

MINTALEVELEK

ÉS

FORMANYOMTATVÁNYOK

AZ

ONLINE VÁSÁRLÁS

TÉMAKÖRÉBEN



Budapesti
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő

Budapesti
Békéltető Testület

Budapest, 2016. május 13.

Tartalomjegyzék

<i>BEVEZETÉS</i>	3
<i>HA NEM KÉRI A TERMÉKET</i>	4
<i>HA NEM KÉRI A SZOLGÁLTATÁST</i>	5
<i>HA ELROMLOTT/ELEVE HIBÁS VOLT A TERMÉK</i>	6
<i>HA NEM ÉRKEZETT MEG A TERMÉK</i>	8
<i>HA NEM AZT KAPTA, AMIT RENDELT</i>	9
<i>HA NEM KAPTA VISSZA, CSAK A TERMÉK VÉTELÁRÁT</i>	10
<i>PANASZ TÖBBSZÖR ELROMLOTT TERMÉK MIATT</i>	11

BEVEZETÉS

Az elektronikus kereskedelem meglehetősen gyorsan fejlődik, a fogyasztók körében pedig egyre népszerűbb. Ugyanakkor számos felmérés igazolja, hogy bizonyos esetekben még mindig idegenkednek a vásárlók az internet nyújtotta lehetőségektől és emiatt többek között olyan előnyöktől esnek el, mint például az olcsóbb ár vagy épp a jobb minőség.

A fogyasztók ugyanis gyakran tartanak attól, hogy az akár több száz kilométerre lévő webáruházzal később valamilyen probléma lesz és nehezebben vagy egyáltalán nem tudják megoldani vitás ügyüket. A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai alapján jól látszik, hogy e, fogyasztók és vállalkozások közötti viták hátterét általában milyen okok képezik. Ezért olyan formanyomtatványokat-mintaleveleket állítottunk össze, amelyek segítségével lehetnek a vásárlók számára jogaik érvényesítésében és a panaszlevelek megfogalmazásában.

Ezekben a leggyakoribb, tipikus eseteket vesszük sorra, így talál arra is egy sablont például a fogyasztó, milyen jelzést tegyen a vállalkozás felé, ha nem azt a terméket kapta meg, amit megrendelt vagy épp ha a rendelés egyáltalán nem érkezett meg a megbeszélthetáridőn belül. Ugyanígy segítünk abban a helyzetben is, ha például a fogyasztó nem kapta vissza a teljes összeget a webáruháztól, hanem levonásra került adott esetben a kiszállítási díj.

Bízunk abban, hogy a fogyasztók haszonnal tudják forgatni az összeállított mintaleveleket.

HA NEM KÉRI A TERMÉKET¹

_____ (címezett neve)

_____ (címezett címe [város, utca, házszám])

_____ (irányítószám)

Tisztelt _____ (vállalkozás neve)!

Alulírott/ak _____ (fogyasztó/k neve) kijelentem/kijelentjük, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (2) bekezdés a) pontja alapján gyakorlom/gyakoroljuk indokolás nélküli elállási jogomat/jogunkat az alábbi termék/termékek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

(itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék/ek megjelölése)

átvétel időpontja: _____ (amennyiben arra sor került.)

A megjelölt szerződés alapján részemre továbbított termék visszaszolgáltatásáról jelen nyilatkozat megküldésével egy időben, _____ úton intézkedtem, csatolom ennek igazolására a következő dokumentumot: _____.²

A fogyasztó(k) neve: _____

A fogyasztó(k) címe: _____

Kelt:

Tisztelettel: _____

A fogyasztó(k) aláírása

¹ A fogyasztókat a termék átvételétől számított 14 napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg bizonyos kivételekkel, azaz e határidőn belül meggondolhatják magukat. Fontos, hogy e joggal már a termék kiszállítása előtt is lehet élni.

² Indokolás nélküli elállásnál a fogyasztó köteles visszaküldeni a terméket saját költségén, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy saját költségén visszaszállítja azt.

HA NEM KÉRI A SZOLGÁLTATÁST¹

_____ (címezett neve)

_____ (címezett címe [város, utca, házszám])

_____ (irányítószám)

Tisztelt _____ (vállalkozás neve)!

Alulírott/ak _____ (fogyasztó/k neve) kijelentem/kijelentjük, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (2) bekezdés b) pontja alapján gyakorlom/gyakoroljuk felmondási jogomat/jogunkat az alábbi szolgáltatás/ok nyújtására irányuló szerződés tekintetében.²

_____ (itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló szolgáltatás/ok megjelölése)

A fogyasztó(k) neve: _____

A fogyasztó(k) címe: _____

Kelt:

Tisztelettel:

_____ A fogyasztó(k) aláírása

¹ A fogyasztót a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg, azaz e határidőn belül meggondolhatják magukat.

