva lefolytatni. Az interneten fellelhető adatok szerint a vállalkozás több magánszemélyt is megkárosított, sőt az egyik közösségi portálon több száz fős csoport került létrehozásra, mert a károsultak ott osztották meg egymással tapasztalataikat.

Az internetes vásárlás másik előnye, hogy adott esetben nagyobb kínálatból tudunk választani, és ez különösen a műszaki cikkeknel, bútoroknál, játékoknál stb. nem elhanyagolható szempont.

Az internetes vásárlás másik előnye, hogy adott esetben nagyobb kínálatból tudunk választani, és ez különösen a műszaki cikkeknel, bútoroknál, játékoknál stb. nem elhanyagolható szempont.

Az internet lehetőséget ad, hogy az igényeinkhez megfelelő árut válasszunk ki, ellenőrizzük, hogy milyen vélemények vannak az adott termékről, áraikat össze tudjuk hasonlítani az erre rendszeresített portálokon. Nagyon fontos azonban, hogy a vásárlást megelőzően arról is tájékozódjunk, **milyen szolgáltatási feltételek mellett kapjuk meg az adott terméket.**

Az áraknál figyeljünk, hogy a termék ára mellett több járulékos ár, például adó, vám, ha külföldről rendelünk, szállítási díj is felmerülhet. Figyeljünk oda a honlapokon történő szörfözéskor, nehogy olyan gombra nyomjunk, amely egyben vásárlási szándékot is megerősít – kivéve persze ha nem direkt kattintottunk arra rá.

Figyeljünk oda, hogy banki adatainkat kizárólag előre ellenőrzött, biztos (https-sel kezdődő) oldalakon adjuk meg! Ne vásároljunk lehetőleg telefonról, hacsak nem kisebb összegekről van szó, vagy nyilvános hálózatokról (ide tartozik az internet kávézó, ingyenes wifi)!



A biztonsági szakemberek mindig kiemelik, az internetes bankolás kifejezetten veszélyes lehet, ha nyilvános kábel nélküli kapcsolatról (azaz wifi) bonyolítjuk, még akkor is, ha a kapcsolat jelszóval védett.

Kalkuláljuk bele egy – egy vásárlásnál az akciókat böngészve, hogy ha egy termék vételára irreálisan alacsony, az könnyen csak elírás lehet. **Az internetes vásárlás esetén ugyanis a webáruház árukészletének közzététele nem minősül ajánlattételnek, az kizárólag ajánlatra történő felhívás, és a szerződés a kereskedő elfogadó nyilatkozatával jön létre.** Elfogadó nyilatkozat a kereskedő részéről, amikor a fogyasztó a visszaigazolást megkapja. Egy megrendeléshez joghatások nem fűződnek, amennyiben arra választ nem kap a fogyasztó.

Amennyiben a termék kifizetése már az internetes visszaigazolás kézhezvételét követően megtörtént, a kereskedő köteles haladéktalanul visszafizetni az átutalt összeget a fogyasztónak, ha a termék szolgáltatását utólag mégis megtagadja. **A fogyasztó nem köteles emelt áron megfizetni a termék vételárát, ha a vállalkozás azt egyoldalúan megváltoztatta a visszaigazolást követően.**



A fogyasztót interneten vásárlás esetén továbbá a termék **kézhezvételétől számított 14 naptári napon belül megilleti az indokolás nélküli elállás joga**. Amennyiben a fogyasztó a terméket az interneten rendelte meg, de üzletben veszi át, akkor is megilleti ez a jog.

Az indokolás nélküli elállási jog azt jelenti, hogy az internetes szerződéskötés esetén visszaadhatjuk a terméket és visszakérhetjük a vételárát, ha azt mégsem akarjuk megtartani.

Ezzel a jogunkkal azonban kizárólag 14 napon belül élhetünk a kiszállítást követően, és azt

igazolhatóan (pl: e-mail, ajánlott postai levél útján) kell közölnünk a vállalkozással, ha el akarunk állni a szerződéstől, ez esetben a terméket vissza kell juttatnunk a cégnek.

Az indokolás nélküli elállást a jogalkotó azért építette be a fogyasztóvédelmi szabályok közé, mert az internetes vásárlás esetén nincs esélye a fogyasztónak pontosan megvizsgálni a terméket, kézbe fogni, színét megtekinteni, stb. **Az általános szabályok szerint csak akkor állhatnánk el a szerződéstől, ha a termék hibás lenne, vagy más szerződésszegést követne el a vállalkozás. A 14 napos elállás esetén tehát a terméknek nem kell hibásnak lennie, ezért nem is kell indokolnunk, hogy miért akarunk elállni,** így pl. nem kell megmondanunk, hogy nincs is szükségünk a készülékre, vagy például annak színe nem tetszik.

