

Aktív szépkorúság

A HÓNAP TÉMÁJA: INTERNETES VÁSÁRLÁS

2012. SZEPTEMBER

TARTALOMJEGYZÉK:

- AZ INTERNETES VÁSÁRLÁSRÓL ÁLTALÁBAN
 - MIRE FIGYELJÜNK VÁSÁRLÁSKOR, HASZNOS TANÁCSOK!
 - GYÓGYSZEREK, ÉTRENDKIEGÉSZÍTŐK AZ INTERNETEN
 - A WEBSHOPOKRÓL...
 - KÜLFÖLDI VÁSÁRLÁS
-

*A NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HAVI TEMATIKUS ÚJSÁGJA
AZ EURÓPAI ÉVHEZ KAPCSOLÓDÓAN*

HÍREINKET MEGTALÁLJA A [WWW.NFH.HU](http://www.nfh.hu) WEBOLDALUNKON.
FÓRUMPORTÁLUNK A [HTTP://NFHFORUM.HU](http://nfhforum.hu) CÍMEN ÉRHETŐ EL.
NEMZETI FOGYASZTÓI TERMÉKKOSÁR: [WWW.TERMEKKOSAR.HU](http://www.termekkosar.hu)
AZ EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT: [WWW.MAGYAREFK.HU](http://www.magyarefk.hu)

HÉTVÉGI TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK
KÖNNYEN MEGJEGYZHETŐ SZÁMON:
06-30-9-NFH-SOS KARAKTEREK A TELEFONON
(VAGYIS: 06-30-9-634767)
(NEM EMELT DÍJAS, NORMÁL DÍJSZABÁSÚ MOBILHÍVÁS)

Az Internetes vásárlásról általában

Az Internet elterjedése a vállalkozások kereskedelmi gyakorlatát és a fogyasztók vásárlási szokásait is jelentősen megváltoztatta. Az elmúlt években egyre népszerűbbé váltak a virtuális üzletek (webáruházak, webshopok) a fogyasztók körében, és egyre többször tájékozódunk vásárlás előtt a világhálón fellelhető ajánlatok között. A bevásárlás egyszerűen elintézhető, a nap bármely órájában vásárolhatunk nagy földrajzi távolság ellenére, valamint a termék kiszállítását a munkahelyünkre is kérhetjük, amellyel rengeteg időt spórolhatunk meg. Jó, ha tudjuk, hogy az online vásárlás azonban nemcsak előnyökkel, hanem bizonyos mértékű kockázattal is jár, amellyel feltétlenül tisztában kell lennünk. A legfontosabb tudnivaló egyértelműen az, hogy az **„online fogyasztónak” is vannak jogai!**

Mire figyeljünk vásárláskor, hasznos tanácsok!

A vásárlás előtt minden esetben tanácsos meggyőződnünk a webáruház üzemeltetőjének személyéről, aki köteles nevét, címét, székhelyét és elérhetőségét (telefonszám, e-mail cím) a honlapon feltüntetni. A megrendelés során személyesen nem találkozunk az eladóval, és ezek az adatok elengedhetetlenek a kapcsolatfelvételhez, ha panasszal kívánunk élni.

Óvakodjunk az eladó személyét titokba tartó webáruházaktól!

Tisztában kell azzal lennünk, hogy a honlap magyar nyelvű megjelenése vagy a címében látható „.hu” kiterjesztés nem jelenti automatikusan azt, hogy az eladó Magyarországon letelepedett vállalkozó. Előfordul, hogy magyar nyelvű webáruházat hazánkban üzlettel nem rendelkező külföldi székhelyű cég üzemeltet. Ezért kell arra gondolni, hogy a vásárlással milyen problémák (magyar nyelvű használati útmutató hiánya, reklamáció nyelvi nehézségei) merülhetnek fel.

Fontos megjegyezni, hogy érdemes elég időt rászánni a honlapon hozzáférhető általános szerződési feltételek elolvasására, hogy azok ne a későbbiekben érjenek minket a meglepetés erejével.

Tanácsos, hogy a megrendelés elküldése előtt a honlapon közzétett vásárlási feltételeket mindig mentsük le és nyomtassuk ki.

