

Folyamatosan javuló eredményeket hoztak az e-kereskedelemben végzett fogyasztóvédelmi ellenőrzések

A kormány számos intézkedésének köszönhetően az online piacon vásárlók kiemelt figyelemben és védelemben részesültek az elmúlt időszakban. A hatékony hatósági fellépés valamint a területet érintő jogszabályok szigorítása jelentős javulást eredményezett a korábbi években tapasztaltakhoz képest, hiszen *54%-ról 15%-ra esett vissza az e-kereskedelemben tapasztalt jogsértések aránya.*

Tipikus hiányosság, hogy a 14 napos elálláshoz kötődő részletes tájékoztatás elmarad. Sok esetben az elállási jog gyakorlását szabálytalanul többletfeltételekhez, például az eredeti, bontatlan csomagolás meglétéhez kötik. Probléma mutatkozik az elérhetőségi adatok közzétételével is, ami azért fontos, mert a magyar nyelvű honlap vagy a „hu” végződés nem garantálja, hogy hazai webáruházból vásárolunk. A tapasztalatok alapján a termék kiszállításáról szóló határidő gyakran megtévesztő, a cégek nem tudják tartani a rendeléskor vállalt ígéretet.

2018-ban külön – több hatóság összehangolt, közös fellépésével – ellenőrzéssorozat indult a „csodát ígérő” termékeket forgalmazó honlapokkal szemben, amelyek megtévesztő módon gyors gyógyulást, fiatalodást vagy néhány nap alatti nyelvtanulást ígérnek. Az ilyen honlapok a legtöbb esetben az e-kereskedelemben vonatkozó jogszabályi követelményeknek sem felelnek meg. Az akcióterv célja a piac megtisztítása a kétes eredetű és hasznosságú csodát ígérő termékektől a fogyasztók és a jogkövető e-kereskedők, a magyar családok, vásárlók védelme érdekében.

Az interneten történő vásárlás előtti hatékony tájékozódást segíti a www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu honlapon elérhető adatbázis. Az online lista tartalmazza a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, valamint a bíróság által - az e-kereskedelmi tevékenységgel összefüggő ügyekben - jogsértőnek ítélt vállalkozások nevét, a vállalkozás közismert és a fogyasztók számára beazonosítható elnevezését, elérhetőségét, honlapjának címét, a jogorvoslati eljárás tényét és a megsértett jogszabályi rendelkezést, amely adatokra külön is rá lehet keresni.

Az ünnepi internetes vásárlásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi tanácsok

Mivel online vásárlás esetén a vásárló és az eladó nincs személyesen jelen a szerződéskötés során, előfordulhat, hogy a vásárló nem kellően tájékozott, és jelentős információ hiányában köti meg a szerződést.

- Javasolt figyelmet fordítani a webáruházak honlapjain fellelhető tájékoztatásokra, különös tekintettel az ún. általános szerződési feltételek rendelkezéseire. (Célszerű a honlapon közzétett vásárlási feltételeket, illetve a termékleírást elmenteni vagy kinyomtatni.)
- Érdemes információkat szerezni a webáruház üzemeltetőjéről, aki köteles a nevét vagy cégnevét, címét, székhelyét, elérhetőségeit is feltüntetni a honlapon. Arról, hogy a kereskedő valóban létező gazdasági szereplő-e, meggyőződhetünk a www.e-cegjegyzek.hu, illetve egyéni vállalkozók esetében a <https://www.nyilvantarto.hu/evny-lekerdezo/> honlapon.
- Az elérhetőségi adatok azért is fontosak, mert itt láthatja a vásárló, hogy hazai webáruházról rendel-e, ugyanis a magyar nyelvű honlap, vagy a „hu” végződés önmagában nem jelenti feltétlenül azt, hogy magyar weblapról rendelünk.
- Javasolt lehet továbbá az előre utalás helyett az utánvétellel történő fizetést választani.
- Célszerű az ületek, webáruházak kínálatának összehasonlítása például ár-összehasonlító oldalakon.
- Az eladó megbízhatóságának ellenőrzésében segíthet az is, ha az internetes fórumokon utánanézzünk a webshopnak, mivel ezeken az oldalakon is található hasznos információkat az online üzletről, illetve annak üzemeltetőjéről. A fórumokon akár más fogyasztók tapasztalatait is megismerhetjük, amelyek szintén segíthetnek eldönteni, hogy valóban biztonságos-e a kiválasztott webshopból vásárolni.

Ha nem találhatóak meg ezek az információk, vagy bármilyen gyanú merül fel a webáruház megbízhatóságának kapcsán, javasolt a rendeléstől eltekinteni.

Amennyiben probléma merül fel, a jogvita megoldása céljából elsősorban a webáruházzal szükséges közvetlenül felvenni a kapcsolatot. Fontos, hogy ha a felek között fennálló vitát nem tudják egymás között megoldani, a fogyasztóvédelmi hatóság az egyéni ügyek megoldásában nem járhat el, azonban a panaszkezeléssel, megtévesztő kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos problémát (téves tájékoztatást adott a szállítással kapcsolatban, nem vett fel jegyzőkönyvet a vállalkozás a panaszról, minőségi kifogásról, nem válaszol 30 napon belül a vásárló megkeresésére) bejelenthetik az illetékes járási hivatalnál. Az egyedi jogvita megoldásában a vásárlóknak lehetőségük van a békéltető testület segítségét kérni a bírósági utat megelőzően.