

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

E-KERESKEDELEM

Fogyasztóvédelmi oktatási háttéranyag 2023.

A fogyasztási szokások is átalakulóban vannak, a fogyasztók vásárlásaik jelentős részét már nem a hagyományos módon, személyesen – üzlethelyiségben – intézik, hanem interneten keresztül, köszönhetően az egyre növekvő számú online értékesítési felületeknek.

Az elmúlt években egyre népszerűbbé vált az elektronikus kereskedelem a vásárlók körében, azonban az online vásárlás nemcsak előnyökkel, hanem kockázatokkal is járhat, amelyeket mindig szem előtt kell tartanunk.

A vásárlók számára további fontos tényező az idő, amellyel mindenki spórolni szeretne. Az online értékesítéssel a fogyasztónak lehetősége nyílik arra, hogy akár otthonról, akár munkahelyéről hosszas sorban állás, várakozás nélkül rendelje meg a számára kedvező, neki tetsző terméket, szolgáltatást.

Az online vásárlás, az előnyei mellett, számos kockázatot is jelent a fogyasztók számára, miután a vevő és az eladó nincsenek személyesen jelen a vásárlás során. Ebben az esetben fennállhat annak a lehetősége, hogy a fogyasztó nem kellően tájékozott, és a jelentős információ hiányában vásárol, ebből adódóan a fogyasztó kiszolgáltatott a virtuális térben.

VÁSÁRLÁS ELŐTT

Vásárlás előtt célszerű megtekinteni a <http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu/> oldalon elérhető **adatbázist**.

Itt azok a webáruházak szerepelnek, melyek súlyos jogsértést követtek el. Ilyen például az, ha vásárlást megelőzően a vállalkozó nem tájékoztatja a vásárlókat a vállalkozás **nevéről**, székhelyének **címéről**, a **szállítási határidőről**, panaszkezelési módjáról, az **elállási jog** gyakorlásának feltételeiről, a szavatossági jogokról; vagy a vállalkozás akadályozta a vásárlót abban, hogy az elállási jogával éljen.

Fontos tudni, hogy a határozatok az adatbázisban 2 éven keresztül érhetőek el és zöld színű figyelmeztető felirat jelzi, ha időközben a vállalkozás eleget tett a határozatban foglaltaknak.

A megrendelés elküldése előtt célszerű a honlapon közzétett vásárlási feltételeket, illetve a termékleírást **elmenteni** vagy **kinyomtatni**. Javasolt lehet továbbá az előre utalás helyett, amennyiben arra lehetőség van, az **utánvétellel** történő fizetést választani arra az esetre felkészülve, ha mégse érkezne meg a kiválasztott termék. Minden internetes vásárlás előtt érdemes **információkat szerezni** továbbá a webáruház **üzemeltetőjéről**, aki köteles a nevét vagy cégnevét, címét, székhelyét, elérhetőségeit is feltüntetni a honlapon.

Érdemes **fokozott elővigyázatossággal** eljárni az olyan honlapokról történő rendelés esetén, amelyek **feltűnően nagy árengedménnyel** csábítanak vásárlásra, miközben nem található információ

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

az eladóról, és közvetlen kapcsolat sincs feltüntetve (pl. csak egy úrlapon lehet kommunikálni, és nincs fizikai címe a vállalkozásnak).

Minden internetes vásárlás előtt javasolt információkat szerezni a kiválasztott webáruház **üzemeltetőjéről**, aki köteles feltüntetni a nevét vagy cégnevét, fizikai címét, székhelyét és elérhetőségeit. Érdemes külön is megnézni a kiválasztott webáruház **elérhetőségi adatait**. Ez azért fontos, mert a magyar nyelvű honlap, a „.hu” végződés, valamint a magyar nyelvű reklámok nem feltétlenül jelentik, hogy hazai kereskedőtől rendelünk.

