

Gyakori kérdések az internetes vásárlás témaköréből

Nem csökkent a Budapesti Békéltető Testületnél az internetes vásárlással összefüggő fogyasztói kérelmek, illetve tanácsadás kérések száma. Így például rendszeresek azok az érdeklődések, amelyek az online értékesítés során gyakorolható indokolás nélküli elállási jogra vonatkoznak. Ezért a Testület elektronikus tájékoztatót készített el és abban összefoglaljuk az internetes kereskedelemmel összefüggő leggyakoribb kérdéseket-válaszokat.

1. Kérdés:

A fogyasztó a Budapesti Békéltető Testület ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadása során előadta, hogy vitába keveredett egy webáruházzal. Elektromos borotvát rendelt meg, azon később látta csak, hogy összecsérték a terméket egy másik készülékkel. A vételárat már a kiszállítás előtt átutalta. Mivel nem a kiválasztott árut kapta, ezért reklamált, de elutasították, mert a honlapon megtalálható tájékoztatás szerint: „a megrendeléssel a fogyasztó automatikusan elfogadja azt, hogy készlethiány esetén helyettesítő termékkel történjen a teljesítés.” Azt kérdezte, hogy van-e bármilyen lehetősége az ügyben?

Válasz:

Az internetes vásárlás előnyei közé tartozik, hogy akár egy kattintással elérhető a termékek széles választéka, akár a boltinál sokkal kedvezőbb áron. Azonban ilyenkor nincs ott a vásárló előtt a termék, amelyet megrendel, csak egy kép és a hozzá tartozó szöveges információ alapján tájékozódik. Természetesen előfordulhat, hogy az elképzelésével ellentétben teljesen más árucikket kap – akár véletlen folytán, akár készlethiány miatt vagy bármilyen más okból.

Épp ezért a jog ilyenkor védelemben részesíti a vásárlót (ha magánszemélyről van szó). Ekkor ugyanis meggondolhatja magát és visszaküldheti a terméket a kézhezvételtől számított tizennégy napon belül. Ezt hívjuk indokolás nélküli elállási jognak. Ha ezzel a lehetőséggel él és e jogot gyakorolja, akkor az említettek szerint például postai úton vissza kell juttatnia a terméket, de történjen ez akár személyesen is: ennek a költségét elsősorban a vásárló állja. (Előfordulhat, hogy a cég a visszaküldés költségeit átvállalja, erről érdemes előre tájékozódni.) A kereskedő ekkor köteles visszaadni a fogyasztónak az általa kifizetett teljes összeget, méghozzá elsősorban azon a módon, ahogy a fizetés is történt. Így például, ha a fizetésre banki átutalással került sor, szintén így kell történnie a visszatérítésnek.

2. Kérdés:

A fogyasztó ételt rendelt az interneten, de később rájött, hogy más élelmiszert szeretne és időközben leadott egy másik online rendelést is egy eltérő cégnél. Azt gondolta, nem lehet semmi gond, hiszen online értékesítésnél meggondolhatja magát, indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Az első étel kiszállítását követően azonban kérését elutasították,

miel a megrendelés tárgya élelmiszer volt. A fogyasztó kérdése az volt: megteheti-e ezt a cég?

Válasz:

Fontos tudni, hogy nem lehet mindig és minden online rendelés esetében „visszamondani” a rendelést következmények nélkül. Van ugyanis több olyan kivétel, amikor is nem illeti meg a fogyasztót az indokolás nélküli elállás joga. Ide tartoznak például a romlandó vagy minőségét rövid ideig tartó termékek (ami a példában is szerepelt). Vagy éppen az olyan, zárt csomagolású árucikkek is kivételt képeznek, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból már nem küldhetőek vissza az átadást követően, a felbontás után. Ide tartoznak továbbá azon vállalkozási szerződések is, amelyeknél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából.

