

A Budapesti Békéltető Testület

3/2019. számú ajánlása

az interneten rendelt csomagok kézbesítése során tanúsítandó

körültekintő fogyasztói és vállalkozói magatartásról

I. Ajánlás a fogyasztók részére

1. Amennyiben az internetről rendelt csomag, termék kézbesítése során a dobozon, a külső csomagoláson **bármilyen külső sérülést tapasztalnak, haladéktalanul vetessenek fel a fogyasztók kárjegyzőkönyvet a futárral!** Ha erre a futár nem hajlandó, készítsenek fénykép-, vagy videófelvételt átvételt követően azonnal a külső sérülésről. Ezt lehetőleg időbélyegzővel, vízzellel (a dátum és pontos idő feltüntetése a képen) kell ellátni, amely funkcióra manapság már bármelyik okostelefon képes.

2. A csomag átvételének igazolása történhet papíron vagy a futárnál lévő készülék segítségével elektronikusan. Ha kinyomtatott papíron történik az átvétel, a fogyasztók ne mulasszák el ellenőrizni a futár átvételi példányának tartalmát gondosan, mit írnak alá! Amennyiben olyan papírt akarnak aláíratni a fogyasztóval, amelyen már előre kitöltötték a csomag, csomagolás vagy termék „sérülésmentes átvételéről” szóló rubrikát, de a doboz sérült, úgy ennek tényét megjegyzésként jelezzék írásban a fogyasztók a futár átvételi példányán! Ezt az aláírással egyidejűleg szükséges megtenni.

3. Amennyiben a csomag átvételének igazolását a fogyasztó elektronikusan írja alá a futárnál lévő készüléken, ne mulasszák el ellenőrizni az aláírás feletti, előre megadott tájékoztató szöveg tartalmát! Ebben nyilatkozik a fogyasztó arról, hogy aláírásával mit is ismer el **pontosan**. Amennyiben itt csak a „csomagolás sértetlenségét” írják alá - és a doboz állapota ennek tényét igazolja -, jobban védettek a fogyasztók. Ha viszont magának a „termék sértetlenségét” igazolják így, akkor még inkább fontos, hogy amint lehetőségük van rá, ellenőrizzék a megrendelt árucikk sértetlen, ép állapotát!

4. **Törekedjenek a fogyasztók annak ellenőrzésére is még a futár jelenlétében - a könnyen kibontható és ellenőrizhető tartalmú csomagok esetében -, hogy magának a terméknek van-e szemmel látható sérülése vagy más egyéb hiányossága.** Ha ezt a futár biztosította és megvárta, úgy e sérülés esetén se mulasszák el a kárjegyzőkönyv felvetetését!

5. Amennyiben a futár nem engedte ellenőrizni átvétel előtt magának a terméknek a sértetlenségét, vagy pedig eleve olyan csomagról volt szó, amelynek a jellege miatt az azonnali ellenőrzés időigényes, **a fogyasztók lehetőleg dokumentálják a teljes kibontás, kicsomagolás folyamatát videófelvétellel.** Ez különösen a tartós fogyasztási cikkek esetében javasolt, amelyek nagy értékkel rendelkeznek! A mai okostelefonokkal már **a kibontáskor is meglévő sérülések, egyéb hiányosságok bizonyításra alkalmas, megfelelő minőségű videófelvelek készíthetőek.** Ezek később fontos bizonyítékok a fogyasztók kezében!

6. Ha a fogyasztó már az átvételkor sem győződhetett meg a termék állapotáról, akkor **nem számít, hogy előzőleg mit íratnak vele alá, ebben az esetben nem lehet egy tollvonással**

már előre kizárni a vállalkozás hiba, vagy sérülés miatti felelősségét! A vállalkozás ugyanis egészen addig felel a termék sérülésmentességéért, amíg a fogyasztó azt birtokba nem vette. **Csak és kizárólag tehát az átvétel után történt sérülésekért felel a fogyasztó, ha pedig eleve sérült terméket kapott, ugyanúgy megilletik a fogyasztóvédelmi jogok!**

7. Amennyiben internetről történt a megrendelés, és a kibontáskor azt látjuk, sérült a termék, a fogyasztó akkor jár legjobban, ha az ilyenkor járó tizennégy napos meggondolási lehetőséget választja (indokolás nélküli elállási jog). Ugyanis az átvételtől számított tizennégy napon belül, legyen a termék akár sérült, akár nem, meggondolhatja magát (bizonyos kivételekkel: mint például a felbontott zenét- vagy filmet tartalmazó CD-k/DVD-k.). Ilyenkor visszaküldheti a terméket saját költségén, és ekkor vissza kell kapnia az általa teljes kifizetett teljes összeget. Fontos, hogy ekkor kizárólag azért az értéksökkenésért tehető felelőssé a fogyasztó, ami a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból fakadt. Amennyiben viszont azonnal, a kibontást követően visszaküldi a terméket, úgy nyilvánvalóan ez az eset nem áll fenn.

