

Mit tegyünk internetes rendelések előtt, és ha reklamálásra kényszerülünk?

A vásárlót védi, ha gondos

TATABÁNYA Nem túlzás, hogy hónapról hónapra népszerűbb az internetes vásárlás, hiszen egyszerű és gyors ott-honról néhányat kattintani, majd átvenni a kiszállított árut. Hogy mennyire biztonságos? A lehetséges buktatókról dr. Császár László tatabányai ügyvédet kérdeztük.

Mórocz Károly
karoly.morocz@mediaworks.hu

– Milyen kockázatokkal járhat az internetes vásárlás a fogyasztó számára?

– Az online vásárló kiszolgáltatottabb helyzetben van, miután nem győződhet meg a megvásárolni kívánt termék tulajdonságairól, illetve az eladó vállalkozás megbízhatósága vonatkozásában sem rendelkezik kellő információval.

– Milyen óvintézkedéseket célszerű tenni a termék megrendelése előtt?

– Megéri a ráfordított időt, hogy mindig törekedjünk a lehető legtöbb információ megszerzésére a kereskedőről és a vásárlás feltételeiről. Olvassuk el alaposan a honlapon hozzaférhető Általános Szerződési Feltételeket (ÁSZF), ne csak kattintsunk a tudomásul vétel föltre. A megrendelés véglegesítése előtt a vásárlási feltételeket mentsük le számítógépünk



Dr. Császár László: az eladónak 14 napja van arra, hogy a termék árát visszafizesse

Fotó: Z. I.

További izgalmas hírekért látogasson el ide:

KEMMA.hu

re vagy nyomtassuk ki. Esetleg érdemes tesztelni a webáruház megbízhatóságát egy kisebb értékű rendeléssel.

– Mit tehet az, aki meggondolja magát vagy nem tetszik neki a termék?

– A fogyasztókat az áru megérkezésétől számított 14 napon belül megilleti az indoklás nélküli elállás joga, vagyis a terméket a kézhez vételt követő két héten belül visszaküldhetjük.

Ezt egyértelmű nyilatkozattal célszerű írásban is közölni, például a webáruház honlapján közzétett e-mail-címre. A vállalkozásnak így vissza kell fizetnie részünkre a teljes vételárát, illetve a szállítási költségeket is. Vannak olyan szolgáltatók, akik a termék szállítási költségét nem térítik vissza, azonban a visszaküldés ingyenes – ez szintén jogszerű eljárás. Figyeljünk arra is, hogy a 14 napos határidő jogvesztő. Ha

a vállalkozás az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, úgy ez az idő 12 hónappal meghosszabbodik, de a tájékoztatás megadását követően a 14 nap ismét elkezdődik.

– Minden esetben meggondolhatom magam?

– Egy 2014-es kormányrendelet sorolja azokat az esetköröket, amikor nem gondolhatjuk meg magunkat a termék át

vétele vagy a szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés után. Ilyen például a romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék, illetve az olyan zárt csomagolású, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

– Mit tegyünk, ha a vállalkozás megtagadja a termék visszavételét?

– Az eladónak 14 napja van arra, hogy a termék árát visszafizesse. Csak akkor köteles fizetni, ha a termék meg is érkezett hozzá. A csomagolás felbontása és a termék kipróbálása nem vezet az elállási jogunk elvesztéséhez, csak kifejezetten speciális esetekben. A terméket csak akkor küldjük vissza, ha az eladó nem zárkózott el a visszavételtől. Ellenkező esetben már a termék sem lesz a birtokunkban, és kérdéses, hogy az eladó egyáltalán visszafizeti-e az általunk kifizetett összeget.

– Hová forduljunk, ha az eladó nem fizeti vissza a vételárát?

– A lehetőségek: a békéltető testület, a fogyasztóvédelmi hatóság, határon átnyúló termékértékesítés esetében az Európai Fogyasztói Központ, vagy akár közvetlenül a bíróság. Első körben érdemes a vállalkozás részére kilátásba helyezni a hatósági eljárás lehetőségét.

Az utánvét a legjobb megoldás

– A webáruháznak a fogyasztók által ténylegesen fizetendő, tehát a bruttó árát kell feltüntetniük, és meg kell jelölni minden költséget is, ami a vásárlással jár – hangsúlyozza dr. Császár László, majd így folytatja: – Amennyiben egy költséget az eladó nem tüntetett fel, azt nem is kell megfizetnünk. Érdemes tudni azt is, hogy a rendelés leadásától számítva maximum 48 órája van arra a webáruháznak, hogy visszaigazolja a megrendelésünket. Ha ez nem történik meg, de később mégis kiszállítják a terméket, azt nem vagyunk kötelesek átvenni. A vételár megfizetésének leggyakoribb, és a fogyasztóra nézve legbiztonságosabb módja az utánvétel, hiszen ilyenkor csak a termék átvételekor kell megfizetnünk a vásárlás költségeit, célszerű tehát ezt választani. Ha tévedésből rossz terméket raktunk a „kosárba”, a webáruház mindig köteles biztosítani a félrekattintások és adatbeviteli hibák kijavításának lehetőségét.