Ha már kiválasztottunk a webáruházat és a terméket, tanácsos figyelmet fordítani a fizetési módokra és a szállítási feltételekre. Az e-kereskedelemre is vonatkozik, hogy a termék árát, vagy a szolgáltatás díját egyértelműen, adóval és egyéb járulékos költségekkel (pl. szállítási díjjal) együtt kell feltüntetni. A webáruházak általában többféle fizetési módot biztosítanak a vásárló részére, amelyek közül a legbiztonságosabb az **utánvét**. Internetes vásárlásokhoz **webszámla** is igényelhető a számlavezető banktól, amely azért biztonságos, mert a webáruház a főszámlához nem férhet hozzá, és elég olyan összeggel feltölteni a webszámlát, amely az adott vásárláshoz elegendő. Bankkártyával történő előre fizetés esetén visszatérhelésre (**chargeback**) is van lehetőség, ha a kifizetett termék nem érkezik meg.

MELYEK LEHETNEK AZOK A GYANÚS ELEMEK, AMELYEK A KÉSŐBBIEKBEN GONDOT OKOZHATNAK?

Ha az elérhetőség menüpontban csupán mobiltelefonszámot és ingyenesen létrehozható e-mail címet látunk, akkor indokolt **körültekintően eljárni** a vásárlás során (pl. egyéb információk keresése a vállalkozásról).

Körültekintést igényelhet továbbá azon eset is, ha a vállalkozás a fizetési feltételek között csupán előre fizetési lehetőséget biztosít, vagy **nem kellő részletességgel tájékoztatja** a vásárlókat a szállítás részleteiről.

A **feltűnően kedvező ár is gyanús lehet**, hiszen az ajánlat, ami „túl szép ahhoz, hogy igaz legyen”, vélhetően nem valós és a fogyasztók megkárosítását célozza (pl. hamis termék érkezik, az előfizetés ellenére nem érkezik meg a termék és az eladó is eltűnik).

MIT KELL TARTALMAZNIA EGY E-KERESKEDELMI SZERZŐDÉSNEK?

Egy webáruházból történő rendelés során e-kereskedelmi **szerződés jön létre** az online eladó és a termék vagy szolgáltatás megvásárlója, azaz a **vevő között**. Az Európai Unión belül működő webáruház esetén jogszabályi rendelkezések pontosan meghatározzák a **szerződéskötést megelőző tájékoztatás** kötelező elemeit.

A szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót különösen:

- a termék/szolgáltatás lényeges **tulajdonságairól**;
- a cég **nevéről**;

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

- a vállalkozás székhelyének postai címéről és, ha azzal rendelkezik, a **telefonszámáról**, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről;
- a bruttó **vételárról** és az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről);
- a **fizetésről**, a **fuvarozásról** és a teljesítési **határidőről**, valamint a vállalkozás **panaszkezelési** módjáról;
- az elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről;
- a **kellékszavatosságra**, a **termékszavatosságra** vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállásáról, valamint az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás meglétéről, feltételeiről;
- a **békéltető testülethez** fordulás lehetőségéről;
- a vállalkozás székhelye szerint illetékes **békéltető testület nevééről és székhelyének** postai címéről.

Az e-kereskedelmi szerződés a felek között akkor jön létre, amikor az eladó által küldött, **rendelést követő visszajelzés** tartalmazza a vevő nevét, címét, a rendelés számát, a megrendelt termék díját, az egyéb költségeket és a rendelés **minden lényeges adatát**. A rendelést követő automatikus üzenettel tehát, amely csak annyit tartalmaz, hogy „Köszönjük a rendelését, annak feldolgozása folyamatban van”, még nem jön létre a szerződés.

MI A TEENDŐ, HA NEM ÉRKEZIK MEG IDŐBEN A MEGRENDELTE TERMÉK?

Első körben a webáruházzal szükséges **közvetlenül felvenni a kapcsolatot**.

Amennyiben a webáruház előzetesen rövidebb szállítási időt ígért, mint amennyi idő alatt a terméket végül kiszállította, úgy megtévesztés miatt fogyasztóvédelmi hatóságokhoz lehet fordulni.