8. A fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogát mindenképp írásban gyakorolja! Azt, hogy meggondolta magát és erről tájékoztatta is a webáruházat, vita esetén a megrendelőnek kell bizonyítania! Ügyeljenek arra is a fogyasztók, hogy **egyértelműen fogalmazzanak, amikor az elállási nyilatkozatokat megküldik.** Ha csak annyit írnak, hogy a „*termék sérült, ezért visszaküldöm*”, akkor a webshop azt fogja hinni, hogy hiba miatti garanciális igényt kíván a fogyasztó érvényesíteni és e körben fogja kezelni a panaszt – teljes joggal.

9. Azt sem szabad elfelejteni, hogy **a termék sérülése miatt nem fosztható meg a fogyasztó az indokolás nélküli elállás jogától.** Sok esetben mégis ezzel találkozni, holott ez **jogszabálysértő.** Általában akkor fordul ez elő, amikor a webáruház tévesen például az önként vállalt „*30 napos visszaküldési garancia*” keretében kezeli ezt, hiszen a 14 napon túli, annál későbbi visszaküldés már köthető a kereskedő saját maga által meghatározott feltételeihez.

10. **Ha már lejárt a tizennégy napos meggondolási határidő, és új, tartós fogyasztási cikkről volt szó (például: 10.000 Ft feletti televízió, laptop, mosógép, mosogatógép, hűtő, stb.), az egyéves kötelező garancia keretében kérhetik a fogyasztók, hogy javítsák ki vagy cseréljék ki az eleve sérülten kiszállított terméket.** Ha pedig ezt nem vállalja a kereskedő vagy ennek teljesítése lehetetlen, akkor vételár-leszállítás kérhető vagy a teljes vételár megtérítése. Ha az indokolás nélküli elállás helyett inkább ezt az igényt szeretnék érvényesíteni, **fontos ismét, hogy pontosan fogalmazzanak és e hibára hivatkozva tegyék meg az írásos kifogást a webáruháznál.**

11. Előfordulhat az is, hogy **az érintett tartós fogyasztási cikk már olyan mértékben sérült állapotban érkezett, hogy az már a rendeltetésszerű használatot akadályozza.** Ha ezt a fogyasztó legkésőbb az átvételtől számított három munkanapon belül bejelenti, akkor **rögtön ki kell cserélni a terméket.** A Kúria az ilyen esetekre nézve már arra is rámutatott, hogy a vállalkozások esetben nem vizsgálhatják a hiba, azaz a sérülés okát, hanem automatikusan, bármiféle vizsgálódás nélkül ki kell cserélniük az adott terméket. Amennyiben pedig „gyanús” számukra a hiba eredete, akkor csak a cserét követően és önállóan, utólag érvényesíthetnek igényt – például fizetési meghagyás keretében – a fogyasztóval szemben.

12. **Ha a sérülten átvett termék nem minősül tartós fogyasztási cikknek** (azaz éppen 10.000 Ft-ba került vagy ára ez alatt volt), **de hibás, akkor is kérheti a fogyasztó a vállalkozástól két évig az ingyenes javítást vagy cserét, ennek hiányában pedig a vételár leszállítását vagy a teljes vételár megtérítését.** Hat hónapon belüli hiba esetén a kereskedő ezek alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a sérülés oka csak később, a termék átvételét követően keletkezett.

II. Ajánlás a vállalkozások számára:

1. A webáruházak és megbízott futárcégeik egyeztessék egymással a vállalt - és a fogyasztó által elfogadott - kiszállítási határidőket, és törekedjenek azok betartására, így biztosítva a fogyasztóbarát magatartást!

