



Európai
Bizottság

**FOGYASZTÓI JOGOK
AZ EU-BAN**
A VEVŐK ÉS A VÁLLALATOK
KÖZÖS ÉRDEKE



Legyen tisztában a vásárlói jogokkal

FOGYASZTÓI JOGOK AZ EU-BAN

A VEVŐK ÉS A VÁLLALATOK KÖZÖS ÉRDEKE

Az EU minden fogyasztójának joga van a tisztességes bánásmódnak, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a jogorvoslathoz abban az esetben, ha egy adott termékkel kapcsolatban probléma merül fel.

Ha tisztában van ezekkel a jogokkal, könnyebben megőrizheti és bővítheti legértékesebb erőforrását – vagyis vásárlói körét.

- > **Tegye elérhetővé vásárlói számára a szükséges információkat a vásárlás előtt.**
- > **Amennyiben probléma merül fel, azt a vonatkozó törvényeknek megfelelően oldja meg.**

Hibás áruk javítása vagy cseréje

HIBÁS?



Az EU-n belül – akár interneten, akár üzletben – értékesített tételeknek meg kell felelniük a róluk szóló hirdetésekben feltüntetett állításoknak, és megfelelően kell működniük. Amennyiben ez nem teljesül, a vásárlót az ingyenes javítás vagy csere joga illeti meg. Ha nincs lehetőség a termék javítására vagy cseréjére, a vásárló részére vissza kell téríteni a vételárat, illetve számára árkedvezményt kell biztosítani (egyes országokban a vásárló választhat a lehetőségek közül).

Ezek a jogok a vásárlás, illetve a vevőnek történt átadás időpontjától számított legalább két évig érvényesek. Az első hat hónapban a kereskedő köteles bizonyítani, hogy a termék nem volt hibás a megvétel időpontjában. Ezt követően a vásárlónak kell bizonyítania, hogy a hiba már vásárláskor jelentkezett. Néhány országban ezek az időszakok hosszabbak. Az Ön országában érvényes szabályokat a következő webhelyen tekintheti meg: ec.europa.eu/consumers/notification

Nyújtson teljes körű tájékoztatást az eladásra kínált termékkel kapcsolatban

Amennyiben termékeket hirdet és értékesít, illetve szolgáltatásokat nyújt az EU-ban, az azokkal kapcsolatban rendelkezésre bocsátott információknak kellően pontosnak és részletesnek kell lennie ahhoz, hogy a vásárló az alapján átgondolt döntést hozhasson.

Ügyeljen arra, hogy az Ön által közölt szerződési feltételek tisztességesek legyenek, megfogalmazásuk pedig legyen egyszerű és közérthető. Vita esetén a szerződés nem egyértelműen megfogalmazott részei a vásárló számára kedvező módon kell értelmezni, a tisztességtelen feltételek pedig nem számítanak jogilag kötelező érvényűnek.

Ezért nagyon fontos, hogy hiteles információt közöljön a termék tulajdonságairól és áráról, a fizetési és szállítási feltételekről, valamint hogy helyesen adja meg személyes adatait és elérhetőségét, illetve a szerződés időtartamát és az attól való elállás feltételeit. Ezáltal elkerülhetőek a költséges viták, és a csalódott, majd esetleg elpártolt vásárlók is.



Internetes vásárlás: két hétig vissza lehet küldeni a terméket



Annak érdekében, hogy az emberek nagyobb bizalommal forduljanak az internetes vásárlás felé, illetve ezen vásárlási forma versenyképesebbé váljon, az EU-ban a vásárlóknak 14 nap áll rendelkezésre arra, hogy meggondolják magukat és elálljanak a vásárlástól (anélkül, hogy ezt meg kellene indokolniuk).

Fontos tudni, hogy Ön csak abban az esetben köteles visszatéríteni a termék teljes vételárát, ha annak állapota lehetővé teszi az újraértékesítést. A vásárló fel- vagy kipróbálhatja a terméket, de nem használhatja azt. Cipők esetében például a vásárló felpróbálhatja otthonában a terméket, de nem mehet ki abban az utcára.

A kis értékű követelések európai eljárása segít visszaszerezni pénzt



Amennyiben még az Európai Fogyasztói Központ segítségével sem sikerül megoldani egy vitás ügyet – például egy elmaradt fizetést – Ön és egy vásárlója között, néhány esetben a kis értékű követelések európai eljárása segíthet megoldást találni (Dánia kivételével az EU minden tagállamában elérhető). Az eljárás, amely legfeljebb 2 000 euró értékű internetes tranzakciók esetében alkalmazható, gyorsabb és olcsóbb megoldást kínál, mint a hagyományos bírósági eljárások. Igénybevételéhez elegendő egy szabványos kis értékű követeléssel kapcsolatos űrlapot kitölteni.

A legfontosabb azonban, hogy ismerje és tartsa szem előtt a fogyasztói jogokat – ebben az esetben ugyanis egyáltalán nem kerül sor peres ügyekre.

A külföldi vásárlókkal kapcsolatos problémák megoldása

A külföldi vásárlókkal kapcsolatban felmerülő problémák megoldása mindkét fél számára költséges lehet. Az Európai Fogyasztói Központok (EFK) segítséget tudnak nyújtani az érintett felek törvényes jogainak tisztázásához, valamint a mindkét fél számára elfogadható megállapodás megkötéséhez. Emellett tanácsot nyújthatnak abban az esetben is, ha a két fél nem tud megegyezni.



Részletesebb tájékoztatás: europa.eu/youreurope/business

Lépjen kapcsolatba Európai Vállalkozási Hálózat Önhöz legközelebbi kapcsolattartó pontjával een.ec.europa.eu

#EU4Consumers