Az indokolás nélküli elállási jogra a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014. \(II. 26.\) kormányrendelet](#) az irányadó. A jogszabály szerint indokolás nélküli elállási jogunkat a termék átvételétől kell számítani. Ezen jog azonban nem minden esetben illeti meg a fogyasztót. Vannak esetek, **néhány kivétel, amikor nem állhatunk el a szerződéstől csak azért, mert nem tetszik az.** Ilyen például, hogy lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvételekor nem gondolhatja meg magát a fogyasztó, ha már felbontotta a csomagolást.

A vállalkozás szerint például ilyen eset volt, amikor több százazres laptopot vásárolt interneten a fogyasztó és a kibontást követően látta, hogy a terméket cseh billentyűzettel kapta meg. A vásárló már másnap jelezte a problémát és elállt a vásárlástól, de elutasította az elállást a kereskedő. Indoka szerint a gépen operációs rendszer volt és annak aktiváló kódja a dobozban, azt pedig fogyasztó már felbontotta. A cég tévesen tehát jogi kivételre hivatkozott. A Budapesti Békéltető Testület eljárásának köszönhetően később a fogyasztó mégis visszakapta a pénzét.

Amikor tehát **például laptopot, tabletet, asztali számítógépet, okostelefont szeretne a fogyasztó vásárolni, mindig figyeljen ezen kivételekre.** Az érintett ügyben a

cég hivatkozása csak akkor lett volna megalapozott, ha számítógépes szoftvert vásárolt volna a fogyasztó. A vásárlás azonban kifejezetten **laptopra vonatkozott, nem szoftverre**, tehát élhetett az indokolás nélküli elállási jogával és jogosan kérte vissza a vételárat.

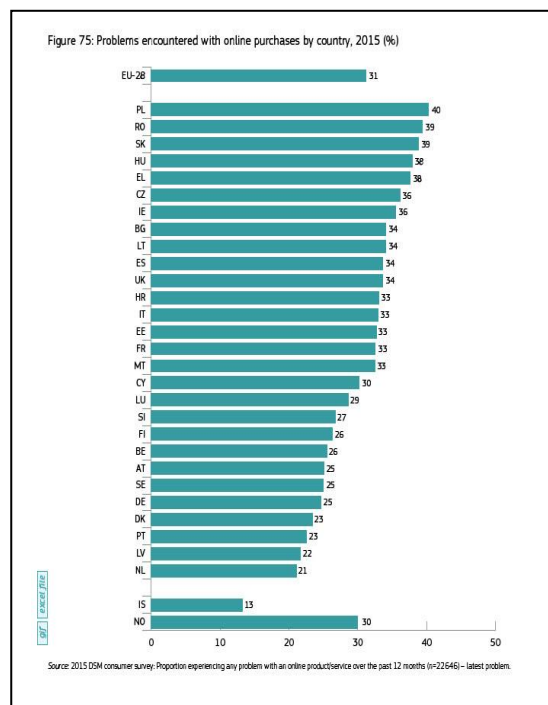
A Budapesti Békéltető Testület előtt indított ügyekből az is kiderül, hogy a webáruházak elállás esetén gyakran az eredeti, gyári csomagolásban kérik visszaküldeni a terméket vagy olyan tájékoztatást adnak, hogy vissza sem veszik a terméket, csak ha az sérülésmentes és még megvan az összes tartozék. Találkozni például olyan esettel is, hogy kizárólag a vételárat hajlandó a cég visszautalni, a fogyasztó által kifizetett kiszállítási költséget már nem. Indokolás nélküli elállási jog érvényesítése esetén **ezek a feltételek jogszabályba ütköznek**.

Emellett ügyeljenek a fogyasztók arra, hogy **számlát-nyugtát online vásárlásnál is kell kapni!** Ha nem kap a vásárló ilyet, akkor tegyen panaszt írásban a webáruháznál és kérje ennek megküldését, ezt követően pedig őrizze meg azt gondosan. Bármilyen probléma lenne a termékkel, **ennek birtokában lehet reklamálni** és ez bizonyítja a fogyasztó és a cég közötti szerződést.

Végül fontos tudni, hogy ha a fogyasztó él indokolás nélküli elállási jogával, akkor nem csupán a vételárat kell visszakapnia, hanem a kifizetett teljes összeget. Így például a kiszállítás, futárszolgálat díját is, amennyiben azt felszámolta a cég a vásárlásnál. Ugyanakkor a fogyasztó kötelessége, hogy saját költségén visszajuttassa az árut, amelyet megrendelt.