Így a későbbiekben is bizonyíthatjuk, hogy a vásárlás időpontjában milyen tartalommal volt a tájékoztatás a honlapon hozzáférhető. Ellenőrizzük, hogy a weboldalon kínált termékek ténylegesen fizetendő, bruttó (általános forgalmi adóval növelt) árát tüntetik-e fel a honlapon. Hasonlóan lényeges, hogy a vásárlás előtt szerezzünk ismereteket a szállítási költségekről is, hiszen sok webáruház a viszonylag kedvező vételár mellett magas szállítási költségátalányt számít fel. ***Tudnunk kell, hogy az e-mailben küldött visszaigazolással az eladó még nem fogadta el a megrendelésünket***, ez mindösszesen a megrendelésünk eladóhoz való megérkezését igazolja. Így adott esetben tévedésből, programhiba miatt visszaigazolt alacsony ár vagy készlethiány esetén a kereskedő nem köteles a termék leszállítására. Vegyük figyelembe a vásárlás előtt, hogy fizikai üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálatl nem rendelkező áruházból történő rendelésnél szavatossági és garanciális jogaink (például a termék kijavítása és kicserélése) érvényesítése az eladó együttműködése hiányában nehézségekbe ütközhet.

Lényeges információ, hogy online vásárlás esetén lehetőségünk van a termék kiszállítását akár lakóhelyünkre, akár munkahelyünkre kérni. A vételár megfizetésének leggyakoribb és a fogyasztóra nézve legbiztonságosabb módja az utánvétel, hiszen ilyenkor csak a termék átvételekor kell megfizetnünk a vásárlás költségeit. Manapság már egyre több áruház kínál online fizetési megoldásokat (dombornyomású bankkártyák), amelyek többsége a technika jelenlegi állása szerint adatvédelmi szempontból is biztonságosnak tekinthető.

A weboldali tájékoztatásnak ki kell térnie arra, hogy internetes vásárlás esetében a fogyasztót főszabályként a termék átvételétől számított 8 munkanapon belül úgynevezett indoklás nélküli elállási (a termék visszaküldésének) joga illeti meg.

Fontos megjegyezni, hogy ez a jog például a felbontott CD,DVD lemezek, parfümök, gyorsan romló élelmiszerek, egyedi készítésű termékek és online aukciók esetén ***nem gyakorolható!!***

Gyógytermékek esetén, gyakran ajánlanak teljes pénzvisszafizetési garanciát arra az esetre, ha nem lennének maradéktalanul elégedettek a megrendelt gyógytermékekkel. Jó, ha tudjuk, hogy ezeknél a termékeknél (tabletták, kenőcsök) az erre vonatkozó ígélet ellenére sem élhetünk elállási jogunkkal, hiszen a készítmények rendeltetészerű használata ezek elhasználását eredményezi.

Gyógyszerek, étrendkiegészítők az interneten

Az elmúlt években kiemelt figyelmet fordított a hatóság a gyógyszerek, gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmények, gyógyászati segédeszközök, élelmiszerek, valamint étrendkiegészítők reklámjainak ellenőrzésére.

Egyre több fogyasztói bejelentés érkezik olyan csodaszerként hirdetett készítményekről, amelyek reklámja – minden tudományos alapot és bizonyítékot nélkülöző – gyógyhatásokat tulajdonított a népszerűsíteni kívánt terméknek. Ezeket a készítményeket általában igen magas áron értékesítik, és a fogyasztók jelentős része az egészségének megőrzése, javítása érdekében nagyobb összeget is hajlandó kifizetni olyan termékekért, amelyek betegségek megelőzését, életminőségük javulását, gyógyulást ígérnek számukra.

Az Internet megjelenése és népszerűvé válása óta végtelen platformot nyújt a reklámok közzétételének. A fogyasztók számtalan webáruházban kínált termék közül választhatnak, a vásárlást megelőzően pedig megszámlálhatatlan azon weboldalak száma, ahonnan az ott közzétett reklámokból megismerhetik a kínált árut. Mivel az Internet jogi szabályozása annak egyedi sajátosságai miatt még nem valósult meg teljes körűen, rengeteg kifogás merül fel az itt közzétett reklámokkal kapcsolatban. A hatóság tapasztalata szerint egyre több az olyan weboldal, ahol gyógyszertárak reklámozzák a náluk kapható termékeket.

Elenyésző viszont azoknak a weblapoknak a száma, ahol a figyelmeztető feliratot feltüntették volna, néhány esetben pedig vényköteles gyógyszerek, vagy támogatott gyógyászati segédeszközök reklámjai is megtalálhatók voltak ezeken a honlapokon. Az Interneten közzétett tartalmak ellenőrzése (a reklám rögzítése) is sok esetben nehézségbe ütközik.

A webshopokról...