2. Segítsék a fogyasztót a termék átvételében azáltal is, hogy már a kiszállítást megelőző napon e-mailben vagy telefonon értesítik a kiszállítás várható időpontjáról. Lehetőség szerint a legpontosabb információt közöljék és ne szorítkozzanak kizárólag a kiszállítás napjának a megjelölésére, hanem **jelöljék meg azt a pontos időpontot, ennek hiányában azt az időintervallumot, amelyen belül várhatóan sor kerül a kiszállításra.**

3. Ha a vállalkozások nem tudják tartani az általuk vállalt kiszállítási határidőt, és emiatt a jelzetnél is korábban vagy későbbi időpontban kerül sor a kézbesítésre, haladéktalanul tájékoztassák erről a fogyasztót, és segítsék az átvételt az időpont egyeztetésével!

4. Nem fogyasztóbarát és kerülendő az a kerekedői gyakorlat, amely a termék internetes megrendelését követően teljes mértékben mellőzi a fogyasztó értesítését a kiszállítás várható, pontosabb időpontjáról, és a vállalkozás részéről teljesen egyoldalúan, a kézbesítés időpontjára vonatkozó minden előzetes egyeztetés nélkül kerül sor a csomag helyszíni kézbesítésére (vagy annak megkísérlésére).

5. Tegyék lehetővé a futárcégek, hogy a fogyasztó valóban ellenőrizhesse a csomagolás sérülésmentes voltát, és csak ezt követően írassák alá az épségben történt átvételt! Amennyiben pedig a csomag tartalma a jellege folytán könnyen ellenőrizhető és nem időigényes, **lehetőleg várják meg annak kibontását, és azt, hogy a fogyasztó meggyőződjön magának a terméknek a sérülésmentességéről is!**

6. Segítsék elő a tudatos fogyasztói döntéshozatalt a vállalkozások azáltal is, hogy kézbesítéskor, előzetesen felhívják a fogyasztókat a csomagolás (adott esetben pedig magának a terméknek) sérülésmentes voltának ellenőrzésére! Ne mulasszák el a fogyasztókat tájékoztatni a jogaikról, így többek között a kárjegyzőkönyv felvételének lehetőségéről!

7. Ne követeljék meg a fogyasztótól a vállalkozások azt, hogy írja alá előre a sérülésmentes átvétel tényét, ha egyszer arról a megrendelő előzetesen még meg sem győződhetett! Súlyosan sérti a fogyasztói érdekeket az a gyakorlat, ha a futár a csomagot egészen addig visszatartja és ki sem adja a kezéből, ameddig a fogyasztó alá nem írja már előre a csomag vagy termék épségben történő átvételét. **A fogyasztó számára biztosítani kell legalább a külső csomagolás ellenőrzésének lehetőségét, mielőtt tőle bármilyen, a csomagolás állapotára vonatkozó nyilatkozatot megkövetelnek.**

Indokolás

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és a vállalkozások közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, és ezek mellé ajánlásokat tesz annak érdekében, hogy a jövőben az ilyen problémák elkerülhetőek vagy megoldhatóak legyenek anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

Az elmúlt évek látványos technikai fejlődése a fogyasztók vásárlási szokásait is átalakította. Megnőtt az online értékesítések száma, amelynek jelentős hányadát még mindig a műszaki cikkek, ruházati termékek teszik ki, míg az áruk kiszállítására erre szakosodott vállalkozások útján kerül sor. Az Európai Unió belső határok nélküli, egységes piaca megalapozta a határon átnyúló árukereskedelem és szolgáltatásnyújtás fejlődését, a fogyasztókat védő mechanizmusok kialakulásával pedig a bizalom erősödését. Talán már nincs is olyan fogyasztó, aki ne rendelt volna online, mégis tapasztalható, hogy sok fogyasztó nincs tisztában az internetről rendelt csomagok, termékek kézbesítése során őket az megillető jogokról, illetve terhelő kötelezettségekről.

I. A Testület a fogyasztói jogviták rendezésére irányuló feladatai ellátása során azt tapasztalta, hogy a fogyasztók sok esetben az online vásárolt termékük átvételekor, az átvételi nyilatkozatuk aláírása előtt a csomagot nem bontják ki, a tartalmát nem tekintik át, így csak a futár távozása után szembesülnek azzal, hogy a termék törött, sérült, a csomag nem tartalmazza valamennyi megrendelt árut, vagy nem azt kapták, amit vásároltak. Ugyanakkor minél később tekintik át a fogyasztók a csomaguk tartalmát, annál nehezebbé válik a jogos igényeik érvényesítése, különös tekintettel arra, hogy a csomag átvételekor a fogyasztókkal általában olyan nyilatkozatot is aláíratnak, hogy azt, illetve annak tartalmát sérülésmentesen, hiánytalanul vették át, a megvizsgálási kötelezettségüket teljesítették.

