



Gyakran ismételt kérdések – GY.I.K.

A weboldal böngészésével, regisztrált használatával és a vásárlással kapcsolatos, weboldalon mindenkor megismerhető szabályzataink és egyéb tájékoztatóink részletesen és jogszabályszerűen szabályozzák a <https://lakitech.hu/> weboldal bármely szolgáltatásának igénybe vételét, ugyanakkor a következőkben megpróbáljuk felhasználó-barátabb módon prezentálni ezeket az információkat, általánosságban és potenciálisan okkal, joggal felmerülő kérdések megválaszolásán keresztül.

Továbbá egyéb, a weboldal működéséhez, illetve az ott igénybe vehető szolgáltatásokhoz nem tartozó, de az internetes vásárlás során érdekes fogyasztói tudnivalókat szintén csokorba szedtük, ekként értelem szerűen a weboldalon nem megtalálható szolgáltatásokra és egyéb nem releváns esetkörökre vonatkozó információ csupán az interneten vásárló fogyasztók tájékozottságát és a tudatos internetes vásárlást szolgálja.

Mit jelent az internetes (online) vásárlás?

Az internetes szerződések az úgynevezett távollévők között megkötött szerződések körébe tartoznak, amely azt jelenti, hogy a szerződés megkötésére a kereskedő (szolgáltató, eladó) és a fogyasztó (azaz a szakmai vagy gazdasági tevékenységen kívül eső célból szerződést kötő természetes személy) egyidejű tényleges fizikai jelenlétének hiányában, nem személyes találkozás (pld: üzlethelyiségben, vásáron, piacon, kereskedelmi ügynök közreműködésével stb.) során, hanem elektronikus úton kerül sor.

A gyakorlatban mi a menete az elektronikus szerződéskötésnek?

A fogyasztó a monitor előtt ülve, a vállalkozás internetes áruházában az egérrel történő kattintások vagy e-mail útján rendeli meg a kiválasztott terméket. A virtuális bevásárlás folyamata az esetek többségében magában foglalja a honlapon történő előzetes regisztrációt, a honlap kínálatának áttanulmányozását, a termékek kiválasztását és kosárba helyezését, a kosár tartalmának frissítésének és törlésének lehetőségét, a teljesítési és szállítási feltételek (cím, időpont, egyéb különös feltételek) kiválasztását, valamint a megrendelés elküldését is. A fogyasztó megrendelése után a szolgáltató köteles arról egy elektronikus visszaigazolást is küldeni.

Jogilag megengedettek-e az elektronikus úton kötött szerződések?

Igen, az európai uniós és a magyar jogszabályok alapján is jogszerűen lehet elektronikus úton szerződést kötni, azaz mint a távközlő eszközök speciális fajtája az internet útján is ki lehet érvényesen fejezni a szerződéses akaratot. Ez egyben azt is jelenti, hogy az ilyen módon megkötött szerződésekhez ugyanazok a jogi következmények fűződnek, mint a hagyományos módon (írásban vagy szóban, telefonon) létrejött megállapodások esetén, tehát a szerződésből jogok és kötelezettségek is keletkezhetnek a szerződő felekre nézve, így a megkötött online szerződést annak tartalmának megfelelően a fogyasztónak és a kereskedőnek egyaránt teljesítenie kell. Mivel egyszerű klikkelés útján kötünk ekkor szerződés, ezért előzetesen alaposan olvassuk el, hogy mire kattintunk!

Mit jelent a határon átnyúló internetes vásárlás fogalma?

Az internet világa lényegében egy végtelen piacnak tekinthető, amelyen a világ bármely országában élő fogyasztó a világ bármely más országában honos kereskedővel szerződéses kapcsolatba kerülhet. E tekintetben határon átnyúló vásárlásról akkor beszélünk, ha a fogyasztó nem a saját országában székhellyel, telephellyel, ügyintézési hellyel rendelkező, hanem a világ bármely másik országában letelepedett webkereskedőtől vásárol. A nyelvi, a jogszabályi környezetben és adott esetben a kereskedelmi szokásokban rejlő különbségek miatt szükséges különösen megfontolni vásárlás előtt, hogy valóban külföldi kereskedő által üzemeltetett webáruházból rendeljük-e meg a kiválasztott terméket.

Milyen előnyökben részesülhet a fogyasztó, ha az interneten vásárol?

Az online vásárlás esetén a fogyasztó gyorsan, néhány kattintással, időt és energiát megspórolva, a munkahelyéről vagy otthonról vásárolhatja meg a kiválasztott árut, az Internet adta végtelen és határtalan piacból adódóan nagyobb földrajzi távolság ellenére is. Ezen túl az Internet megkönnyíti a mozgásában bármilyen okból (pld: betegség) korlátozott fogyasztók vásárlásait is. Tekintettel arra, hogy a fogyasztónak nem kell személyesen felkeresnie a kereskedő üzlethelyiségét, nincsen nyitvatartási időhöz kötve, így a nap 24 órájában bármikor leadhatja rendelését. Olyan termék is könnyebben beszerezhető, amely a fogyasztó lakóhelyén vagy annak környékén nem kapható, így a fogyasztó számára elérhető áruválaszték is lényegesen kiszélesedik, továbbá a megrendelt áru kiszállítása nemcsak a lakóhelyre, hanem a munkahelyre is kérhető. Az interneten fellelhető ajánlatok könnyedén összehasonlíthatóak, így a fogyasztónak lehetősége van a számára legkedvezőbb feltételekkel (ár, minőség, egyéb kedvezmények) megvásárolni a terméket.

Az előnyökkel szemben milyen kockázatokkal járhat az internetes vásárlás a fogyasztó számára?

