

A webáruházakban történő vásárlás minden kényelme és újszerűsége mellett számos fogyasztói kockázatot rejt magában, amely kellő gondosság mellett jó eséllyel kizárható. A problémák kiküszöbölése érdekében:



- Ha egy honlapon a cégről semmiféle információt nem találunk, ne vásároljunk ott!
- Érdemes előzetesen írni egy e-mailt, hogy megbizonyosodjunk arról, egyáltalán kapunk-e választ.
- Tájékozódjunk előzetesen a szállítási és fizetési feltételekről, és egyáltalán arról, hogy mit tartalmaznak a cég általános szerződési feltételei!
- Fontos: mivel távol lévőkhöz kötött szerződésről van szó, a fogyasztót megilleti a 8 napon belüli, indokolás nélküli elállás joga.
- Ha erről nem kaptunk tájékoztatást, az elállás jogát három hónapon belül gyakorolhatjuk.
- A szavatossági és jótállási jogokra vonatkozó szabályok az internetes vásárlásra éppúgy érvényesek, mint a hagyományos kereskedelemben!

További információk:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: www.nfh.hu



A vásárok, piacok hangulata nem hasonlítható össze a bevásárlóközpontokban történő vásárlásokkal, de nem árt az óvatosság.



Ezekon a helyeken különösen fontos, hogy:

- Gondoljuk végig: ha valami nagyon olcsó, lehet, hogy utóbb drágábbnak bizonyul, hiszen ha hamar elromlik a termék, nem biztos, hogy javítani vagy cserélni tudjuk!
- Hálózatról üzemeltetett elektromos terméket ne itt vegyünk meg – itt az árusítás egyébként is tilos!
- Itt is kérjünk nyugtát, bizonylatot, mert anélkül nincs esélyünk eredményesen reklamálni! Kerüljük a beazonosíthatatlan, bizonytalan eredetű termékeket!
- A nagy márkák jelzéseit viselő termékek többsége nagy valószínűséggel hamisítvány!
- Ha piacon vásárolunk előre csomagolt élelmiszert, és nem tudjuk megállapítani a lejáratit időt és a származást, ne vásároljunk meg!

Egyre gyakrabban találunk a postaládánkban olyan szórólapokat, amelyek olcsó kirándulásra invitálnak, ahol – mellékesen – egy termékbemutató is részt kell venni.

Ezzel kapcsolatban jó, ha tudjuk, hogy:

- Az elének tett „aláírni való” lehet, hogy egy szerződés, amelynek aláírásával hosszú távú, magas összegű fizetési kötelezettséget vállalunk magunkra.
- Mielőtt aláíránk a szerződést, részletesen olvassuk végig!
- Alaposan gondoljuk végig, vajon tényleg szükségünk van-e a kínált termékre!
- Nem tanácsos aláírni olyan szerződést, amelyet az apró betűmért miatt nem tudunk elolvasni, hiszen sosem tudhatjuk, milyen kötelezettséget vállalunk vele.

Ha aláírtuk a szerződést, jó, ha tudjuk, hogy:

- Üzleten kívül kötött szerződésről van szó, ezért 8 napon belül indokolás nélkül elállhatunk a szerződéstől!
- Az elállás – a termék egyidejű visszaadása mellett – a vételár visszatérítését jelenti.
- Ha az elállás jogáról a fogyasztó nem kapott tájékoztatást, a szerződés semmis!



Ha vásárolni indulunk, vagy valamilyen szolgáltatást szeretnénk igénybe venni, gyakran tanácsstalanok vagyunk. Nagyon fontos a megfelelő tájékozódás, mielőtt kifizetnénk a terméket, vagy aláírnánk a szerződést.

Figyeljünk oda!

Alaposan gondoljuk meg, vajon tényleg szükségünk van-e arra, amit kiválasztottunk?

Nem kerül-e többre az áru, mint amennyit az valójában ér?

Mindent tudunk-e a termék alapvető tulajdonságairól?

Elolvastuk-e az összes szükséges tudnivalót?

