



A PANASZ ŰRLAPJÁNAK ÖSSZEFOGLALÁSA

A PANASZ HIVATKOZÁSI SZÁMA: 2018/11685

Nyomtatás dátuma: 19/01/2018

STÁTUSZ: A fogyasztó megkapta a vitarendezési testületek listáját

A FOGYASZTÓ ADATAI

Utónév: ██████████
Vezetéknév: ██████████
Telefonszám: ██████████
E-mail: ██████████
Cím:
██████████
██████████
Magyarország
Nyelv(ek): magyar

A KERESKEDŐ ADATAI

Név: ██████████
Telefonszám: [üres]
E-mail: ██████████
Honlap: ██████████
Cím:
██████████
██████████
Magyarország

A FOGYASZTÓ VERZIÓJA

Benyújtás dátuma:: 12/01/2018

Benyújtotta:: [REDACTED]

Ország: Magyarország

Termék vagy szolgáltatás típusa:

Egyéb

Egyéb (Ide tartozik az áruk és szolgáltatások)

Panasz típusa: *Egyéb*

A tranzakció összege: [üres]

Vásárlás dátuma: 11/01/2018

Megrendelési szám: 3258718 és 328687

Létrejött-e kapcsolat a fogyasztó és a kereskedő között?: *Igen*

Megkísérelte-e már bíróságon kívül rendezni az ügyet, vagy fordult-e már bírósághoz a panaszával?: *Nem*

Közölte-e Önnel a kereskedő, hogy egy meghatározott vitarendezési testületet kíván igénybe venni?: *Nem*

Leírás:

Tisztelt Felügyelő Szerv!

2018.01.11.én rendeltem két alkalommal fent említett cégtől több árút is.Előtte 2 napig figyeltem az oldalt és mivel pár áru nagyon alacsony áron volt elérhető így felvettem a kapcsolatot telefonon ügyintézőjükkel és megkérdeztem az árak valóság- e?Válasza az volt ,hogy igen az árukat a feltüntetett áron rendelhetem meg.Ebből gondoltam,hogy esetleg télen a nyári cipők mérethiányos kiárusítása ilyen alacsony áron ekkora cégnél reklám gyanánt akár belefér.A rendelésem leadtam és a visszaigazolást megkaptam email.

Viszont minden jelzés nélkül rendelésem törölték.Megkeresésemre a válasz az volt,hogy rendszerhiba történt. és az árak tévesen lettek megadva.Tagadják,hogy beszéltünk volna telefonon ill.egész pontosan azt,hogy az áruk valóban ilyen áron érhetőek el.Az én véleményem az,hogy napokig nem is ellenőrizték.Hibáztak és félrevezettek.Valamint felháboít ,hogy szavam hitelességét kétségbe vonják.Egy ekkora online cégtől ez nagyon neheztelem. Kérem szíves jogorvoslatukat.

Javasolt megoldás:

Szeretném az árukat a megrendelt visszaigazolt áron megkapni.

Csatolt dokumentumok listája:

3258687.xlsx

3258718.xlsx

13_teteles_rendeles_3258718.jpg

8_teteles_rendeles_3258687.jpg

Termék vagy szolgáltatás típusa:

Fogyasztási cikkek

Ruházati cikkek (ideértve a személyre szabott termékeket) és lábbelik

Panasz típusa: Egyéb**A tranzakció összege:**

0

EUR - Euro

Vásárlás dátuma: 11/01/2018**Megrendelési szám:** [üres]**Létrejött-e kapcsolat a fogyasztó és a kereskedő között?:** Igen**Közölte-e Önnel a kereskedő, hogy egy meghatározott vitarendezési testületet kíván igénybe venni?:** Igen**Leírás:**

Tisztelt Békéltető Testület!

