



TÁMOP 5.5.6-08/2-2008-0004 AZONOSÍTÓ SZÁMÚ PÁLYÁZAT

„KAMPÁNY A TUDATOS FOGYASZTÓKÉRT”

FOGYASZTÓVÉDELMI TÁJÉKOZTATÁS ÉS OKTATÁS A DÉL-ALFÖLDI ÉS AZ ÉSZAK-ALFÖLDI RÉGIÓKBAN

FELMÉRÉS A HAGYOMÁNYOSTÓL ELTÉRŐ ÉRTÉKESÍTÉSI FORMÁKRÓL

KÉSZÍTETTE: FOGYASZTÓI ÉS BETEGJOGI ÉRDEKVÉDELMI SZÖVETSÉG (FÉBÉSZ)

A FELMÉRÉS TÁRGYA ÉS CÉLJA

Az üzleten kívüli értékesítési módszerek olyan speciális, a hagyományostól eltérő kereskedelmi formák, melyek során nem kereskedelmi egységben (üzlethelyiségben) történik a vásárlás, hanem például interneten történik az árrendelés, vagy a termék értékesítésére a fogyasztók otthonában, termékbemutatón kerül sor, vagy akár piacon, vásáron. A hagyományostól eltérő kereskedelmi módszerekre külön jogszabályok vonatkoznak, többletjogokat biztosítva a fogyasztóknak.

A legjelentősebb hagyományostól eltérő értékesítési formák a távollévők között kötött szerződések, az üzleten kívül kötött szerződések, valamint a piacon, vásáron kötött szerződések. Mindhárom területre vonatkozó jogi rendelkezéseket külön Kormány rendelet tartalmazza:

- 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollévők között kötött szerződésekről
- 213/2008. (VIII. 29.) Korm. Rendelet az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről
- 55/2009. (III. 13.) Korm. rendelet a vásárokról, a piacokról és a bevásárlóközpontokról

A fogyasztók sokszor akkor sincsenek tisztában jogaikkal, ha üzletben vásárolnak, ha pedig a hagyományostól eltérő értékesítési módszerek bármelyikét veszik igénybe, általában nem is tudják, hogy a jogszabályok többletjogokat biztosítanak számukra. A vállalkozások sem adják meg minden esetben a megfelelő tájékoztatást - pedig tájékoztatási kötelezettségüknek kiemelt szerepe van az üzleten kívüli értékesítési formák esetében -, így a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezeteknek fontos feladatuk ezeken a területeken a fogyasztók tájékoztatása jogaikról. A Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség tájékoztató kiadványa mellett kérdőívek segítségével hívta fel a figyelmet a vonatkozó jogi rendelkezésekre.

A FELMÉRÉS CÉLKÖZÖNSÉGE

Tizenkét év felettiek töltötték ki a kérdőíveket - nők és férfiak tudásszintjét egyaránt tükrözik az eredmények, melyeket az ország több területén töltöttek ki a fogyasztók. A Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetségnek a pályázat megvalósítási időszakában több rendezvénye is volt - így többek között - konferenciákat, oktatást, lakossági fórumokat szervezett. A rendezvényeken fiatal, felnőtt és időskorú fogyasztók is részt vettek, akik szívesen töltötték ki a kérdőíveket. A fennmaradó kérdőíveket pedig a szövetség munkatársai töltötték ki főiskolai hallgatókkal, munkatársakkal, vagy utcai járókelőkkel az Észak- és Dél-Alföldi Régióban. Mindezek alapján összesen kétezer darab kérdőívet töltöttek ki a fogyasztók. Általánosságban elmondható, hogy a megkérdezettek többsége félve fogadta a kérdőíveket, mivel hazánkban még az üzleten kívüli vásárlási formák nem elterjedtek.

A FELMÉRÉS IDŐTARTAMA

A kérdőívek kitöltése a pályázat megvalósításának időszaka alatt a fogyasztóvédelmi fórumok időpontjától kezdve (2009 novembere) folyamatosan történt.

A KÉRDŐÍVEK TARTALMA

Összesen tíz kérdésre, kérdésenként két válasz közül kellett a helyes megoldást kiválasztani. Név megadása nélkül, az életkor feltüntetése mellett kellett a kitöltött kérdőíveket a FÉBÉSZ munkatársainak visszaadni.

A kérdőíveken az alábbi tíz kérdésre kellett a fogyasztóknak választ adni:

1. Tudja, hogy a távollévők között kötött szerződések és az üzleten kívül kötött szerződések esetében a fogyasztókat külön jogszabályi rendelkezések védik a visszaélésekkel szemben?
2. Távollévők között kötött szerződések (pl.: interneten, telefonon rendelt áru) esetében hány napon belül lehet a szerződésektől indoklás nélkül elállni - így akkor is, ha a termék nem hibás, csak nem tetszik?
3. Ön szerint a jótállási és szavatossági igények érvényesítési lehetősége között van különbség?
4. Hibás termék esetében milyen igényérvényesítési lehetőségek vannak?
5. A megkötött szerződésnek részét képezi az Általános Szerződési Feltétel (ÁSZF)?
6. Ha a kereskedő nem ad jótállási jegyet a termékhez, érvényesíthető-e a jótállási igény a későbbiekben?
7. Mit jelent a hagyományostól eltérő értékesítési formáknál az elállási jog?