A fenti előnyök mellett azonban fontos tudni, hogy az online vásárlásokhoz egyben kockázatok is kapcsolódhatnak, hiszen a személyes interakciót nélkülöző (hiszen a számítógép előtt ülünk) online ügyletkötés tekintetében adott esetben a fogyasztó elmulasztja vásárlási szándékát átgondolni, megfontolni. A fogyasztó, mint laikus, az ügylet nem professzionális szereplője kiszolgáltatottabb helyzetben van, amely egy kettős, a megvásárolni kívánt termék és a vállalkozás személye tekintetében fennálló információ hiányban nyilvánul meg.

Milyen információkkal nem rendelkezik a fogyasztó az általa kiválasztott termék tekintetében?

Egyrészt a fogyasztó számára kizárólag a kereskedő által egyoldalúan meghatározott és a honlapon közzétett információ áll rendelkezésre a termékről, valamint a fogyasztó nem tudja a terméket a kezébe venni, felpróbálni, továbbá ellenőrizni, hogy az áruval állított tulajdonságok ténylegesen megfelelnek-e a valóságnak, az áru minősége megfelelő-e.

Internetes vásárlások esetén milyen bizonytalanságok merülhetnek fel a kereskedő kilétét és személyét illetően?

A fogyasztó és a kereskedő a termék leszállítása előtt nem találkoznak, ezért kérdéses lehet, hogy a terméket eladó kereskedő valóban létezik-e, megbízható-e, illetve jogosult-e gazdasági tevékenység folytatására, rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez adott esetben szükséges hatósági engedéllyel.

Milyen egyéb kockázatokkal kell szembenéznie a fogyasztóknak online rendelése során?

Egészségügyi kockázattal járhat az is, ha a fogyasztó gyógyszert vagy étrend-kiegészítőt vásárol a neten, valamint szintén előfordulhat, hogy a kereskedők a fogyasztók életére, testi épségére vagy egészségére veszélyes, a forgalomból kivont vagy a forgalomból visszahívott, ezért jogszerűen nem értékesíthető termékeiket megpróbálják internetes kereskedelem során értékesíteni. A letiltott termékek listája megtalálható a http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex_archives_en.cfm honlapon. Ezen túl a felek személyes jelenlétének hiánya miatt fokozott a veszélye a hamis termékek forgalmazásának is.

Hogyan kerülhetjük el az említett kockázatokat a vásárlása során?

A vonatkozó jogszabályok a fogyasztók elektronikus kereskedelemben vetett bizalmának erősítése és az ismert kockázatok csökkentése érdekében részletes tájékoztatási kötelezettséget rónak a webáruház üzemeltetőjére, valamint a fogyasztók számára egy utólagos megfontolási időt (úgynevezett elállási jogot, a termék visszaküldésének jogát) is biztosítják. Sok kellemetlenségtől és bosszúságtól óvhatjuk meg magunkat, illetve az esetleges későbbi jogvitákat is megelőzhetjük, ha kizárólag olyan online üzletben vásárolunk, amelynek honlapján a későbbiekben részletesen ismertetett tájékoztatás hozzáférhető, valamint tisztában vagyunk az elállási jog gyakorlásának részletes feltételeivel is, továbbá kellő távolságtartással viszonyulunk a „túl szép, hogy igaz legyen” akciókhoz és kedvezményekhez. Fogadjuk meg a mindennapjainkra irányadó általános tippeket és jótanácsokat is!

Van-e különbség a fogyasztót megillető védelem tartalma tekintetében, ha az Európai Unió valamely tagállamából vagy egy harmadik országból (nem uniós tagállamból) rendelünk?

Igen, lényeges különbség az, hogy míg az Európai Unió tagállamaiban a közös uniós szabályozás eredményeképpen a fogyasztókat szinte megegyező tartalmú jogok illetik meg (például elállási jog), addig elképzelhető, hogy egy uniós tagállam kívüli országban a jogszabályok speciális jogokat nem biztosítanak a fogyasztók számára.

Milyen további óvintézkedéseket célszerű tenni a termék megrendelése előtt?

A termék megrendelése előtt mindig törekedjünk a lehető legtöbb információ megszerzésére a kereskedőről és a vásárlás feltételeiről. Olvassuk el alaposan és körültekintően a honlapon hozzáférhető általános szerződési feltételeket, hogy azok a későbbiekben ne érjenek minket a meglepetés erejével. Emellett szintén javasolható, hogy a megrendelés elküldése előtt a honlapon közzétett vásárlási feltételeket mindig mentjük le számítógépünkre és nyomtassuk ki azt, így a későbbiekben is bizonyíthatjuk, hogy a vásárlás időpontjában milyen tartalommal volt a tájékoztatás a honlapon hozzáférhető, amely szintén hozzájárulhat az esetleges későbbi jogviták megelőzéséhez.

Milyen e-mail címet használjunk a vásárlás során?

Mindenképp olyan, akár erre a célra dedikált e-mail címet, amely alkalmas a vásárlással kapcsolatos ügyintézésre, kapcsolattartásra.

Milyen módon tesztelhetjük a webshop megbízhatóságát?

Javasolt minden webáruházból először egy kisebb értékű (néhány ezer forintos) terméket rendelni. Így meggyőződhetünk arról, hogy a kereskedő a megrendelt és megfelelő minőségű terméket szállítja-e le, betartja-e a honlapon vállalt szállítási határidőt, a honlapon szereplő eladási árat és szállítási díjat számlázza-e ki részünkre, kapunk-e számlát, magyar nyelvű és érthetően megfogalmazott használati-kezelési útmutatót, illetve, tájékoztat-e minket a kereskedő a szállítás előtt vagy a szállítás során esetlegesen váratlanul felmerülő körülményekről. Természetesen egyetlen rendelés megfelelő és szerződésszerű teljesítése nem garantálja a kereskedő megbízhatóságát a jövőbeli (magasabb összegű) rendelések tekintetében is, azonban az első tapasztalatok leszűrésére alkalmas lehet. Emellett a webshop megbízhatóságáról az internetes fórumok (kétségbevonhatatlannak nem tekinthető) hozzászólásainak előzetes átolvasása útján is képet kaphatunk.