Fontos, hogy abban az esetben, ha a felek a vitát nem tudják rendezni, lehetőségük van **békéltető testületekhez fordulni**. A **vállalkozás köteles** a békéltető testület ülésén a személyes **megjelenést biztosítani** olyan képviselője révén, aki a vállalkozás részéről jogosult az egyezség megkötésére. A törvénymódosítás **fogyasztóvédelmi bírság kiszabását írja elő** azon esetekre, ha a vállalkozás az előzőekben tárgyalt **együttműködési kötelezettségnek nem tesz eleget**.

A más európai uniós országban, Izlandon, Norvégiában vagy az Egyesült Királyságban honos webáruházakkal szemben felmerült panaszok megoldásában, az **Európai Fogyasztói Központ** tud érdemi és ingyenes segítséget nyújtani.

A külföldi aukciós portálok (E-bay, AliExpress) saját vitamegoldási rendszereket is működtetnek, amelyek használatával a legtöbb probléma megoldást nyer.

MI TEKINTHETŐ BIZTONSÁGOS FIZETÉSI MÓDNAK?

- A fizetési módok tekintetében általában számos lehetőség közül választhatnak a vásárlók (pl. utánvétes fizetés, előreutalás, online fizetési oldalak használata). A vételár meg-

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

fizetésének hazánkban jelenleg leggyakoribb és a fogyasztóra nézve legbiztonságosabb módja az **utánvétel**, hiszen ilyenkor csak a termék átvételekor kell megfizetnünk a termék vételárát és a kiszállítás költségét.

- A **vételár előzetes megfizetése esetében a vevőnek mérlegelni kell**, hogy vállalja-e, bízva abban, hogy a kereskedő a szerződést teljesíteni fogja. Az előre fizetés jellemzően banki átutalás, bankkártyás fizetés vagy egyéb elektronikus módon történhet.
- A bankok és a bankkártya-társaságok (VISA, Mastercard, AMEX,) közötti megállapodás alapján, a bankkártyahasználatba vetett bizalom erősítése érdekében biztosított az ún. **szerződéses chargeback** (visszaterhelés) lehetősége. Ezt akkor kérheti a fogyasztó a bankjánál, ha például bankkártyával fizet, azonban a vásárolt terméket vagy szolgáltatást **mégsem kapja meg**, vagy időközben fizetéseképtelenné vált az eladó. Tehát ez a védelem a bankkártya-használatra tekintettel illeti meg szerződés (azaz nem jogszabályi rendelkezés) alapján a vásárlót, függetlenül az eladó székhelyére. A fogyasztó **kérelmét a számlavezető bankja bírálja el**, bevonva az eladó számlavezető bankját, és egy 3-6 hónapos határidőn belül jellemzően döntés születik a visszatérítésről vagy annak elutasításáról. Emellett a bankkártyával való visszaélés esetén, amennyiben a bankkártya használója gondosan járt el, védelem, az ún. **jogszabályon alapuló chargeback** illeti meg őt.
- Sok bank ad lehetőséget arra, hogy a bankszámlához egy **alszámlát** nyisson a fogyasztó, amelyet jellemzően az internetes vásárlásokra használnak. Az alszámlához jellemzően egy **virtuális bankkártya** is jár. Ez azért tekinthető biztonságos fizetési módnak, mert a főszámlához tartozó bankkártya használatával szemben ilyenkor az esetlegesen csalárd, csaló tevékenységet végző eladó (a fizetés kedvezményezettje) nem férhet hozzá a főszámlánk adataihoz (hanem csak az alszámlához) és az azon rendelkezésre álló pénzüsszeghez. Tehát ebben az esetben a fogyasztó dönti el, hogy mennyi pénzt tart az alszámlán, és arra csak az online vásárláshoz szükséges összeget utalja át.

