

# FOGYASZTÓVÉDELMI KISOKOS

Minden, amit az online vásárlásról  
és a panasztételről tudni érdemes



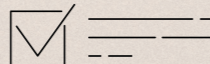
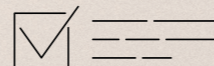
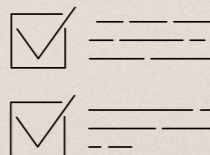
Funded by the European Union  
Project: 101146134 — FAIRCOMADR — SMP-CONS-2023-ADR

# ONLINE VÁSÁROLNI KÖNNYŰ, GYORS, EGYSZERŰ.

De ha óvatlan vagy, a jogszabályok sem tudnak megvédeni, és sajnos nem minden vállalkozás korrekt a vásárlókkal.

Fontos, hogy tudatos fogyasztóként tisztában legyél azzal, milyen jogaid vannak – ezért most adunk néhány tanácsot arra vonatkozóan, mire érdemes figyelned az internetes vásárlások során, és miként tehetsz panaszt.

**Fontos,** hogy fogyasztói jogaidat kizárólag kereskedőkkel, cégekkel, szolgáltatókkal szemben érvényesítheted. Ha magánszemélytől vásárolsz, akkor nem illetnek meg ezek a jogok.



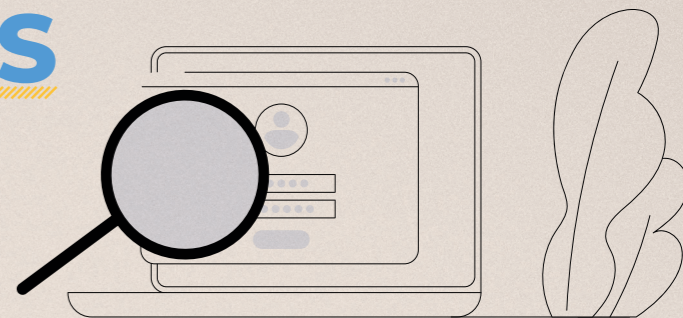
# TÁJÉKOZÓDÁS

**MIELŐTT RENDELNÉL, NÉZD MEG, HOGY KITŐL VÁSÁROLSZ!** Olvasd el a honlapon a vállalkozás adatait – nézz ezeknek utána az ingyenes cégadatokban ([www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu)) vagy a szintén ingyenes egyéni vállalkozói nyilvántartásban ([www.nyilvantarto.hu/evny-lekerdezo](http://www.nyilvantarto.hu/evny-lekerdezo)). Gyanús lehet például, ha nem talárod a weblapot üzemeltető cég nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, elérhetőségét (telefonszám, e-mail).

**NEM MINDEGY,** hogy magyar, uniós vagy tengerentúli a kereskedő. Megnehezítheti az esetleges későbbi panaszkezelést, ha külföldi az eladó.

**NÉZD MEG A VÁSÁRLÓI VÉLEMÉNYEKET** a honlapon, a közösségi médiában, és vess egy pillantást a Google-értékelésekre is!

**ÁSZF, ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT:** fontos, hogy a vállalkozás honlapján elérhetőek legyenek a szabályzatok, általános szerződési feltételek (**ÁSZF**). Gyanús, ha információt keresel, és csak a „feltöltés alatt” szöveggel találkozol, vagy ha a weboldal hemzseg a helyesírási hibáktól.



**FONTOS,** hogy a termékről, szolgáltatásról mindig legyen elérhető részletes tájékoztatás a honlapon (pl. új vagy használt-e, esetleg csomagolásszerűlt, leértékelt árú, miként érvényesíthető a törzsvásárlói kedvezményed, mennyi a vételár, a szállítási költség, feltüntetik-e, milyen lehetőségek vannak a kiszállításra stb.).



# ONLINE FIZETÉS

Ha biztosra akarsz menni,  
**FIZESS VIRTUÁLIS BANKKÁRTYÁVAL  
VAGY UTÁNVÉTTTEL!**

**VIGYÁZZ A SZEMÉLYES ADATAIDRA!**

**A SZÁMLÁT** minden esetben **MENTS D EL**  
– ha kaptál jótállási jegyet, akkor azt is.

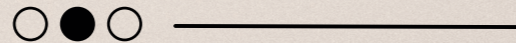


# CSOMAG ÁTVÉTELE

A csomag átvételénél – ha azt futár szállítja ki – lát-  
hatóan **SÉRÜLT CSOMAGOLÁS** esetén ragaszkodj a  
jegyzőkönyv felvételéhez, fotó készítéséhez, mentsd  
el magadnak a dokumentációt.

Lehetőség szerint a csomagot **ÜGY BONTSD KI**, hogy  
videót készítesz róla, így egy esetleges szállítási  
(vagy már aállítás előtt meglévő) sérülést később  
ezzel tudsz majd bizonyítani.

Fontos, hogy ha például egy csomagautomatában,  
**CSOMAGPONTON HAGYOD A MEGRENDELTE TER-  
MÉKET**, az nem jelenti a szerződéstől való elállást,  
tehát attól, hogy nem veszed kézhez a terméket, a pénz-  
zedet nem fogod visszakapni.



# 14 NAPOS ELÁLLÁS

**ONLINE VÁSÁRLÁS ESETÉN** megillet a 14 napos  
elállási jog, azaz bármiféle indoklás nélkül elállhatsz  
a vásárlástól a termék kézhezvételétől számított 14  
napon belül.

Csak akkor állhatsz el, ha **MAGÁNSZEMÉLYKÉNT**  
vásároltál!

A 14 naptári napos elállási jog nemcsak a magyar-  
országi eladókkal, hanem az Európai Unió tagállá-  
mában bejegyzett összes vállalkozással szemben  
megillet, de az **EU-N KÍVÜLI SZÉKHELYEL REN-  
DELKEZŐK ESETÉBEN NEM.**

**NE ÉLJ VISSZA** a 14 napos elállási jogoddal – egy  
online áruház nem „kölcsonzó”! A terméket csak  
olyan mértékben próbálhatod ki, mintha üzletben  
vásárolnál!

Fontos, hogy **NEM MINDEN ONLINE VÁSÁROLT  
TERMÉKNÉL** élhetsz az indoklás nélküli elállási  
jogoddal (nem lehet elállni például romlandó áruk,  
nem tartós élelmiszerek, fehérneműk, egyedi igé-  
nyekre készített termékek stb. esetén).

Szintén **NEM VONATKOZIK** a 14 napos elállási jog  
olyan szolgáltatásokra, amelyek konkrét időpont-  
ra szólnak (pl. **REPÜLŐJEGYEK VAGY KONCERT-  
JEGYEK** vásárlása esetén, **SZÁLLÁSFOGLALÁSKOR  
VAGY AUTÓBÉRLÉSKOR**).

Mindig **ÍRÁSBAN ÁLLJ EL A VÁSÁRLÁSTÓL!** Egy  
esetleges későbbi panaszrendezés során az e-mail  
bizonyíték erejű dokumentumnak minősül majd.



# TERMÉK VISSZAKÜLDÉSE

Az elállás után **14 NAPTÁRI NAPOD VAN**, hogy visszaküldd az eladónak a terméket.

A terméket **NEM SZÜKSÉGES AZ EREDETI CSOMAGOLÁSBAN** visszaküldeni.

Nézd meg, hogy a **TERMÉK VISSZAKÜLDÉSÉNEK KÖLTSÉGE** téged terhel-e, egy ilyen ÁSZF-kikötés nem jogellenes.

A vállalkozásnak a termék árát és a kiszállítási költséget **A TERMÉK KÉZHEZVÉTELÉTŐL SZÁMÍTOTT 14 NAPON BELÜL** vissza kell fizetnie (de a visszaküldési díjat csak abban az esetben, ha az eladó ezt önkéntesen vállalta).



# HIBÁS TERMÉK, FOGYASZTÓI PANASZ

Ha minőségi hibás a termék, akkor erről a hiba észlelésekor **AZONNAL ÉRTEŚİTSD A KERESKEDŐT!**

A terméket **SOSE HASZNÁLD HIBÁSAN!**

**NEM MINDEGY**, hogy jótállás alatt áll-e a termék, erről tájékozódj a jótállási jegyről vagy a számláról!

Az **AKCIÓS TERMÉKRE IS VONATKOZIK** a szavatosság, jótállás. Egy vásárláskor ismert hiba miatt a későbbiekben viszont már nem tudsz minőségi kifogást érvényesíteni.

# VISSZAJELZÉS

Tényszerűen, indulatoktól mentesen véleményezd a vállalkozást közösségi oldalakon, honlapján.

Ha a termék hibáját észleled, jelezd ezt a kereskedőnek, és kérd a **PANASZOD ÍRÁSBELI RÖGZÍTÉSÉT** egy jegyzőkönyvbe! Ragaszkodj a bevizsgáláshoz!

Panaszod elutasításának dokumentációit, a **SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNYT ŐRİZD MEG**, később – pl. békéltető testülethez forduláskor – szükséged lehet rá.



# JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG



## MI A JÓTÁLLÁS (GARANCIA) ÉS SZAVATOSSÁG KÖZTI FŐ KÜLÖNBSÉG?

■ A szavatosság és a jótállás nem egymást helyettesítő fogyasztóvédelmi szabályok, **ha valamire vonatkozik a jótállás, attól még vonatkozik rá a szavatosság is.**

■ **A jótállás és a szavatosság ideje egymástól elterhet.** A kötelező jótállás esetében a jótállási idő teljes tartama alatt (2 év, illetve 3 év), míg a 2 éves szavatosság esetében az első évben a vállalkozás köteles azt bizonyítani, hogy a termék rejtett hibával nem rendelkezik (rejtett hibáknak olyan hibákat lehet tekinteni, amelyek már a vásárláskor is megvoltak, azonban nem voltak felismerhetőek).

■ **Az eladónak a jogszabályban meghatározott termékek esetében 10 000 Ft és 250 000 Ft között 2 év, 250 000 Ft felett 3 év kötelező jótállást kell vállalnia** (pl. kerékpár, roller, mobiltelefon, televízió, projektor, hangfal, head-set, asztali számítógép,

laptop, tablet, fényképezőgép, napszemüveg, hangszer, óra, ékszer stb.), **a szavatosság pedig bármely termékre** (pl. cipő, ruha stb.) **vonatkozik alsó értékhatár nélkül.**

■ **A jótállás szabályai csak az új termékekre vonatkoznak**, a használtakra nem, ezzel szemben a vállalkozásnak **minimum egy év szavatosságot a használt termékek esetében** is biztosítaniuk kell a fogyasztók részére.

■ A jótállás erősebb jog, mint a szavatosság, utóbbi viszont szélesebb körre vonatkozik.

A kereskedő dönthet úgy, hogy a kötelező jótállás mellett **önkéntes jótállást** (ún. szerződéses jótállást) is vállal. A jótállás önkéntes vállalása esetén az eladónak lehetősége van a jótállási idő mértékét meghosszabbítani (tehát például a vételára miatt hároméves kötelező jótállás alatt álló mobiltelefonra az eladó önként vállalhat akár tízéves szerződéses jótállást is).

A jótállási igényt a **jótállási jeggyel** tudod érvényesíteni. Ha ezt nem kaptad meg, az sem jelenti a jótállási jog elvesztését. Ilyen esetben a **számla vagy a nyugta** bemutatásával tudod a jogaidat érvényesíteni. A szavatossági igényedet szintén a számlával vagy nyugtával tudod jelezni.