IV. Az Európai Unió elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos felmérésének eredményei

Az elektronikus vásárlás mellett rengeteg előny felsorolható. Gyors, egyszerű, sokszor olcsóbb, nagy választékot kínál, stb.. A látszólagos könnyedsége, gyorsasága azonban sok problémát is felvet, főleg a fogyasztóvédelem területén. Az Európai Unió felmérte nemrég a fogyasztók e-kereskedelemmel kapcsolatos tapasztalatait, és tanulságos megállapításokat tett mind a felmerült problémák, mind azok kezelése terén.

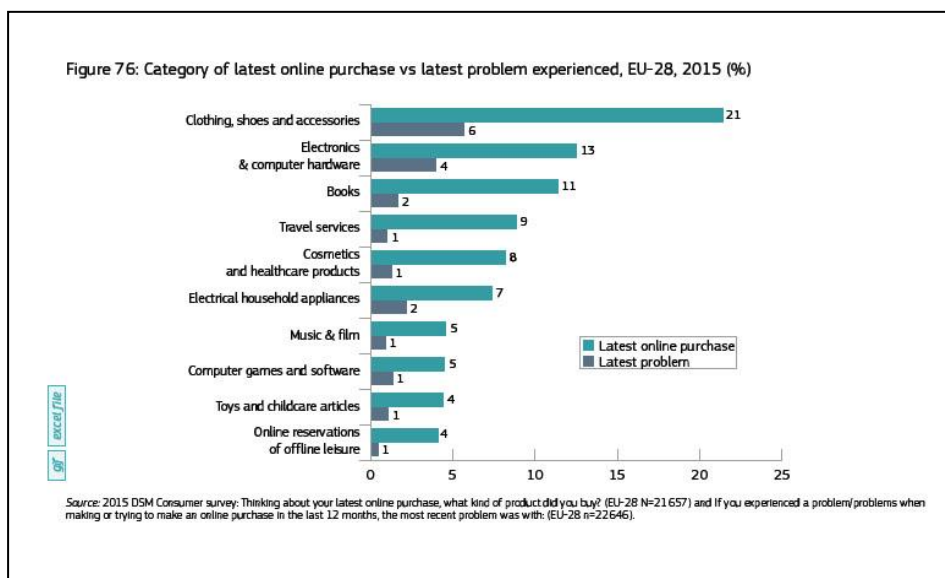


A fogyasztók nagy része még mindig nincsen tisztában jogaival, mint kiderült.

A felmérés azt is mutatta, hogy 12 hónapon belül majdnem 1/3-a az online vásárlóknak szembesült valamilyen problémával az internetes vásárlás során. A megkérdezettek közül a

lengyeleknél (40%), románoknál (39%), szlovákoknál (39%), görögöknél (38%) magas a rossz tapasztalatok aránya. Magyarország is előkelő helyen áll, a megkérdezettek 38%-a szembesült valamilyen problémával az internetes vásárlások során. A legkevesebb probléma Izlandon (13%), Hollandiában (21%) volt.

A vásárlások 57%-a belföldi kereskedőkkel, 21%-a más EU-s tagországbeli kereskedőkkel, 13%-a pedig EU-n kívüli országban letelepedett kereskedővel ért kellemetlen véget.



A vásárlók által tapasztalt leggyakoribb probléma között szerepelt, hogy a termék nem működik (18%) vagy hogy hosszú a kiszállítási idő (16%), illetve hogy amikor az ügyfél panaszt kíván tenni, a vállalkozás elérhetetlen (14%). Többször szembesültek a fogyasztók azzal is, hogy a termék alacsonyabb minőségű, mint amit a vállalkozás reklámja alapján elvártak.