Köztudomású tény, hogy a webshopok háromnegyede a választék bővítésével fejlesztené vállalkozását, és csak egyharmada lát kockázatot egy nagyobb külföldi versenytárs megjelenésében. Egy webáruház tipikus látogatója 5-25 ezer forintot költ vásárlásra alkalmanként, és nem bízik az online előfizetésben. Az Olcsóbbat.hu ár-összehasonlító portál felméréséből kiderül, milyenek látják piacukat a magyar webshopok, és hogyan készülnek a verseny éleződésére.

A kutatásból kiderül, hogy a hazai internetes boltokban szórakoztatóelektronikai és számítástechnikai cikkek közül a legnagyobb a választék. Harmadik helyen az egészség- és szépségápolási termékek állnak, ezeket a háztartási gépek és eszközök követik. A legszegényesebb kínálat a barkács- és szerszám eszközök kategóriájában mutatkozik, és ugyancsak kevesen árulnak zenei és filmes cd-eket, dvd-eket. E két termék kategóriát a boltoknak csak 1 százalékában találjuk meg.

■ „A FOGYASZTÓ BECSERKÉSZÉSE”

A boltok jelentős része szerepel legalább egy ár-összehasonlító oldalon. 22 százalékuk használ külön eszközt arra, hogy a vásárlók figyelmét magára irányítsa. A webshopok 81 százaléka figyel, honnan érkeznek a látogatói. A vásárlók 32 százaléka a Google keresőjéből kattint át, a látogatások többségét azonban nem fizetett hirdetések, hanem egyszerű találatok generálják.

A látogatók szintén 32 százaléka a legnépszerűbb ár-összehasonlító oldalokról érkezik, de jól működik a fizetett (PPC) Google hirdetés is, mely a fogyasztók további 10 százalékát tereli a boltokba.

A hírlevelek és a közösségi média forgalomirányító hatása megegyezik, mindkét helyről 4-4 százalék érkezik az online boltokba. A mobilok, okostelefonok és a kuponos oldalak népszerűségét figyelembe véve meglepő, milyen kevés látogatást eredményeznek ezek a platformok: a vásárlók csupán 1-1 százalékát hozzák be a boltokba.

■ ÁTADÁS, ÁTVÉTEL

A legtöbb vásárló (56%) 5 000 és 25 000 forint közötti összeget szokott elkölteni egy-egy vásárlás alkalmával. 25 000 és 50 000 forint között 18 százalékuk, 50 000 forint felett 14 százalékuk vásárol az online boltokban.

A webáruházak több mint háromnegyedében van lehetőség a futárnál vagy személyesen a boltban bonyolított készpénzes fizetésre. A webshopok 85 százalékában banki átutalással is lehet rendezni a számlát, a vásárlók többsége azonban bizalmatlan, csupán 14 százalékuk él ezzel a módszerrel. Ennél is kevesebb (3%) a bankkártyás fizetések száma, igaz ezért a boltok is felelősek: alig több mint egynegyedük kínál ilyen lehetőséget.

Ami a termékek átvételét illeti: a legnépszerűbb továbbra is a futárszolgálat, de a vásárlók közel egynegyede még mindig a postai csomagszállítást, ötöde pedig személyes átvételt választja. A pickpack átvételi pontok még viszonylag újak számítanak a piacon: a boltok alig egynegyede kínál ilyen opciót, és a vásárlóknak egyelőre még csak 6 százaléka él vele.

Külföldi vásárlás

Egy uniós felmérés szerint a fogyasztók tartanak a külföldi vásárlás veszélyeitől. Könnyű, gyors, egyszerű és kényelmes - több érv is szól az internetes vásárlás mellett, pláne, hogy ma már az sem akadály, ha határainkon kívüli webáruházban néztünk ki valamit. De vajon mennyire bízhatunk a külföldi vásárlásban? Először is, fontos, hogy legyünk mindig körültekintőek az online fizetés során.

Fontos kérdések és válaszok:

■ MILYEN CÉGTŐL RENDELÜNK?

Mielőtt bármilyen szerződést kötnénk a portékáit kínáló céggel, győződjünk meg arról, melyik országban található a vállalat székhelye. Ez azért is fontos, mert a fogyasztót megillető jogok - például a visszavásárlási garancia (ún. elállási jog) országonként eltérőek. Emellett a vásárló szempontjából lényeges az is, hogy probléma, kérdés esetén miként tud szót érteni a vállalkozással. Nézzük meg tehát a webáruház elérhetőségeit (telefonszám, e-mail és levelezési cím) a honlapon.

