

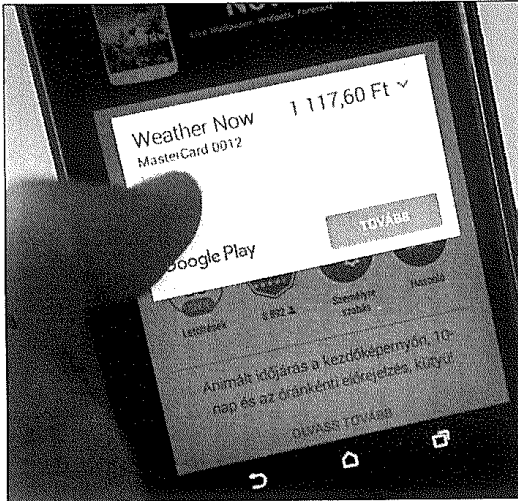
# Sokat költünk figyelmetlenül

Online rendeléskor kevesen olvassák át az általános szerződési feltételeket

Sok félreértés adódik abból, hogy az interneten keresztül beszerzett okostelefonos alkalmazások általános szerződési feltételeit nem ismerik az ügyfelek – közölte a Budapesti Békéltetőtestület. A szervezet arra hívja fel a figyelmet, hogy vásárlás előtt mindenképp érdemes átolvasni a termék részletes ismertetőjét.

RODÁZ

Bár a legtöbb ember nap mint nap használja infokommunikációs eszközeit ügyei intézésére vagy szórakozásra, s ennek megfelelően a különböző okoskészülék-alkalmazások piaca is virágzik, mégis akadhatnak kellemetlen meglepetések, amelyek az általános szerződési feltételek ismeretének hiányából fakadnak – derül ki a Budapesti Békéltetőtestület tájékoztatásából. Mint arról a szervezet beszámolt, egyik panaszosuk több tízezer forintot adott ki egy navigációs mobilalkalmazásért és több ország digitális térképéért, amelyet később helyhiány miatt letörölt készülékéről. Azt hitte, bármikor újratelephetheti az applikációt, ha már egyszer kifizette, ám később azzal kellett szembesülnie, hogy csak a felhasználási jogot szerzte meg, és az azt piacra dobó cég bármikor megszüntetheti az alkalmazást – ahogy ez egyébként meg is történt.



Vásárlás előtt érdemes átolvasni a szerződési feltételeket FOTÓ: BÉRES ATTILA

A fogyasztó szerencséjére a vállalkozás ígent mondott az egyezségi ajánlatára a békéltetőeljárásban, és így visszakaphatta a pénzt. De könnyen pórul is járhatott volna, hiszen a cég erre nem volt köteles, a szerződési feltételekben foglaltak alapján nyugodtan elutasíthatta volna a követelést. A felhasználóban csak a testület előtti eljárás során tudatosult, hogy tulajdonjogot az applikációra egyáltalán nem szerzett, kizárólag a felhasználás jogát vásárolta meg. Ezzel pedig a kifizetett több tízezer forintos vé-

teléért cserébe csupán annyit váltaltak, hogy letöltheti a programot, és azt felhasználhatja. Az is szerepelt a szerződési feltételek között, hogy bizonyos esetekben minden további nélkül megszüntethető a forgalmazás. Ezért nem tudta a fogyasztó a programot később letölteni sem, hiába fizette ki annak felhasználási jogát már egyszer.

Nemcsak ez az eset, hanem a békéltetőtestület előtti számos beadvány is igazolja, hogy a fogyasztók online vásárlás során könnyelműen ikszelnek, és a mielőbbi

igénybevétel reményében automatikusan elfogadják a szerződési feltételeket. Ez kiváltképp igaz a mobilalkalmazásokra, amikor például telefonra töltenek le fizetős szoftvereket. Azon túl, hogy a digitális tartalmaknak természetesen ugyanúgy ára van, mint egy hagyományos bolti terméknek, nem árt a fogyasztóknak el is olvasni azt, amire szerződnek.

Érdekes fokozott körültekintéssel eljárni akkor is, ha például nem laptopot, mobiltelefont, televíziót rendel meg valaki egy webáruházból, hanem egy fizetős programot tölts le az internetről. Mindig érdemes utánanézni, pontosan mit is kapnak a kifizetett pénzért cserébe a fogyasztók, mire szerződnek. Könnyen lehet ugyanis, hogy se szeri, se száma azoknak a szerződéses kivételeknek, amelyek később az ismeretek hiányában elégedetlenséget okozhatnak. Legalább ilyen fontos az is, hogy a letöltött digitális adattartalmak esetében szűkebb annak a lehetősége, hogy a fogyasztó 14 napon belül meggondolja magát, és indokolás nélküli elállási jogot érvényesítsen. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 2014-es kormányrendelet alapján ugyanis ha a fogyasztó előzetes beleegyezésével kezdődött meg a teljesítés a szolgáltatás megfizetése után, akkor már nincs mód az adásvételtől való elállásra.

## Akad hiány a webáru

A szavatosság, a jótállás kutatás terén továbbra webáruházaknál – derül a hír ugyanakkor, hogy az jellemzően nincs hiba.

MUNKATÁRSUNKTÓL

Sok esetben továbbra is nyosok és félrevezető webáruházak honlapjain elérhető tájékoztatások – állap meg a Fogyasztóvédelmi Egységek Országos Szövetsége (FEOSZ) ellenőrzése. A szervezet négy webáruház, – a VannaCipő.hu, a FishNet.hu, a Bazaar.hu és a Tchibo.hu – lapját vizsgálta meg, hogy mértékben felelnek meg a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 2014-es kormányrendelet előírásainak. A szövetségként azt vizsgálta, hogy a tájékoztatások a kormányrendeletben megnevezett tájékoztatási kötelezettségeket egyebek között a szerződésben megnevezett tulajdonságairól, teljesítéséről, valamint a pluszban felmerülő költségekről (fuvardíj, postaköltség), a teljesítés felelősről, valamint a vállalkozásról, székhelyének postai címről és a panaszkezelés módjáról, figyelték továbbá az indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának határidejét, a jótállás fennmaradásának feltételeit, val-