

## Figyelem! Internetes csalás!

### Tisztelt Ügyfelünk, Tisztelt Felhasználó!

Az utóbbi időben megszorodtak az olyan, AVG termékekkel is kapcsolatos visszaélések, amelyeknél a vásárlást követően során az ügyfél

1. **egyáltalán nem jut termékhez fizetést követően**
2. **vagy nem is vásárolt, de bankkártyáját megterhelték és a közleményben az látszik, hogy ön AVG terméket vásárolt**
3. **vagy valamilyen, általában ingyenes terméket adnak el számára, például 30 vagy egyes promócióknál megjelenő 90-180 napos próba terméket adnak el számára**
4. **vagy hamisított licencet adnak el számára**
5. **vagy irreálisan kedvező árú termékeket kínálnak, megtévesztő vagy Magyarországon nem megszokott feltételekkel**
6. **vagy a termék valamilyen korlátozást tartalmaz**

természetesen a fentiekén túl egyéb módszerek is előfordulhatnak.

Mi most a fenti módszerekkel kapcsolatban szeretnénk tájékoztatást nyújtani és felhívni a figyelmüket ezek veszélyeire, és arra, hogy a vásárlási kockázatot hogyan csökkenthetik. Ezek a módszerek jellemzően Internetes bankkártyás vásárlások során fordulnak elő. A csalók gyakran magyar nyelvű oldalakat hoznak létre, de mivel a magyar nyelvet bárki megtanulhatja és használhatja, ezért ez nem tiltható meg. Egyszerűbb a felismerése azoknak a csalásoknak, ahol tört, helytelen magyarsággal kínálják a termékeket.

Sajnálatos módon a mások által megvalósított fenti magatartásokért nem tudunk semmilyen módon helytállni. Ezek a fajta magatartások minden ismertebb márkát, terméket érintenek. Ugyanakkor teljesen megértjük azt a rossz érzést, amely az ügyfeleinket vagy lehetséges ügyfeleinket hatja át, amikor a fenti magatartások bármelyikével szembesülnek, emiatt készítettük ezt a tájékoztatót.

***Természetesen ilyen módon nem csak az AVG termékek nevével élnek vissza, de társaságunkhoz leginkább az AVG termékek kapcsán érkeznek ilyen bejelentések. A tájékoztatás általános jellegű, így az információkat más termékek vonatkozásában is fel tudják használni Internetes vásárlásaik során.***

### 1. Ha ön a vásárlást követően egyáltalán nem jut termékhez

Ebben az esetben először mindig próbálja meg felvenni a kapcsolatot azzal az üzlettel, ahol vásárolt. Komoly üzletek, az Internetesek is rendelkeznek telefonos ügyfélszolgálatokkal és email elérhetőséggel. Először kísérelje meg tisztázni, hogy műszaki/adminisztratív hiba történt-e. Amennyiben nem kap választ, vagy a válasz érdemi információt nem tartalmaz, úgy joggal gyanakodhat. Ebben az esetben javasoljuk, hogy követelje vissza vételárát, amennyiben ez néhány napon belül eredménytelen marad, forduljon a bankkártyáját kibocsátó bankhoz és reklamálja

meg a tranzakciót. A kártyaelfogadó helyeket szigorú szabályok kötik. Tisztességes üzlet nem engedheti meg magának azt, hogy bankkártya elfogadói státuszát felfüggeszék.

## 2. Ha ön egyáltalán nem vásárolt, mégis megterhelték a bankkártyáját az ön tudta nélkül

Ez az eset meglehetősen nyilvánvaló, valaki visszaélt az ön bankkártyájának adataival. Ebben az esetben, mivel minden bizonnyal az az információ sem áll rendelkezésére, hogy a terhelés honnan történt, nyugodtan forduljon a bankkártyáját kibocsátó bankhoz és reklamálja meg a terhelést. Ebben az esetben a bank visszaadja az ön számára az ellenértéket. Fontos tudnia, hogy a kereskedők jellemzően két munkanapig még nem kapják meg a kártyás vásárlások ellenértékét, hanem az esetleges reklamációk miatt a bankok ezt egy ideig visszatartják pontosan az ilyen esetekből adó kockázatok csökkentésére. Természetesen később is lehetőség van a jogosulatlan terhelésnek a bankon keresztüli intézésére, de az idő itt nagyon fontos tényező. Ez az eset jellemzően együtt jár a Btk. 393. § szerinti "Kézpénz-helyettesítő fizetési eszközzel visszaélés" bűncselekmény elkövetésével. Ebben az esetben amennyiben úgy gondolja, a feljelentést megteheti ön is vagy reklamációt követően a bank is általában megteszi.