KISZÁLLÍTÁSSAL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK

- A megrendelés előtt célszerű áttekinteni a webáruház **szállítási feltételeit** is. Ebből látható, hogy milyen feltételekkel (pl. díjmentes szállítás bizonyos értékhatár felett) és milyen idővel vállalják a megrendelt termék kiszállítását. Számos webáruház kínál „extra” szállítási módot (pl. meghatározott időszámban való kézbesítés), amelynek díja a „normál” szállításhoz képest magasabb. Egyes webáruházak a kiszállítási mód tekintetében **többféle választási lehetőséget biztosítanak a vevők részére**, feltüntetve a szolgáltatót (posta, nemzetközileg ismert futárcég) a várható kiszállítási időt és a szállítási díjat. Ez utóbbi tényező tekintetében megjegyzendő, hogy a nemzetközileg ismert futárcégek díjai magasak, meghaladhatják a megrendelt termék árát is. Ha a futárcég biztosítja a termék nyomon követésének a lehetőségét, akkor képet kaphatunk a küldemény aktuális helyzetéről.
- A webáruházak által vállalt szállítási idők tekintetében általában **minél távolabbi székhelyű online kereskedőtől rendelünk, annál hosszabb a szállítási idő**. A távol-keleti webáruházakban, illetve nemzetközi online piactereken szállítás tekintetében az alábbi lehetőségekkel találkozhatunk. Amennyiben a kereskedő ingyenes kiszállítást vállal, ezt

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

angolul a „free shipping” jelenti, akkor a vevőnek általában nincs választási lehetősége a szállítási mód tekintetében. Ez azt jelenti, hogy a küldemény a normál postai forgalomban érkezik meg a kézbesítési címre, Magyarországra szállítás ideje 20-30 napot, illetve a **decemberi csúcsidőszakban** akár az 1 hónapot is meghaladhatja.

- Külföldi oldalak tekintetében külön kell választani az **Európai Unióban és azon kívüli**, harmadik (pl. svájci, tengerentúli, távol-keleti) országokban működő webáruházakat. Utóbbi esetén nem számolhatunk az Európai Unióban működő e-kereskedőkre vonatkozó fogyasztóvédelmi előírásokkal. Ezekből az országokból való rendelés esetében azt is figyelembe kell venni, hogy a webáruházak által vállalt szállítási idők tekintetében általában minél távolabbi székhelyű online kereskedőtől rendelünk, annál hosszabb a szállítási idő.
- Valamennyi külföldi webáruházból történő vásárlás esetén a vételár mellett azt is célszerű figyelembe venni, hogy a termék mellett **utólagos terméktámogatásra** (pl. szerviz, alkatrész) is **szükség lehet**. Ennek **érvényesítése azonban a külföldi kereskedőkkel szemben, a hazaihoz képest hosszadalmasabb és nehezkesebb lehet**.

A RENDELT CSOMAG FUTÁR JELENLÉTÉBEN VALÓ MEGTEKINTÉSE

Érdemes vásárlás előtt **tájékozódni** arról is, hogy **biztosít-e olyan szolgáltatást** a webáruház vagy a futárcég, ami lehetőséget ad arra, hogy a vásárló a csomag kézbesítésekor kinyithassa a csomagot, **megnézhesse a terméket és ezáltal meggyőződhessen annak épségéről**. E körben különbséget kell tenni a „csomagot sérülésmentesen átvettem” és a „csomag tartalmát/terméket sérülésmentesen átvettem” formulák között, ugyanis az előbbi lehetőség magának a csomagolásnak a külső sérülésmentességére vonatkozik, míg a másik opció ténylegesen arra utal, hogy a csomagban lévő termék sérülésmentes-e. Mindez az esetleges későbbi igényérvényesítés miatt bír döntő jelentőséggel.

Bár ez adott esetben többletköltséggel járhat, a webáruház kiválasztásával dönthetünk arról, hogy ilyen szolgáltatást kívánunk-e igénybe venni, mert a termék megtekintésére csak akkor van lehetőségünk, ha a webáruház erről a lehetőségről a futárcéggel megállapodott.