Tudjuk-e, mi a teendő, ha mégsem vagyunk elégedettek a termékkel?



A reklamáció alapszabályai

A problémával a kereskedő a vásárlás helyszínén érdemben kell, hogy foglalkozzon, a kifogásról jegyzőkönyvet kell felvennie, ehhez ragaszkodjunk!

A jegyzőkönyvben rögzíteni kell, mit kértünk, és mit ajánl fel a kereskedő.

Ha a kettő között különbség van, azt a kereskedőnek indokolnia kell.

Javítás céljából jogunk van közvetlenül a szervizbe menni, de nem vagyunk kötelesek erre. Ha a kereskedő a szervizbe küld, nem vagyunk kötelesek odamenni.



Ha a megvásárolt termék rendeltetésszerű használat mellett idő előtt – két éven belül – elromlik:

- Első körben **kijavítást** vagy **kicserélést** kérhetünk.
- A csere nem függ attól, hogy a termék javítható-e vagy sem.
- A javítást a cseréhez képest csak akkor vagyunk kötelesek elfogadni, ha a csere lehetetlen, vagy a javításhoz képest aránytalan többletköltséggel járna.
- Három munkanapon belül az aránytalan többletköltségre sem lehet hivatkozni.
- Ha sem a csere, sem a javítás nem lehetséges, második körben megfelelő árleszállítást kérhetünk, vagy elállhatunk a szerződéstől, azaz visszakérhetjük a vételárat.



Fontos tudni még, hogy:

- Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- A szavatossági, jótállási szabályok az „akciós” termékekre is vonatkoznak.
- Árcsökkentett termék esetén csak akkor lehet jogos a kifogás visszautasítása, ha a termék azért volt olcsóbb, mert valamilyen hibája van. Ez esetben is csak akkor nincs jogunk reklamálni, ha a hibáról tájékoztatást kaptunk.
- Ha a termék hibátlan, kérésünkre a kereskedő akkor is cserélhet, de erre nem kötelezi jogszabály. Az ilyen esetekre vonatkozó lehetőségekről az üzletben, a vásárláskor érdemes tájékozódni.

Az élelmiszerek legalapvetőbb jellemzője – az összetétel mellett – a minőség, amelyre komoly befolyása van a minőségmegőrzési és a fogyaszthatósági időnek. Fontos tehát a **címke** átnézése.

- Nézzük meg, hogy miből készült az élelmiszer!
- Ha lejárt a termék, még akkor se vásároljuk meg, ha – emiatt – nagyon olcsó!
- Ha a termék közelében „akciós” felirat áll, még inkább nézzük meg a terméket: vajon nem amiatt árazták-e le, mert lejárt, vagy közel van a lejáratú időhöz. Ha lejárt a termék, jelezzük ezt az üzlet dolgozójának!
- Ha otthon vesszük észre, hogy lejárt az élelmiszer szavatossága, és megvan a blokk, vigyük vissza!
- Ha az üzletben azt tapasztaljuk, hogy a problémával nem kívánnak foglalkozni, írjuk be a Vásárlók Könyvébe, vagy jelezzük a fogyasztóvédelmi hatóság legközelebbi kirendeltségén!



A műszaki termékek általában bonyolult eszközök, többféle funkcióval. Fontos tehát vásárlás előtt eldönteni, hogy

- mit várunk a terméktől?
- mire szeretnénk elsősorban használni?
- saját kategóriáján belül van-e gazdaságosabb megoldás?
- adnak-e hozzá magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót?
- jótállásos-e a termék, és ha igen, mennyi ideig tart a jótállás?
- van-e a termékhez hazai szervízhálózat?



Műszaki termékek esetében nagyon fontos, hogy

- Áruházban, szaküzletben vásároljunk, semmiképpen sem piacon vagy aluljáróban!
- Ha biztosak akarunk lenni abban, hogy biztonságos terméket teszünk a kosarunkba, érdemes megnézni a hatóság letiltott termékeinek listáját!