Mely adatok segítségével tudjuk a kereskedőt (szolgáltatót) beazonosítani?

Vásárlás előtt minden esetben szerezzünk információkat a webáruház üzemeltetőjének (szolgáltató, a termék eladója) személyéről, aki köteles többek között nevét (cégnévét), címét, székhelyét, elérhetőségét (e-mail cím, telefonszám, esetleg fax) és adószámát is feltüntetni a honlapon. A megrendelés során személyesen nem találkozunk az eladóval, ezért ezek az adatok elengedhetetlenek a kapcsolatfelvételhez, ha például szavatossági vagy jótállási jogainkkal szeretnénk élni vagy bármilyen okból panaszt tennénk. Fontos, hogy semmiképpen se rendeljünk az eladó személyét titokban tartó webáruházakból! Arról, hogy a kereskedő valóban létező gazdasági szereplő-e (be van-e jegyezve a cégjegyzékbe), a www.e-cegjegyzek.hu honlapon kaphatunk információt.

Egyértelműen megállapítható a szolgáltató honossága (nemzeti hovatartozása) a honlapon megjelenő szöveg nyelve vagy a honlap domain-kiterjesztése alapján?

Tisztában kell azzal lennünk, hogy a honlap magyar nyelvű megjelenése vagy a címében látható ?.hu? kiterjesztés nem jelenti automatikusan azt, hogy az eladó Magyarországon letelepedett, székhellyel, telephellyel vagy ügyintézési hellyel rendelkező vállalkozó. Gyakran előfordul, hogy magyar nyelvű webáruházat hazánkban üzlettel nem rendelkező külföldi (más európai uniós vagy Európán kívüli, például amerikai vagy akár kínai) székhelyű cég üzemeltet. Emellett fontos tudni, hogy a ?.hu? domain nevet a magyar cégek mellett külföldi vállalkozások is használhatják. A domain név használójának személyéről a www.domain.hu honlapon működő ingyenes domain regiszterből szerezhethetünk információt, amelyben azonban nem minden esetben a legaktuálisabb és leghitelesebb adatok férhetők hozzá. Egyéb honlapkiterjesztések (pld: ?com?) esetén a www.domaintools.com weboldal nyújthat segítséget számunkra.

Milyen problémákat okozhat, ha határon átnyúló vásárlás keretében a külföldi vállalkozás által működtetett webshopban megkötött szerződés teljesítése közben valamilyen probléma vagy vita merül fel?

Határon átnyúló vásárlás esetén (tehát amennyiben meggyőződünk előzetesen a kereskedő külföldi honosságáról, és vásárlási döntésünket ennek figyelembevételével hoztuk meg) mindig gondoljunk arra, hogy az előnyök mellett (termék beszerezhetősége, kedvező ár, kedvező ÁFA-kulcs stb.) a vásárlással milyen problémák merülhetnek fel. Gyakran előfordul, hogy a termékhez nem mellékelnek magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót, vagy ugyan mellékelnek, de annak megfogalmazása nem felel meg a magyar nyelv helyesírás szabályainak, így az lényegében nehezen érthető meg. Emellett a termékhiba miatti

esetleges reklamációnk esetén az idegen nyelvű kommunikáció is nehézségekkel járhat. A külföldi székhelyű webáruházak szinte kivétel nélkül a vételár előzetes megfizetéséhez (átutalásához) kötik a termék leszállítását, ha azonban a termék leszállítására bármilyen okból nem kerül sor, a szerződésszegéssel kapcsolatos igényeink érvényesítése sok akadályba (külföldi céggel való hosszú pereskedés) ütközhet, és magas költségekkel (perköltség, fordítás) járhat. A külföldi vállalkozás által üzemeltetett webshopok Magyarországon általában nem tartanak fenn a vásárlók számára ügyfélszolgálatot, így a szolgáltatóval való kapcsolatfelvétel a postai út mellett kizárólag e-mailen vagy esetleg telefonon lehetséges.

Kötelesek-e az online áruházak a vásárlóik részére nyitva álló, fizikailag is létező üzlethelyiséget vagy vevőszolgálatot a fogyasztók esetleges reklamációinak fogadására fenntartani?

Nem kötelesek, ezért vegyük figyelembe a vásárlás előtt, hogy fizikai üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálattal nem rendelkező áruházból történő rendelésnél szavatossági jogaink (például a termék kijavítása és kicserélése, a vételár visszatérítése) érvényesítése az eladó együttműködése hiányában nehézségekbe ütközhet. Természetesen a fogyasztói kapcsolatok erősítése érdekében bármikor dönthet úgy a kereskedő, hogy üzlethelyiséget vagy ügyfélszolgálatot kezd üzemeltetni, de annak nyitvatartási idejét saját belátása szerint szabadon határozhatja meg.

Napi hány órában kell a kereskedőnek a telefonon történő elérhetőségét biztosítania?

Jogszabályi előírás e tekintetben nincsen, így a telefonos kapcsolatfelvétellel a kereskedő által szabadon meghatározott telefonos „nyitvatartási időben” van lehetőségünk.

Milyen információkról köteles a kereskedő a fogyasztókat a megrendelés előtt a honlapján tájékoztatni?