8. Ha az áru kézhezvételének napjától számított 8 munkanapon belül visszaküldi a terméket, ki viseli a postázás költségeit?

9. Ha az internetes áruházban vásárolt termék hibás, kihez lehet fordulni?

10. Egy kirakodó vásáron vásárol terméket, azonban meggondolja magát, és másnap visszaviszi. Köteles a kereskedő visszaadni a pénzt?

A FELMÉRÉS EREDMÉNYE

A kérdőíveket a fogyasztók rendszerint gyorsan kitöltötték. Általánosságban elmondható, hogy még a kérdőívek kitöltésének kezdete előtt a FÉBÉSZ munkatársainak meg kellett magyarázni azt, hogy mit jelentenek a gyakorlatban a hagyományostól eltérő értékesítési formák. A fogyasztók többsége az internetes árurendeléssel azonosította a fogalmat.

A jótállás és a szavatosság fogalmát a fogyasztók szétválasztják, azonban valódi tartalmukkal, a határidők és a bizonyítási kötelezettség kérdésével már nincsenek tisztában. Annak ellenére, hogy hibás teljesítés esetén sokan még mindig a vételárat követelik a kereskedőtől, a válaszadók jelentős része helyes válaszként a termék javítását vagy kicserélést jelölte meg elsődleges igényérvényesítési lehetőségként. Általában a számla vagy blokk meglétét tartják a fogyasztók fontosnak, a jótállási jegy hiányát nem látják igényérvényesítési akadállyal.

A következő kérdésekre többségében helyes megoldások születtek:

3. Ön szerint a jótállási és szavatossági igények érvényesítési lehetősége között van különbség?

4. Hibás termék esetében milyen igényérvényesítési lehetőségek vannak?

6. Ha a kereskedő nem ad jótállási jegyet a termékhez, érvényesíthető-e a jótállási igény a későbbiekben?

A fennmaradó hét kérdés esetében a válaszadók sokszor csak tippeltek, így gyakran születtek helytelen válaszok. A válaszadók többsége nem tudja, hogy a hagyományostól eltérő értékesítési módszerekre külön jogszabályok vonatkoznak a fogyasztók érdekeinek védelmében. Ahogy üzletben történt vásárlás esetében, úgy a speciális kereskedelmi formáknál is mindig a szerződéses viszonyokat, így a szerződő felek személyét kell szem előtt tartani, azonban a fogyasztók közül sokan esnek abba a hibába, hogy nem a kereskedőhöz, hanem a gyártóhoz fordulnak problémájukkal. A távollévők között és az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződések esetében biztosított nyolc munkanapos elállási jogról a fogyasztók többsége még nem hallott, aki pedig tisztában volt jogaival, sokszor tizenöt napos elállási lehetőséget jelölt meg, továbbá nem tudta, hogy elállás esetén a postázás költségeit viselnie kell. A fogyasztóknak gyakran adódik problémájuk abból kifolyólag, hogy a szerződés aláírása előtt nem olvassák el az Általános Szerződési Feltételeket, ezt igazolja az is, hogy a válaszadók többsége nem is tudja, hogy azok részét képezik a szerződésnek.

A vásáron, piacon történő vásárlás esetén is nyugtát kell kapniuk a fogyasztóknak, és ugyanúgy érvényesek a szavatossági, illetve jótállási jogok, mint a hagyományos értékesítés során - azonban erről a gyakorlatban sokszor a kereskedők is megfeledkeznek. Ha a termék hibája anyaghiba, vagy gyártási hiba, akkor a minőségi kifogást ugyanúgy kötelessége a

vállalkozásnak megvizsgálnia, majd ennek eredménytelensége esetén békéltető testületi, illetve bírói eljárásnak van helye.

A FELMÉRÉSBŐL LEVONHATÓ KÖVETKEZTETÉSEK

Általánosságban elmondható, hogy még mindig a hölgyek vásárolnak gyakrabban, és munkatársaink visszajelzéséből az derült ki, hogy gyorsabban töltötték ki a kérdőíveket, valamint a kitöltés után érdeklődő kérdéseik is voltak. A hagyományostól eltérő értékesítési módszerektől még mindig idegenkednek a fogyasztók, leginkább ismerőseik tapasztalataira építve próbálják ki. A bizalmatlanság oka általában a személyes kapcsolat hiánya.

A fogyasztók még mindig nem megfelelően tájékozódtak jogaikról, gyakran vásárolnak úgy, hogy csak később, a hiba jelentkezésekor szembesülnek azzal, hogy milyen igényérvényesítési lehetőségeik vannak. Sokszor azonban ez számukra hátrányos következményekkel járhat - így speciális értékesítési formák esetében a nyolc munkanapos igényérvényesítési lehetőséget elmulaszthatják. A jövőben is szükséges jogismertető kezdeményezések, kampányok szervezése, a tapasztalatok azt mutatják, hogy akár egy kérdőív kitöltése is felhívhatja a fogyasztók figyelmét jogaikra.