

Füstbe ment nyári utazás, elérhetetlen szolgáltatások – a kuponos vásárlások buktatói

Se szeri-se száma az olyan weboldalaknak, amelyek hatalmas akciókat, leárazásokat, kedvezményes vásárlási lehetőséget kínáló kuponokat árusítanak. Nem árt ezeknél körültekintően eljárni – a média ugyanis egyre gyakrabban számol be olyan problémás esetekről, amikor a fogyasztók a több tízezer forintért megvásárolt kupont később nem tudják beváltani-felhasználni, ráadásul a kuponos cég minden felelősséget elhárít ilyenkor, azaz a vásárló bottal ütheti a pénze nyomát.

1. Mi is a kuponos vásárlás lényege? A fogyasztó egy kupont vásárol rendszerint interneten egy kereskedőtől, amely arra jogosítja őt, hogy egy másik vállalkozás termékét vagy szolgáltatását jelentős kedvezménnyel vegye igénybe vagy vásárolja meg. A széleskörű kínálat között például olyan, a fogyasztók körében népszerű szolgáltatások szerepelnek, mint a kedvezményes szállodai wellness hétvége, az egészséggel összefüggő vagy szépségápolási szolgáltatások, illetve egyéb szabadidős tevékenység.

Több esetben azonban nem teljesül e cégek ígérete, a fogyasztók kárt szenvednek és falba ütköznek, amikor jogaikat érvényesíteni akarják.

A hírekből az is kiderül, hogy a kuponos vállalkozások általános szerződési feltételeikben általában **kizárják vagy korlátozzák felelőségüket** abban az esetben, ha az ígért szolgáltatást a fogyasztó végül mégsem tudja igénybe venni a harmadik fél magatartása miatt avagy hibás teljesítés történik. Hiába áll ugyanis a fogyasztó szerződéses kapcsolatban a kuponos céggel, amikor az igénybe venni kívánt valódi szolgáltatást részére már a harmadik fél, azaz a másik vállalkozás **nyújtja (vagy csak nyújtaná)**. Ha pedig a panaszos magával a kedvezményes árú szolgáltatást vagy terméket nyújtó vállalkozással szemben fordul jogai érvényesítéséért, úgy ez esetben panaszja rendszerint a szerződéses kapcsolat hiányára való hivatkozással kerül elutasításra, ezzel pedig a kör bezárult.

2. A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége azt javasolja a fogyasztóknak, hogy a fentiek miatt **körültekintően járjanak el**, mielőtt szerződést kötnének az adott kuponos akciókat értékesítő vállalkozással és részletesen olvassák át annak szerződési feltételeit. Ezekből ugyanis megtudhatják, hogy például vállal-e bármilyen garanciát a harmadik fél hibás teljesítése esetére a kuponos szolgáltató avagy sem, illetve milyen mértékben korlátozza felelőségét. A tudatos fogyasztói magatartással tehát **nagyobb eséllyel előzhetjük meg** a későbbi kellemetlen meglepetéseket. Ezzel függ össze az is, hogy ha például kedvezményes áron szeretnénk nyaralni valahol, először az **utazásszervező- és utazásközvetítő irodák ajánlatait böngésszük át**: az engedéllyel rendelkező utazási vállalkozások esetében ugyanis részletesen meghatározásra került azok felelősége hibás teljesítés ellen, emellett jogszabályban biztosított vagyoni biztosítékkal rendelkeznek. **Korántsem biztos, hogy ez igaz azokra a vállalkozásokra is, amelyek szolgáltatásaihoz kedvezményes áron való hozzájutását egyes kuponos cégek hirdetik.**

A fogyasztók ezt könnyen ellenőrizhetik a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal internetes honlapján, ahol az engedéllyel rendelkező utazási vállalkozások listája mellett megtalálják azon utazásszervezők és utazásközvetítők jegyzékét, amelyek jogerősen egy évre eltiltásra kerültek a tevékenység folytatásától. Az említett hatósági nyilvántartás [ide kattintva tekinthető meg](#). Amennyiben tehát a kupon tárgya kedvezményes áron nyújtott utazási szolgáltatás és a rajta feltüntetett vállalkozás nem szerepel az engedéllyel rendelkező szolgáltatók listájában, ez esetben **ne kössünk vele szerződést!**

3. Az interneten kupont vásárló fogyasztók emellett jó, ha tisztában vannak jogaikkal: az átvételtől számított 8 munkanapon belül **indokolás nélkül elállhatnak a szerződéstől**, ez esetben pedig az online kifizetett vételár **visszajár a részükre**.

A szerződés ugyanis ekkor távollevők között kötött szerződésnek minősül a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet értelmében és a fogyasztót **speciális jogok illetik meg**. Először is a vállalkozást ekkor szigorú tájékoztatási kötelezettség terheli: így többek között információt köteles nyújtani már a szerződéskötés előtt a nevről és címről azonosításra alkalmas módon, valamint a vásárolni kívánt áru vagy szolgáltatás, azaz a kupon lényeges jellemzőiről, a fizetendő ellenértékről az összes járulékos költséget is beleértve, továbbá a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről és az indokolás nélküli elállási jogról.

Ha ez az írásos tájékoztató nem szerepelt a vállalkozás internetes honlapján vagy azt a szerződéskötés előtt nem bocsátotta a fogyasztó rendelkezésére, úgy az indokolás nélküli elállásra nyitva álló 8 munkanapos határidő három hónapra hosszabbodik meg, amelyet a kupon átvételének napjától kell számítani. Amennyiben pedig a vállalkozás mégis teljesítené három hónapon belül a tájékoztatási kötelezettségét, akkor a fogyasztó számára az elállásra nyitva álló nyolc munkanapos határidő attól a naptól kezdődik, amikor az írásbeli vagy tartós adathordozón átadott tájékoztatót kézhez kapta. Lényeges, hogy amennyiben a fogyasztó él indokolás nélküli elállási jogával, úgy a kupont **vissza kell juttatnia saját költségén** a vállalkozásnak, a kereskedő pedig a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de **legkésőbb az elállást követő harminc napon belül köteles visszatéríteni**.

4. Végül a fentiek mellett természetesen szükséges a **felelősségteljes vállalkozói magatartás** is, így például a jónevű és fogyasztóbarát kuponos vállalkozásoknak a fellépése azon hasonló gazdasági tevékenységet végző cégekkel szemben, amelyek egyértelműen a fogyasztók kárára működnek, ezáltal is csorbítva a szakma jóhírét.

Szövetségünk hangsúlyozza: a tudatos fogyasztói döntéshozatal és a megfelelő körültekintés rendkívül fontos, így szerződéskötés előtt a fogyasztók mindenképp tájékozódjanak! Ha mindezek ellenére pedig később vitájuk támadna egy hasonló weboldal üzemeltetőjével, akkor pedig forduljanak a **lakóhelyük szerint illetékes békéltető testülethez**, amely gyorsan és ingyenesen jár el az ügyben.

További információk: Dr. Baranovszky György, ügyvezető elnök 06-30-954-8131