



Világháló

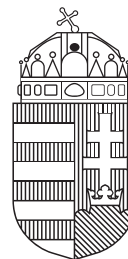
Kiadta a
Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
(1012 Budapest, Logodi u. 22-24., www.feosz.hu)

A
Fogyasztóvédelmi Egyesületek
Országos Szövetségének

(1012 Budapest, Logodi u. 22-24.,
www.feosz.hu)

kiadványa.

A kézirat lezárva: 2007. április 15.



A kiadvány a Szociális és Munkaügyi Minisztérium
támogatásával készült.

Napjainkban a fiatalok egyre többször használják az internetet, olykor nem pusztán ismerkedésre, információszerzésre, hanem vásárlásra is, hiszen csak néhány kattintás és kinyílik a világ: több üzlet ajánlatát lehet pillanatok alatt összehasonlítani. Az internet jó és hasznos dolog, de fontos, hogy kellő körültekintéssel használjátok. Ezzel a kiadvánnyal szeretnénk felhívni a figyelmeteket néhány dologra, hogy elkerüljétek a lehetséges buktatókat.

Biztonságos netezés

Fontos személyi adataid, mint a neved, a születési dátumod vagy a társadalombiztosítási azonosító számod, sajnos hozzáférhetőek az interneten keresztül. Ezért lényeges, hogy a böngésződ garantsálja az alapvető biztonságot. Elővigyázatosságból érdemes olyan honlapokat használni, amelyeken megtalálod az adatok biztonságos kódolására utaló emblémákat (általában egy lakat vagy egy kulcs a böngésző ablakának alsó sorában).



Elektronikus kereskedelem

Amikor vásárlás céljával felmész egy oldalra, az első dolog, amit tisztáznod kell, hogy az adott honlapon tényleges szolgáltatást nyújtanak-e (internet áruház) vagy csak a közvetítéshez szükséges technikai feltételeket, segédeszközöket biztosítják (online árverés, apróhirdetések).

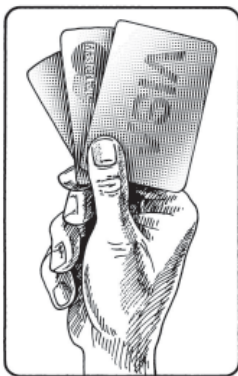
Ez a különbség fogyasztóvédelmi szempontból fontos, mivel nem azonos jogok illetnek meg. Az internetes áruház esetén távollevők között kötött szerződés jön létre, míg a másik esetben két magánszemély köt szerződést egymással, mely nem minősül fogyasztói jogvitának, így vita esetén nem fordulhatsz például békéltető testülethez.

Ez utóbbi esetben is tehetsz viszont néhány óvintézkedést. A honlapok gyakran szolgálnak hasznos tanácsokkal mind az eladók, mind a vevők számára. Sok közülük informál az eladóról, például arról, hogy hány terméket adott már el, vagy merültek-e fel vele szemben panaszok. Letétbe is helyezheted a vételárat, ami azt jelenti, hogy a fizetendő összeget az internetes árverés honlapjára utalod át, amely csak akkor fizet az eladónak, ha megkaptad az árut.

Általános jótanácsok

Nyomtasd ki a rendelésedet vagy jegyezd fel, hogy mit rendeltél és mennyiért. Ha valami probléma van, akkor először az eladóval lépj kapcsolatba. Ha nem érsz el eredményt, akkor a panaszodat írásos formában küldd el a kereskedőnek.

Mindig fusd át a számlát, amikor kézhez kapod. Ha valami szokatlant észlelsz – például többet számoltak fel valamiért –, hívd fel az online üzletet. Ha kártyával fizettél, lépj kapcsolatba a bankoddal. A bank törölheti az átutalást, és a biztonság kedvéért letiltja a kártyádat.



Mennyi lesz a fizetendő összeg?

Amennyiben egy európai uniós cég honlapjáról vásárolsz, a legtöbb árunál általános forgalmi adót kell fizetned, amelynek mértéke országonként eltérő. Az alkalmi ár láttán az ember néha megfeledkezik arról, hogy a szállításért is fizetnie kell. Hogy el tud dönteni, valóban kedvező-e az üzlet, a kereskedőnek kötelessége közölni a járulékos költségeket is. Továbbá tájékoztatnia kell arról, hogy mikor várható az áru megérkezése. Gyorsabban hozzájuthatsz a termékhez, ha elsőbbségi szállítást igényelsz, persze ezek gyakran sokkal drágábbak.

Ha nem EU tagállambeli cégek honlapján vásárolsz, akkor még vámot is kell fizetni a termék után. A szállítás – különösen légipostán – drága és valószínűleg sokáig tart. Továbbá nem számíthatsz olyan szintű fogyasztóvédelemre, mintha EU tagállamban vásárolnál. Ha problémák adódnak, nagyon nehéz a reklamáció.

Mi is az a távollevők között kötött szerződés?

