

Elektronikus kereskedelem



Bevezető:

Manapság az internetes vásárlás (ez alatt értjük, ha felek egyidejűleg fizikailag nincsenek jelen, a szerződéskötés az eladó által működtetett internetes webáruházból történő rendeléssel valósul meg) egyre nagyobb teret hódít. Mind több fogyasztó dönt a vásárlás ezen formája mellett, és rendel terméket, vagy igényel szolgáltatást az internetről. Az internetes vásárlás előnye, hogy a termék kiszállítását nemcsak lakóhelyünkre, de munkahelyünkre vagy más általunk választott címre, átvevőpontra is kérhetjük, de a vevőszolgálattal vagy üzlethelyiséggel rendelkező vállalkozások az üzletükben is biztosíthatják a termék átvételét. A számítógép előtt ülve megrendelni a kiválasztott terméket kényelmes és sokszor még olcsóbb is, de vajon ismerjük annak veszélyeit, és fel vagyunk készülve azok felismerésére illetve elhárítására? Tudjuk azt, ha a megrendelt termék mégsem tetszik, akkor 14 naptári napon belül elállhatunk a szerződéstől? Mit tegyünk, ha nem a megrendelt terméket kaptuk, vagy az sérülten érkezett meg?

Az internetes vásárlásnak azonban nem csak előnyei, hanem (sajnos) kockázatai is vannak:

A termékről csak csekély információ áll rendelkezésre, nem tudjuk kézbe venni, felpróbálni, kipróbálni, nem tudjuk, hogy a termékről állított tulajdonságok ténylegesen megfelelnek-e a valóságnak! De van kockázat a kereskedővel kapcsolatban is, hiszen nem tudjuk, hogy a terméket eladó kereskedő valóban létezik-e, különös kockázattal járhat, ha étrend-kiegészítőt vagy gyógyszert vásárolunk a neten!

Internetes vásárlás előtt jó tudni ha:

Eolvassuk az adott webáruház ÁSZF-jét, tehát az Általános Szerződési Feltételeket és mentsük le a gépre, így később bizonyítani tudjuk milyen tájékoztatás volt hozzáférhető a honlapon a rendeléskor. Vásárlás előtt minden esetben győződjünk meg a webáruház üzemeltetőjének (szolgáltató, a termék eladója) személyéről és tisztában kell azzal lennünk, hogy a honlap magyar nyelvű megjelenése vagy a címében látható „.hu” kiterjesztés nem jelenti automatikusan azt, hogy az eladó Magyarországon bejegyzett vállalkozó, hiszen nem magyar webáruházból történő vásárlás számos további kockázatot jelenthet!

A vállalkozás a szerződéskötést megelőzően köteles írásban vagy – a fogyasztó beleegyezésével – tartós adathordozón világos és közérthető nyelven tájékoztatni a fogyasztót azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez

meg kell tenni, a vállalkozás elérhetőségeiről, a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól, a fizetendő ellenértékről, és az elállás jogáról.

A vásárlás menete:

A webáruház köteles a fogyasztó megrendelését haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazolni. Ez a gyakorlatban egy válasz e-maillal történik, amely a megrendelés feltételeit (termék neve, ára, szállítási feltételek stb.) erősíti meg. A megerősítés elmaradása esetén a fogyasztó nincs kötve a megrendeléshez és nem köteles a leszállított termék átvételére sem. A fogyasztót internetes vásárlás esetén indoklás nélküli elállási jog illet meg, amit néhány kivételtől eltekintve minden esetben gyakorolhat.



Elállási jog jelentése:

A fogyasztó az elállási jog alapján akkor is visszaléphet a megrendeléstől (a szerződéstől), ha a termék nem hibás, csupán az nem tetszik neki, vagy úgy gondolja, hogy nincs rá szüksége. Az elállás alapján a webáruház (vállalkozó) a termék visszaküldése ellenében köteles annak ellenértékét visszafizetni. Termék megrendelése esetén az átvétel napjától, míg szolgáltatás igénybevétele esetén a szerződéskötés napjától számított 14 naptári napon belül élhetünk elállási jogunkkal. A termék átvételének időpontját nyugtával tudjuk igazolni, ha nem küldenek, akkor az átvételi elismervényről célszerű másolatot készíteni. Fontos tudni, hogy elállási jogunkat a szerződéskötés napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatjuk. Elállást írásban kell egy nyilatkozattal jelezni - webáruház internetes honlapján is biztosíthatja az elállási jog gyakorlását (vissza kell igazolnia). Annak tényét, hogy az elállásra határidőben sor került, a fogyasztónak kell tudni bizonyítania.

Mi a teendő elállás esetén:

A fogyasztó köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat megküldésétől számított 14 napon belül a vállalkozásnak visszaküldeni kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A termék visszaküldésének közvetlen költsége a fogyasztót terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését. A vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is (tehát pl.: a szállítási, csomagolási díjat is). A fogyasztó a terméket annak kézhezvételét követően kipróbálhatja, és csak a termékben bekövetkező olyan mértékű értékcsökkenésért felel, mely a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladja. Az elállási jog érvényesítése nem függ attól, hogy a fogyasztó a terméket hol vette át. A vállalkozás a határidőben történő elállás esetén nem tagadhatja meg a termék ellenértékének visszafizetését arra hivatkozással, hogy annak átvételére üzlethelyiségében vagy más átvevőponton került sor.

Mire kell figyelni a termék átvétele során?



Elsőként alaposan vizsgáljuk meg a termék csomagolását, győződjünk meg annak sértetlenségéről, azután bontsuk ki a csomagot, és nézzük meg, hogy a megrendelt termék található-e benne, illetve ellenőrizzük annak állapotát, és bizonyosodjunk meg arról, hogy a csomag tartalmazza a szükséges dokumentumokat (számla, használati-kezelési útmutató). Amennyiben bármilyen hibát, hiányosságot észlelünk, nyomban jelezzük a futárnak, és kérjük annak jegyzőkönyvbe vételét. Mindaddig, amíg a terméket a fogyasztó át nem veszi, a termék épségéért a vállalkozás felel akkor is, ha a kiszállítást postai alkalmazott vagy futárcég végezte. Amennyiben a hibát már a futár jelenlétében észleljük, ne vegyük át a terméket. Ha csak később észleljük a csomag téves tartalmát, mindenképpen írásban (ajánlott levélben, vagy e-mailben) jelezzük azt a vállalkozásnak.