AZ ELÁLLÁSI JOG KAPCSÁN FELMERÜLŐ KÉRDÉSEK

- Tekintettel arra, hogy az e-kereskedelemben a terméket a vásárlás előtt nincs lehetőségünk ténylegesen megvizsgálni, illetve megtekinteni, a vásárlástól történő indokolás nélküli elállási jog illet meg minket. Erre a termék megrendelése és a kiszállítás közötti időtartamban is lehetőségünk van. Emellett a termék átvételétől számított 14 napunk van arra, hogy meggondoljuk magunkat, azaz éljünk az elállási joggal. Az elállási jog tehát alkalmas annak a problémának a kezelésére is, hogy ha nem az termék érkezett meg, amit megrendeltünk, vagy ha a rendeléskor vállalt szállítási határidő nem teljesült.
- A fogyasztó a 14 napos elállási jog azt a célt szolgálja, hogy a termék használhatóságáról, működőképességéről meggyőződjön, azaz el tudja dönteni, hogy az adott termékre szüksége van, vagy nem. Az ezt meghaladó használat esetén a vállalkozás az értékcsökkenés összegét levonhatja a fogyasztónak visszajáró összegből. Elállás esetén természetesen minden tartozéknak,

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

alkatrésznek hiánytalanul meg kell lennie, és a termék az eladóhoz való biztonságos, sértetlen megküldéséről a fogyasztónak kell gondoskodnia.

- Az elállási jog egyértelmű nyilatkozattal gyakorolható. A nyilatkozatmintát a kereskedőnek biztosítani kell a már említett előzetes tájékoztatás keretében. A kereskedő honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára az elállási jog gyakorlását, az ún. ügyintézési felületen. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését. Tartós adathordozónak számít a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD, a memória kártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél is.
- Ha a fogyasztó eláll online kereskedővel kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga szállítja vissza. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás ezt át nem vállalja.
- Ha a fogyasztó eláll az e-kereskedelemben kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által vételárként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Elállás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletköltség nem terhelheti. Fontos megjegyezni, ha a fogyasztó a normál kiszállítástól eltérő „extra” szállítási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.
- A vállalkozás mindaddig visszatarthatja az elállás alapján visszajáró összeget, amíg a fogyasztó az árut vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy az árut maga fuvarozza vissza.
- Jó tudni, hogy az elállási jog nem korlátlan, vagyis egyes termékkörökre nem vonatkozik, pl. élelmiszerek, kibontott csomagolású CD/DVD/szoftver, letöltött programok, a fogyasztó egyedi utasításai alapján legyártott termékek, kibontott csomagolású higiéniai termékek. Továbbá online aukciós portálokon, apróhirdetési oldalakon, közösségi médián keresztül magánszemélytől történő rendelésnél sem illeti meg a vásárlót az elállási jog. Erről a vásárlót előzetesen tájékoztatni kell.
- Emellett a vásárlóknak tudniuk kell, hogy az elállási határidő alatt a termék tényleges használata miatti (tehát nem a kipróbálás miatti) értékcsökkenést meg kell téríteniük az eladó részére.

AZ ELÁLLÁSI JOGGAL KAPCSOLATOS LEGGYAKORIBB PROBLÉMÁK A WEBÁRUHÁZAKNÁL

- az elállás feltételeinél a Korm. rendelet teljes jogszabályszövegét beidézi
- az elállási jogot úgy tünteti fel mintha az az eladó sajátossága, különleges kedvezménye lenne
- az elállás feltételeire csak egy link (hivatkozás) utal
- az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele kizárja
- az elálláskor a termék csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza
- az elálláskor a termék csak az eredeti számlával/nyugtával együtt küldhető vissza
- elállás kizárólag egy előre meghatározott formanyomtatványon gyakorolható