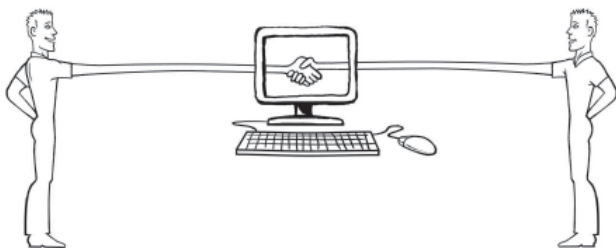
Amikor vásárolsz valamit, tulajdonképpen egy szerződés jön létre közted és az eladó között. Ha interneten rendelsz valamit, akkor az adásvétel előtt valóságban nem látod az árut, azt nem tudod kipróbálni, felvenni stb. Ilyen esetben te, mint fogyasztó és a gazdálkodó szervezet kizárólag egy vagy több távközlő eszköz igénybevételével kötitek meg a szerződést. Ezért a vonatkozó jogszabály – a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet – több, a fogyasztókat védő garanciát biztosít.

Jó, ha tudod, hogy a szerződés megkötése előtt igen részletes tájékoztatást kell kapjál:

- a gazdálkodó szervezet cégnevéről, székhelyéről, nyilvántartásba vételi számáról, adószámáról és telefonszámáról;
- a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól;

- az ellenszolgáltatásról, beleértve az ellenszolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettséget is;
- szükség szerint a szállítás költségéről;
- a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről;
- az elállás jogáról;
- a távközlő eszköz használatának díjáról, ha azt az alapdíjtól eltérően állapítják meg;
- az ajánlati kötöttség idejéről;
- a szerződés legrövidebb időtartamáról olyan esetben, amikor a szerződésben foglaltak teljesítésére folyamatosan vagy ismétlődően kerül sor.

Ezek közül talán a legfontosabb az elállási jog. A hagyományos bolti értékesítésnél ha nem minőségi kifogásod van, hanem például az ajándékba vásárolt pulóver mérete nem jó, netán a színe nem tetszik, akkor csak a kereskedőtől függ, hogy kicseréli-e, a jogszabályok alapján erre ugyanis nem kötelek. Ha interneten rendeltél valamit, ettől nem kell tartanod, mivel az áru átvételétől, illetve szolgáltatások esetében a szerződés megkötésétől számított nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhatsz a szerződéstől. Ha erről nem tájékoztattak, akkor ez a határidő meghosszabbodik három hónapra.



Hogyan működik ez a gyakorlatban?

Ha meggondoltad magad, a cég köteles az általad kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni. Neked mindössze az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket kell kifizetned, azonban követelhetik tőled az áru nem rendeltetészerű használatából eredő kár megtérítését.

Előfordul, hogy arra hivatkoznak, hogy kicsomagolt terméket nem vesznek vissza, azonban ezt csak hang- és képfelvétel, illetve számítógépes szoftverek esetén tehetik meg.



Van még néhány kivétel, amikor nem állhatsz el a szerződéstől:

- szolgáltatásra vonatkozó szerződés esetében, ha az elállási határidő lejárt előtt a gazdálkodó szervezet a teljesítést a beleegyezéssel megkezdte;
- olyan áru értékesítése, illetve szolgáltatás nyújtása esetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi gazdálkodó szervezet által nem irányítható ingadozásától függ;
- olyan áru értékesítése esetében, amely a személyedhez kötött, illetve amelyet a te utasításaid alapján vagy kifejezett kérésedre állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza vagy gyorsan romlandó;

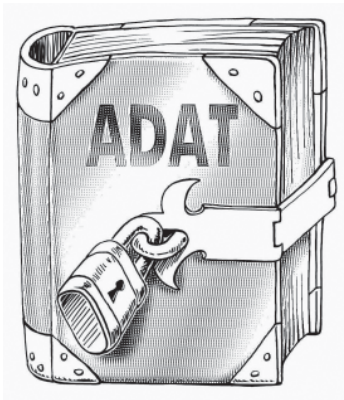
- szerencsejáték-szerződés esetében;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap terjesztésére vonatkozó szerződés esetében.

Ha az értékesítő a szerződésben meghatározott módon helyettesítő áruval, illetve szolgáltatással teljesít, az állási jog gyakorlása folytán az áru vissza-szolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek is az értékesítőt terhelik.

Előfordulhat, hogy úgy kapsz valamilyen terméket, hogy meg sem rendelted. Jó, ha tudod, hogy a jogszabály alapján az értékesítő nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan árut értékesít, illetve olyan szolgáltatást nyújt, amelyet korábban a fogyasztó nem rendelt meg.

Adatvédelem

A legtöbb interneten megtalálható cég nem félrevezetni akarja a vásárlókat, hanem információt szeretne gyűjteni, hogy több terméket adhasson el nekik. A kereskedelmi cégek honlapján keresd meg az üzletszabályzat adatvédelemről szóló részét, amelyből megtudhatod, hogy továbbadják-e adataidat más cégeknek. Jó, ha tudod, hogy ezt meg is tagadhatod. Ha viszont nem teszed, készülj fel a kéretlen reklámok, az úgynevezett spam mailek fogadására.



