

# HOGYAN LEGYÜNK TUDATOS FOGYASZTÓK?

## Fogyasztóvédelmi előadás diákoknak

Jelen felgyorsult világunkban kiemelten fontos, hogy megfelelő ismeretekkel rendelkezünk annak érdekében, hogy 1-1 termék vagy szolgáltatás beszerzése során megfontoltan és tudatosan döntsünk. Hogy miért lényeges ismernünk az alapvető fogyasztóvédelmi tudnivalókat? Azért, mert egyrészt például segítséget nyújt az üzlethelyiségben történő, vagy online vásárláshoz kapcsolódóan esetlegesen fellépő problémák (pl. hibás termék vásárlása) megoldásában és fogyasztói jogaink hatékony érvényesítésében. Mit is jelent ez pontosan? Melyek az online vásárlás kockázatai? Mit tehetünk, ha hibás terméket vásároltunk? Többek között ezekre a kérdésekre is választ adunk az alábbiakban.

1

## I. SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

### 1.1 Mi a jótállás és a szavatosság?

Amennyiben termék beszerzését fontolgatjuk, nem árt tisztában lennünk a jótállás (hétköznapi nevén garancia) és a szavatosság fogalmakkal.

A jótállással (garanciával) a terméket gyártó kereskedő kötelezettséget vállal arra, hogy azt a terméket mi, vásárlók problémamentesen használhatjuk, ellenkező esetben – tehát ha a termék meghibásodik – biztosítja számunkra annak javítását, cseréjét, árleszállítást, vagy a vételár visszafizetését.

Sokan nem tudják, de például ruhaneműkre, cipőkre nincs kötelező jótállás. Ez persze nem azt jelenti, hogy hiba esetén nem reklamálhatunk. Ezeknél a termékeknél szavatosságról beszélünk, melynek keretében tulajdonképpen ugyanazokat kérhetjük, mint a jótállásnál: a termék javítását, cseréjét, árleszállítást, vagy a vételár visszafizetését.

### 1.2. Mi a különbség a jótállás és a szavatosság között?

A legfőbb különbség a jótállás és a szavatosság között, hogy kinek kell bizonyítania a termék hibáját.

A jótállás kedvezőbb a vásárlók számára, ugyanis a termék meghibásodása esetén, a jótállás teljes időtartama alatt (ami minimum 1 év) az eladó köteles bizonyítani, hogy a termék miért hibásodott meg, illetve gondoskodnia kell arról, hogy a vásárló a terméket mielőbb újra használni tudja. Ha a terméket nem lehet sem javítani, sem cserélni, vissza kell fizetni a vételárat a vásárló számára.

A jótállással szemben a szavatosságnál – a termék hibája esetén – csupán a vásárlástól számított első hat hónapban van lehetőségünk érdemben reklamálni, ez idő alatt ugyanis a kereskedő kötelessége igazolni (pl. szakvélemény beszerzésével), hogy a termék miért hibásodott meg. Ezt követően viszont – 6 hónap elteltével – már a vásárlónak kell bizonyítania igazát, tehát azt, hogy hibásan vette a terméket és a hiba nem az ő hibájából alakult ki.

### 1.3. Mennyi a jótállás és a szavatosság időtartama?

A jótállás időtartama minimum 1 év, de ennél többet is nyújthat (pl. 3, 5, 10 év) a gyártó vagy az eladó, ez utóbbit nevezzük vállalt jótállásnak. A szavatosság időtartama 2 év.

#### 1.4. Mely termékekre jár kötelező jótállás?

A kötelező jótállás többek között olyan termékekre vonatkozik, mint a háztartási berendezések, elektronikai cikkek, bútorok, kerti gépek, ékszerek, hangszerek stb., melyek vételára bruttó 10.000 Ft fölötti.

#### 1.5. Mit jelent a „három napos” szabály?

Az ún. „három napos” szabály még mindig tévesen él a köztudatban. Ennek lényege, hogy amennyiben olyan terméket vásárolunk, melyre van jótállás, és például az első kipróbálás alkalmával kiderül, hogy hibás és három munkanapon belül jelezzük ezt a kereskedőnek, köteles a terméket kicserélni. Tehát ezzel kizárólag termékmeghibásodás esetén élhetünk, hibátlan termék visszavételére egyik kereskedő sem köteles.