A vonatkozó rendelkezések szerint a vállalkozó köteles honlapján a fogyasztókat többek között a vállalkozás (cég)nevről és címéről (székhelyéről), és ha azzal rendelkezik, akkor az elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és faxszámáról, a szerződés tárgyának lényeges jellemzőiről, a terméknek, illetve szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló áráról (díjáról) és az összes járulékos költségről, (pld: a fuvardíjról, szállítási vagy postaköltségről), továbbá a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről, a vállalkozás panaszkezelési módjáról, a kellékszavatosságra, termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállásáról, az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásokról, a jótállás fennállásáról, annak feltételeiről, a szerződéskötés lépéseiről, valamint a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes testület elérhetőségéről is tájékoztatni.

Az új jogszabály az elállási joghoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettséget is kibővítette. Ennek kapcsán a vállalkozás a szerződéskötést megelőzően köteles a fogyasztót tájékoztatni többek között az elállási jog gyakorlásának határidejéről, egyéb feltételeiről, az elállási nyilatkozatminta használatának lehetőségéről, arról, hogy az elállási jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, továbbá azokról az esetekről, amikor a fogyasztót nem illeti meg az elállási jog.

Érdemes tudni, hogy a tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

Milyennek kell lennie a kellékszavatossággal, termékszavatossággal és a jótállással kapcsolatos tájékoztatásnak?

A vállalkozás a szerződéskötést megelőző tájékoztatását a kellékszavatosság, termékszavatosság és a jótállás fogalmának pontos és megfelelő használatával köteles megadni úgy, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az egyes fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a jogszabály mellékletében található mintatájékoztató segítségével is megtörténhet.

Mi történik, ha a vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem nyújt teljes körű tájékoztatást a termék vagy a szolgáltatás valamennyi járulékos költségéről?

Amennyiben a vállalkozás nem tett eleget a tájékoztatási követelményeknek és nem tájékoztatta a fogyasztót a termékért vagy szolgáltatásért fizetendő valamennyi járulékos költségről, akkor a fogyasztó nem köteles megfizetni ezeket a költségeket.

Van-e lehetőség helyesbítésre, ha a megrendelés folyamán tévedésből rossz terméket raktunk a kosárba, vagy a teljesítési feltételek kiválasztásánál? „Félrekattintottunk”

Igen, a webáruház honlapján a kereskedő mindig köteles biztosítani az adatbeviteli hibák (félrekattintások) kijavításának lehetőségét (például „vissza” vagy „kosár törlése”, „kosár frissítése” ikonnal).

Mit kell tennie a vállalkozásnak annak érdekében, hogy a fogyasztó a szerződés megkötésekor tisztában legyen azzal, hogy megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után?

A vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó szerződéses nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtételéhez egy gomb (pl. megrendelés) vagy hasonló funkció aktiválása szükséges, akkor azt könnyen olvasható módon, egyértelmű felirattal kell ellátni, mely jelzi, hogy a szerződéses nyilatkozat megtétele (pl. a megrendelés gombra kattintás) a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek, a szerződés semmis.

Honnan tudjuk, hogy megrendelésünk ténylegesen megérkezett az eladóhoz?

A kereskedő köteles a fogyasztó online megrendelését haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül elektronikusan visszaigazolni, ami a gyakorlatban egy automatikus válasz e-mail megküldését jelenti. Ez az e-mail jellemzően a megrendelés feltételeit (termék neve, ár, szállítási feltételek stb.) erősíti meg. E körben lényeges, hogy a megrendelési folyamat során e-mail címünket helyesen adjuk meg.

Mi történik, ha nem kapjuk meg legkésőbb 48 órán belül a szolgáltató elektronikus visszaigazolását?

Ha a visszaigazolás a fogyasztó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül nem történik meg, a fogyasztót nem köti a megrendelése. Ez azt is jelenti, hogy, ha például a kereskedő egyáltalán nem küld visszaigazolást a fogyasztó e-mail címére, és a megrendelést követő több hét elteltével szállítja le a terméket, a fogyasztó nem köteles azt átvenni.



Jelenti-e az elektronikus visszaigazolás, hogy az eladó elfogadta a megrendelésünket és a termék leszállítására kötelezettséget vállalt?

Tudnunk kell, hogy az e-mailben küldött automatikus visszaigazolással az eladó még nem fogadja el a megrendelésünket, ez még nem jelenti a szerződés létrejöttét, mivel a visszaigazolás mindösszesen a megrendelésünk eladóhoz való megérkezését igazolja. Így adott esetben tévedésből vagy programhiba miatt visszaigazolt alacsony ár vagy készlethiány esetén a kereskedő nem köteles a termék leszállítására az automatikus visszaigazolásban foglalt feltételekkel.

Mikor tekinthető létrejöttnek a szerződés?

A szerződés akkor jön létre, tehát amely időponttól kezdve abból a felekre nézve jogok és kötelezettségek származnak, ha a kereskedő a visszaigazolást követően egy újabb e-mailben (ez a gyakoribb) vagy például telefonon értesíti a fogyasztót a megrendelés teljesítéséről, a termék postára adásáról (a futárcégnak való átadásáról) vagy az üzlethelyiségben való átvétel lehetőségéről.

Kötelesek vagyunk a vételárát megfizetni, ha a termék leszállításakor derül ki, hogy a csomagban nem a megrendelt termék van, vagy például a visszaigazolt árnál többet követel a kereskedő?

Nem, ilyen esetben nem vagyunk kötelesek a megrendelésünktől különböző termék átvételére és a magasabb vételár megfizetésére, hiszen ebben az esetben nem áll fenn akarategység (konszenzus) a felek között, azaz a szerződés nem jött létre. Jogi értelemben ilyenkor a kereskedő részéről megtett új ajánlatról van szó, amely vonatkozásában a fogyasztó szabadon dönthet, hogy elfogadja-e azt vagy sem.