Figure 78: Type of problem(s) experienced most recently by consumers⁽¹¹⁴⁾

	Total	Tangible good/service				Online service (country of origin not stated)	Digital content			
		Purchased domestically	Purchased cross-border intra EU	Purchased cross-border extra EU	Do not know country of origin		Purchased domestically	Purchased cross-border intra EU	Purchased cross-border extra EU	Do not know country of origin
Base size (unweighted)	7119	2925	1056	673	427	594	712	315	155	178
Long delivery time	17.2%	16.1%	14.3%	23.6%	18.0%	15.5%	19.3%	18.3%	14.7%	22.2%
Product lower quality than advertised	15.0%	16.7%	13.9%	17.9%	10.5%	10.0%	17.4%	13.0%	10.0%	9.1%
Product delivered did not work	13.7%	17.5%	11.2%	10.3%	11.3%	9.6%	11.6%	9.3%	20.6%	9.6%
Wrong product delivered	13.4%	14.6%	11.5%	13.1%	13.1%	11.8%	13.9%	16.3%	9.4%	6.8%
Non-delivery	13.3%	11.5%	13.2%	24.7%	19.1%	9.1%	10.4%	12.5%	12.7%	12.6%
Customer service was poor	12.1%	12.6%	13.0%	8.8%	10.3%	9.4%	13.7%	12.9%	13.7%	13.6%
Could not return a product and get reimbursed	6.9%	5.4%	9.1%	6.4%	8.0%	8.0%	8.0%	5.4%	11.7%	7.1%
The seller did not replace or repair a faulty product	6.3%	6.3%	7.7%	4.5%	5.1%	8.0%	6.4%	5.3%	4.0%	4.9%
Delivery costs / final price was higher than displayed	5.4%	3.6%	6.6%	7.7%	8.8%	7.4%	5.6%	5.3%	6.6%	8.0%
The terms and conditions were not respected	4.9%	5.1%	3.8%	3.0%	6.4%	2.5%	6.3%	6.5%	7.7%	7.2%
Automatically redirected to website in my country	4.4%	2.7%	4.6%	3.0%	4.4%	7.4%	7.3%	7.8%	8.8%	5.3%
My means of payment was refused by the seller	4.3%	3.1%	3.6%	3.6%	2.5%	4.5%	8.2%	11.5%	1.5%	7.4%
I could not access the service	12.9%	-	-	-	-	13.7%	13.5%	9.7%	12.4%	14.4%
My personal data was misused	3.5%	2.8%	4.5%	1.0%	1.8%	7.6%	4.0%	4.0%	4.1%	4.8%
My payment card details were stolen	3.1%	1.6%	5.6%	2.6%	1.8%	4.1%	3.4%	7.6%	4.8%	4.6%
Could not get my data back when closing my account	5.6%	-	-	-	-	4.8%	7.0%	5.6%	5.4%	3.2%
Foreign seller charged me higher price than in his country	4.8%	-	6.3%	3.7%	1.4%	4.6%	-	6.2%	7.7%	4.1%
Could not access foreign seller's website / limited content	5.3%	-	6.6%	4.6%	1.3%	4.4%	-	9.0%	1.4%	6.4%
Foreign sellers refused to sell because of my country	4.3%	-	5.5%	4.0%	1.9%	3.9%	-	3.6%	6.1%	3.5%
Other problems	11.6%	13.9%	9.1%	9.7%	15.7%	9.4%	9.8%	5.6%	6.8%	17.1%

Source: 2015 DSM consumer survey: What was/were the problem(s)? Please select all responses that apply. (EU-28 n=7119)

Habár a szabályok egyértelműen rögzítettek, még mindig előfordul az is, hogy a termék visszaküldése esetén annak vételárát a vállalkozás nem téríti vissza. Ritkábban, mint régen, de az is megtörténik, hogy az előzetes jelzésnél a termék végleges árát drágábban határozzák meg, illetve a kiszállítás költsége sem a honlapon előre jelzett költséggel egyezik.

Néha pedig a vállalkozások elérhetetlenné válnak és volt olyan eset is, miszerint a vevő fizetési adatait ellopták. Szembesülnek nem egyszer a vásárlók azzal szintén, hogy a külföldről történő rendelés esetén magasabb árat számol fel a vállalkozás, mint annak a fogyasztónak az esetében, aki saját hazájából adja le szerződés-kötési ajánlatát a cég részére.

A felmérésben arra is rákérdeztek, miért nem érvényesítik igényeiket a fogyasztók és hagyják annyiban az ügyet. A megkérdezettek közül 27% azt a választ adta, hogy a szóban forgó összeg túl alacsony volt, 23%-a nem várta, hogy kielégítő megoldást fog kapni, 19%-uk szerint pedig az igényérvényesítés útja túl hosszú ideig tartott volna. Tíz megkérdezett közül legalább egy fogyasztó nem tudta, hogyan kell panasszal élni (12%), vagy bizonytalan volt abban, egyáltalán van-e bármilyen különleges joga ilyenkor (8%).

V.

A Budapesti Békéltető Testület jó tanácsai a karácsonyi vásárlási lázban, elkerülve a januári bosszúságokat

Közelednek az Ünnepek. A csendes, magunkra és a családra, barátainkra összpontosító napokat megelőzik az előkészületek. A helyiek a fényeket, díszítéseket kirakták, a plázák, üzletek csalogatják a vásárlókat a minél színesebb áruikkal, meghittebb környezettel, árengedményeikkel.