**Ehhez hasonló jelenséget az is okozhat**, hogy amennyiben ön külföldön vásárolt, úgy néhány országban elfogadott és megszokott, hogy a kereskedő eltárolja az ön bankkártyájának adatait és automatikusan megterheli a termék lejáratához közeledve. Ez Magyarországon nem megszokott és elfogadott, ugyanakkor a vásárlásra az önt kiszolgáló üzlet országában hatályos jogszabályok vonatkoznak. Így a jogérvényesítés is nehézségekbe ütközhet, a hazai hatóságok nem fognak tudni önnek segíteni. Mivel ilyenkor ön jellemzően legális terméket is kap, ez alapján könnyebb elkülöníteni az ilyen eseteket. Természetesen amennyiben ön attól a cégtől korábban nem vásárolt, amelyik a kártyáját megterhelte, úgy biztos, hogy a kártyája adataival visszaéltek.

Nagyon fontos, hogy már az első vásárlás előtt körültekintően járjon el. Különösen akkor, ha szokatlanul kedvező árú ajánlatot használ ki. Gyakran előfordul, hogy kereskedő az igen sokszor irreálisan alacsony árért cserébe határozott idejű szerződést köt önnel (hűségnyilatkozat) az Általános Szerződési Feltételei alapján és így ön több időszakon keresztül köteles lesz megvásárolni a hosszabbításokat is, az ilyen szerződés teljesítése ki is kényszeríthető, tehát ha ön később a bankon keresztül vissza is vonja a tranzakciót, úgy a vételár a többlet költségekkel együtt behajtható lesz önön.

Amennyiben az eladó vállalkozás az Európai Unión belüli, úgy ez igen egyszerű az Európai Fizetési Meghagyás segítségével. Európai Unión kívüli kereskedő dolga némileg nehezebb.

**Ezeket az eseteket úgy tudja könnyen elkerülni**, hogy különösen irreálisan kedvező ajánlatok esetén a vásárlás előtt felkeresi az eladó vállalkozás ügyfélszolgálatát és érdeklődik arról, hogy a vásárlás mivel jár. Célszerű ezt úgy megtenni, hogy a válasznak írásos nyoma is maradjon.

### **3. Ingyenes terméket adnak el számára, például 30 vagy egyes promócióknál megjelenő 90-180 napos próba terméket adnak el számára**

Ez egyértelmű csalás. Ilyen rövid futamidejű kereskedelmi AVG termékek nincsenek, ezek kizárólag konferenciákon, egyéb promóciókban jelennek meg és a termék népszerűsítését szolgálják és ingyenesen érhetőek el. Előfordulhat, hogy egy kereskedő OEM terméket ad el önnek, ebből lehet ilyen rövid futamidejű, de ezek csak komplett számítógéppel együtt vásárolhatók meg. Ha ön külön vásárolja meg, nem pedig a komplett számítógép részeként, akkor hiába fizetett a termékért, annak használata illegális lesz. Ilyen esetben, ha ismert az eladó cég, akkor visszakövetelheti a vételárat, töröltheti a tranzakciót a bankján keresztül vagy feljelentést is tehet.

### **4. Hamisított licencet adnak el számára**

Ez olyan licenc kulcsot jelent, amelyet nem az AVG állított elő, így semmilyen szolgáltatásra nem jogosítja fel önt. A hamisított kulcs arra szolgál, hogy megtévessze az AVG frissítő rendszerét. Ugyanez a helyzet akkor is, ha ön olyan licenc kulcsot vásárolt meg, amelye nem kizárólag az ön sajátja, hanem azt másnak is eladták. Az utóbbi eset, hogy ugyanazt a licencet a kereskedő több vásárló részére is eladta történetesen adminisztratív tévedésből is, így, ha ennek gyanúja merül fel, úgy először célszerű felvenni a kapcsolatot a kereskedővel.

A hamisított kulcs eladása egyértelműen bűncselekmény, ilyenkor mindig értesítse a bankot, illetve a Rendőrséget.

### **5. Irreálisan kedvező árú termékeket kínálnak, megtevesztő vagy Magyarországon nem megszokott feltételekkel dolgoznak**

Erre a kérdéskörre részben már kitértünk a 2. pontban.

