

# Aktív szépkorúság

A HÓNAP TÉMÁJA: ÜNNEPEK UTÁNI CSEREBERE

2012. JANUÁR

---

---

## TARTALOMJEGYZÉK:

- ÜNNEPEK UTÁNI CSEREBERE
- JOGAINK ÉRVÉNYESÍTÉSE INTERNETES VÁSÁRLÁS ESETÉN
- FOGYASZTÓI TÉVHITEK, KERESKEDŐI TRÜKKÖK
- TÉVHIT A 72 ÓRÁS PÉNZVISSZAFIZETÉSI GARANCIA KÉRDÉSÉBEN

---

*A NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HAVI TEMATIKUS ÚJSÁGJA  
AZ EURÓPAI ÉVHEZ KAPCSOLÓDÓAN*

**HÍREINKET** MEGTALÁLJA A [WWW.NFH.HU](http://www.nfh.hu) WEBOLDALUNKON.  
**FÓRUMPORTÁLUNK** A [HTTP://NFHFORUM.HU](http://nfhforum.hu) CÍMEN ÉRHETŐ EL.  
**NEMZETI FOGYASZTÓI TERMÉKKOSÁR:** [WWW.TERMEKKOSAR.HU](http://www.termekkosar.hu)  
**AZ EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT:** [WWW.MAGYAREFK.HU](http://www.magyarefk.hu)

**HÉTVÉGI TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK**  
KÖNNYEN MEGJEGYZHETŐ SZÁMON:  
06-30-9-NFH-SOS KARAKTEREK A TELEFONON  
(VAGYIS: 06-30-9-634767)  
(NEM EMELT DÍJAS, NORMÁL DÍJSZABÁSÚ MOBILHÍVÁS)

## **Ünnepek utáni cserebere**

A karácsony előtti vásárlási hullám után most a vevőszolgálatoknál állhatnak sorban az emberek. Sokan az ünnepek után kívánják visszacserélni a nem megfelelő vagy hibás ajándékokat. Jó tudni, hogy a hibás árut minden esetben kötelező kicserélnie a kereskedőnek, ez érvényes az interneten rendelt termékekre is. Az ünnepek elteltével gyakran előfordul, hogy olyan termék is szerepel az ajándékok között, amelyből már több is van, nem jó a mérete, vagy egyszerűen csak nem tetszik. Ilyen esetekben a fogyasztó szeretné visszacserélni az árut, azonban a hibátlan terméket a kereskedő sem kicserélni, sem visszavenni nem köteles.

Sok helyen azonban az ünnepek után meghatározott ideig mégis foglalkoznak az ilyen problémákkal, ezért érdemes a vásárláskor tájékozódni, hogy az adott üzlet visszacseréli-e a nem megfelelő ajándékot. A jótállással kapcsolatban nem árt tudni, hogy a vásárláskor kapott bizonylat már önmagában elegendő ahhoz, hogy bizonyítsuk a fogyasztói szerződés megkötését. Arra azonban érdemes ügyelni, hogy a jótállási jegyet kitöltve kapjuk meg a kereskedőtől - ez a feltétele ugyanis a jótállási igény érvényesítésének. A kötelező jótállás meghatározott legrövidebb időtartama egy év, fontos azonban, hogy ha az áru megvásárlásától számított három munkanapon belül érvényesítjük csereigényünket a termék - rendeltetészerű használatot akadályozó - elromlása miatt, akkor a forgalmazó köteles kicserélni azt, nem ajánlhatja fel a megjavítás lehetőségét. A cseréhez a blokk mellett egyéb feltételt - mint például a hibátlan csomagolás - nem szabhat a kereskedő.

A kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében a három munkanap elteltével a fogyasztó választhat, hogy kicseréli vagy megjavíttatja a

terméket. Ha nem sikerült megegyezni a forgalmazóval a jótállásról, bírósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat az elégedetlen vásárló. Az Országos Kereskedelmi Szövetség felhívta a figyelmet: az árakat mindig érdemes szem előtt tartani, ha ugyanis a termékénél több ár is fel volt tüntetve - függetlenül attól, hogy a vonalkód alatt milyen ár szerepel -, a legalacsonyabbat kell kifizetni. Az "akciós árut nem cserélünk" feliratnak sem kell bedőlni a szövetség szerint. Minőségi hiba esetén ugyanis az akciós árut is ki kell cserélni, kivéve, ha épp a hiba volt az oka a leárazásnak.