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

- az elálláskor a visszatérítendő összegből bizonyos összeget kötbérként levon, vagy a fogyasztó részére felszámított értékcsökkenés összegének kiszámítását nem bizonyítja.
- az elálláskor a vételár mellett a szállítási költséget nem fizeti vissza
- nem tesz különbséget az értékesített termékek között az elállási jog megléte és hiánya vonatkozásában
- a kivételszabályokat a kivételszabály alá nem tartozó termékekre is kiterjeszti
- a termék személyesen, üzletben történő átvétele esetén az elállási jog nem gyakorolható
- a korábban hatályos 17/1999. Korm. rendeletre és az abban szereplő 8 munkanapos elállási jogra való utalás
- csak a 45/2014. Korm. rendelet számára utal a feltételek ismertetése nélkül.

JÓ TANÁCSOK A „CSODÁT ÍGÉRŐ TERMÉKEKET” ÁRUSÍTÓ WEBÁRUHÁZAKKAL KAPCSOLATBAN

- Legyünk különösen óvatosak olyan csodát ígérő termékeket árusító webáruházakkal, amelyek a portékáikat hirtelen bekövetkező, szinte csodaszerű pozitív hatással (pl. gyors fogyás, gyógyulás, nyelvtanulás) hirdetnek. Ezek a termékek általában kozmetikai, egészségügyi, gyógyító hatású készítmények (pl. fogyasztószerek, potencianövelők, bütökkiegyenesítők), illetve egyéb „csoda” (pl. szerencsehozó amulett, kábel TV előfizetést ingyenessé tevő, gyors nyelvtudást adó) tulajdonságokkal hirdetett eszközök.
- A csodát ígérő termékeket árusító, megtévesztő webáruházak hirdetéseit általában más honlapokon, jellemzően hírportálokon, cikkeket gyűjtő honlapokon jelennek meg. Ha hirdetésre kattintunk, eljutunk a terméket bemutató honlapra, melynek szövegezése gyakran magyartalan, vélhetően fordítóprogrammal készült. A honlapok egyszerű felépítésűek, rendszerint csak egy legördíthető oldalból állnak. A menüpontokra kattintva ugyanazon az oldalon marad az olvasó. A honlapokon egy típusú terméket lehet csak megrendelni. Legyünk figyelmesek, ne dőlünk be nekik!
- Az ilyen típusú termékek hirdetéseit általában más honlapokon, jellemzően hírportálokon, cikkeket gyűjtő honlapokon jelennek meg. A hirdetés képeire kattintva juthatunk el a terméket bemutató honlapra, melynek szövegezése gyakran magyartalan, vélhetően fordítóprogrammal készült.
- Előfordul, hogy egy számunkra ismert ember, egy híresség hirdeti valamilyen csodát ígérő terméket. A weblapokon sok színes illusztrációval, előtte-utána fotóval, további általi bemutatással teszik vonzóvá a terméket. Ezek a hírességek sok esetben nem is tudnak arról, hogy képmásukat ezekhez a hirdetésekhez használták fel. Több, híres orvosként bemutatott szakértőről pedig kiderül, hogy nem létező személy, ezért javasolt az ilyen jellegű honlapokon található orvosi ajánlásokat fenntartással kezelni. Tájékozódjunk alaposan mielőtt vásárolnánk!
- A csodát ígérő termékek összetevőit szép képekkel mutatják be, azonban az nem derül ki, hogy melyik összetevőből pontosan mennyi van a készítményben. A termékek dobozát rendszerint ugyanolyan aranyszínű, a „magas minőséget” szimbolizáló matricával látják el. A honlapokon is gyakoriak a különféle minősítést jelző jelvények, például „Amerika sikerterméke”, „az év legnépszerűbb terméke”, „100% elégedettség garancia”. Ezekről a minőséget jelző tanúsítványokról nem bizonyított, hogy valós tanúsítási rendszer áll mögötte. Ne higgyünk el fenntartás nélkül ilyen állításokat!

