

A CSOMAGKÜLDŐ KERESKEDELEMRŐL

Kedves Fogyasztó!

Bizonyára Önhöz is érkeztek már kéretlen marketing ajánlatok, ingyenes kipróbálási lehetőséget hirdető megkeresések. Sőt, akár különböző köntösbe bújtatott felhívások, amelyben „garantált nyeremény” átvételére bízta Önt egy Ön által ismert vagy ismeretlen vállalkozás, ha megrendeli az általuk kínált termék valamelyikét.

Szabad-e hinni a tájékoztatásnak, vagy ez is csak egy újabb átverés?

Az 1990-es évek első felétől több csomagküldő kereskedelemmel foglalkozó vállalkozás van jelen Magyarországon, amelyek katalógusokban, újságokban, televíziós csatornákon, illetőleg közvetlenül a fogyasztóknak szóló levelekben (ún. dm és e-dm levelekben) reklámozzák magukat és az általuk értékesített termékeket.

A Gazdasági Versenyhivatal több eljárásban is vizsgálta a csomagküldő kereskedelemmel foglalkozó vállalkozások tájékoztatási gyakorlatát. Az alábbiakban a leggyakrabban előforduló esetekről szeretnénk tájékoztatni Önt, hogy mint tudatos fogyasztó bátran élhessen a valóban kedvező lehetőségekkel, ugyanakkor elkerülhesse az ismertetett kereskedelmi tevékenységből eredő veszélyeket.

A) Garantált nyeremény ígérete

B) Ingyenes próbacsomag veszélyei

C) Mire ügyeljen a csomagküldő kereskedelem esetében

A) Garantált nyeremény vagy csak újabb megtévesztés?

Bizonyára Ön előtt is ismertek a következő szlogenek: „Kedves Ügyfelünk, Ön nyert!”, „Garantáltan átveheti egyedi ajándékunkat” „Szívből gratulálunk!”, „Győztes döntős!”

Előfordul, hogy a csomagküldő kereskedelemmel foglalkozó vállalkozások a fogyasztó vásárlási kedvét egy ajándék, illetve egy nyeremény vagy egy nyereményt eredményező sorsoláson való részvétel ígéretével igyekeznek befolyásolni. Ez nem tilalmazott, ugyanakkor elvárás, hogy az ajándékról, a nyereményről, illetve a nyereményjátékról adott tájékoztatás megfeleljen a valóságnak.

Mi rejlik valójában a kiemelt szlogenek mögött? A „garantált nyereményről” szóló tájékoztató levelek (brosúrák) jellemző ismérvei:

1. Egyedüli nyertes

A csomagküldő vállalkozás a fogyasztót, egyedüli nyertesként szólítja meg és az alábbi egyedüli nyertességre utaló szlogeneket helyezi el levelében: „A nyereményjáték eredménye/nyertese”, „hivatalos értesítés” „győztes döntős”.

Egy laikus fogyasztó könnyen hiheti, hogy az értesítés valóban egy garantált nyeremény átvételére jogosítja fel őt, mint egyedüli nyertest, amit minden további feltétel nélkül átvehet, amely megtevesztő lehet.

2. A nyeremény odaítélésének feltétele

Általánosan elmondható, hogy a „nagybetűvel” megjelenített figyelemfelhívó információ mellett alig észrevehetően megjelenik egy apró jelzés (pl. csillag), mely legtöbbször az odaítélési feltételeket tartalmazza. A csillag jelhez tartozó magyarázatot sokszor csak az értesítő hátoldalán, vagy a borítékban elhelyezett tájékoztató levelek egyikén fedezhetjük fel. Érdeemes ezeket alaposan áttanulmányozni, mert a leglényegesebb információ – ahogy mondani szokták – mindig az „apró betűs” részben rejlik. Egy-egy szó, („lehet”, „akár”) jelentősen módosíthatja az ajánlatot. Külön érdemes odafigyelni arra is, hogy a tájékoztató kijelentő módon állít valamit, vagy csupán feltételes módot használva hívja fel figyelmét egy nyerési esélyre.

Gyakran előforduló eset, hogy garantált tárgy- vagy pénznyereményről szó sincs, csupán egy lehetőségről, ahol ÖN GARANTÁLTAN részt vehet a nyereményjáték sorsoláson, ahol megnyerheti az X ezer forintos összeget (ha most x napon belül vásárol a katalógusból.) Ugye mennyire máshogy hangzik?! Hiszen nem mindegy, hogy Ön GARANTÁLT NYERTESE a nyereményjátéknak, vagy GARANTÁLT LEHETŐSÉGET KAP a nyereményjátékban való részvételre. Tulajdonképpen a fenti tájékoztatás egy lottószelvény vásárlása esetén azt jelenti, hogy Ön GARANTÁLT NYERTESE LEHET az azon a héten aktuális főnyereménynek, amennyiben sikeresen eltalálja a nyerőszámokat.

3. Cselekedjen gyorsan!

A kiküldött levelek az ügyfelet gyakran gyors döntéshozatalra ösztönzik. Sokszor a tárgy- vagy pénznyeremény megszerzéséhez, vagy a sorsoláson való részvételhez Önnek vásárolnia kell valamilyen terméket a mellékelt katalógusból. Az elérhető tárgy-, illetve pénznyeremény ígérete arra ösztönözheti a vásárlót, hogy azonnal visszaküldje a vállalkozás levelét, megrendelve ezzel akár egy olyan terméket, amelyre egyébként nem lenne szüksége. A fogyasztóval a különböző, szövegbe ágyazott érzelmi ráhatások azt hitetik el, hogy ha nem cselekszik gyorsan, elveszíti a nyereményt.

„Ön kizárólag egyszer kap esélyt arra, hogy a csúcsmárkás terméket- vagy pénznyereményét igényelje” * Most vagy Soha”, „Nagyon fontos, hogy időben reagáljon, hiszen minden díj csak 14 napig igényelhető!”

Ne engedjen a sürgetésnek! Döntését minden esetben gondolja át alaposan! Vegye figyelembe például az ajándék értékét, mivel ha az jelentősen nagyobb, mint a hozzájutás fejében megrendelt termék ára, az megkérdőjelezheti az ajándék minőségét és a hozzá kapcsolódó tájékoztatás valóságtartalmát.

B) Próbavásárlásra kínált promóciós, ajándék, csomag. Ingyenes kipróbálási lehetőség

Mit tegyen, ha egy vállalkozás kéretlen csomagot küld, és annak ellenértékét követeli? Ilyen esetben mindenképp azt kell tisztázni, hogy létrejött-e szerződéses kapcsolat az adott vállalkozással.

Egy 2014. június 14-e után hatályba lépett új jogszabály (a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet) rendelkezik a távollévők között kötött szerződésekről, így annak létrejöttével, illetve az azt megelőző tájékoztatás szabályairól. E Korm. rendelet 8. § (1) bekezdése alapján a vállalkozás nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan terméket értékesít, vagy olyan szolgáltatást nyújt, amelyre nézve nem jött létre szerződés. (A fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a vállalkozás ajánlatának - hallgatólagos - elfogadását.)

Ha kéretlen csomag érkezik Önhöz, gondolja végig, hogy állt-e korábban szerződéses kapcsolatban az adott vállalkozással. A - folyamatos - csomagküldő kereskedelmi szolgáltatás esetén egészen addig érkezhetnek a fizetős termékek, amíg a szolgáltatást le nem mondja.

1. Szolgáltatás megszüntetése (elállás és felmondás)

A távollévők között kötött szerződések esetén a fogyasztó dönthet úgy, hogy eláll a szerződéstől. Elállási jogát a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletben meghatározott időponttól számított tizennégy napon belül gyakorolhatja (pl. a termék adásvételére irányuló szerződés esetén az átvétel napjától, szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától).

A vállalkozás jellemzően először egy kedvezményes csomagot küld ki az Ön részére, és felhívja a figyelmét arra, hogy időnként újabb csomag kerül kiszállításra, amely lényegesen többbe kerülhet, mint az első megrendelt termék. Amennyiben később meggondolja magát és már nem kívánja a szolgáltatást igénybe venni, lehetősége van a szerződés felmondására is, melyet jeleznie kell a vállalkozás felé.

2. Az eltelt idő – váratlan csomagok

Néha a telefonon keresztül értékesített próbacsomag hosszú idő elteltével érkezik meg a fogyasztóhoz. A csomag átvétele után figyelmesen olvassa el a mellékelt tájékoztatót! Ne feledje el, hogy ha a szolgáltatás folyamatos csomagküldő kereskedelemre irányul, akkor az első csomag átvétele után le kell mondania a szolgáltatást ahhoz, hogy ne érkezzenek újabb küldemények

Előfordulhat olyan eset, hogy a vállalkozásnak fel nem róható okból az első csomag nem érkezik meg, így Ön nem nyilatkozik arról, hogy a próbacsomagon túl további termékekre nem tart igényt, majd váratlanul egy kéretlen, több ezer forint értékű csomagot kap. Könnyen kiderülhet, hogy egy Ön által – akár kipróbálási lehetőségként - valóban megrendelt csomag nem érkezett meg, amelyről a vállalkozásnak nincs tudomása, és így azt vélelmezi, hogy nem kívánja lemondani a szolgáltatást. Ilyen esetben érdemes írásban és/vagy telefonon felvenni a kapcsolatot a vállalkozással és jelezni a problémát, mert segíthet Önnek kideríteni, hogy milyen okból nem kapta meg az első csomagot és lehetősége nyílna felmondani a szerződést is. Telefonon történő lemondás esetén érdemes írásban (levélben vagy egyéb bizonyítható módon) is elküldeni a megállapodásuk tartalmát a vállalkozásnak egy későbbi félreértés elkerülése végett.

Ha a rendelés lemondása ellenére továbbra is csomagokat, illetve fizetési felszólításokat kap és békés úton nem sikerül rendezni a fennálló helyzetet a vállalkozással, javasoljuk, hogy keressen fel a békéltető testületet, vagy egy polgári jogban jártas ügyvédet vagy civiljogi szervezetet.

3. A küldeménnyel kapcsolatos lényeges információ

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló 2008. évi XLVII. törvény alapján elvárás, hogy a vállalkozás minden lényeges információt bocsásson a fogyasztó rendelkezésére, egyúttal tiltja azoknak az információknak az elhallgatását, érthetetlen, félreérthető módon történő rendelkezésre bocsátását, amelyek az üzleti döntés meghozatalában szerepet játszanak.

C) Mit tehet a fogyasztó a kellemetlenségek elkerülése érdekében?

- Ha arról kap értesítést, hogy garantáltan nyert* valamit, mindenekelőtt kellő odafigyeléssel, összefüggéseiben olvassa el a kiküldött csomagban található tájékoztató minden egyes mondatát!
- Amennyiben telefonon keresik fel, kérdezze meg, hogy küldenek-e további terméket/csomagot az első termék átvétele után, és annak mennyi a költsége!
- Amennyiben érdekli Önt az ajánlat és úgy dönt, hogy szeretné kipróbálni a vállalkozás által népszerűsített terméket, mindig tájékozódjon arról, hogy egyszeri megrendelésről van-e szó, vagy folyamatos szolgáltatásról! Olvassa el figyelmesen a megrendelés feltételeit!
- A beszélgetés végén kérdezze meg ismét a cég nevét és címét, írja le és őrizze meg!
- Ha nem kíván további termékeket kapni, ne felejtse el lemondani a szolgáltatást!

Fontos megjegyezni, hogy a Gazdasági Versenyhivatal nem tud eljárni olyan esetekben, amelyekben egyértelműen kiderül, hogy a fogyasztó nem az adott esetben elvárható körülményekkel járt el. Amennyiben Ön úgy érzi, mindent megtett az alapos tájékozódás érdekében, és a kiküldött ajánlat ennek ellenére nem egyértelmű, homályosnak, esetleg valótlannak bizonyul, úgy természetesen lehetősége van jelezni ezt a Gazdasági Versenyhivatal felé.

Végezetül felhívjuk a figyelmet, hogy a szerződés létrejöttével kapcsolatos kérdések polgári jogi jogvita tárgyát képezik. A Gazdasági Versenyhivatalnak nincs lehetősége elbírálni, hogy a szerződés létrejött-e. A fogyasztó ez ügyben a bírósághoz, valamint ennek alternatív fórumaként a békéltető testülethez fordulhat a jogtalannak vélt követelések vitatása és polgári jogi igényeinek érvényesítése érdekében. A békéltetőtestület elérhetőségeiről [weboldalán](#) tájékozódhat.

Budapest, 2015. február