

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) alábbi kérdéseivel kapcsolatban, így

*Olvasói levelet kaptunk, amelynek lényege a következő:*

*"A seraphstore-ról rendeltem néhány inget, amelyek minőségben megfelelőek voltak, így felbuzdulva ezen vásároltam ismét néhányat. Ezek már kicsik lettek, így elálltam a vásárlástól, visszakértem a pénzem. Visszaküldtem a csomagot, melyet ők igazoltak is, majd teltek-múltak a napok, nem történt semmi visszafizetés. A 14 napot türelmesen kivártam, ugyanis ennyi idejük van visszafizetni a vételárat, majd elkezdtem e-mailben érdeklődni, de semmi választ nem kaptam. Felhívtam őket telefonon is, azt mondták, hogy sürgősségi státuszban van a visszafizetésem, még X ember van előttem, pár nap és utalnak. Ezt úgy másfél hónapig játszottuk, mindig 2-3 napot mondtak. 8-10 telefonos beszélgetés után megelégedtem az egészettel, így jelenleg is tartoznak nekem 30 ezer forinttal. Ez csak az én sztorim, ez még a nyáron volt, viszont jelenleg 3 ismerősömről is tudom, hogy nekik is hasonló problémájuk van. Rákerestem a gyakori kérdéseken, és ott is néhányan panaszkodtak ez ügyben. Az egyik szerencsétlen ismerősömnek több mint 50 ezer forintja bánta. Belegondoltam, hogyha csak az én ismerősi körömben okoztak kb 100 ezer forintos kárt, akkor országos szinten mennyi pénzt vehettek el. A magyar igazságszolgáltatás az ilyet maximálisan figyelmen kívül hagyja, így én, mint magánszemély semmit nem tehetek."*

*Kérdéseim:*

- 1. Önökhöz érkezett-e panasz a seraphstore.hu online áruházra, olyan szempontból, hogy nem, vagy késve teljesítik a 14 napos elállási joggal összefüggésben vételár-visszatérítési kötelezettségüket? Ha igen, történt-e velük szemben intézkedés?*
- 2. Én kérdeztem az olvasót, fordult-e önökhöz, vagy a békéltetőkhöz. (Még nem jött választ tőle.) Ha önökhöz fordul, akkor annak milyen eredménye lehet?*
- 3. Vizsgálták-e mostanában a webáruházaknál a 14 napos elállás gyakorlatát, és a hozzá kapcsolódó vételár-visszatérítési kötelezettséget? Próbavásárlással, vagy más módon? Ha igen, milyen tapasztalatok voltak? Mennyire jellemző, amit az olvasó írt?*
- 4. Egyéb, amit a témával kapcsolatban fontosnak tartanak?*

az alábbi tájékoztatást adja.

A GVH-hoz a jelzett tárgyban panasz, bejelentés, piaci jelzés nem érkezett.

Az elállással kapcsolatos problémák kivizsgálására nem a GVH, hanem a panaszolt vállalkozás székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel.

Egyebekben jelezzük, hogy fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerint a *távollévők között kötött szerződés* olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszközt alkalmaznak.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a termék adásvételére irányuló szerződés esetében a termék átvételének napjától számított *tizennégy napon belül indokolás nélküli elállási jog* illeti meg.

A rendelet kimondja továbbá, hogy az elállási jogot a szerződés megkötése és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja a fogyasztó. Ha a vállalkozás az elállási, illetve felmondási joggal kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik. A fogyasztók számára segítségül a jogszabály melléklete tartalmaz egy elállási nyilatkozat mintát is, ugyanakkor az elállásra irányuló szándékot nem csak e minta felhasználásával, hanem bármilyen, erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal jelezheti a fogyasztó.

Budapest, 2017. november 13.

Gazdasági Versenyhivatal