## JAVÍTÁS, CSERE, PÉNZVISSZAFIZETÉS

Probléma esetén első körben **kijavítást** vagy **kicserélést** kérhetsz, melyek közül főszabály szerint – néhány kivételtől eltekintve – te, a fogyasztó választhatsz.

Abban az esetben, ha a termék kijavítására vagy kicserélésére kerül sor, akkor a jótállási és szavatossági idő megváltozik: egyes esetekben meghosszabbodik, más esetekben pedig újrakezdődik a termék egészére vagy annak egy részére.

■ A szavatossági és a jótállási idő meghosszabbodik a javítás idejével, hiszen amíg a szervizben van a termék, nem tudod használni a készüléket;

■ ha a termék egy alkatrészét kell csak kicserélni vagy megjavítani, akkor csak az új alkatrészre vonatkozóan kezdődik újra a szavatossági és a jótállási idő;



■ ha pedig egy újra cserélik ki a hibás terméket, akkor a termék egészére nézve indul újra a szavatossági és a jótállási idő.

Ha jelentős hiba esetén se javításra, se cserére nincs lehetőség, vagyis ha az eladó a javítást, illetve a cserét nem vállalta, vagy e kötelezettségének nem tud eleget tenni, akkor választhatsz, hogy megtartod a terméket, és **árleszállítást** kérsz (visszakapod a vételár egy részét), vagy visszaadod a hibás terméket, és **elállsz a szerződéstől** (visszakéred a vételárat).

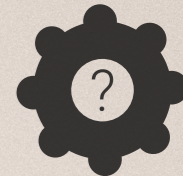
# PANASZ ESETÉN FORDULJ A BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ!

Amennyiben egy eladóval egy termék vásárlásával vagy egy szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos vitás ügyed van, és nem tudtál a vállalkozással megegyezni, **FORDULJ BÁTTRAN A BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ!**

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje az egyezség létrehozását vásárló és eladó között. Ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok ingyenes, egyszerű, gyors, hatékony érvényesítése érdekében.



# HOGYAN LEHET BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁST INDÍTANI?



A Budapesti Békéltető Testületnél (csakúgy, mint valamennyi békéltető testületnél) az eljárás megindítása könnyű és egyszerű – amennyiben kitöltöd a kérelem-formanyomtatványt, és csatolod a szükséges mellékleteket, máris tudunk érdemben foglalkozni az ügyeddel. A fogyasztói kérelmek személyesen, postán, e-mail útján (bekelteto.testulet@bkik.hu), a [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu) weboldal „**Kérelem online benyújtása**” menüpontja alatt elérhető űrlap kitöltésével, valamint e-Papír felületen keresztül és Ügyfélkapu segítségével is benyújthatók.

Az eljárásra a lakóhelyed vagy tartózkodási helyed szerinti békéltető testület illetékes, a Budapesti Békéltető Testülethez főszabály szerint a budapesti

lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók fordulhatnak. Nincsen akadálya azonban annak sem, hogy nem budapesti lakos ügyében is a Budapesti Békéltető Testület folytassa le az eljárást, ha ezt ő maga kifejezetten kéri.

Az eljárás elindításának egyik előfeltétele, hogy először közvetlenül a vállalkozással kísérelj meg rendezni a vitádat, lehetőség szerint írásban. Ennek sikertelensége esetén tudsz a békéltető testülethez fordulni.

**Fontos:** 14 éves kor alatt csak meghatalmazott felnőtt segítségével indíthatsz békéltető testületi eljárást!



### **ELÉRHETŐSÉGEK**

Budapesti Békéltető Testület  
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
1253 Budapest, Pf. 10  
+36 (1) 488-2131  
bekelteto.testulet@bkik.hu

**[www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)**



Funded by the European Union  
Project 101146134 — FAIRCOMADR — SMP-CONS-2023-ADR