Kötelesek vagyunk a terméket átvenni és a vételárát megfizetni, ha olyan terméket hoz a postás vagy a futár, amelyet előzetesen nem rendeltünk meg (kéretlen küldemény)?

Ha nem rendeltük meg a terméket, azaz nem állt szándékunkban szerződést kötni, akkor nincsen megállapodás a felek között, tehát nem állunk szerződéses viszonyban az eladóval, ezért az nem követelheti a termék átvételét és a vételár megfizetését. Ilyenkor javasolt egy rövid levélben vagy e-mailben a kereskedőt értesíteni, hogy a meg nem rendelt terméket az általunk meghatározott időben elviheti tőlünk. Ne okozzunk magunknak többletköltséget azzal, hogy a terméket magunk küldjük vissza.

Mit tegyünk akkor, ha a kéretlen küldeményhez mellékelte levélben szerepel egy olyan tájékoztatás, hogy amennyiben nem jelzünk vissza a kereskedő részére, akkor egy előfizetéses konstrukció keretében meghatározott időszakonként érkező termékek átvételére és megfizetésére vállalunk kötelezettséget?

Ebben az esetben sem beszélhetünk létrejött szerződésről (megállapodásról) a fogyasztó és a kereskedő között, így utóbbi nem követelheti megalapozottan a termékek vételárának megfizetését

Bruttó vagy nettó árat kell az online shopban kínált termék vonatkozásában feltüntetni?

Az általános árfeltüntetési szabályoknak megfelelően a webshopban kínált termékek esetében is a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, bruttó (azaz általános forgalmi adóval növelt) árat kell feltüntetni a honlapon.

Határon átnyúló vásárlás az fizetendő ár tekintetében milyen előnyökkel járhat?

A kedvező árajánlatok mellett az is előnyt jelenthet, hogy az egyes országokban eltér az általános forgalmi adó kulcsa, amely a fogyasztó által ténylegesen fizetendő árban is megmutatkozhat.

Milyen egyéb költségekkel kell a fogyasztónak számolnia?

A szerződő felek távolságából adódóan a megrendelt termék fogyasztóhoz való eljuttatásának költségét a szerződő feleknek, jellemzően a fogyasztónak kell viselnie. Ezért különösen fontos, hogy a megrendelés előtt böngésszük át a honlapot a szállítási költség összege tekintetében, mivel előfordulhat, hogy a webáruház a viszonylag kedvező vételár mellett magas szállítási költséget számít fel.

Határon átnyúló vásárlás esetén milyen további költségek merülhetnek fel?

Amennyiben európai uniós tagállamból vásárolunk, nem kell a termék után vámot fizetnünk. Azonban harmadik (nem uniós) országból történő rendelés esetén a szállítási költség mellett adott esetben vámot is fizetni kell, így e tekintetben a megrendelés előtt mindig tájékozódjunk megfelelően.

Milyen módokon szokták a kereskedők a szállítási költség összegét meghatározni?

A gyakorlatban a szállítási költség meghatározása több módon történhet. Az eladó akkor jár el jogszabályszerűen, ha a mindenkor aktuális postai vagy futárszolgálati díjszabást súlyhatár vagy darabszám szerint tételesen közzéteszi a honlapján. E megoldáson kívül a szolgáltató rendelési összeghatártól függően vagy fix átalányként is meghatározhatja a kiszállítás díját. Szintén előfordul, hogy a webes kereskedők marketingcélokból ingyenes kiszállítást ajánlanak potenciális fogyasztóik számára.

Milyen címre kérhetjük a termék kiszállítását?

A termék kiszállítását akár lakóhelyünkre, akár munkahelyünkre kérhetjük. Emellett az üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálattal rendelkező webshopok a termék átvételét általában az üzletükben is biztosítják, amennyiben a termékért a fogyasztó a megadott időintervallum alatt (jellemzően néhány nap) jelentkezik.

Milyen határidőn belül kell az eladónak a megrendelt terméket leszállítania?

Az eladó a honlapján vállalt szállítási határidőn belül juttatja el részünkre a megrendelt terméket. A szállítási határidő tartamára nincsen jogszabályi előírás, az a termék jellegétől függően néhány naptól akár több hétig (például egyedi vagy külföldről rendelt termékek esetén) is terjedhet, amelyet mindig vegyünk figyelembe a rendelés elküldése előtt.

Mire figyeljünk az ünnepi időszakokban leadott rendeléseknél?

Vegyünk figyelembe, hogy a honlapon vállalt szállítási határidő az ünnepek előtti időszakban (például karácsony) a megrendelések számának növekedése miatt akár több nappal is meghosszabbodhat, valamit az esetleges készlethiánnyal is számolnunk kell, ezért adjuk le időben a rendelésünket.

Melyik a leggyakoribb fizetési mód?

A vételár megfizetésének 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, ugyanakkor manapság az online bankkártyás fizetés biztosításának szigorú szabálya lehetővé teszi a biztonságos elektronikus fizetést is.

Mi tegyünk akkor, ha a kereskedő a vételár előzetes megfizetéséhez köti a termék leszállítását?

Az online shopok kereskedelmi gyakorlatában még nem gyakori az ilyen szerződéses kikötés, hiszen a legtöbb webáruház biztosítja az utánvétellel történő fizetés lehetőségét. A vételár előzetes átutalását a kereskedők határon átnyúló vásárlás, nagyértékű termékek, külföldről beszerzendő áruk vagy egyedi tervezésű és gyártású termékek esetében szokták jellemzően kikötni. Ilyenkor feltétlenül mérlegeljük, hogy vállaljuk-e a vételár előzetes megfizetését bízva abban, hogy a kereskedő a szerződést teljesíteni fogja. Azonban minden esetben alaposan fontoljuk meg a vételár előzetes átutalását, ha egy általunk még nem ismert vállalkozással kívánunk szerződést kötni.