Számos esetben fordulnak a fogyasztók a Testülethez azzal, hogy a futár nem biztosított lehetőséget a csomag átvizsgálására, sürgetően lépett fel, amellyel meggátolták, hogy a fogyasztók a kötelezettségeiket teljesíthessék, és amely a jogaik későbbi érvényesítésére is hatással lehet. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:127. §-ában foglaltak szerint ugyanis a fogyasztók késedelem nélkül kötelesek meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő-e. A dolog átvétele során csupán azokat a tulajdonságokat nem kell vizsgálniuk, amelyeknek a minőségét tanúsítják, vagy amelyekre jótállás vonatkozik.

Ez azt jelenti, hogy például tartós fogyasztási cikkek (így különösen a 10.000,- Ft eladási ár feletti okostelefonok, laptopok, számítógépek, televíziók stb.) esetében, amelyekre jogszabály alapján kötelező, egyéves jótállás vonatkozik, továbbá azon termékek esetében, amelyekre a vállalkozások jótállást vállaltak, a felfedezett sérülések (hibák) tekintetében a vállalkozásoknak kell bizonyítaniuk, hogy a hiba – azaz jelen esetben a sérülés – oka a teljesítést, azaz az átvételt követően keletkezett. Amennyiben azonban olyan árucikkről van szó, amelyre nem vonatkozik a kötelező egyéves jótállás - és jótállást a vállalkozás önként sem vállalt -, egyáltalán nem lehet eltekinteni a termék állapotának azonnali ellenőrzésétől, ez a fogyasztó felelőssége, amint erre lehetősége van. Ebben az esetben is él viszont az az előírás, hogy hat hónapon belüli hiba esetén – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, mintha a termék eleve hibás lett volna (azaz például sérült állapotban érkezett meg) az átvételkor, kivéve, ha ez a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

A termékeket értékesítő vállalkozások az előbbiektől függetlenül előszeretettel hivatkoznak a fogyasztók megvizsgálási kötelezettségének elmulasztására a felelősségük alóli mentesülésük megalapozásaként. Ezért is lényeges, hogy a fogyasztók éljenek az átvizsgálás lehetőségével a csomagok átvételekor, és ha azt a kézbesítő nem biztosítaná a részükre, lehetőleg az átvételi elismervényen rögzítsék, hogy az átvizsgálásra nem került sor, vagy pedig a csomagolás külső hiányosságban szenvedett.

Ez akkor is fontos, ha esetleg a megrendelt terméket ajándékba szánták, vagy például egy lakásfelújítás miatt a készülék beüzemelésére csak későbbi időpontban kerülne sor.


II. Amennyiben a csomag átvételekor a fogyasztók sérülést fedeznek fel magán a csomagoláson vagy annak tartalmán, a futárral közösen jegyzőkönyvet vetessenek fel, és azon rögzítsék valamennyi lényeges észrevételüket.

Lehetőségük szerint készítsenek fénykép- és/vagy videófelvevételeket is, hogy ha későbbiekben a kézbesítéskor tapasztaltakat igazolniuk kellene – akár egy békéltető testületi eljárás során –, és a felvételeket így felhasználhassák. Tegyenek ugyanígy, ha a kézbesített termékekben hiányt, vagy minőségi eltérést tapasztalnak.

III. Sok esetben előfordul, hogy a vállalkozások a sérülés észlelése esetén a hiba okára vonatkozó további vizsgálattól eltekintenek, holott a sérülés a termék használhatóságát nem, legfeljebb esztétikai megjelenését érinti, és a fogyasztók jótállási igényeit a sérülésre hivatkozva elutasítják. Ezekben az esetekben ugyanakkor nem nyer bizonyítást a vállalkozás által, hogy a termék fogyasztók által bejelentett hibája a teljesítéskor megvolt-e a termékben, vagy az később keletkezett-e. Tekintve, hogy a jótállás időtartama alatt a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés után keletkezett, önmagában a sérülésre történő hivatkozással a vállalkozások még nem mentesülhetnek a jótállási kötelezettségük alól.

IV. A Budapesti Békéltető Testület a fentiek szerint azt javasolja a fogyasztók és a vállalkozások számára, hogy az internetről rendelt csomagok kézbesítése során a 3/2019. számú ajánlásban foglaltakat figyelembe véve, körültekintően járjanak el.

Budapest, 2019. július 19.



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület