

### INTERNETES VÁSÁRLÁS

A koronavírus gyors terjedése, a megbetegedéstől való félelem és a járványügyi korlátozások miatt idén olyanok is az interneten rendelik meg a karácsonyi ajándékot, akik eddig kizárólag az üzletekben vásároltak. Az internetes vásárlás kényelmes azonban nemcsak előnyökkel, de kockázatokkal is jár. A Pest Megyei Békéltető Testületnél pontokba szedtük a legfontosabb tudnivalókat a közelmúltban hozzánk beérkezett ügyek tanulságai alapján.

#### **1. CSAK BIZTONSÁGOS OLDALRÓL, BEAZONOSÍTHATÓ KERESKEDŐTŐL RENDELJÜNK**

Javasolt, kizárólag olyan webshopen, online üzletben vásárolni, amelynek honlapján részletes tájékoztatást adnak a vállalkozás nevééről, elérhetőségéről, a termék pontos áráról, az esetleges szállítási díjakról, a fogyasztók jogairól, az elállási jog gyakorlásának feltételeiről. Legyen gyanús, ha ezek az adatok nem szerepelnek.

#### **2. TÖRÖTT VAGY SÉRÜLT A TERMÉK**

A Pest Megyei Békéltető Testület elé több olyan vitás ügy került az elmúlt időszakban, amelyben a fogyasztó sérült állapotban kapta meg a megrendelt termékeket, mégis elutasították a csereigényét.

##### **2.1 *Ha sérült már maga a csomagolás is***

A Testület előtti egyik jogvitában a vevő interneten vásárolt használt televíziót, amely egy futárcég segítségével jutott el az eladótól a vevőig. Az átvételnél sérült volt a kiszállított termék csomagolása, de a fogyasztó nem nézte meg alaposan, és csak kibontás után észlelte, hogy a csomagolás és maga a termék is sérült. Mivel az átvételkor nem vetetett fel jegyzőkönyvet a futárral a csomag sérüléséről, így az eladó és a szállító cég is elutasította a panaszt.

Tanulság, hogy átvételkor ne engedjük a futárt addig elmenni, amíg nem győződünk meg arról, sértetlen-e a csomagolás. Bármilyen sérülés esetén ragaszkodjunk jegyzőkönyv felvételéhez. Ha a futár nem együttműködő, úgy fényképezzük, videózunk le még a kibontást megelőzően a csomagot, majd a kibontás folyamatát és a kibontott terméket is fényképekkel, videofelvétellel dokumentáljuk, hiszen ez a legfontosabb bizonyíték a kezünkben.

##### **2.2 *A csomag sértetlen, de a termék törött.***

A vásárló által készített fotók és írásban rögzített panaszja segítették a Testületet egy másik jogvita rendezésében. A fogyasztó hűtőszekrény fagyasztódobozt rendelt az internetről, amelynek ugyan a csomagolása a kiszállításkor sértetlen volt, ám a kibontáskor derült ki, hogy a termék sérült. Az eladó állította, hogy ő biztosan sértetlen terméket küldött, azt minden bizonnyal már a fogyasztó tette tönkre. Az adott ügyben hatalmas segítség volt a bizonyíték: azaz, hogy a vevő fényképet készített a félig kicsomagolt, de még láthatóan gyári csomagolásban lévő sérült termékről, továbbá dokumentummal rendelkezett arról, hogy az átvétel napján, azonnal reklamált. Ha lehet a terméket minél előbb, még az átvétel napján bontsuk ki, és probléma esetén azonnal reklamáljunk, ne csak telefonon, hanem e-mailben is.

### **2.3 Nem mindegy, mi van az átvételi elismervényen.**

Fontos alaposan megnézni, hogy mit írunk alá a futárnál. Ha a csomagolásról igazoljuk, hogy tökéletes állapotban van, akkor később a termék esetleges sérüléséért még reklamálhatunk. Ellenben, ha a termék sértetlenségéről kell nyilatkoznunk, akkor lehetőség szerint ki kell bontani, és megnézni ott helyben. **Itt fontos megjegyezni, hogy a futár nem köteles megvárni a kibontást, kivéve amennyiben az eladó olyan szolgáltatással hirdette a terméket, hogy a futár a kicsomagolást is megvárja. Ebben az esetben mindenképpen éljünk ezzel a lehetőséggel.** Ha a webshopnak nincs ilyen szolgáltatása és a futár nem együttműködő, akkor pedig a már említett fényképes, videós dokumentálás ajánlott a kicsomagolásnál.

### **3. SÉRÜLT A TERMÉK, VAGY HIBÁS. MIT LEHET TENNI?**

A tartós fogyasztási cikkeknel (pl. 10 ezer forint feletti konyhai és háztartási eszközök, mosógép, telefon vagy éppen televízió) jelenleg egy éves jótállási kötelezettség (a köznyelvben „garancia”) terheli a vállalkozást. (az 1 éves határidő és a jótállást élvező termékek köre januártól jelentősen módosul) Ez teljes körű, vagyis, bár ezt sokan nem gondolnák, de kiterjed arra is, ha az átadáskor a termék sérült. A jótállási kötelezettség alapján a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy a hiba oka - azaz például a sérülés- csak a teljesítést, azaz az átvételt követően keletkezett. Amennyiben erre nem kerül sor, vagy nem tudja bizonyítani, akkor első sorban ingyen ki kell javítani a terméket. A második lépés a termék cseréje. Ha ezeket nem vállalja, vagy ezek teljesítése lehetetlen, akkor igényelheti a fogyasztó a vételár leszállítását, vagy a teljes vételárat kérheti vissza.

### **4. NINCS JÓTÁLLÁS A TERMÉKRE, DE ELROMLOTT VAGY SÉRÜLT.**

A 10 ezer forintnál olcsóbb termékekre nincs kötelező jótállás, ezekre a Polgári Törvénykönyvben szabályozott kellékszavatosság vonatkozik, ami két év alatt évül el. Tehát bár a jótállás védelmet ad ugyan a fogyasztóknak, de semmiképpen sem léphet a kellékszavatosság helyébe. Egy példával szemlélítve: ha egy weboldal rendkívül akciós áron, 5 ezer forintért kínál egy hajszárítót azon az alapon, hogy nem vállal érte garanciát, a termék meghibásodása esetén a fogyasztó élhet a kellékszavatossági igényével. Hiszen az minden vásárlásnál megilleti, értéktől függetlenül. Kellékszavatosság érvényesítése esetén – fogyasztó és vállalkozás közötti szerződéseknél – a vásárlást (teljesítést követő) 6 hónapon belül a jótálláshoz hasonlóan vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy hibátlan terméket adott el, míg a 6 hónapon túl a sikeres igényérvényesítéshez már fogyasztó köteles bizonyítani, hogy nem ő tette tönkre a terméket, hanem eleve hibás árucikket kapott, és ez a hiba csak később derült ki (pl. rossz anyagminőség).

### **5. A HÁROMNAPOS CSEREGARANCIA**

A 3 napos szabályt a tartós fogyasztási cikkek esetében alkalmazhatjuk. (pl. 10 ezer forintnál drágább konyhai kiegészítők, háztartási készülékek) Ha a megvásárolt termék olyan hibában szenved, ami a rendeltetésszerű használatot akadályozza, és a vevő a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül a termék kicserélését kéri, a vállalkozó köteles ezt az igényt teljesíteni.

### **6. HIBÁTLAN A TERMÉK, CSAK NEM TETSZIK**

Sokunknak ismerős lehet, hogy az interneten megrendelt és kiszállított termék hibátlan, de bármilyen okból nem felel meg az elvárásainknak. Ilyen esetben élhetünk a 14 napos, indokolás nélküli elállási jogunkkal.

Ilyenkor a termék teljes árát és a termék esetleges kiszállítási költségét is vissza kell fizetnie a webáruháznak. A terméket ugyanakkor a fogyasztó saját költségén köteles visszajutatni az online kereskedő részére. Amennyiben a visszaküldött termék már használt, értékcsökkent, és a használat mértéke meghaladja a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékét, úgy a webshop csak az értékcsökkenéssel arányos vételárat köteles visszafizetni. Az elállási szándékot írásban érdemes megtenni, mert ez kézzel fogható bizonyíték egy esetleges vita esetén. A távollévők között kötött szerződésekre (azaz pl. az internetes vásárlásra) vonatkozó 14 napos elállás lehetősége az Európai Unió belüli szabályrendszer. Azaz, ha például Kínából vagy az USA-ból rendelünk, ott az adott webáruház szerződési feltételeit érdemes tanulmányoznunk.

#### **6.1. Van, amit 14 napon belül sem lehet visszaküldeni.**

Vannak olyan termékcsoporthoz, amik kivételt képeznek a 14 napos elállási jog alól. Ide tartoznak többek között egyes meghatározott időpontban történő szolgáltatást nyújtó online szerződések (pl. hotel, repülőjegy, koncertjegy), a gyorsan romló vagy személyre szóló ajándékok (gravírozott bögre), a CD-k, szoftverek és a higiéniai okból vissza nem veendő termékek. Ez utóbbi termékcsoporthoz esetében a visszaküldést csak akkor fogadják el, ha még nem bontottuk ki a csomagolást.

### **7. MÁR RÉG ELMÚLT KARÁCSONY, DE A TERMÉK MÉG MINDIG NEM ÉRKEZETT MEG**

Már karácsony napja van, de ajándék még mindig sehol, és a webáruház meg sem tudja mondani, mikorra várható. Ilyenkor még van visszaút? Igen, 14 napon belül ilyen esetben is gyakorolható az elállási jog, de csak ha belföldi, vagy Európai Unió országából rendeltünk. Egyéb esetben az adott webshop szerződési feltételei az irányadók.

#### **7.1 mi lesz az előre átutalt vételárral?**

Az elállás kézhezvétele után 14 napon belül a vállalkozónak vissza kell fizetnie a fogyasztó által már korábban elutalt összeget. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja a visszafizetendő összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte. Amennyiben nem vagyunk teljes mértékben meggyőződve az eladó megbízhatóságáról, úgy javasolt az utánvétes vásárlást választani.