

# Hibás ajándékok utóélete

A kereskedő üzletpolitikájától függ, hogy miként viszonyul a visszavitt termékekhez

• Karácsony után gyakori a méretük miatt nem megfelelő vagy nem tetsző ajándékok visszavitele, ugyanakkor nem ritka az sem, hogy a fogyasztók hibás termékekkel térnek vissza a boltba. A két eset között az a különbség, hogy míg a hibás termékeknel a fogyasztók élhetnek törvény adta jogaikkal, addig a hibátlan termékeknel nem a törvény szabályozza a kereskedő viszonyulását, hanem csakis saját üzletpolitikáján múlik, hogy visszaveszi-e vagy sem.

HAJNAL CSILLA

Nem tetsző vagy rossz méretű termék esetén csak a kereskedő jóindulatán, illetve vásárlóbarát üzletpolitikáján múlik, hogy a bizonylattal együtt visszavitt ajándékot kicseréli-e másira, vagy esetleg biztosítja a termék árának levásárlását az üzletében. Az erdélyi fogyasztók tapasztalata szerint a legtöbb boltban vásárlóbarát üzletpolitikát alkalmaznak, azaz nem utasítják el őket akkor sem, ha nem hibás a termék, csak éppen nem megfelelő számukra, és legtöbbször vásárlási utalványra cserélik a terméket, amely saját boltjukban levásárolható, illetve más terméket adnak cserébe. Arra is van példa, hogy visszaadják a vételárat, bár erre jóval kevesebb kereskedő hajlandó.

## Törvény szerint elsősorban a kijavítás a cél

A hatályban lévő törvények értelmében ha hibás termékről van szó, a kereskedőnek egy háromlépcsős rendszert kell figyelembe vennie. Elsősorban arra kell törekednie, hogy a hibás terméket saját szervizükben megjavítsa, legtöbb tizennégy napon belül. Ha ez nem lehetséges, második lépésként kicserélheti egy ugyanolyan termékre, amennyiben van raktáron, illetve csak harmadik opcióként adhatja vissza a vételárat – mondta kérdésünkre Laurențiu Moldovan, a Hargita Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség vezetője, hozzátéve, hogy talán nem ez a sorrend volna a legmegfelelőbb.

## Ki kell próbálni a terméket vásárlás előtt

Romániában még nem létezik olyan törvény, amely az offline, azaz a hagyományos boltokban vásárolt termé-

igényét, a kereskedő köteles kicserélni az adott terméket. Németországban ez a jótállási idő akár harminc napra is felmehet. Itthon ez az idő akkor jár le, amikor kilépünk a termékkel a boltból – mondta Laurențiu Moldovan. Ennek

és a vásárló csak otthon szembesül a hibás termékkel. Jó tisztában lenni azzal, hogy fogyasztóként jogunkban áll mindent kipróbálni megvásárlás előtt. „A nagyobb áruházak jobban ismerik a törvényt, ezért ritkán fordul elő, hogy nem engedik kicsomagolni a termékeiket vásárlás előtt, inkább kisebb boltokra jellemző ez” – tette hozzá a Hargita Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség vezetője. Bár néha előfordul, hogy a nagyobb áruházak dolgozói sincsenek tisztában a fogyasztók jogaival, ahogy ez B. A. nyáradszeredai édesanyával is történt egy marosvásárhelyi nagyáruházban: „Tavaly karácsony előtt két

vissza, azzal érvelve, hogy az a fajta autó már nincs raktáron, nem tudják visszacserélni. Hajlandó lettem volna felpótolni is az árát, de egyszerűen szóba sem álltak velem. Sajnos maradtam a kárral, plusz vettem egy másik távirányítós autót” – panaszkolta a Székelyhonnak az édesanyja, aki akkor nem tudta, hogy fogyasztóként jogában áll kipróbálni a terméket vásárlás előtt, ha pedig a kereskedő ezt nem engedi meg, feljelentést tehet ellene a fogyasztóvédelmi hivatalnál.

Laurențiu Moldovan elmondta, ötezer lejes büntetést rónak ki annak a boltnak, amely nem engedi kibontani és kipróbálni a termékeket



Hibás termékek esetén a kereskedőt elsősorban a termék kijavítására kötelezi a törvény

▼ KÉPUNK ILLUSZTRÁCIÓ.  
FOTÓ: HAÁZ VINCE

kek esetében a visszavétel vagy a csere iránti igénylés időtartamát szabályozná. Magyarországon az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló törvény értelmében ha a fogyasztó három munkanapon belül jelzi a termékcseré iránti

az az elméleti magyarázata, hogy a fogyasztónak lehetősége van ellenőrizni a megvásárolt terméket, sőt a kereskedőnek törvényi kötelezettsége kipróbálni a vásárló előtt, hogy működik-e az eladásra szánt termék. Sok esetben azonban ez nem valósul meg,

hétél vásároltunk a kisfiunknak egy vagány távirányítós autót. Amikor az ajándékozásra került a sor, kiderült, hogy a távirányító nem működik. Szerencsére kibontottuk karácsony estéje előtti nap, karácsony napján pedig visszavittem. Persze nem vették

vásárlás előtt, amennyiben feljelenti őket a fogyasztó. Ünnepek előtt talán kicsivel többen jelezték panaszukat a fogyasztóvédelmi felügyelőségen, mint máskor, de egész évben vannak hasonló esetek – tette hozzá az intézmény vezetője.

HIRDETÉS

## Vámosgálfalva

Balog Elemér polgármestere, Szász János alpolgármestere és a helyi tanácsa nevében sikereiben gazdag, boldog új évet kíván minden lakójának!



A nyárádremetei polgármesteri hivatal és a képviselői testület boldog új évet kíván a község minden lakójának!



Magyari Péter  
polgármester

Szász Levente  
alpolgármester