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

- A csaló honlapokon gyakori, hogy különleges akció keretében történik az értékesítés. Például „50%-os kedvezmény csak ma” felirat gyakori alkalmazásával, illetve visszaszámláló óra mutatja, hány percig érhető el a termék kedvezményes áron. Gyakran megjelenítik, hogy éppen hányan nézik a weboldalt, illetve hogy hány csomag akciós termék érhető el. Előfordul, hogy kifejezetten magyar állampolgároknak, korlátozott ideig tartó akciókat hirdetnek, agresszív reklámok alkalmazásával igyekeznek nyomást gyakorolni a vásárlóra. Gyanakodjunk, ha ilyen látunk a honlapon!
- A csaló honlapokon a vásárláshoz általában nincs szükség regisztrációra, csupán néhány adat megadása, egy űrlap kitöltése elegendő hozzá. A vevő telefonszámot sem talál. Gyakran az eladó hívja fel a vevőt, általában magyar telefonszámokról. A telefonbeszélgetés során rákérdeznek arra, pontosan milyen hatást szeretne a vásárló elérni a termék használatával és ennek megfelelően, személyre szabott ajánlat keretében nagyobb kiszerezésű, több darab termékből álló csomagra, így drágább termék vásárlására próbálják rábeszélni a vásárlót. Ne hagyjuk magunkat!
- Legyen gyanús, ha egy webáruház nem teszi lehetővé a bankkártyás fizetést. Sok csaló honlapon rendelt termék gyorsan, 1-3 munkanapon belül megérkezik házhozszállítással. A bolti átvétel lehetősége nem biztosított, a termékeket futár szállítja ki. Utólag nehezen tudjuk visszakapni így a pénzünket, ha becsaptak a termékkel.
- Gyakran előfordul, hogy a honlapot egy valódi híroldal honlapjához hasonló fejléccel látják el, a terméket pedig interjúnak, cikknek álcázott álhírben mutatják be.

TOVÁBBI JÓ TANÁCSOK A FOGYASZTÓVÉDELMI SZEMPONTBÓL AGGÁLYOS WEBSHOPOK FELISMERÉSÉHEZ

A fogyasztóvédelmi tapasztalatok szerint az alábbi jellemzőkkel bírnak a fogyasztóvédelmi szempontból aggályos és az átverés veszélyét magában rejtő, nem csodaterméket értékesítő weboldalak:

- magyar nyelvű, márkás ruhát vagy cipőt értékesítő weboldal;
- a fogyasztó keresési előzménye alapján vagy anélkül közösségi média hirdetésként ugrik elő vagy a keresőprogram fizetett találatai között jelenik meg;
- a domain névben gyakran „hungary” vagy „budapest” vagy a márkanév szerepel és jellemzően „.com” végződésű;
- sokszor klónoldalak léteznek hasonló domain névvel és szinte megegyező tartalommal;
- szép fényképek a termékekről, sokszor feltehetően a védjegytulajdonos hivatalos oldaláról másolva, lopva;
- a termékek ára mindig akciósként szerepel, és 30 napos pénzvisszafizetési garanciát ígérnek;
- elérhetőségként csak email cím érhető el, cégadat nincsen, így nem azonosítható be vásárlás előtt a cég, de a fogyasztók a magyar nyelvű oldal miatt nem is törekednek erre;
- sokszor furcsa nyelvezetű ÁSZF, van utalás a visszaküldés lehetőségére, de a részletekre (hova, kinek kell visszaküldeni) nem terjed ki;
- bankkártyás fizetés lehetséges, de sokszor csak utánvétel;
- sokszor megrendeléskor nincs elektronikus visszaigazolás és magasabb összeget vonnak le a bankkártyáról;
- sokszor nem érkezik meg a megrendelt termék;

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

- a terméket futárcég hozza ki, szállítólevélen kínai (távol-keleti) vagy nem beazonosítható eladó (de vámeljárással) és/vagy egy magyar logisztikai központ/raktár címe szerepel és/vagy egy nem működő telefonszám;
- sokszor hamis vagy rossz minőségű termék jön vagy teljesen más termék (cipő helyett sál);
- visszaküldést sokszor Kínába kellene intézni, amely értelemszerűen még további többletköltséget és anyagi kárt eredményezhet a vásárló oldalán;
- eladó eleinte készségesen válaszol a fogyasztói panaszra, fokozatosan 20-40-60%-os visszatérítést ígérve, azaz húzzák az időt, hogy kifárasztják a vevőt vagy, hogy kifusson a bankkártya reklamációs határidőből.