Probléma esetén

Előfordulhat, hogy problémák adódnak a vásárolt áruval kapcsolatban. Abban az esetben, ha magyarországi cégtől vásároltad meg a terméket, és nem sikerül az ügyet velük rendezned, akkor segíthetnek a békéltető testületek. A békéltető testületi eljárás célja a vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében. Egy kérelmet kell benyújtani a lakóhelyed (tartózkodási helyed) vagy a szerződés teljesítésének helye szerinti békéltető testület elnökének. A testület egy meghallgatási időpontot tűz ki, ahová meghívja a feleket. Ha sikerül megegyezni, akkor az kötelező mindkét félre nézve. Ha a kereskedő úgynevezett alávetési nyilatkozatot tett, akkor szintén köteles eleget tenni a határozatban foglaltaknak. Ha neked adtak ugyan igazat, de a kereskedő nem fogadta el a testület döntését, akkor is előfordulhat, hogy később eleget tesz az ajánlásban foglaltaknak, mivel ellenkező esetben az ügy nyilvánosságra kerül.

Külföldi vásárlás esetén a reklamáció földrajzi, illetve nyelvi okok miatt nehézségbe ütközhet. További problémát jelenthet, hogy mindig a szolgáltatás helyszíne szerinti szabályok az irányadók. Ilyen esetben tud segíteni az Európai Unió tagállamaiban, illetve Norvégiában és Izlandon működő Európai Fogyasztói Központok Hálózata. Elegendő felkeresned a hazai központot, ahol lefordítják a panaszodat, majd megküldik a gazdálkodó szervezet székhelye szerinti tagállam központjának. Ők pedig közvetlenül megkeresik a gazdálkodó szervezetet. Ha a megkeresés eredményes, általában nincs szükség további lépésekre. Amennyiben nem sikerül eredményt elérni, akkor tájékoztatást kaphatsz az igényérvényesítési lehetőségekről.

Illegális letöltés - szerzői jog

Az internetről rengetegen töltenek le ingyen zenéket, illetve filmeket, ami a szerzői jog manapság legtöbbet vitatott kérdése.

A szerzői jog garantálja, hogy ha veszel egy neked tetsző könyvet, CD-t vagy filmet, a szerző a mű árából anyagi elismerést kap.

A szerzői jognak megfelelően az eredeti szerző, illetve jogutódjának kizárólagos joga, hogy megengedje vagy megtiltsa a mű sokszorosítását, nyilvános előadását, kiállítását, felvételét, nyilvános közvetítését, terjesztését, át- vagy feldolgozását.

A jogvédelem egyik célja, hogy biztosítsa az alkotók díjazását, tehát anyagilag ösztönözze őket a további munkára.



Első pillantásra nem tűnik rossz dolognak hozzájutni irdatlan mennyiségű ingyen zenéhez, filmhez. Jó tudnod viszont, hogy egyre keményebben lépnek fel az illegális másolókkal szemben.

A szerzői jog megsértésének polgári- és büntetőjogi következményei vannak.

Az ellen senkinek sincs kifogása, ha veszel egy CD-t, és kölcsön akarod adni az egyik barátodnak. Ha viszont egy jogilag védett termék másolásával anyagi haszonra teszel szert, akkor már törvénysértést követsz el.

Léteznek viszont olyan legális oldalak, ahol akár pár száz forintért lehet zenéket, filmeket letölteni.

Előfizetői szolgáltatás

Az internetes vásárlás elengedhetetlen feltétele az internet szolgáltatás. Sajnos ezzel kapcsolatban is merülhetnek fel problémák.

Ha nem tudod igénybe venni a szolgáltatást, akkor ezt be kell jelentened. A szolgáltató köteles a hiba-behatároló eljárása eredményeként valóságnak bizonyult hibát legfeljebb az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kijavítani.

Ha a rendelkezésére álló időben nem szünteti meg a hibát, akkor kötbér fizetésére köteles.

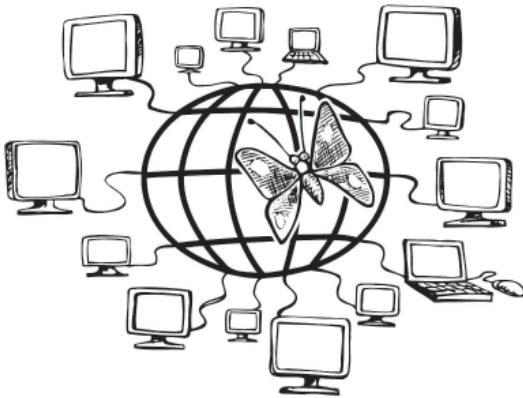
Ha a hiba következtében nem lehet igénybe venni a szolgáltatást, akkor a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap a jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.



Ha a hiba következtében a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben lehet csak igénybe venni a szolgáltatást, a szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltatónak a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával kell egy összegben jóváírnia, vagy – az előfizetői jogviszony megszűnése esetén – az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül visszafizetnie.

Ha az előfizetési szolgáltatással kapcsolatban van problémánk, akkor a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjéhez fordulhatunk.



Linkek:

<http://www.ihm.gov.hu>

<http://www.feosz.hu>

<http://www.fvf.gov.hu>

<http://www.nhh.hu>

<http://www.artisjus.hu>

<http://www.mszh.hu>

