

Fogyasztóvédelmi tájékoztató, 3. forduló 12-14 éves korcsoport

Az Országos Fogyasztóvédelmi Sulitató 3. fordulójában az 1. korcsoport az internetes vásárlás és a reklámok témakörben kapott kérdéseket. Nézzük, e tárgykörben mik azok a legfontosabb tudnivalók, amelyek ismerete szükséges a tudatos fogyasztói magatartáshoz.

Internetes vásárlás

Távközlő eszköznek minősül

Nyomtatvány

Szabványlevél

Katalógus

Telefon

Rádió

Videotelefon

Elektronikus
levél (e-mail)

Távmásoló
(telex)

Televízió

Egyre gyakoribb, hogy az internet segítségével rendelünk valamilyen terméket, szolgáltatást. Ebben az esetben speciális jogok illetnek meg minket, azaz további lehetőségeink vannak amellet, hogy hibás termék esetén ugyanazon jogainak is megmaradnak, mintha hagyományos boltban vásároltunk volna.

Ha az interneten keresztül e-mailben – vagy más, csak távközlő eszköz segítségével, például telefonon, teleshopon, stb. – rendelünk valamit, akkor a termék átvételétől számított nyolc munkanapon belül indokolás nélküli elállási lehetőségünk van. Ez azt jelenti, hogy az sem szükséges, hogy hibás legyen a termék, ha úgy döntünk, hogy egyszerűen nincs szükségünk az árunak, akkor ezen időszak alatt elállási nyilatkozatot kell tennünk. Természetesen vissza kell küldeni ezzel egyidejűleg az árut – ennek költségei minket terhelnek, és harminc napon belül a vállalkozásnak vissza kell fizetnie az általunk kifizetett összeget.

A visszaküldés költségén felül egyéb díjat, használati díjat, foglalót, bánatpénzt, stb. nem követelhet tőlünk a vállalkozás, csak abban az esetben, ha nem rendeltetészerűen használtuk a terméket, és ebből kára származott a cégnek. Ráadásul azt sem követelheti tőlünk az eladó, hogy az eredeti csomagolásban kerüljön sor a visszaküldésre.

Fontos azonban tudnunk, hogy ezen elállási jogunk nem áll fenn akkor, ha például ételt rendelünk, vagy szállással, utazással, rendezvényel kapcsolatban veszünk igénybe szolgáltatást, például itt rendelünk belépőjegyet. Ezekben az esetekben döntőek az általános szerződési feltételek, melyeket szintén át kell tanulmányoznunk rendelés esetén. Szintén tudnunk kell, hogy akkor sem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, ha például DVD-t, vagy számítógépes szoftvert vásárolunk interneten keresztül, és a csomagolást már felbontottuk.

Amennyiben internetes vásárlás során helytelenül tájékoztattak minket – például arról, kinek kell megfizetnünk a termék árát – akkor a helytelen tájékoztatás miatt fordulhatunk a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, mely eljár az ügyben.

Azt is tudnunk kell, hogy online árverés esetén nem illetnek meg minket ugyanezen jogok, mivel ebben a körben nem egy kereskedővel kötöttük a szerződést. Így például online árverés esetén békéltető testülethez sem fordulhatunk.



Internetes szolgáltatás

Internethez négyféleképpen lehet hozzáférni: vezetékes telefonhálózaton, kábelhálózaton, WLAN-on és mobilinterneten keresztül. Magát az internet szolgáltatás nyújtását – bármilyen formában is történik az – nem kötheti feltételhez a szolgáltató, például olyan kitételhez, hogy számítógépet is kell tőle vásárolnia a fogyasztónak.

Maga az internet szolgáltatására irányuló szerződés nem béklyó, attól szabadulni lehet, például kedvezőbb ajánlat megjelenése esetén: a fogyasztó a határozatlan idejű szerződést ugyanis 8 napos felmondási idővel bármikor felmondhatja. Mód van a szolgáltatás szüneteltetésére is, azonban annak legnagyobb hosszát meghatározhatja a szolgáltató. Egyéni előfizető esetén ennek legrövidebb tartama nem lehet 6 hónapnál kevesebb.

Sajnos előfordulhat, hogy az internet szolgáltatás folyamatosan akadozik, annak minősége, gyorsasága nem megfelelő. Ilyenkor hibabejelentéssel kell élni a szolgáltató felé, akinek ezt vissza kell jeleznie, rögzítenie kell az intézkedést, és azt legalább egy évig meg kell őriznie.

Kéretlen reklámok

Mind a fiatalokra, mind a felnőttekre kiemelkedő hatással vannak a reklámok. Nem véletlen, hogy külön jogszabályok védik a fogyasztókat ebben a körben.



Ezek tiltanak minden olyan erőszakos, a személyes vagy közbiztonságot veszélyeztető magatartást, valamint minden olyan reklámot, melyek a gyermekek, fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsíthatják.



Itt kell szót ejtenünk azokról a reklámokról, melyek elárasztják postaládánkat, illetve számítógépes postafiókjainkat. Ezek az úgynevezett direkt marketing eszközei, melyek lényege, hogy a reklám címzettjét közvetlen megkeresés módszerével éri el – akár egy címlista alapján –, különösen elektronikus levelezés, e-mailek, vagy más kommunikációs eszköz útján. Nem árt, ha tudjuk, hogy ilyet elviekben csak akkor kaphatunk, ha ahhoz előzetesen egyértelműen hozzájárultunk.

Postai úton kaphatunk ugyan ilyet, de biztosítani kell részünkre, hogy a reklám küldését bármikor, ingyenesen, bármifajta korlátozás nélkül megtilthassuk. Erre lehetőséget kell biztosítani mind postai, mind elektronikus úton.

Amennyiben pedig sor kerül a megtiltásra, a továbbiakban reklámküldemény nem küldhető a fogyasztó részére. Amennyiben elektronikus úton kapunk ilyen reklámot, és annak küldését megtiltjuk, mégis továbbra is küldik azt számunkra, jogosultak vagyunk felügyeleti eljárást kezdeményezni a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóságnál.

Tudnunk kell azonban, hogy ez csak természetes személyre vonatkozik, cég esetén például nem kell a hozzájárulás beszerzése. Egyébként a nyilvános oldalon (facebook, iwiw), közzétett e-mailcím, vagy telefonszám sem minősül önmagában hozzájárulásnak, így ezekre is csak kifejezett, a hirdetésküldést megengedő hozzájárulással lehet küldeni vásárlásösztönző, népszerűsítő üzeneteket.