A webáruházban technikai hibából adódóan tévesen hibás ár került megjelölésre. Ezek a hibás árak olyan mértékben alacsonyok voltak, hogy egy jóhiszemű fogyasztó sem gondolhatta, hogy valós árak, minden felhasználó számára egyértelműen a termék közismert árszintjétől és még egy esetleges akciós ártól is jelentősen eltérő árak voltak. Az érintett termékek, márkás lábbelik 9295 Ft és 24795 Ft értékűek, ezen árak helyett került hibásan a weboldalra a 30 Ft és 80 Ft közötti érték. A fogyasztó számára is egyértelműnek kellett lennie, hogy ezek hibás árak.

A weboldal ÁSZF egyértelműen rendelkezik az ilyen hibák eseténi eljárásról: „Amennyiben ennek ellenére téves adat, hibás ár kerül feltüntetésre, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a [REDACTED] nem köteles a terméket a tévesen feltüntetett áron szállítani. A [REDACTED] nem felelős a Webáruházban közzétett árazási vagy egyéb hibákért és az ezekből esetlegesen eredő bármilyen kárért és fenntartja a jogot a félreértésen alapuló megrendelések törlésére, azok teljesítésének megtagadására.”

Ezen tájékoztatásból eredően sem lehetséges, hogy ha a fogyasztó konkrétan rákérdezett volna ezekre a termékekre és azok árára, akkor azt a választ kapta volna, hogy ezen hibás árakon megvásárolhatja a terméket.

A korábbi Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság álláspontja az ilyen típusú hibás árfeltüntetésekkel kapcsolatban az, hogy amennyiben ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel járt el a fogyasztó, és számára nyilvánvaló volt, hogy a termék ára tévesen került feltüntetésre, úgy adott esetben az eladó nem köteles a termék tévesen feltüntetett áron való értékesítésére.

Ebben az esetben egy jóhiszemű fogyasztó nem feltételezhette, hogy nem téves egy közel 25.000 Ft-os lábbeli 80 Ft-os árfeltüntetése, különös tekintettel arra is, hogy az elmúlt években több esetben fordult elő ilyen jellegű téves árfeltüntetés más webáruházakban, tehát a vevőszámára az is nyilvánvaló kellett legyen, hogy ilyen hiba előfordulhat.

Ezen túlmenően szeretnénk hangsúlyozni, hogy szintén hatósági gyakorlat alapján az automatikusan küldött visszaigazoló email nem minősül a vevő ajánlatának elfogadásának, így a szerződés az automatikus visszaigazoló email kiküldésével még nem jött létre. A webáruház ÁSZF ezzel kapcsolatban is egyértelmű rendelkezést tartalmaz: "A megrendelés leadását követően haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül a [REDACTED] Webáruház által generált automatikus email üzenetben visszaigazolja a Vevőnek a szerződési jognyilatkozatának beérkezését. Ez a visszaigazoló email üzenet kizárólag a megrendelés Sheego-hoz történt beérkezését és sikeres rögzítését nyugtázza."

Felmerül az a kérdés is, hogy vajon a panaszos fogyasztónak tekinthető-e ebben az ügyben, hiszen egy napon összesen 21 pár lábbelit rendelt 38-as és 42-es méret között, egyes lábbelikből egy méretben több darabot is. Álláspontunk felmerül a lehetősége annak, hogy a panaszos nem fogyasztóként járt el, hanem szándéka a továbbértékesítés lett volna.

Fent előadottak alapján kérjük a vevő panaszának elutasítását.

A vitarendezési testület megnevezése a webáruház ÁSZF-ben feltüntetésre került.

Tisztelettel,

[REDACTED]
[REDACTED]

MEGBESZÉLÉSEK

[üres]

ELŐZŐ MŰVELETEK

2018-01-19 12:20:59 - A fogyasztó megkapta a vitarendezési testületek listáját

2018-01-17 16:56:45 - A kereskedő elfogadta a panaszt (beleegyezett az ügy ez úton történő kivizsgálásába)

2018-01-12 10:04:38 - A kereskedő megkapta a panaszt

2018-01-12 10:02:14 - A fogyasztó panaszt regisztrált