A Budapesti Békéltető Testület az alábbiakban csokorba szedte egy-egy jó tanácsát megtörtént esetek alapján, mire érdemes figyelni, így hívva fel a figyelmet a fogyasztók és vállalkozások közötti tipikus, bosszúsággal véget érő problémákra.

1. Mit tegyünk hiba esetén?

Amikor a **hiba felmerül**, lehetőségeinkhez képest **azonnal jelezzük azt a vállalkozásnak**. A jogszabály szerint a hiba felismerésétől számított két hónapon belül közölt hiba jelzése késedelem nélküli közlésnek minősül.

Ha a vállalkozás nem orvosolja azonnal a panaszt, akkor **jegyzőkönyvet** kell felvennie a közölt minőségi kifogásról, és annak **egy példányát át kell adnia a fogyasztónak**.

A jegyzőkönyvben fel kell tüntetni a fogyasztó nevét, címét, a vásárlásnak és a hiba bejelentésének az időpontját, a termék megnevezését, és vételárát, a hiba leírását, a fogyasztó igényét, és a panasz orvoslásának módját. Ez fogja bizonyítani azt, hogy a vásárló a hibát, annak jellegét bejelentette a vállalkozásnak, és bejelentését határidőben terjesztette elő.

Hibás teljesítés esetén a fogyasztók élhetnek szavatossági jogaikkal. A vállalkozás akkor teljesít hibásan, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a cég, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Nem csak arra kell figyelni, hogy milyen jogokat érvényesíthetünk fogyasztóként, hanem arra is, milyen határidők vannak erre. **Az általános szabályok szerint a fogyasztó szavatossági jogait a vállalkozással szemben 2 évig érvényesítheti.**



Ebből a két évből az első 6 hónapon belüli hiba esetén a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy az áru hibátlan volt még a megvásárláskor. A 6 hónap + 1 naptól kezdődően azonban ez a bizonyítás megfordul, és a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a vásárláskor megvolt a termékben.

Fontos tudni azt is, hogy egy kereskedő a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatában vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A szavatosságtól a jótállás annyiban különbözik, hogy a jogszabályok, illetve maga a szerződés meghatároz egy időkeretet, amelynek teljes időtartama alatt a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a termék hibátlan volt az átadáskor. Ilyen jogszabály például a [151/2003. \(IX.22.\) Kormányrendelet](#), ami kötelezően egy év időtartamot jelöl meg bizonyos árucikkek esetén. Ilyen árucikk lehet a hangszer, az óra, gyerekjáték, vagy például fényképezőgép 10.000.- Ft eladási ár felett.

2. A legfontosabb, fogyasztókat megillető jogok

Előfordul, hogy a karácsonyfa alatt, az ajándék kipróbálását követően derül ki, hogy a vásárolt termék hibás, nem működik, vagy rövid használat után tönkre megy. Ilyenkor a fogyasztót megilleti elsősorban a termék kijavításának vagy kicseréltetésének joga, ezeket kérheti a kereskedőtől, akitől az árucikket megvásárolta.



Jó példa erre annak a fogyasztónak az esete, aki a Budapesti Békéltető Testülethez adta be kérelmét, és előadta, hogy megrendelt az interneten a vállalkozástól egy bluetooth fülhallgatót, amit pár napon belül át is vett egy átvevő ponton.

A fülhallgatót a fogyasztó ajándékba adta, ezért csak később derült ki, hogy az hibás. A terméket a vállalkozás részére visszavitte, azonban többszöri érdeklődésére sem adták vissza kijavítva, illetve a vételárát sem fizették vissza. Végül az ügy szerencsésen zárult, mert a vállalkozás értesítette az eljáró tanácsot, hogy a meghallgatást megelőzően a fogyasztóval a vitát rendezte, és visszafizette részére a

termék vételárát.

A szavatossági és jótállási jogok egyértelműen meghatározzák, hogy a termékek hibája esetén milyen joga van a fogyasztóknak. **Az általános, fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések esetén a termék hibája esetén a fogyasztót megilleti a terméke kicserélésének, kijavításának joga, amennyiben pedig a vállalkozás ennek nem tud eleget tenni, vagy azt nem vállalja, úgy a vételár leszállítása, vagy visszatérítése.**

Hasonló ügy volt, amelyben a fogyasztó vásárolt a vállalkozástól egy GPS készüléket 30.827,- Ft-ért. Használati utasítás kapott, de jótállási jegyet nem. Mivel ajándékba vette a készüléket csak karácsony után került volna használatra, de a termék a saját e-akkumulátoráról nem működött.