További hasznos tanácsok az ilyen webshopok esetén

- Önmagában a szép fényképek megjelenítése a termékekről a webshop oldalán nem jelenti azt, hogy megbízható eladóról van szó.
- Egy számunkra még ismeretlen webshoppól való vásárlás esetén is alaposan nézzünk utána az oldalnak online fórumokon is, és a webshop oldalán megjelenő fogyasztói értékeléseket is kezeljük fenntartással. Ezért célszerű a webshop további menüpontjait is áttanulmányozni, és a vásárlói döntést nem azonnal meghozni.
- Tudni kell, hogy ha bár egy weboldal magyar nyelvű, de semmilyen cégadat és elérhetőségi adat nem szerepel rajta, hanem például csak egy online űrlap a kapcsolatfelvételre, akkor a webshop emiatt súlyosan sérti a magyar és EU-s fogyasztóvédelmi szabályokat.
- A nem beazonosítható, ismeretlen webshopokból való vásárlásnál az a veszély, hogy nem tudjuk, hogy kivel kötünk szerződést és kinek fizetünk (magyar, EU-s vagy EU-n kívüli cégnek), és ez a jogorvoslati, reklamációs lehetőségeket is érdemben befolyásolja.
- Mindig olvassuk át alaposan a weboldal menüpontjait, keressünk információkat az eladóról, és semmiképpen se rendeljünk az eladó kilétét elhallgató webshoppól, azaz egy általános óvatosság, körültekintés a józan ész alapján az online vásárlásoknál is javasolt!
- Ne rendeljünk, ha csak nagyon kevés információ érhető el az oldalon, nincsenek részletes vásárlói feltételek, továbbá ha a vásárlót megillető 14 napos elállási jogról sincsen információ.
- Legyünk óvatosak, és gyanús körülmény tapasztalása esetén célszerű elállni a vásárlási szándéktól, és elfelejteni a weboldalt, akkor is, ha kedvező árú termékeket kínál.
- Ha átverés áldozatai lettünk, sajnos csak szűk körben van lehetőségünk orvosolni a problémát. Bankkártyás fizetés esetén banki chargeback eljárást (bankkártya reklamáció) indíthat a fogyasztó a bankkártyatársaságok szabályzatai alapján, ha nem érkezik meg a termék vagy adott esetben, ha hamis/teljesen más terméket kap a vásárló.
- Célszerű a fogyasztóvédelmi hatóság (fővárosi és vármegyei kormányhivatalok) és a közösségi oldal üzemeltetője részére is bejelenteni az átverős oldalt.

FOGYASZTÓVÉDELMI VIDEÓK AZ INTERNETES VÁSÁRLÁSRÓL

Így kerül el a netes vásárlás buktatóit <https://www.youtube.com/watch?v=-aKhN3Mq0wc>
Webáruházból rendeltél, de meggondoltad magad? <https://www.youtube.com/watch?v=RMc0XWwNzeQ>
Minden, ami fogyasztóvédelem <https://www.tiktok.com/@kupeckinora>
E-kereskedelem buktatói <https://www.youtube.com/watch?v=poVhSnldVo>
Kamu honlap – Geri vetít <https://www.youtube.com/watch?v=BLpqTkRG2Tw>
Netes rendelés – Geri vetít <https://www.youtube.com/watch?v=fnGdKrZsyhA>
Elállás – Geri vetít <https://www.youtube.com/watch?v=DpAqC6WAK8g>