² Ha a vállalkozás a szolgáltatás teljesítését már megkezdte, akkor – bizonyos kivételekkel – a már teljesített szolgáltatások tekintetében a felek egymással kötelesek elszámolni.

HA ELROMLOTT/ELEVE HIBÁS VOLT A TERMÉK

_____ (panaszolt vállalkozás neve)
_____ (panaszolt vállalkozás címe [város, utca, házszám])
_____ (irányítószám)

Tisztelt _____ (vállalkozás neve)!

Ezúton jelentem be reklamációs igényemet a _____ (a hiba észlelésének dátuma) napon alábbiakban megtörtént esettel kapcsolatban:

_____ -én (dátum) rendeltem egy _____ t (termék megnevezése) a _____ honlapról. A rendelés azonosítószáma: _____.¹

Miután először használtam/kibontottam a csomagolásból vettem észre, hogy _____

_____.²

A probléma megoldása érdekében szeretném, ha _____

_____.³

Az általam előadott tények bizonyítására csatolom az alábbi dokumentumokat:

_____.

Várom válaszukat a hiba/probléma mielőbbi orvoslása tárgyában. Szeretném, ha _____ig (dátum) sikerülne megoldást találnunk.⁴

¹ Rövid bevezető bekezdés – mutassuk be jól beazonosíthatóan azt a terméket, amely a panasz tárgya. Tartalmazzon lehetőség szerint időpontokat (megrendelés, átvétel stb.), helyszínt, a termék jellegzetességeit, az ügylethez kapcsolódó azonosítószámokat.

² Jelölje meg, hogy milyen konkrét problémája merült fel az adott termékkel kapcsolatban. Fejtse ki problémáját részletesen! Például: nem működik megfelelően, már az átvételkor hibás volt, vagy akár egy rejtett hiba is okot adhat reklamációra.

³ Tegyen javaslatot, hogy mit szeretne a vállalkozástól, hogyan orvosolják a problémát. Írja le részletesen, hogy milyen megoldást szeretne: ez elsősorban kijavítás vagy kicserélés lehet; vagy ha ezeket nem vállalják vagy ezek teljesítése nem lehetséges, illetve ha vállalták, de a kijavított-kicserélt termék ismét meghibásodott: árleszállítás, elállás (teljes vételár visszatérítése).

⁴ A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a hibás termék kijavítására, kicserélésére tizenöt nap alatt sor kerüljön. (19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 5. §)

Amennyiben ezt követően sem rendeződne megnyugtatóan az ügy, az elállási jog gyakorlását is kilátásba helyezem a 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:159. §. (2) bekezdés b.) pontja alapján, hibás teljesítés miatt.¹

Az ügygel kapcsolatban további részletekért és konzultációért szívesen állok rendelkezésükre a következő elérhetőség(ek)en:

Kelt:

Név:

Cím:

Tisztelettel:

aláírás

¹ Fontos tudni: amennyiben még nem telt le az interneten megrendelt termék átvételétől számított 14 nap, akkor élhet indokolás nélküli elállási jogával is (a hibás teljesítés miatti elállás helyett, amelyre egyébként csak a sikertelen javítás, csere után kerülhetne sor), rögtön visszakérve a kifizetett összeget.

HA NEM ÉRKEZETT MEG A TERMÉK

_____ (panaszolt vállalkozás neve)
_____ (panaszolt vállalkozás címe [város, utca, házszám])
_____ (irányítószám)

Tisztelt _____ (vállalkozás neve)!

Ezúton jelentem be, hogy a _____ (rendelés dátuma) napján megrendelt
_____ (termék) nem érkezett meg a
_____ -ig vállalt szállítási határidőn belül.

_____ -én (dátum) rendeltem egy _____ t a
_____ honlapról. A rendelés azonosítószáma: _____.¹

Kérem, hogy a fenti terméket _____ -ig (dátum) a szerződésben megadott szállítási címre kiszállítani szíveskedjenek. Abban az esetben, ha ez a határidő is eredménytelenül telik el, a szerződéstől elálok a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-a alapján.²

Az ügygel kapcsolatban további részletekért és konzultációért szívesen állok rendelkezésükre a következő elérhetőség(ek)en:

Kelt:

Név:

Cím:

Tisztelettel:

aláírás

¹ Rövid bevezető bekezdés – mutassuk be jól beazonosíthatóan azt a terméket, amely a panasz tárgya. Tartalmazzon lehetőség szerint időpontokat (megrendelés, átvétel stb.), helyszínt, a termék jellegzetességeit, az ügylethez kapcsolódó azonosítószámokat.

² Írja meg, hogy várja válaszukat a probléma megoldása tárgyában. Érdemes erre egy ésszerű időtartamot kijelölni a vállalkozás számára. Jelezheti azt is, hogy abban az esetben, ha nem jutnának egyezségekre, az Ön által kijelölt határidő letelte után más szerv (békéltető testület) segítségét is igénybe fogja venni a panasz mielőbbi orvoslása céljából.

HA NEM AZT KAPTA, AMIT RENDELT

_____ (panaszolt vállalkozás neve)
_____ (panaszolt vállalkozás címe [város, utca, házszám])
_____ (irányítószám)

Tisztelt _____ (vállalkozás neve)!

Ezúton jelentem be, hogy a _____ (rendelés dátuma) napján megrendelt _____ (termék) (rendelés azonosítószáma: _____) helyett egy másik, általam nem rendelt _____ (termék megnevezése) szállítottak ki a megadott címre.

Kérem, hogy _____-ig (dátum) szíveskedjenek részemre a tévesen kiszállított/küldött _____ (termék megnevezése) egyidejű visszaszállítása/visszavétele mellett az általam ténylegesen megrendelt terméket kiszállítani/megküldeni a szerződésben megadott címre. Abban az esetben, ha az előbbi határidő eredménytelenül telik el, a szerződéstől elállok a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-a alapján.

Kérem a fentiek szíves tudomásul vételét. Az ügygel kapcsolatban további részletekért és konzultációért szívesen állok rendelkezésükre a következő elérhetőség(ek)en:

Kelt:

Név:

Cím:

Tisztelettel:

aláírás

HA NEM KAPTA VISSZA, CSAK A TERMÉK VÉTELÁRÁT

_____ (panaszolt vállalkozás neve)

_____ (panaszolt vállalkozás címe [város, utca, házszám])

_____ (irányítószám)

Tisztelt _____ (vállalkozás neve)!

Alulírott _____ (név) az alábbi panasszal élek: _____ év _____ hó ____ napján rendeltem Önöktől egy _____ (termék megnevezése) (rendelés azonosítószáma: _____), amelyet _____-én (dátum) vettem át, és amelyet _____-én (dátum), élve a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban megállapított indokolás nélküli elállási jogommal, visszaküldtem.

_____ -én (dátum) meg is kaptam az összeget, de abból levonták a kiszállítás költségét és csak _____ Ft-ot kaptam vissza. Kérem az előbb hivatkozott Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése alapján, hogy a fennmaradó különbözetet is térítsék meg számomra legkésőbb _____ -ig (dátum).¹

Várom válaszukat és ügyem mihamarabbi megnyugtató rendezését.

Az ügygel kapcsolatban további részletekért és konzultációért szívesen állok rendelkezésükre a következő elérhetőség(ek)en:

Kelt:

Cím:

Tisztelettel:

aláírás

¹ Az indokolás nélküli elállási jog érvényesítése esetén a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget kell visszatéríteni, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is (így például a fogyasztó részére történő kiszállítás díját).

PANASZ TÖBBSZÖR ELROMLOTT TERMÉK MIATT

_____ (panaszolt vállalkozás neve)
_____ (panaszolt vállalkozás címe [város, utca, házszám])
_____ (irányítószám)

Tisztelt _____ (vállalkozás neve)!

Alulírott _____ (név) az alábbi panasszal élek: _____ év
_____ hó _____ napján rendeltem Önöknél egy terméket, amelynek
megnevezése: _____,
vételára: _____ Ft volt.

A megvásárolt terméket ugyanazzal a hibával már _____-szer (írja be, hány alkalommal) visszaküldtem javításra (ennek dátuma/dátumai: _____). Azonban a termék ismételten meghibásodott. Tekintettel az eddigi nem megfelelő javításokra, mely jelentős kényelmetlenséget okozott nekem, most már a termék cseréjét kérem a javítás helyett a 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:159. § (2) bekezdése alapján. Amennyiben a terméket nem tudják cserélni sem, akkor elállok a szerződéstől a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b, pontja alapján és kérem visszatéríteni az árát.

Kelt:

Cím:

Tisztelettel:

fogyasztó aláírása