Biztonságosnak tekinthetőek az elektronikus fizetési módok?

Ma már egyre több áruház kínál online fizetési megoldásokat (dombornyomású bankkártyák révén), amelyek többsége a technika jelenlegi állása szerint adatvédelmi szempontból is biztonságosnak tekinthető. Az internetes kapcsolat biztonságosságára a honlap címében megjelenő <https://> rövidítés is utal.

Hogyan járjunk el a termék átvételekor?

Célszerű megkérni a futárcég alkalmazottját vagy a posta kézbesítőjét, hogy várja meg, amíg a csomagot felbontjuk és meggyőződünk arról, hogy a termék első ránézésre sértetlen, valamint a szükséges dokumentumokat (számla, használati-kezelési útmutató) tartalmazza a csomag. Függetlenül attól, hogy jelzünk-e valamilyen hibát vagy hiányosságot már a csomag kibontásánál, ez nem jelenti azt, hogy a későbbiekben nem tehetünk minőségi kifogást a kereskedő felé. A szavatossági és minőségi kifogások megtételére az általános kifogásközlési és elévülési határidőn belül van lehetőségünk, hiszen a csomag kibontásakor természetesen nem lehetséges a termék alapos megvizsgálása.

Mindazonáltal fontos tudnunk, hogy futár általi kézbesítés esetén az átvételkor csak akkor bontható fel a csomag a termék állapotának megvizsgálása érdekében, ha a webáruház és a futárcég erről előzetesen megállapodást kötött. Ilyen esetben az aláírásunkkal a termék sértetlenségét igazoljuk. Egyéb esetekben a futár kizárólag a csomag sértetlen kézbesítéséért felel. A későbbi igényérvényesítési lehetőségek miatt tehát fontos minden esetben ellenőriznünk az átvételi elismervény tartalmát is.

Ki felel azért, ha a megrendelt termék a kiszállítás közben károsodik, megsérül?

Főszabály szerint az felel, aki a kárt okozta, aki a károsodást előidézte. Azonban fontos tudni, hogyha a felelős személye nem állapítható meg, a termék fogyasztó részére történő átadásának időpontjáig minden esetben az eladó (a kereskedő) felel a termék épségéért, függetlenül attól, hogy a kiszállítást a postai alkalmazott vagy futárcég végezte, ezért a kereskedő nem hivatkozhat arra, hogy a kiszállítást nem ő, hanem egy alvállalkozója teljesítette. Tehát ez azt jelenti, hogy a kárveszély a termék fogyasztó vagy az általa kijelölt harmadik személy részére való átadásával száll át a fogyasztóra (ezen előírás jogszabályi alapja az új Polgári Törvénykönyv 6:219. § szakasza).

Fogyasztóként meggondolhatjuk magunkat és visszaléphetünk a vásárlástól az interneten rendelt termék átvétele után?

Igen, a fogyasztó és vállalkozási közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alapján úgynevezett elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) illet meg bennünket internetes vásárlás esetén, és e jogot néhány kivételtől eltekintve minden esetben gyakorolhatjuk.

Mi az az elállási jog?

Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk és a termék visszaküldése esetén követelhetjük a kereskedőtől az általunk kifizetett összeg visszatérítését. Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására és kipróbálására, továbbá, hogy kizárólag az eladó által egyoldalúan meghatározott információkra támaszkodhatunk a vásárlás előtt.

Határon átnyúló vásárlás esetén is megillet minket az elállási jog?

Igen, amennyiben az Európai Unió bármely tagállamából vásárolunk, az uniós jogharmonizáció eredményeképpen egységesen megillet minket az elállási jog. Lényeges tudni, hogy 2011-ben került elfogadásra a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelv, melynek egyik legjelentősebb újítása, hogy a korábban előírt 7 nappal az Európai Unióban egységesen 14 naptári napra növekedett az elállási jog határideje. Ennek megfelelően tehát a már említett 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet is 14 naptári napban határozza meg a fogyasztót megillető elállási jog határidejét.

Kell-e indokolnunk a szerződéstől való elállásunkat?

Nem, a szerződéstől való elállásunk esetén nem vagyunk kötelesek a kereskedő kérésére magyarázatot adni az elállás okára. Tehát a szerződésnek megfelelő, hibátlanul működő és a rendeltetésszerű használatra alkalmas, illetve az egyszerűen ?nem tetsző? termékek esetén is gyakorolhatjuk elállási jogunkat. Természetesen az esetek többségében az elállásra az adhat okot, hogy a kiszállított termék mégsem olyan, mint amilyennek a honlapon közzétett leírás alapján elképzeltük, vagy bármilyen okból nem felel meg az elvárásainknak. Fontos jogszabályi garancia, hogy az eladó elállási jogunk gyakorlását nem kötheti semmilyen korlátozó feltételhez.

Mely időponttól gyakorolhatjuk elállási jogunkat?

Termék (például könyv, elektronikai cikkek stb.) megrendelése esetén a termék átvételétől (több termék rendelése vagy több darabból álló termék esetében az utolsó termék/darab átvételétől), míg szolgáltatás igénybevétele (például interneten közzétett apróhirdetés, interneten megrendelt kábeltelevízió előfizetés) esetén a szerződéskötés után kezdődik az elállási határidő.

Milyen időtartamon belül gyakorolhatjuk elállási jogunkat?

A termék átvételétől és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötésének napjától számított 14 naptári napon belül élhetünk elállási jogunkkal. Az általános szabályok szerint a 14 napos határidőbe a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötés napja nem számít bele.