A világhálón gyorsan, egyszerűen és a földrajzi távolság okozta probléma nélkül lehet beszerezni a kívánt árut. Előnyei mellett azonban nem árt, ha az internetes vásárlás árnyoldalait is ismerjük, mielőtt elküldjük a rendelésünket. Internetes vásárlás esetén a fogyasztót a termék átvételétől számított nyolc munkanapon belül indoklás nélküli elállási jog illeti meg. Ez a jog azonban például a CD-k, DVD-k, parfümök, gyorsan romló élelmiszerek, egyedi készítésű termékek és online aukciók esetén nem érvényesíthető. Arra is érdemes odafigyelni, hogy nem minden ".hu" végződéssel rendelkező webáruház működik ténylegesen hazánk területén. A külföldről érkezett áru esetében pedig nagy esély van arra, hogy nincs magyar nyelvű tájékoztató a csomagban, vagy a reklamáció nehézségekbe ütközhet.

A vásárlás előtt érdemes lementeni és kinyomtatni a vásárlási feltételeket, a megvásárolni kívánt termék adatait tartalmazó oldalt, így később bizonyíthatjuk, hogy a vásárlás időpontjában milyen feltételek voltak érvényben. Érdemes meggyőződni továbbá arról is, hogy mekkora lesz a szállítás költsége, mivel sok olyan webáruház van, amely viszonylag alacsony áron kínálja a terméket, viszont drágán szállít.

## **Jogaink érvényesítése**

*Milyen módon fordulhatunk panasszal az online áruház üzemeltetőjéhez, ha valamilyen problémánk merül fel a vásárlás során?*

- A szolgáltatóhoz e-mailben és postai úton is fordulhatunk. Ha a webshop rendelkezik üzlethelyiséggel, reklamációnkat személyesen is közölhetjük az eladóval.

*Köteles-e az online áruház üzemeltetője érdemben válaszolni fogyasztói panaszunkra?*

- Igen, az e-mailen vagy postai úton elküldött panaszunkra legkésőbb 30 napon belül köteles az eladó érdemben írásban válaszolni, és ha a panaszt nem tartja jogosnak, köteles ezen álláspontját megindokolni. Az üzletben közölt szóbeli panaszt az eladónak haladéktalanul ki kell vizsgálnia, és ha nem fogadja el igényünket, akkor köteles a panaszról jegyzőkönyvet felvenni, majd azt 30 napon belül érdemben megválaszolni.

*Milyen lehetőségeink vannak, ha a kereskedő nem teljesíti szerződés szerűen, illetve nem fogadja el a szerződéstől való elállásunkat és nem fizeti vissza az általunk kifizetett teljes összeget?*

- Amennyiben a kereskedő nem fogadja el a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban álló elállási jogunk gyakorlását, és nem fizeti vissza az általunk kifizetett összeget – mint minden szerződéssel kapcsolatos jogvitában - bírósághoz vagy a lakóhelyünk szerint illetékes békéltető testülethez fordulhatunk.

*Megilletnek-e bennünket online vásárlásnál is az általános szavatossági és garanciális jogok?*

- Hibás termék esetén az általános garanciális és szavatossági szabályok alapján első körben kijavítást vagy kicserélését követelhetünk, másodlagosan pedig árleszállítást is kérhetünk vagy végső esetben a vételár visszakövetelésével egyoldalúan megszüntethetjük a szerződést.

*Hova fordulhatunk, ha a külföldi székhelyű vállalkozás nem teljesíti szerződéses és jogszabályi kötelezettségeit?*

- Az ilyen, úgynevezett határon átnyúló jogvitáknál jogaink érvényesítéséhez (tanácsadás, idegen nyelvű levelezés) a bírósági eljárás előtt segítséget nyújthat az Európai Fogyasztói Központ is, amelynek működéséről többet megtudhatunk a [www.efk.hu](http://www.efk.hu) honlapon.

### **Fogyasztói tévhit, kereskedői trükkök**



Elromlott a televízió, levált a cipő sarka. Szinte mindannyian reklamáltunk már valamiért. Nem biztos azonban, hogy mindig jogos a kérésünk. Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület csokorba szedte a fogyasztói jogok mellett azt is, mivel próbálnak egyes kereskedők kibújni a minőségi kifogások intézése alól.

Minőségi kifogás érvényesítéséhez be kell tudjuk mutatni az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot (számla, nyugta), jótállási igény pedig a jótállási jeggyel érvényesíthető. Amennyiben nem kaptunk jótállási jegyet vagy azt hibásan töltötték ki, ez nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét. Nem elfogadható a kereskedőnek arra való hivatkozása, hogy reklamáció esetén szükséges a termék csomagolása is.

Minőséghibás termék (például varráshibás ruházat) értékesítése esetén a vásárlót tájékoztatni kell a minőségi hibáról, amely miatt leértékelték a terméket. Emiatt utólag nem élhetünk reklamációval, de minden más miatt igen. Nem helytálló az az állítás, hogy a szezonvégi kiárusításon vásárolt termékekre nincs reklamáció.

