

2. Segédanyag - Minőségi kifogás intézése

Veled is előfordult már, hogy bár nem volt megfelelő egy általad vásárolt termék minősége, mégsem tettél panaszt? Vagy ha mégis, reklamációd eredménytelen maradt? Fontos, hogy minőségi hiba esetén, bátran fordulj az eladóhoz, fogalmazd meg megfelelően a problémádat és érvényesítsd hatékonyan fogyasztói jogaidat. Ehhez nyújt segítséget ez a segédanyag.

Hogyan tehetsz panaszt?

Ha nem vagy elégedett a megvásárolt termékkel vagy szolgáltatással, érdemes felkeresned az üzletet, ahol vásároltál, mivel a legjobb személyesen intézni az ügyet. Számos üzlet esetében az ilyen esetekre külön ügyfélszolgálat működik. Légy határozott, udvarias és tárgyilagos is egyben.



Tárd fel, hogy mi a problémád és mondd el, hogy milyen megoldást tartanál elfogadhatónak. Személyes ügyintézés esetén, amennyiben további egyeztetésre van szükség, érdemes feljegyezned, hogy kivel beszéltél. Amennyiben levélben keresed fel a vállalkozást, a levelet ajánlott küldeményként add postára és mindig tarts meg egy másolatot.

Az eredményes reklamáció 10 szabálya

1. Állj ki magadért és ne félj reklamálni!
2. Nézz utána és ismerd meg a jogaidat!
3. Fejezd ki magad egyértelműen és világosan! Légy nyugodt!
4. Maradj a tények talaján!
5. Tisztázd az elvárásaidat, fejezd ki, hogy mit szeretnél! (Például cserét, a vételár visszafizetését, kártérítést stb.)
6. Győződj meg róla, hogy azzal a személlyel beszélsz, aki jogosult az ügyben eljárni!
7. Gyűjtsd össze és rendszerezd a panaszoddal kapcsolatos információkat tartalmazó iratokat!
8. Ha bármely iratot el kell küldened postán, készíts másolatot és küldd el azt! Az eredeti papírt tartsd meg!
9. Ha felmerül a probléma, cselekedj azonnal!
10. Mindig pontosan add meg az adataidat (például a neved, címed, telefonszámod, email címed, esetleg a vevőkódod)!

Amit mindenképpen őriz meg: a jótállási jegy és a vásárlást igazoló számla, nyugta

Fontos, hogy mindig figyelj arra, hogy megkapd a jótállási jegyet és őrizd is meg, mivel termékmeghibásodás esetén szükség lehet rá. A jótállási jegyet érthetően, egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni. Bizonyos adatokat kötelező feltüntetni rajta, mint például az eladó vállalkozás és a gyártó adatait, illetve a jótállásból eredő jogaidat. Ennek célja, hogy tudd, milyen lehetőségekkel és meddig élhetsz egy esetleges probléma esetén, azaz, hogy könnyedén érvényesíteni tudd a téged megillető jogokat.



A jótállási jegy tehát ahhoz szükséges, ha reklamálni szeretnél a még garanciális terméked hibája miatt. De mit tehetsz, ha például a vásárlás alkalmával nem kaptál jótállási jegyet, vagy elveszítetted azt? Ilyen esetben a vásárlást igazoló számlával, vagy nyugtával tudod bizonyítani, hogy kinél és mikor vetted a terméket. Tehát ha minőségi hibát akarsz bejelenteni az üzletnél, a termékkel együtt a számlát, vagy nyugtát mindenképpen vidd magaddal.

Mi a helyzet akkor, ha például egy ruhanemű vagy cipő hibája miatt akarsz reklamálni? Mivel ezekre a termékekre nem kell az eladónak kötelezően jótállást (garanciát) vállalnia, szavatossági igényed érvényesítéséhez elegendő a számla, vagy nyugta megléte. Vásárlás esetén tehát mindig őrizd meg a vásárlást igazoló számlát, nyugtát, mivel ezt bemutatva tudod gyakorolni szavatossági jogaidat.

Hibabejelentés rögzítése

Ha panasszal élsz egy termék hibája miatt, problémádról az eladó köteles jegyzőkönyvet felvenni, amelyben rögzíti többek között adataidat, a reklamációval érintett terméket, a hibát és az érvényesíteni kívánt igényedet. A jegyzőkönyv másolatát az eladó át kell, hogy adja neked. Őrizd ezt meg!



Ha továbbra sem vagy elégedett

Ha a kereskedő nem megfelelően jár el (például nem ad jótállási jegyet, nem vesz fel jegyzőkönyvet, stb.), panaszodat bejelentheted a fogyasztóvédelmi hatóságnál. A jelenlegi szabályozás értelmében a járási hivatalhoz fordulhatsz ilyen esetben.

Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos kérdés esetén bátran fordulj fogyasztóvédelmi egyesületekhez is. Ezek a szervezetek segíteni tudnak eligazodni a bonyolultnak tűnő jogi és egyéb kérdésekben.

Ha a vállalkozás érdemben nem reagál a megkeresésedre, megtagadja az együttműködést vagy olyan ajánlatot tesz, ami számodra nem elfogadható, érdemes lehet megfontolni, hogy az illetékes békéltető testülethez vagy végső esetben a bírósághoz fordulj.

Jó, ha tudod!

- A kijavítás során a fogyasztási cikkbe (termékbe) csak új alkatrészt építhetnek be.
- Ha például egy mosógép vagy más termék kijavítása az otthonodban nem végezhető el, az el- és visszaszállításról nem neked kell gondoskodnod, hanem a vállalkozásnak.
- Tudtad, hogy amennyiben olyan terméket vásárolsz, amire az eladó köteles jótállást biztosítani – pl. laptop, mobiltelefon (lásd az 1. segédanyagban) – és az három munkanapon belül meghibásodik, a vállalkozás köteles azt kicserélni?

- Sajnos, a jogszabály nem határoz meg kötelező határidőt a termék javítására, cseréjére, mindössze azt írja elő, hogy az eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.
- Ha a terméket javítani kell, előfordulhat, hogy a javítás időtartama alatt nem tudod azt használni. Ezért a javítás idejével a jótállási idő meghosszabbodik. Figyelj rá, hogy rögzítsék a jótállási jegyen az új határidőt.