Emellett nem gyakorolhatja e jogát a fogyasztó a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően akkor, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg és a fogyasztó tudomásul vette: ennek folytán elveszíti felmondási jogát. Szintén a kivételek közé tartoznak azon termékek vagy szolgáltatások, amelyek ára, illetve díja a pénzpiac ingadozásától függ és a vállalkozásnak arra nincsen befolyása. Nem gyakorolható továbbá az olyan nem előre gyártott termékek esetében sem, amelyeket egyértelműen a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet a fogyasztó személyére szabtak.

Ugyancsak nem gyakorolható az indokolás nélküli elállási jog lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta. A hírlap, folyóirat és időszaki lap kapcsán, a nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében, illetve a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében sem gyakorolható például e jog akkor, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti e jogát.

3. Kérdés:

A fogyasztó interneten vásárolt mobiltelefont kedvezményes áron, ki is fizette. A futár még a megrendelés napján kiszállította a készüléket. Azonban csak a készülék átvétele után vette észre, hogy a telefont nem lehet bekapcsolni. Jelezte panaszát a vállalkozás felé, azonban azt a vállalkozás elutasította. Mit tehet ilyen esetben a fogyasztó?

Válasz:

Mivel a fenti jogügylet távollévők között kötött szerződésnek minősül, ezért a fogyasztót 14 napon belül gyakorolható indokolás nélküli elállási jog illeti meg, amit célszerű írásban a vállalkozás felé jeleznie.

A távollévők között kötött szerződésekhez azokat az ügyleteket soroljuk, amelyeket a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

4. Kérdés:

Több fogyasztó fordult azzal a kérdéssel a Budapesti Békéltető Testület, amely arra vonatkozott: pontosan mikortól élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal online vásárlás esetén?

Válasz:

Ha egy és ugyanazon szerződés alapján az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, akkor az utoljára szolgáltatott termék átvétele a mérvadó, amennyiben az árucikk több tételből vagy darabból áll, akkor az utoljára szolgáltatott tételnek az átvétele számít, míg ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, akkor az első szolgáltatásnak a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számítódik a tizennégy nap.

Ugyanakkor fontos tisztázni, hogy a fogyasztónak nem szükséges megvárnia a termék kiszállítását: azt megelőzően is lehet élni az indokolás nélküli elállási joggal, hogy az megérkezett volna.

5. Kérdés:

A fogyasztó interneten keresztül rendelt hangfalat 70.000 Ft értékben. A vállalkozás postai úton vállalta a kiszállítását. Azonban a fogyasztót arról nem tájékoztatta, hogy a postaköltség díját a vásárlónak kell kifizetni: erről semmilyen tájékoztatást nem kapott a fogyasztó. Mi a szabály ilyenkor?

Válasz:

Ebben az esetben a fogyasztó ne fizesse ki a járulékos díjat, azaz a postaköltséget, ugyanis az eredeti vételáron felül a további költségek felmerülésének lehetőségéről nem kapott tájékoztatást!

A teljes fizetendő vételárnak ugyanis minden megrendelt termék vagy szolgáltatás és a kapcsolódó szolgáltatások (fuvardíj vagy postaköltség, csomagolás, stb.) bruttó értékét is tartalmaznia kell. Akkor, ha pedig ez előzetesen nem számítható ki, úgy a vállalkozásnak a további költségek tényét és számítási módját előre kell jeleznie.

6. Kérdés:

Több olyan megkeresés is érkezett a Testülethez, amelyben a fogyasztók azt kifogásolták, kuponos weboldalról rendeltek, ám a terméket vagy meg sem kapták, vagy pedig hibásan érkezett meg, pedig a vételárat már kifizették. Mire érdemes figyelni az online kuponos oldalak esetében?

Válasz:

Fontos, hogy a kuponos oldalak használata során a fogyasztók tudják azt, hogy ki az, akitől ténylegesen az adott terméket vagy szolgáltatást várhatják! Fontos, hogy tisztában legyenek vele, melyik vállalkozásnak mit kell teljesítenie, és mire vállal kötelezettséget.