A hagyományos, bolti értékesítésnél, ha nem minőségi kifogásunk van,

hanem például nem tetszik az ajándékba kapott termék színe, nem jó a méret, akkor kizárólag a kereskedő döntésén múlik, hogy kicseréli-e másra, esetleg visszafizeti-e a vételárat, erre ugyanis a jogszabályok alapján nem köteles.

A minőségi kifogás intézéséért a forgalmazó – tehát az üzlet, ahol a terméket vásároltuk – a felelős. Amennyiben javíttatni szeretnénk a terméket, akkor fordulhatunk közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálathoz is, minden más esetben viszont a kereskedőhöz kell fordulni. Természetesen javítás esetén is dönthetünk úgy, hogy a vásárlás helyszínére visszük vissza a terméket, ekkor a kereskedőnek kell továbbítania a terméket a szervizbe.

Fontos tudni azonban, hogy a jelenleg hatályos jogszabályok alapján a kereskedő/szerviz nem köteles cserekészüléket biztosítani a javítás idejére, csak ha önként vállalta.

Ha a minőséghibás terméket ki akarjuk cseréltetni, érdemes tudni, hogy a kereskedő nem hivatkozhat arra, hogy a kicserélt dolog vételára időközben magasabb lett, ezért térítsük meg a különbözetet.

A kötelező jótállás alá tartozó termékek (pl. hűtőszekrény, porszívó, személygépkocsi) esetében, ha a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesítünk csereigényt, a forgalmazó nem választhatja az áru kijavítását, hanem köteles a meghibásodott terméket azonnal kicserélni, amennyiben a meghibásodás akadályozza a rendeltetésszerű használatot.

Amennyiben úgy döntünk, hogy a minőséghibás terméket visszavisszük, a pénzünket pedig visszakérjük, mert sem javítani, sem cserélni nem lehet, legyünk résen! A kereskedők ugyanis gyakran visszautasítják a

pénzvisszafizetést, a termék árának levásárlását azonban készségesen felajánlják. A levásároltatást a magyar jogrendszer nem ismeri, tehát a kereskedő nem jár el szabályosan abban az esetben, ha nem adja vissza a pénzt, hanem ragaszkodik ahhoz, hogy vásároljuk le a vételárat az üzletben.

Forrás: <http://www.ofe.hu>

### ***Tévhit a 72 órás pénzvisszafizetési garancia kérdésében***

Sokan emlékeznek még arra a régi szabályozásra (6/1990. (IV. 5.) KeM rendelet az üzletek működéséről), mely 1997-is volt hatályban, és kimondta, hogy a vásárlástól számított nyolc napon belül a fogyasztó kívánságára a kereskedő, az üzletében vásárolt árut minőségi kifogás nélkül is köteles kicserélni, amennyiben az áru hibátlan és azt a fogyasztó még nem használta.

A szabályozás 15 éve nincs hatályban, de a köztudatban még igen élénken él ez a rendelkezés. A kereskedő napjainkban nem köteles arra, hogy akár 8, akár 3 napon belül minőségi hiba hiányában visszavegye és kicserélje a terméket.

Létezik a jótállásos termékekkel kapcsolatos hasonló szabályozás, mely éltetheti a fentiekben említett tévhitet, a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, mely az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szól.

E szerint ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a forgalmazó nem hivatkozhat a Ptk. 306. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem

köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A fentiek alapján a Korm. rendelet mellékletében felsorolt, kötelező jótállás alá eső termékekkel (általánosságban 10.000,-Ft vételár feletti bútorok, órák, hangszerek, írógépek, számológépek, számítógépek, távcsövek, pendrive, fényképezőgép, rádió, porszívó, mosógép stb.) kapcsolatban a kereskedőnek kötelessége a cserét elvégezni, ha a termék rendeltetésszerűen nem használható.

Ha a termékre a kereskedő önként vállalt jótállást (pl. 10.000,-Ft alatti telefonoknál, óráknál, pendrive-nál, fényképezőnél), akkor a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti 3 napos cserekötelezettség nem terheli a kereskedőt. Természetesen a nem kötelező jótállás alá eső termékeknél is fordulhat elő meghibásodás 3 munkanapon belül, de akkor a kereskedőnek nem kötelessége feltétel nélkül cserét biztosítani, hanem a Ptk-ban előírt szavatossági jogok sorrendjét követve elsősorban javítást, cserét végezhet, másodsorban árleszállítást adhat, végső soron a vásárló a szerződéstől elállhat.

***A tartós használatra rendelt termékek felsorolását megtalálja  
interneten az alábbi linken:***

***[http://www.complex.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=A0300151.KOR](http://www.complex.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0300151.KOR)***

***(a jogszabály mellékletében).***

***A témakörrel kapcsolatos további cikkek honlapunkon  
megtalálhatóak:***

***[www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)***