Ezt a hibát a vásárló személyesen jelezte a vállalkozás ügyfélszolgálatán, ahol a terméket felvették garanciális javításra. **A készülék megjavításáról 15 napon belül nem kapott értesítést, ezért e-mailben érdeklődött az ügyben.** Végül egy hónap után kapott tájékoztatást, hogy a készülék javítása megtörtént és átvehető az üzletben. A fogyasztó a terméket átvette, de ugyanazt a hibát tapasztalta, ezért ismételt felkereste a vállalkozás ügyfélszolgálatát, ahol kérte a termék vételárának visszafizetését. A vállalkozás elutasította a vételár visszafizetésre vonatkozó kérelmet, és csak a garanciális javítást volt hajlandó vállalni. Erre tekintettel a készüléket ismételt leadta fogyasztó, de a kérelme Budapesti Békéltető Testülethez történő beadásáig semmilyen értesítést nem kapott a javítás ügyében. Fogyasztó kérte a szerződés megsemmisítését és a vételár visszafizetését. Kérelméhez másolatban csatolta a vállalkozással folytatott levelezést, számlát, jegyzőkönyvet és munkalapot.

A vállalkozás válasziratában nyilatkozott, hogy a termék garanciális javítása megtörtént, a termék átvehető az ügyfélszolgálaton, erről SMS-ben és e-mailben is értesítették a fogyasztót, a terméket azonban a fogyasztó nem vette át. Vállalkozás nyilatkozott, hogy a termék hibáját

a jótállási szabályoknak megfelelően kijavította, a fogyasztó ezen túl menően panaszt nem tett az ügyfélszolgálaton. A jótállási jegyet a vásárlás során a vásárló részére átadta a vállalkozás.

Eljáró tanács az ügyben elutasító döntést hozott, mert fogyasztó nem igazolta, hogy a termék hibája a javítást követően is fennállt. A döntés indokolása mindenki számára tanulságos lehet.

Eljáró tanács rögzítette, hogy a **jótállási idő a tényleges teljesítéssel kezdődik. Amennyiben a jótállásra kötelezett a hibás terméket kijavítja, a jótállás időtartama meghosszabbodik a hiba közlésétől – és nem jelentkezésétől/felfedezésétől - számított annyi idővel, amíg a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem használhatta.**

Jótállás esetében a szerződés hibátlan teljesítéséért a jótálló felel, és a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A **jótállás alapján érvényesíthető jogok alapján fogyasztó** kijavítást, kicserélést, árleszállítást, elállást követelhet.

A rendelkezésre álló iratok, nyilatkozatok alapján az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás a jótállási kötelezettségének eleget téve a termék hibáját kijavította és tájékoztatta a fogyasztót az átvételről, azonban a fogyasztó nem vette át a terméket. Mindezekre tekintettel az ellenkező bizonyításáig a termék hibátlanul működik. Ennek az ellenkezőjéről a fogyasztó nem nyilatkozott, és a vállalkozás tényállításaival szemben bizonyítékokat nem terjesztett elő.

Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat az eljáró tanács valósnak fogadja el. Tekintettel arra, hogy a fogyasztó állításai az eljáró tanács részére nem kerültek bizonyításra, így a bizonyítás sikertelenségének következményeit is a bizonyításra kötelezett félnek kellett viselnie.

3. Az áru kiszállításával kapcsolatos tanácsok



Nagyon fontos azt is tudni, hogy **amikor megrendelünk egy terméket, és azt kiszállítják, le kell ellenőrizni a termék állapotát.**

Ezt mutatja annak a fogyasztónak az esete is, aki vásárolt egy televízió készüléket a vállalkozástól 280.990,- Ft összegért. Futárszolgálat szállította ki a terméket. A futártól átvette, sérülésmentes állapot igazolása mellett, a kérelme szerint pedig a készüléket csak napokkal később bontotta ki, tekintettel arra, hogy azt karácsonyi ajándéknak szánta.

A csomag kibontását követően észlelte a fogyasztó, hogy a készülék sérült, annak képernyője el van törve.

A készülék hibáját haladéktalanul jelezte, kérte a készülék kicserélését. Ezt elutasították, mivel a fuvarlevélen igazolta, hogy sérülésmentesen vette át a készüléket, ezért azt valamilyen külső mechanikai sérülésnek kellett okoznia, ami az átvételt követően történt.

A vállalkozás a válasziratában tájékoztatta a békéltető testületet, hogy az igény elutasítását kéri, mert azt megalapozatlannak tartja. A fogyasztó ugyanis a készülék hibáját csak több nap elteltével jelezte, holott már átvételkor igazolta, hogy az sérülésmentes. Emiatt a készülék csak később sérülhetett meg a vállalkozás álláspontja szerint, és ezért utasította el a garanciális kötelezettség teljesítését.