Kuponos oldalak esetén ugyanis az adott weboldal üzemeltetője és az a vállalkozás, amelynek termékét, szolgáltatását az előbbi oldal az ajánlat közzétételével kínálja, eltér egymástól és adott esetben a két különálló vállalkozás felelőssége is elválik. Célszerű ezért előzetesen tájékozódni az általános szerződési feltételekből például.

7. Kérdés:

A fogyasztó írásban elállt 14 napon belül a szerződéstől, ám a vállalkozástól azt a tájékoztatást kapta, hogy a terméket az eredeti csomagolásban kell visszaszolgáltatni. Azonban a fogyasztó már nem rendelkezett e csomagolással: mit tehet ebben a helyzetben?

Válasz:

Ne fogadják el a fogyasztók a vállalkozások azon hivatkozását, hogy a terméket csak a sértetlen, eredeti csomagolásban kell visszaadniuk: a vonatkozó Kormányrendelet nem nevesít ilyen feltételt. Így az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása nem köthető az eredeti csomagolás meglétéhez. (Ez alól kivétel az olyan, zárt csomagolású árucikkek köre, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból már nem küldhetőek vissza az átadást követően, a felbontás után. Ugyancsak nem gyakorolható az indokolás nélküli elállási jog lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvételekor, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta.)

8. Kérdés:

A fogyasztó interneten keresztül rendelt televíziót, ám a kiszállítás után kiderült, hogy a megrendelt termék hibás. Jelezte a panaszát a kereskedő felé, de a cserére vonatkozó kérését elutasították. Távollevők között kötött szerződés esetén ugyanúgy élhet a fogyasztó a kellékszavatossági-jótállási jogaival?

Válasz:

Internetes vásárlás esetében is megilleti a fogyasztókat a kellékszavatosság, a jótállás, és a termékszavatosság joga, amellet, hogy az indokolás nélküli elállási jogukat is gyakorolhatják.

9. Kérdés:

A fogyasztó a Budapesti Békéltető Testület előtti fogyasztóvédelmi tanácsadás során elmondta, hogy az egyik webshop arra hivatkozással tagadta meg el a szerződéstől való elállását, mert az átvételre személyesen került sor a vállalkozás üzletében. Mit tehet ilyenkor a fogyasztó?

Válasz:

Attól még, hogy a fogyasztó maga ment be a termékért az üzletbe, még nem beszélhetünk „hagyományos” értékesítésről, mivel a szerződéskötés és a fizetés egész folyamata interneten történt, így ebben az esetben is megilleti az indokolás nélküli elállási jog a fogyasztót!

10. Kérdés:

A fogyasztó lakásában csőtörés volt, ezért gyorsan, interneten keresztül keresett a javítási- és karbantartói munkálatok elvégzésére szerelőt. A szakember még aznap ki is szállt és elvégezte a munkát. A fogyasztó viszont a felszámított díjat kifogásolta, mondván, hogy túl magas, és ezért jelezte is az elállási szándékát a szerelő felé, aki azt elutasította, és felhívta a fogyasztó figyelmét a díj minél hamarabbi rendezésére. Helyesen járt el a vállalkozás ez esetben?

Válasz: A vállalkozás megfelelően járt el, ugyanis a fogyasztót nem illeti meg az indokolás nélküli elállás joga olyan vállalkozói szerződés esetében, ahol a kereskedő a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási és karbantartási munkálatok elvégzése céljából.

11. Kérdés:

Mit tehet abban az esetben a fogyasztó, ha a vállalkozás nem tájékoztatta az indokolás nélküli elállás jogáról?

Válasz:

Ha a vállalkozás meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, az indokolás nélküli elállási jog gyakorolhatóságának határideje 12 hónappal meghosszabbodik. Amennyiben időközben megadja a fogyasztó számára a szükséges információkat, úgy a tájékoztatás közlésétől számított 14 napon belül lehet élni az indokolás nélküli elállás jogával.