■ FONTOS AZ ÁR

Természetes, hogy vásárláskor először arra figyelünk, hogy a kiszemelt termék mennyibe kerül. Nézzük meg, hogy a weboldalakon feltüntetették-e az árat, illetve azt, hogy az ár tartalmazza-e például az áfát, a szállítási díjat és az egyéb járulékos költségeket is. Jó, ha tudjuk, hogy a szállítási költség összegét néhol csak a rendelésnél kért adatok kitöltése után ismerhetjük meg, hiszen mindez függ attól, hogy milyen távolságból rendeljük, és attól is, hogy miként szállítják ki.

Legyünk résen, ugyanis előfordulhat - egyrészt az árfolyamingadozások miatt, vagy azért, mert az egyes webáruházak oldalán nem egyértelműen tüntetik fel az áfa mértékét és az egyéb díjakat -, hogy a ténylegesen fizetendő összeg eltér az előzetesen számolt összegtől. Az is megeshet, hogy a hitelkártya-használatért extra költséget számolnak fel.

Az internetes vásárlások esetén a fizetés során a legnagyobb kockázatot az jelenti, hogy a bankkártya adatainak megadását követően az eladó esetleg a megrendelés ellenértékén felül további összegeket is jogosulatlanul leemelhet a fogyasztó számlájáról. Léteznek azonban biztonságos fizetési megoldások is, melyekkel kivédhetjük ezt a veszélyt.

A tapasztalatok alapján az egyik legbiztonságosabb megoldásnak az tekinthető, ha a fogyasztók egy külön, csak internetes vásárlásra használt alszámlát nyitnak számlavezető bankjuknál, melyhez egy külön bankkártya is tartozik. Ez azért biztonságosabb a fogyasztó számára, mint ha a főszámlájához tartozó kártyát használná a vásárlás során, mert ebben az esetben az eladó nem férhet hozzá a főszámla adataihoz és az azon található pénzösszeghez. Ebben az esetben a fogyasztó dönti el, hogy mennyi pénzt tart az elkülönített számláján, így ha esetleg az eladó további összeget próbálna jogosulatlanul leemelni a számláról, a főszámlán lévő összeg biztonságban van.

Egy másik alternatíva lehet egy harmadik-, az internetes fizetésben közreműködő fél bevonása a fizetési folyamatba. Ennek előnye, hogy az eladó egyáltalán nem fér hozzá a fogyasztó banki adataihoz, csak a harmadik fél által megküldött adatokat láthatja, melyhez az előző megoldáshoz hasonlóan, szintén csak annyi pénzt rendel a fogyasztó, amennyi az aktuális vásárláshoz szükséges. További fontos előnye ennek a fizetési módnak – az alszámlás megoldással együtt – a kifizetések visszakereshetősége, így később vita esetén bizonyítani tudja a fogyasztó, hogy a fizetés megtörtént, illetve, hogy mikor történt.

■ VISSZA IS KÜLDHETJÜK

Szerződéskötésnél bizonyosodjunk meg arról, hogy szükség esetén a vásárolt terméket hogyan tudjuk visszajuttatni a külföldi céghez, az indokolás nélküli visszaküldési garancia (elállási jog) ugyanis megilleti a fogyasztót. Mindenképpen tájékozódjunk a visszaküldés feltételeiről, szabályairól, határidejéről, ez utóbbit az európai uniós szabályozás minimálisan 7 munkanapban határozza meg, amely az egyes országokban más és más.

- **7 munkanap:** Ausztria, Belgium, Bulgária, Franciaország, Írország, Litvánia, Luxemburg, Hollandia, Szlovákia, Spanyolország, Egyesült Királyság
- **8 munkanap:** Magyarország
- **10 munkanap:** Görögország, Olaszország, Lengyelország, Románia
- **14 naptári nap:** Ciprus, Csehország, Dánia, Észtország, Finnország, Németország, Írország, Lettország, Norvégia, Portugália, Szlovénia, Svédország, Izland, Norvégia
- **15 munkanap:** Málta

■ ELÉRHETŐSÉG

Az internetes vásárlásokkal, a fogyasztót a vásárlás során megillető jogokkal kapcsolatosan további hasznos információk találhatóak az Európai Fogyasztói Központ www.magyarrefk.hu oldalon elérhető honlapjának „Hasznos tudnivalók/Internetes vásárlások” menüpontja alatt.

Az internetes vásárlással kapcsolatos további cikkek, valamint aktuális hírek, információk honlapunkon

megtalálhatók:

www.nfh.hu