A hivatkozott ügy jó példa arra, mindig nézzék meg a fogyasztók azt, hogy mit írnak alá, akár már az áru átvételekor és hogy ezzel milyen tartalommal tesznek nyilatkozatot. Emellett nagyon fontos megvizsgálni a terméket már a kiszállításkor és aláírással csak akkor igazolni a sérülésmentességet, ha az valóban igaz és erről megbizonyosodtak.

4. Amikor nem tetszik egy termék

Tudnunk kell, hogy ha egy ajándékba kapott termékkel kapcsolatosan kizárólag az a kifogásunk, hogy az nem tetszik, de használni lehet, illetve az működik, akkor jogi értelemben nem hibás az a termék.

Ilyenkor a kereskedőnek nem kötelezettsége kicserélni az árucikket. A jogszabályok szerint a kicserélés azt jelenti, hogy a hiba esetén a vállalkozás ugyanolyan típusú terméket, ugyanazon színben, méretben, stb. köteles a fogyasztó részére azt átadni.



Elképzeltető például, hogy az Ünnepekre tekintettel a cégek vállalják, hogy ha a megajándékozottnak nem tetszik a termék, azt kicserélik, és annak árát vagy visszaadják, vagy lehetőséget biztosítanak a vételár levásárlására, de ezt csak akkor szokták vállalni, ha az a termék kifogástalan állapotban van. Ennek felajánlása joga a vállalkozásoknak, de nem kötelezettsége!

Jó példa erre annak a fogyasztónak az esete, aki férjének vásárolt ajándékba egy különleges zoknit 9.990.- Ft értékben. Mivel a zokni mérete kicsi volt, vissza akarták cserélni, de nem volt nagyobb a helyszínen már.

A fogyasztó panaszát a vállalkozás elutasította, ezért a fogyasztó a békéltető testülethez fordult és kérte a vételár visszafizetését. Az ügy szerencsésen végződött, mert a vállalkozás válasziratában felajánlotta a levásárlás lehetőségét (ugyanakkor erre nem lett volna köteles a fentiek szerint), ezt az ajánlatot pedig a fogyasztó elfogadta.

5. A jótállási jegy szerepe



A szavatossági és jótállási jogok nem csak azt a fogyasztót illetik meg, aki vásárolta a terméket, hanem azt szintén, aki utóbb birtokolja is azt, azaz például a megajándékozottat. Éppen ezért fontos, hogy amikor ajándékot veszünk, őrizzük meg a számlát, blokkot, bizonylatot, mert ezzel tudjuk majd visszavinni a terméket, vagy a megajándékozottnak így tudunk segíteni a későbbiekben, ha két éven belül jelentkezik a hiba a készülékben.

Jótállással függ össze például az az eset a Budapesti Békéltető Testület előtt, amelyben a fogyasztó táblagépet kapott családtagjától ajándékba. Mivel nem tartózkodott Magyarországon Karácsonykor, ezért a készüléket a visszatérésekor kapta meg, és akkor látta, hogy az nagyon lassú és az időbeállítást nem őrzi meg. Azonnal visszavitte a szaküzletbe a terméket, és kérte cserélje ki azt a vállalkozás. A fogyasztó kérését azonban a cég visszautasította, a gépet szervizbe küldték. Ezt követően a cég a gépet kijavíttatta, és értesítették a fogyasztót arról, hogy átveheti. Kiderült azonban a panaszos számára, hogy az eddigi hibákon felül a burkolat alja is sérült lett, az érintőképernyő pedig karcos, a töltőt behelyezve a töltés nem indul, a memóriakártyát pedig nem lehet kivenni. A gépet ezért a fogyasztó már nem vette át, csereigényét azonban továbbra is elutasították és újra elküldték szervizbe. A fogyasztó ezt követően úgy döntött, hogy békéltető testületi eljárást kezdeményez, és kéri a táblagép kicserélését. Mivel a vállalkozás értesült arról, hogy a Budapesti Békéltető Testület előtt eljárás indult, ezért a meghallgatás előtt már kicserélték a terméket a fogyasztónak.

A példában szereplő ügyben a fogyasztó rendelkezett a nyugtával és a jótállási jeggyel is, ezért hatékonyan érvényesítette jogait. Célszerű ezért megőrizni az előbb említett papírokat és átadni azokat a megajándékozottnak, hogy maga is tudja érvényesíteni szükség esetén igényét.