Fontos azonban, hogy a cég ügyis is teljesítheti az előzetes tájékoztatási kötelezettségét, amely alapján már az internetes honlapján előzetesen közzéteszi a kapcsolódó információkat. Azaz ilyenkor a tájékoztatás megadottnak minősül és nem lehet hivatkozni arra, hogy nem került sor a tájékoztatás megadására. A jelszó tehát itt is a tudatosság és fontos, hogy a fogyasztó előre tájékozódjon!

12. Kérdés:

A fogyasztó milyen formában tudja gyakorolni az indokolás nélküli elállási jogát?

Válasz:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet mellékletében megtalálható (lásd 1. számú melléklet) nyilatkozat-minta felhasználásával vagy más, egyértelműen megfogalmazott nyilatkozat útján tudja gyakorolni a fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogát.

Azért szükséges ezt írásban, méghozzá elektronikus úton vagy épp postai, tértivevényes levél útján gyakorolni, mert vita esetén a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség a tekintetben, hogy határidőben került sor az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésére.

13. Kérdés:

A magyar fogyasztó egy német webáruházból rendelt meg mobiltelefont, azonban nem kapta meg a terméket végül és az átutalt vételár sem került visszatérítésre. Hova fordulhat a vita ingyenes, gyors rendezéséért?

Válasz:

A fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11-én módosult. E szerint, ha magyar fogyasztó rendelt az interneten egy másik uniós államban lévő cégtől, vagy egy magyar vállalkozás szolgáltatását veszi igénybe online egy eltérő tagállambeli fogyasztó, a bíróságon kívül egyedül a Budapesti Békéltető Testület dönthet a vitájukban. Így hatékonyabb online vitarendezés áll rendelkezésre, ingyenes, gyors eljárásban és elkerülhető a drága peres út. Végül, ha esetleg egyezséget nem sikerülne elérni, akkor ennek hiányában is eldönti az ügyet a Testület.

A kérelem benyújtására lehetőség van többek között elektronikusan is, a www.bekeltet.hu internetes honlap „Kérelem” menüpontjára kattintva. Itt egyúttal már csatolhatóak a vita elbírálásához szükséges iratok, bizonyítékok, valamint annak igazolása, hogy a fogyasztó megkísérelte az ügy rendezését közvetlen módon a céggel is.

14. Kérdés:

A fogyasztó interneten vásárolt az Európai Unió egy másik tagállamában megtalálható cégtől, de nem elégedett a termékkel, lehetőségeivel-jogaival pedig nincsen tisztában. Hova fordulhat?

Válasz:

A Budapesti Békéltető Testület nem csak a határon átnyúló, online értékesítéssel összefüggő vita ingyenes, gyors eldöntésében, hanem már azt megelőzően is segítségül van a felek számára. A számítógép mellől ugyanis fel sem kell állniuk és már online tájékozódhatnak az eljárásról, annak megindítási feltételeiről, sőt akár jogaikkal kapcsolatosan is tájékoztatást kérhetnek. A Testület ugyanis tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pontként szintén segíti őket.

Ez a segítség kiterjed már magának a panasznak, és a kapcsolódó bizonyítékoknak a benyújtása módjára, de ugyanúgy a személyre szabott ingyenes tanácsadásra is. Ugyanis a Testület tájékoztatást ad mindazon fogyasztói lehetőségekről, jogokról és kötelezettségekről, amelyek Magyarországon érvényesíthetőek. Ha pedig a példában érintett kérdésről van szó, úgy a fogyasztó kérésére felveszi a kapcsolatot az adott tagállamban megtalálható online vitarendezési kapcsolattartó ponttal, hogy a helybeli lehetőségekről, jogokról tájékoztatást tudjon adni.

Végül magában az online vitarendezésben is támogatást nyújt a Testület: így többek között az online vitarendezési platform működése kapcsán. Ugyancsak tájékoztatja többek között a fogyasztót az esetlegesen még rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről akkor is, ha az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehetett rendezni.

Budapest, 2015.10.07.

1. számú melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

Címzett:

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében (a megfelelő aláhúzendó):

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt