

Akad olyan vevő, aki utóbb túlköltekezés miatt kéri vissza a termék árát

Ünnepek utáni főszezon

Januárban és februárban a szezonális leértékelések mellett leginkább a karácsonyra kapott ajándékok cseréje, az azzal kapcsolatos ügyintézés pörgetti a kiskereskedelmet – a tapasztalatok szerint pedig az ünnepek utáni időszak az egyik legélelkezőbb a fogyasztóvédelemben. Rengetegen futnak bele különféle jótállási, garanciális problémákba a tartós fogyasztási cikkeknel, és sokan szeretnék kicserélni az ajándékba kapott termékeket, amiből számos vitás eset kerekedik. Azonban a vásárlók között is akadnak olyanok, akik különös elképzeléseik miatt jelentenek kihívást a kereskedőknek.

Thurzó Katalin

Internetes áruházban vette 25 ezer forintért azt a porszívót az egyik fogyasztó, amely három használat után elromlott. A vásárló hiába jelezte ezt a webáruháznak, azt válaszolták neki, hogy a termék garanciában nem javítható, mert abban hajsza és földet találtak, és a jótállási jegy szerint a jótállás (azaz a garancia) nem vonatkozik nem rendeltetésszerű használat esetére. Csak hét ezer forint ellenében vállalták volna a javítást, amit természetesen a fogyasztó kifogásolt – vázolta a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége a konkrét esetet.

Megállapították: a webáruháznak nem volt igaza, hiszen a porszívó tartós fogyasztási cikknek minősül tízezer forint eladási ár felett, mint sok más egyéb árucikk (mosógépek, szárítógépek, hűtőszekrények, mosogatógépek, háztartási eszközök, bútorok stb.). Érdemes tudni, hogy ezeknél a termékeknel kötelező, egyéves jótállást ír elő a jogszabály, és ez nem köthető feltételhez, csak nagyon szűk körben. A szóban forgó esetben a vállalkozásnak be kellett volna bizonyítania azt, hogy a hiba oka ténylegesen a nem rendeltetésszerű használat miatt következett be, arra ugyanis nem elég egy e-mailben néhány sorban hivatkozni.

Erre a megállapításra jutott az ügyben a békéltető testület eljáró tanácsa is – a fogyasztó ugyanis tovább vitte ügyét a testülethez, amely ingyen és gyorsan jár el a viták megoldása érdekében. Mivel pedig a kereskedő nem tett eleget bizonyítási kötelezettségének, a vásárló megalapozottan kérte az ingyenes ja-



Felpörgeti a boltok forgalmát a rengeteg reklamáció, de javult a céghez hozzáállása

Foto: Havran Zoltán

vitást vagy cserét, illetve a vételár visszafizetését.

Az ilyen és ehhez hasonló példákban, amelyekben tartós fogyasztási cikkek minősülő termékekről van szó, alapvető szabály, hogy jótállási jegyet kell mellékelni a termékhez, méghozzá külön kérelem nélkül. Ha esetleg azt nem adta át az eladó cég, vagy pedig odaadta, csak rosszul töltötte ki, attól a vásárlók még ugyanúgy érvényesíthetik a jótállásból fakadó jogait (elsősorban: ingyenes javítást vagy kicserélést, illetve ha ezeket nem teljesítik, akkor vételár-leszállítást vagy a teljes vételár visszatérítést). Jótállási jegy hiányában a jótállási jogokat a vásárlásról kapott bizonylattal (számla/nyugta) is érvényesíteni lehet.

Fontos azt is tudni, hogy ha a meghibásodott tartós fogyasztási cikk, amire kötelező jótállás vonatkozik, rögzített bejelentés vagy pedig súlyosabb tíz kilogrammra, akkor – gépjárművek kivételével – azt az üzemeltetés helyén (tehát a vásárló otthonában) kell megjavítani. Ha a helyszínen pedig az érintett árucikk mégsem lenne javítható, úgy annak le- és felszereléséről, valamint az el- és visszaszállításról a kereskedőnek kell gondoskodnia, saját költségén.

Százötven hazai kis- és közepes vállalkozás megkeresésével készített felmérésében a Marketing Commando meg-

állapította: karácsony után bár a kereskedők nem kötelesek cserélni vagy visszavenni a termékeket, ha az nem hibás, többségük azonban fogyasztóbarát szempontok miatt mégis megteszi. Ha megvan a blokk és az áru sértetlen, a válaszadó vállalkozások 85 százaléka minden további nélkül vállalja ezt a vásárlóbarát lépést, és 47 százalékuknál le is vásárolható az összeg, ha a vevő nem talál megfelelő csereterméket. A megkeresett hazai kiskereskedők 38 százaléka pedig vissza is adja a pénzt, ha a fogyasztó azt igényli.

Wolf Gábor, a Marketing Commando vezető tanácsadója szerint ezen a területen jelentős a fejlődés, de még így is sok cég kezekezik feleslegesen az ajándékcserénél. Igaz ugyanakkor, hogy a vásárlók között is akadnak olyanok, akik meglepő elképzelésekkel állnak elő. Mint mondta, a magyar vevők többsége általában szeretné mihamarabb elintézni a cserét: legnagyobb részüket még karácsony és szilveszter között, illetve január első hetében. Mindössze a vásárlók tízeze hagyja január közepére az intézkedést. Ugyanakkor az is rendszeresen megesik, hogy még későbbre halasztják az ajándékok cseréjét, például február-ra, sőt, a megkeresett üzletek ötödé-

nél a március–áprilisban visszahozott ajándék sem ritka – jelezte a szakértő.

A sok hétköznapi ajándékcserére mellett kínos helyzetekről is beszámoltak a megkeresett vállalkozások. Egy vásárló például úgy szerette volna kicserélni a terméket, hogy az nem is volt nála, de felháborodottan követelte a jogait, és az is előfordult, hogy két évvel a vásárlás után vitte vissza valaki a terméket arra hivatkozva, hogy nem tetszik neki. A csere indoka legtöbbször az, hogy nem lett jó az ajándék – például a mérete, de a vevők felének csupán egyszerűen nem tetszett az ajándék. A cégek rendszeresen találkoznak olyan esetekkel is, amikor a vevő bevallja, hogy túlköltekezett, és visszakéri a pénzt. Az pedig a webáruházaknál fordul elő rendszeresen, hogy – a biztonság kedvéért – a vevő két webshoppól is rendel, aztán az egyik terméket nem veszi át, élve az elállás jogával.

Wolf Gábor szerint általában nem jellemző, hogy a vevők visszaadnak a garancia és a csere feltételeivel. Mint mondta, a kereskedőknek megéri a maximális korrektség, mivel az ma még mindig versenyelőnynek számít. – A vevők szívesebben keltik híret annak a cégnek, amelyik barátságosan és nagyvonalúan intézi a garanciát, mint annak, amelyik a legolcsóbb – jegyezte meg.