Lássunk egy példát: Ha a terméket a futárcég egy csütörtöki napon szállítja ki részünkre, a 14 naptári napos elállási határidő a pénteki napon kezdődik. A szombat és vasárnap is naptári nap, ezért az elállási határidőbe ezeket a napokat is bele kell számolnunk. Mindezek alapján a 14 napos a határidő csak kiszállítást követező hét után következő hét csütörtökjén, 24 órákor jár le.

Természetesen a 14 napos határidő alatt bármikor elállhatunk a szerződéstől, de a jóhiszeműség és a tisztesség általános követelménye szerint a termék átvételét követően, annak felpróbálása, kipróbálása, megvizsgálása és a rendeltetésszerű használatra való alkalmasságáról történő megbizonyosodás után haladéktalanul döntsünk a termék megtartásáról vagy esetleges visszaküldéséről. Ha nem így járunk el, meg kell fizetnünk az okozott értékcsökkenést.

Meghosszabbodhat-e az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő?

Igen, meghatározott esetekben. Amennyiben ugyanis a vállalkozás nem tesz eleget az elállási joggal kapcsolatos előzetes tájékoztatási kötelezettségének, azaz nem tájékoztatja a fogyasztót az elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről, valamint az elállási nyilatkozatminta használatának lehetőségéről, akkor az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik. Amennyiben a vállalkozás a 14 napos elállási határidő lejártát követő 12 hónapon belül megadja a fogyasztónak az említett tájékoztatást, akkor az elállási határidő az e tájékoztatás közzétételétől számított tizennegyedik napon jár le.

Kipróbálhatjuk-e, használhatjuk-e a terméket az elállási határidő alatt?

Természetesen igen, hiszen pontosan ez az elállási jog lényege, hogy a 14 napos határidő alatt megbizonyosodhassunk arról, hogy a termék alkalmas a rendeltetésszerű használatra és megfelel az egyéni használati céljaink teljesítésére, tehát a csomagolás felbontása és a termék kipróbálása nem vezet az elállási jogunk elvesztéséhez (kivéve zárt csomagolású egészségvédelmi, higiéniai termékek, hang-, képfelvétel, valamint számítógépes szoftver esetében). Amint azonban eldöntöttük, hogy nincsen szükségünk a termékre, ezt követően már ne használjuk, óvjuk meg állagát, hogy minél jobb állapotban tudjuk azt a kereskedőnek visszajuttatni, ugyanis a termék tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékű kipróbálást meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felelősséggel tartozunk az eladó felé, és azt meg kell térítenünk részére, kivéve, ha az eladó az erre vonatkozó kötelezettségünkről elmulasztotta tájékoztatni a fogyasztót.

A 14 napos időtartamon belül meg is kell érkeznie a visszaküldött terméknek az eladóhoz?

A terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közzétételétől számított 14 napon belül vissza kell küldenünk, ugyanakkor a 14 napos határidő nem jelenti azt, hogy a visszaküldött terméknek 14 napon belül meg is kell érkeznie az eladóhoz, hanem elegendő, ha a 14 napos időtartamon belül kifejezzük elállási szándékunkat az eladó felé.

Milyen módon tudjuk igazolni a termék átvételének a napját?

A termék átvételének napját elsősorban a termékhez mellékelte számlán (nyugtán) szereplő teljesítési időpont alapján tudjuk igazolni az eladó felé. Előfordulhat, ezért figyeljünk arra, hogy a termék tényleges átvételének a napja későbbi, mint a számlán feltüntetett teljesítési időpont, ezért az elállásra rendelkezésre álló 14 napos időtartam akár néhány nappal meg is rövidülhet. Sajnos a kisebb webáruházak sok esetben még számlát (nyugtát) sem mellékelnek a termékhez, ezért célszerű ? amennyiben van rá mód? a termék átvételkor az átvételi elismervényről egy másolatot kérni, vagy arra a futárral vagy a postai alkalmazottal az átvétel tényleges napját ráíratatni.

Milyen formában kell közölnünk a szerződéstől való elállásunkat az eladóval?

Elállási szándékunkat szóban (telefonon), postai úton (célszerű tértivevényes levélben), e-mailben, valamint a vonatkozó Korm. rendelet mellékletében szereplő nyilatkozatminta felhasználásával is kifejezésre juttathatjuk, akkor is, ha a kereskedő az elállási jog gyakorlásának valamelyik formáját a honlapon közzétett általános szerződési feltételekben kizárja. Amennyiben a vállalkozás lehetővé teszi számunkra, hogy az elállási szándékunkat a honlapján keresztül is bejelenthetjük (pl. online bejelentő nyomtatvány segítségével), akkor ebben az esetben a vállalkozás köteles tartós adathordozón (pl. e-mail útján) haladéktalanul visszaigazolni a nyilatkozatunk megérkezését. Az utólagos bizonyíthatóság érdekében javasolt, hogy elállási nyilatkozatunkat elsősorban az eladónak a webáruház honlapján közzétett e-mail címére küldjük el. Természetesen, amennyiben a vállalkozás rendelkezik üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálattal, elállási nyilatkozatunkat személyesen is átadhatjuk és az eladóval igazolt módon átvethetjük. Az elállási nyilatkozatunkban mindenképpen utaljunk arra, hogy a hatályos jogszabályok által biztosított, az internetes kereskedelemben is irányadó indokolás nélküli elállási jogunkat (és nem például a hibás teljesítéssel összefüggő szavatossági vagy jótállási jogainkat) gyakoroljuk.

Elállásunk esetén mikor célszerű a terméket a kereskedő részére személyesen vagy postai úton visszajuttatni?

Amennyiben elálltunk a szerződéstől, akkor kötelesek vagyunk 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 fuvarozza vissza. A visszaküldés akkor minősül határidőben teljesítettnek, ha a terméket a határidő lejártá előtt küldjük vissza. Fontos tudni, hogy kétség esetén minket terhel annak bizonyítása, hogy az elállási jogunkat határidőben bejelentettük.