### II. MINŐSÉGI KIFOGÁS ÉRVÉNYESÍTÉSE

#### 2.1. Hol reklamálhatunk termékmeghibásodás esetén?

A termék hibája esetén, annál a kereskedőnél/vállalkozásnál reklamálhatunk, ahol a terméket vásároltuk. Ezt minden esetben a vásárlást igazoló számlával, nyugtával tudjuk megtenni. Ha kaptunk a termék vásárlásakor jótállási jegyet, azt is célszerű magunkkal vinni ilyenkor.

#### 2.2 Mire szolgál a jegyzőkönyv?

A termék hibája miatti reklamáció közléséről, az eladó jegyzőkönyvet köteles felvenni. Ebben rögzíti többek között a hiba leírását, illetve azt, hogy mit szeretnénk kérni: a termék javítását, vagy cseréjét, vagy árszállítást, vagy a vételár visszafizetését. A jegyzőkönyv másolatát meg kell, hogy kapjuk, ezzel tudjuk igazolni, hogy reklamáltunk.

#### 2.3. Van-e kötelező határidő a javításra, cserére?

Nincs. A vonatkozó jogszabály csupán annyit ír elő erre vonatkozólag, hogy az eladónak törekednie kell arra, hogy a termék javítását vagy cseréjét 15 napon belül elvégezze.

### III. ONLINE VÁSÁRLÁS

#### 3.1. Miről érdemes tájékozódni interneten való vásárlás előtt?

Fontos, hogy alaposan tájékozódjunk a vásárlást megelőzően az adott webáruházról.

Mindenképpen nézzünk utána a webáruházat üzemeltető vállalkozásnak és mentsük le az adatait! Többek között azt célszerű megnézni, hogy például magyarországi székhelyű-e, hol lehet probléma esetén reklamálni, illetve, hogy létező vállalkozásról van-e szó. Ez utóbbit az adószám alapján tudjuk ellenőrizni a [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) adatbázisban.

Mindig nézzük meg a szállítási- és fizetési feltételeket! Amennyiben például csak előre utalással lehet fizetni a termékért, inkább válasszunk másik webáruházat!

#### 3.2. Milyen kockázatokkal járhat az online vásárlás?

Az internetes vásárlás a mellett, hogy kényelmes, gyors és egyszerre több termék összehasonlítására is lehetőséget biztosít, számos kockázattal jár. Gondoljunk csak például arra,

ha előre kifizetjük a terméket, de az nem érkezik meg, vagy arra az esetre, ha sérülten érkezik a külföldről megrendelt áru. Utóbbi esetben meglehetősen nehéz bizonyítani, hogy ki okozta a sérülést, továbbá egyéb probléma esetén, a külföldi kereskedővel való kapcsolatfelvétel is nehézkes lehet.

Fentiek mellett jelentős kockázattal járhat az is, ha például kártyás fizetést választunk, ilyenkor ugyanis – ha nem vagyunk kellően körültekintők és óvatosak – illetéktelenek hozzáférhetnek a kártya adatainkhoz és további vásárlásokhoz is felhasználhatják azt.

### **3.3. Melyek a legbiztonságosabb, és melyek a kevésbé biztonságos fizetési módok?**

A legbiztonságosabb fizetési mód, ha utánvétet választunk, tehát csak akkor fizetünk a termékért, ha megkaptuk és meggyőződünk annak sértetlenségéről. Biztonságosnak mondható e mellett az internet kártya is, melyet kifejezetten csak online vásárlásra használhatunk. Ennek lényege, hogy csak akkora pénzüsszeget tartunk a kártyán, mely az éppen aktuális vásárlásunkhoz szükséges, így nem áll fenn annak a veszélye, hogy nagyobb összeget leemelnek a számlánkról.

Kevésbé biztonságosnak mondható a kártyával történő vásárlás és az előre utalás. Ezeknél ugyanis fennáll annak a veszélye, hogy például nem kapjuk meg a terméket, illetve a kártyával történő fizetésnél, hogy illetéktelenek kezébe kerülnek a kártyánk adatai. Fontos, hogy amennyiben nem utánvétes megoldást választunk, e-mailben soha ne adjuk meg a banki adatainkat és a PIN kódunkat se.

