

Elérhetetlen külföldi online kereskedők

Fogyasztóként gyakran találkozunk újságban, magazinban vagy az interneten megjelenő reklámokkal, amelyek valamilyen egészségjavító „csodaterméket” hirdetnek. A fogyasztó a termék használatával, szedésével rövid időn belül jelentős javulást érhet el – állítja a reklám. A valóságban azonban a termék használata – a fogyasztók előadásai alapján – rendszerint nem eredményezi a kívánt hatást, olykor akár ronthatja a fogyasztó egészségügyi állapotát vagy arra veszélyt jelenthet.

A termék hatékonyságának alátámasztására a reklámban orvosokat szólaltatnak meg, akik arról nyilatkoznak, hogy tudományos vizsgálatok és kutatások eredményei bizonyítják a termék eredményességét. A hirdetésben gyakran szerepelnek olyan fogyasztók is, akik már korábban kipróbálták a terméket és csak jó tapasztalatokról tudnak beszámolni. Ezek az emberek azonban – ahogyan azt a tapasztaltak mutatják – nem feltétlenül azonosítható személyek, bár az ilyen típusú pozitív visszajelzések az eladásszám növelése érdekében alkalmazott marketing eszközök. Az is közös jellemzője az ilyen típusú hirdetéseknek, hogy a termék megvásárlását különleges, egyedi ajánlatnak állítják be, azonnali megrendelés esetén pedig jelentős kedvezményeket nyújtanak a termék árából, vagy akár ajándékot is ígérnek. Hasonló termékek azonban más oldalakon akár még jobb áron is megvásárolhatók lehetnek, ezért érdemes a termék megrendelése előtt utána járni, hogy reális-e a termék ára, illetve összehasonlítani.

A nyomtatott formában megjelenő hirdetésben általában nem szerepel sem a vállalkozás neve, sem a postai címe, csak egy telefonszám, amelyen a terméket meg lehet rendelni vagy egy weboldal címe. A weboldal felkeresése esetén azonban a fogyasztó nem kap többlet információt a vállalkozásról, rendszerint a honlapon sem található postai cím.

Érdemes ilyenkor egy általános internetes kereső (<http://whois.domaintools.com/>) használatával utána nézni a vállalkozásnak, illetve rákeresni az internetes oldal megnevezésére. Gyakran a keresés eredménye azt mutatja, hogy a weboldal több nyelven is elérhető, amelyeknek a neve az országra utaló két-három betűs tartomány kód kivételével ugyanaz, és számos esetben találhatunk fogyasztói tapasztalatokat is a termékekkel kapcsolatban. Előfordulhat, hogy a magyar nyelvű honlapon található leírás helytelen, tört magyarsággal jelenik meg. Ezek a tények utalhatnak arra, hogy egy külföldi, akár Európán kívüli, távoli országban bejegyzett székhelyű vállalkozás állhat az eladói oldalon, és amennyiben például csak előre történő fizetést fogadnak el, fogyasztói panaszokat olvasunk, különösképp érdemes megfontolni a vásárlást. Később, ha nem megfelelő a termék, esetleg visszaküldenénk, szükség lesz telefonos ügyfélszolgálatra, címre (ahova a terméket visszaküldjük), és az ár visszafizetésére

elállás esetén, és ezek kapcsán lényeges, hogy a vállalkozás azonosítható, elérhető, és együttműködésre kész legyen.

A termék megrendelése esetén a csomagot rendszerint egy futárcég szállítja ki. A csomagoláson a rendelkezésre álló információk szerint szintén nincs feltüntetve az eladó címe, csak a futárcég elérhetősége. Jó esetben a csomagban megtalálható a számla, amelyen már szerepel az eladó neve és címe, amelyből rendszerint az derül ki, hogy a vállalkozás külföldi. A terméket megrendelők azt tapasztalták, hogy ahhoz általában nem tartozik termék-leírás, használati útmutató; készítmények esetében pedig nincs feltüntetve, hogy az milyen összetevőkből áll.

A Gazdasági Versenyhivatalhoz érkezett számos panasz tapasztalatai alapján javasoljuk, hogy mielőtt megrendelné a terméket:

- ellenőrizze kereséssel az interneten, hogy a vállalkozás, a termék valóban létezik-e, milyen fogyasztói tapasztalatok, esetleg hatósági figyelemfelhívások olvashatók,
- ellenőrizze a weboldal üzemeltetőjét (<http://whois.domaintools.com/>),
- ellenőrizze a hirdetésben feltüntetett e-mail címet, ha egyéb kapcsolati elérhetőséget nem talál,
- amennyiben kizárólag telefonszám van megadva, hívja fel, és még a rendelése leadása előtt kérdezzen rá a termék gyártójára, forgalmazójára, ha pedig nincs a honlapon, kérdezzen rá az ügyfélszolgálat címére és esetleges további telefonos elérhetőségére,
- amennyiben meg van adva a kapcsolattartási cím, ellenőrizze annak valódiságát, például e-mail esetében egy próba levél (e-mail) küldésével,
- vegye fel a kapcsolatot a vállalkozással és kérje meg a vállalkozást, hogy tájékoztassák az általános szerződési feltételekről, különösen az elállási jog gyakorlásának módjáról.

Budapest, 2017. június