Követelheti-e az eladó elállásunk esetén, hogy a terméket az eredeti csomagolásban és az eredeti okmányokkal (számlával) együtt küldjük vissza?

Nem, ilyen feltételektől nem teheti függővé az eladó az elállási jogunk gyakorlásának elfogadását, de javasoljuk, hogy a termék csomagolását óvatosan bontsuk fel és azt őrizzük meg a számlával és egyéb okmányokkal (például a jótállási jeggyel) együtt az elállási határidő lejártáig.

Milyen következményekkel jár a szerződéstől való elállás?

Elállás esetén, az interneten megkötött szerződés a szerződéskötés napjára visszamenőleg kerül megszüntetésre, ezért olyan helyzetet kell teremteni, mintha a fogyasztó meg sem rendelte volna a terméket az online shopban. Ez azt is jelenti, hogy a fogyasztó köteles a terméket saját költségén visszajuttatni az eladó részére, kivéve, ha az eladó vállalta e költség viselését, az eladó pedig köteles haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is, visszatéríteni. Amennyiben azonban a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő, drágább kiszállítási módot (pl: expressz kiszállítás) választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltséget.

Hogyan történik a fogyasztónak visszajáró összeg kifizetése?

A vállalkozás a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon köteles visszafizetni az összeget, kivéve, ha a fogyasztó kifejezetten beleegyezett abba, hogy a visszatérítéshez a vállalkozás más fizetési módot alkalmazzon. Fontos azonban tudni, ebből adódóan a fogyasztót semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Milyen költségeket kell a fogyasztónak viselnie a szerződéstől való elállásakor?

A hivatkozott rendelet egyértelműen úgy rendelkezik, hogy a fogyasztó elállásával összefüggésben kizárólag a termék eladó részére történő visszaküldésének költségeit köteles viselni (kivéve, ha az eladó vállalta e költség viselését), ezért a terméket nem adhatjuk fel utánvétellel vagy portóval. Az eladó az elállás miatt sem kötbérfizetési kötelezettséget, sem bármilyen pénzbeli büntetést nem róhat a fogyasztóra. Ezzel összefüggésben a termék ingyenes kiszállításának díját sem lehet utólag a fogyasztóra terhelni. Továbbá a fentiekben kifejtettel összhangban a termék tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékű kipróbálást meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felelősséggel tartozunk az eladó felé, és azt meg kell térítenünk részére, kivéve, ha az eladó az erre vonatkozó kötelezettségünkről elmulasztotta tájékoztatni minket.

Érdemes tudni, hogy nem vagyunk kötelesek kifizetni a visszaküldés költségét, amennyiben a vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatott bennünket arról, hogy az elállási jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét nekünk kell viselnünk, és a vállalkozás nem is vállalta e költség viselését, továbbá a termék postai küldeményként nem küldhető vissza.

Mi az a visszatartási jog?

Termék vásárlására irányuló szerződésnél a fogyasztó elállása esetében a vállalkozás mindaddig visszatarthatja a fogyasztónak visszatérítendő összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta a vállalkozás felé, hogy a terméket visszaküldte. Javasolt tehát a termék visszaküldését igazoló dokumentum másolatát haladéktalanul megküldeni a vállalkozás részére, annak érdekében, hogy a vállalkozás minél gyorsabban intézkedjen a termékért fizetett összeg visszatérítéséről.

Mikor nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga?

A vállalkozás akkor nem tarthatja vissza a fogyasztó részére visszafizetendő összeget, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza, azaz a termék visszaküldéséről nem a fogyasztónak kell gondoskodnia.

Minden internetes szerződés esetén megilleti a fogyasztót az elállási jog?

Nem, mivel a rendelet tételesen és teljes körűen felsorolja azokat az esetköröket, amikor nem gondolhatjuk meg magunkat a termék átvétele vagy a szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés után. Feltétlenül tudnunk kell azokról az esetekről, amikor nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, hogy a vásárlási döntésünk előtt ezt a körülményt is mérlegelhessük.

Az online kereskedő meghatározhat-e a rendelet szabályaitól eltérő, a fogyasztóra nézve hátrányosabb szerződési feltételeket?

Nem, mivel a rendelet szabályaitól csak a fogyasztóra nézve előnyösebb, kedvezőbb módon lehet eltérni, például 14 napnál hosszabb elállási határidő biztosításával. Emellett az eladó biztosíthatja az elállási jogot olyan termékekre is, amelyek esetén egyébként a rendelet kizárja a fogyasztó szerződéstől való visszalépését.

Mi az a felmondási jog?

Amennyiben megrendelést követően a vállalkozást kifejezetten arra kérjük, hogy a szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés teljesítését még a tizennégy napos elállási határidő lejárta előtt kezdje meg, és ezt követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót nem elállási jog, hanem felmondási jog illeti meg. Ebben az esetben a már teljesített szolgáltatás értékétől függően a kifizetett összeg arányos részét vagyunk jogosultak visszakérni.

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

A szolgáltatóhoz e-mailben és postai úton (lehetőség szerint ajánlott, tértivevényes levélben) 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?

Természetesen igen. Hibás termék leszállítása 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 (egy másik európai uniós tagállamban, Izlandon vagy Norvégiában székhellyel rendelkező) székhelyű vállalkozás nem teljesíti szerződéses és jogszabályi kötelezettségeit?

A határon átnyúló vásárlással összefüggő jogvitáknál jogaink érvényesítéséhez (tanácsadás, idegen nyelvű levelezés) a bírósági eljárás előtt az Európai Fogyasztói Központ tud segítséget nyújtani.