Problémaként szokott még az is felmerülni, hogy a termék nyugtája nincsen meg, de jótállási jegye igen. A kötelező jótállásról szóló kormányrendelet szerint, ha **a jótállási jegy valamilyen oknál fogva nincsen meg vagy azt rosszul állították ki, de a fogyasztó be tudja mutatni a nyugtát, úgy jogait (például a kijavítás-kicserélést) azzal is tudja érvényesíteni.**

A jótállási jegyre vonatkozó szabályokat a rendelet rögzíti a tartós fogyasztási cikkek esetében. Az ezekhez adott jótállási jegyen ugyanis fel kell tüntetni a jótállás új határidejét. Ha már volt szervizben a termék, a javítás idejével meghosszabbodik a jótállási idő. Amennyiben ezt a vállalkozás nem tünteti fel, vagy nem adja vissza a vásárlónak a blokkot, úgy ezt feltétlenül követelje meg a fogyasztó, vagy jelezze azt, akár a Vásárlók Könyvébe tett írásos bejegyzéssel.

6. A 14 napon belüli indokolás nélküli elállás lehetősége internetes vásárlásnál – meggondolhatják magukat a fogyasztók!

Az internetes vásárlások szabályait nagy részben áttekintettük már, nem árt azonban egy esetben keresztül is megismerni azokat.

A fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez címzett kérelme szerint **ajándékba kapott karácsonyra egy körkéses borotvát** a feleségétől. A felesége nem tudta, hogy az ő bőre nem bírja a körkéses típust, így számára használhatatlan.

Szerette volna fogyasztó ráfizetéssel a borotvát más termékre cserélni, de ezt a vállalkozás nem engedte arra hivatkozással, hogy a készüléket már használták.



A kérelemben arra hivatkozott a fogyasztó, hogy a felesége nem egy celofánnal lezárt csomagolású készüléket vett át, így akkor nem is vizsgálta senki, esetleg már kipróbált készülékről van-e szó. A készüléket a gyártósortól a felesége kezéig bárhol felbonthatták, hisz nem volt eredeti a doboz.

A vállalkozás válasziratában vitatta a panasz jogosságát a Budapesti Békéltető Testület előtt. A vásárlótól ugyanis semmilyen jelzés nem érkezett arról a rendelkezésre álló tizennégy napos határidőben, hogy indokolás nélküli elállási jogot kívánna érvényesíteni.

Utalt rá, hogy a későbbi bejelentés és a borotva átvétele között eltelt idő meghaladta a 14 napot, így a termék vételétől nem állhatott el fogyasztó. Ezt követően a cég vizsgálata alapján megállapították, hogy a terméket használták, így higiéniai okokból sem fogadják el az elállását.



A cég azt is említette, hogy a weboldalán megtalálható Általános Szerződési Feltételekben felhívta a vásárlás megkezdése előtt a fogyasztók figyelmét a vásárlástól való elállás jogára. Ebben a menüpontban van feltüntetve a 45/2014 (11.26) kormányrendelet teljes szövege link formájában, valamint utalás az elállási jog hiányának eseteire. Ezen a módon a vásárló előre tudott tájékozódni.

Később az ügy itt is pozitív véget ért, mivel a fogyasztó levelében tájékoztatta az eljáró tanácsot arról, hogy a **forgalmazó helyett végül maga a gyártó visszavásárolta a készüléket (holott erre nem lett volna köteles)**, így megoldódott a problémája anyagi része.

7. Termékszavatosság – a gyártóval szemben is fordulhatunk vita esetén

A szavatosság egyik formája a kellékszavatosság, másik formája a termékszavatosság.

Utóbbi azt jelenti, hogy a **fogyasztó nem csak azzal a kereskedővel szemben léphet fel, akitől vásárolta a terméket, hanem a termék gyártójával szemben is érvényesítheti igényét (termékszavatosság).**

Azonban ez szűkebb körű lehetőség, mint a kellékszavatosság. **A termékszavatosság szerint ugyanis a dolog hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól vagy a forgalmazótól,** hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor minősül hibásnak ilyenkor, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A fogyasztó a hiba felfedezését követően azt késedelem nélkül köteles közölni, de ha ezt a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül teszi meg, akkor még úgy kell tekinteni, hogy teljesítette határidőben e bejelentését. A gyártót, forgalmazót a termékszavatosság az adott termék **forgalomba hozatalától számított két évig terheli.** A termékszavatosság tehát azért szűkebb körű, mert a két éves határidő a forgalomba hozataltól számít, amit a fogyasztó nem tud olyan könnyen megállapítani.

Mindig érdemes ezért a fogyasztóknak jogaikkal teljes körűen tisztában lenni, és a lehetőségeiknek megfelelően érvényesíteni azokat.

Budapesti Békéltető Testület

2015. december 14.