### **3.4. Milyen speciális jog illeti meg az interneten vásárlókat?**

Még a rendszeresen internetről vásárlók közül sem tudja mindenki, hogy az online vásárlókat elállási jog illeti meg. Ez azt jelenti, hogy ha rendelünk egy terméket, a termék átvételének napjától számított 14 napon belül lehetőségünk van visszaküldeni azt és visszakérni a vételárat. Nem kell a döntésünket megindokolni, tehát ha egyszerűen nem tetszik a megrendelt kabát színe, vagy időközben meggondoltuk magunkat a vásárlást illetően, élhetünk az elállási joggal. Ez épp azért illeti meg az online vásárlókat, mert csupán a honlapon lévő képek, információk alapján tudnak dönteni, nem tudják megpróbálni, alaposan megvizsgálni a megrendelt árut.

### **3.5. Mit kell tennünk, ha el akarunk állni a vásárlástól?**

Ha vissza szeretnénk küldeni az interneten megrendelt terméket, erre a termék átvételének napjától számított 14 napunk van. Elállási szándékunkat célszerű mielőbb, igazolható módon (pl. ajánlott postai levélben, e-mailben) jelezni a kereskedőnek, majd ezt követően gondoskodnunk kell a termék visszaküldéséről. Fontos, hogy ilyen esetben az áru visszaküldésének költsége bennünket, vásárlókat terhel.

### **3.6. Milyen termék esetében nem élhetünk az indokolás nélküli elállási joggal?**

Nem minden interneten megrendelt termék esetében van lehetőségünk azt visszaküldeni. Kivételt képeznek például a könyvek, újságok, folyóiratok, illetve az olyan termékek, melyeket kifejezetten a mi igényeink, elképzeléseink alapján készítettek el (pl. családi fotóval ellátott bögre).

#### IV. TISZTESSÉGTELEN KERESKEDELMI GYAKORLATOK

Tisztességtelen, megtévesztő kereskedelmi gyakorlatról (pl. reklámról) akkor beszélhetünk, ha a vállalkozás/kereskedő téves, valótlan információkkal megnehezíti, hogy a fogyasztó a vásárlás alkalmával tudatos döntést tudjon hozni.

Példák megtévesztő reklámra:

- ✓ **„Különleges ajánlat csak ma! 50% kedvezmény minden kabátra”**: Erre a felíratra leszel figyelmes az egyik üzlet kirakatában. A reklámot olvasva nagyon megörülsz, mivel úgyis szerettél volna kabátot venni. Bár tervezted, hogy több helyen is körbenéznél, végül úgy gondoltad, egy ilyen ajánlatot nem hagyhatsz ki. Megveszed a kabátot, majd két nap múlva ugyanezt a felíratot látod az üzlet kirakatában.
- ✓ **„Masszázsfofel: csodát tesz és orvosolja gerincbántalmait!”**: Nagymamádat egy ilyen termék megvásárlására akarják rábeszélni, ugyanakkor a masszázsfotel egészségre gyakorolt jótékony hatásait a kereskedő nem tudja igazolni. Ilyen esetben, amikor a kereskedő/eladó valótlanul állítja, hogy a termék alkalmas különféle betegségek kezelésére, az egészség megőrzésére, megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősül.
- ✓ **„Kettőt fizet hármát kap!”**: Édesanyád ezt olvasva az akció első napján ellátogat az adott bevásárlóközpontba, ahol megdöbbenve tapasztalja, hogy már az akciós első napján nincs a meghirdetett termékből. Csalódott ugyan, de úgy dönt, végül elintézi a heti nagybevásárlást az üzletben. Az ehhez hasonló reklámok csalogató reklámoknak minősülnek, melyek szintén tisztességtelenek.

Készítette a Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség.

A program az Innovációs és Technológiai Minisztérium támogatásával valósul meg.

„INNOVÁCIÓS ÉS TECHNOLÓGIAI MINISZTERIUM – A FOGYASZTÓK ÉRDEKÉBEN”