

Milyen problémákkal szembesülhetnek a fogyasztók határon átnyúló online vásárlás során? Új családi formák megjelenése miatt szükséges a körültekintés!

Az internet segítségével napjainkban lehetővé vált, hogy kényelmesen, akár otthonról, a nap 24 órájában bármikor szabadon válogathassunk külföldi internetes áruházak által kínált termékek és szolgáltatások közül, és kiválaszthassuk a számunkra legmegfelelőbbet. Az elmúlt években ugyan megfigyelhető volt némi növekedés a határon átnyúló online vásárlások száma tekintetében, azonban az Európai Unióban készült felmérések még mindig azt mutatják, hogy az európai fogyasztók kockázatosnak tartják a külföldről történő internetes vásárlást, és visszatartó erőt jelent számukra az, hogy ha a szerződés teljesítése során esetlegesen problémájuk merül fel, hogyan tudják azt rendezni egy másik tagállamban letelepedett vállalkozással, illetve ennek sikertelensége esetén hogyan érvényesíthetik jogaikat.

Az Európai Unió tagállamokban, valamint Norvégiában és Izlandon működő fogyasztói központokat tömörítő Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (Hálózat) feladata a határon átnyúló fogyasztói panaszok megoldásában való közreműködés és érdemi segítségnyújtás mellett többek között az is, hogy felhívja a fogyasztók figyelmét az internetes vásárlás előnyeire és veszélyeire, hasznos információt nyújtva ezzel, hogy mire érdemes odafigyelni a külföldről történő online vásárláskor.

Annak érdekében, hogy a Hálózat felmérje, hogy 2010 és 2011 során melyek voltak a határon átnyúló internetes vásárlás során felmerülő legjellemzőbb problémák, amellyel kapcsolatban a fogyasztók a központok segítségét kérték, a Hálózat az Európai Fogyasztói Központ Magyarország részvételével egy közös felmérés keretében elkészítette az „**Európai Online Piac – Fogyasztói panaszok 2010-2011**” című jelentést.

A felmérés szerint a Hálózathoz 2010-ben 31.000, 2011-ben 30.000 panasz érkezett, melyeknek több mint fele, hozzávetőlegesen 56%-a internetes vásárlással kapcsolatos fogyasztói panasz volt. Ez 5 %-os növekedést jelent a 2008-2009-ben ugyanezen témában beérkezett panaszok számához képest.

A Hálózat tagjai, így az Európai Fogyasztói Központ Magyarország által 2010-ben és 2011-ben határon átnyúló online vásárlások témakörben regisztrált fogyasztói panaszbejelentések azt mutatták, hogy a legtöbb probléma annak kapcsán merült fel, hogy a megrendelt terméket a fogyasztó nem kapta meg, vagy a kereskedő hibás terméket küldött, illetve nem a szerződésnek megfelelően teljesített. Az említettekhez képest kisebb számban fordultak elő helytelen árfeltüntetéssel, megtévesztő kereskedelmi gyakorlattal, fizetéssel vagy csalással kapcsolatos panaszok.

Fontos emellett, hogy a fogyasztók tisztában legyenek azokkal a körülményekkel, amelyek alapján a csalárd, csaló és a fogyasztók megkárosítását célzó kereskedői magatartások felismerhetők. A túlságosan kedvező áron, a piaci ár töredékéért eladásra kínált számítástechnikai és szórakoztató elektronikai termékeknél, mobilkészülékeknél, valamint márkás ruházati termékeknél fordul elő gyakran, hogy a vételár előzetes megfizetése ellenére a kiszállítás nem történik meg, vagy rossz minőségű, hamis terméket kap a fogyasztó. Továbbá külföldről történő használt autó vásárlásánál fordul elő, hogy az eladó a fogyasztó bizalmának növelése érdekében egy függetlennek tűnő szállítmányozó céget ajánl az ügylet teljesítésére, azonban utóbb kiderül, hogy az eladó és a szállítmányozó a fogyasztó megkárosítása érdekében összedolgoznak. Új típusú csalásként jelent meg Európában a gazdájuk elhalálása miatt árván maradt házikedvencek ingyenes örökbefogadásának lehetősége. A csalók a gyanútlan örökbefogadótól az állatok elszállításáért, a reptéren való gondozásáért és az állatorvosi ellátásáért előzetesen pénzt kérnek, de az állat soha nem érkezik a címzetthez.

Az Európai Fogyasztói Központ Magyarország jövőben is kiemelt céljának tekinti a fogyasztók széleskörű tájékoztatását annak érdekében, hogy tisztában legyenek a jogaikkal, igényérvényesítési lehetőségeikkel, illetve, hogy a vásárlásaik során figyelemmel és körültekintően járjanak el, hogy ne válhassanak esetlegesen csalás áldozatává. Az EFK ennek érdekében belföldi és határon átnyúló internetes vásárlásokkal kapcsolatos tájékoztató anyagot, továbbá „Határon átnyúló internetes

vásárlások – hasznos tudnivalók és jó tanácsok a fogyasztók részére” című kiadványt készített, melyek a www.magyarrefk.hu honlap „Kiadványok” menüpontjában minden érdeklődő számára elérhetők.

További információ a sajtó képviselői számára:

dr. Kriesch Attila

Igazgató

Európai Fogyasztói Központ Magyarország

info@magyarrefk.hu

459-49-39