Az Európai Unió a fogyasztók védelme érdekében a kereskedelemre vonatkozó szabályok közül sokat egységesített, de a nemzetek eltérő szokásaira tekintettel nem mindet. Ez azt jelenti, hogy amennyiben ön nem Magyarországon, magyarországi székhelyű vállalkozástól vásárol, hanem külföldön vagy külföldi weboldalon, akkor önre annak az országnak a szabályai fognak vonatkozni, amelyik országban az adott Internetes áruházat üzemeltetik.

Ha később panaszja lenne, akkor az önt kiszolgáló üzlethez, vagy annak az országnak a hatóságaihoz tud fordulni, ahol az üzlet van. Ez a jogérvényesítést jelentősen megnehezíti.

A leggyakoribb és a hazai ügyfelek által leggyakrabban panaszolt magatartások:

- Az ügyfél korábban vásárolt egy üzlettől és az üzlet évről-évre megterheli az ügyfél bankkártyáját a megújítás/hosszabbítás árával, mivel automatikus meghosszabbítási feltétel volt a szerződésben
- Az ügyfél egyszeri kedvezményes árért cserébe, hosszabb határozott idejű szerződést köt, amelyet az eladó vállalkozás automatikusan rendszeresen beterhel a vevő bankkártyáján, gyakran annak előzetes értesítése nélkül.

A fentiekre jellemző továbbá, hogy az ügyfél jellemzően a jövőben érvényes pontos árakkal sincs tisztában. Az AVG közzétesz ugyan ajánlott végfelhasználói árakat, de ezek a kereskedőre nem kötelezőek, csak tájékoztatási célt szolgálnak.

Ezek a kereskedői magatartások Magyarországon nem megszokottak, sőt Magyarországon ebben a formában nem is megengedettek, ugyanakkor számos európai országban ez megszokott és megengedett. (Például Anglia, Hollandia, Ciprus, Málta, stb.). Mivel, ahogy fent írtuk a vásárlásra annak az országnak a szabályai érvényesek ahol az üzlet vagy a webáruház van, ezért hiába Magyar ügyfél veszi igénybe ezeket a szolgáltatásokat, az a magatartás, amely Magyarországon akár illegális is lehet, így legálissá válik. Különösen a határozott idejű (hűségnyilatkozatos) vásárlás esetében jelenthet ez nagy kockázatot, mivel amennyiben a vásárló nem teljesíti a hűségnyilatkozatban foglalt kötelezettségét, úgy a behajtási költségekkel megemelve a kereskedő érvényesítheti ezt a vásárlóval szemben (akárcsak a mobilszolgáltatók vagy kábeltv szolgáltatók is). Az Európai Unió belül, Európai Unió Fizetési meghagyás kibocsátásával ez egyszerűen meg is tehető, így ennek a kockázata jelentős. Ezt több kereskedő meg is teszi. Függetlenül attól, hogy ezen kereskedők jellemzően nem hosszú távon gondolkoznak és céljuk gyakran vélelmezhetően csak a jogi és behajtási költségek felferése és az érvényesítése, maga a kifelé megnyilvánuló magatartás ettől még teljesen jogszerű (ld. mobilszolgáltatók), hiszen a hosszabbítás megtagadásával a vásárló szegett szerződést. Ugyanakkor a kereskedő külföldi volta, jelentősen megnehezíti a későbbi jogérvényesítést a vásárló részéről. Tehát az effajta üzletkötés a külföldi kereskedő számára kifejezetten előnyös, míg a hazai ügyfelek és fogyasztók kifejezetten hátrányos lehet.

## 6. A termék valamilyen korlátozást tartalmaz

A feltűnően kedvező árú termék valamilyen korlátozást is tartalmazhat. Elképzelhető, hogy a terméket egy bizonyos piacra szánták, így eltérő szolgáltatásokat tartalmaz. Az is előfordulhat, hogy a terméktámogatási szolgáltatás csak bizonyos nyelveken érhető el, esetleg csak „prémium” terméktámogatási szolgáltatás (azaz külön díjfizetés ellenében) vehető igénybe.

Ezek a megoldások ugyancsak nem jelentenek jogellenességet, ha a más országbeli kereskedő országában ez elfogadottnak és jogszerűnek számít.

\* \* \*

**A kockázatok elkerülése érdekében javasoljuk, hogy vásárlás előtt minden esetben alaposan olvassák át a kereskedő általános szerződési feltételeit, és tájékozódjon az kereskedő országa szerinti szokásokról és feltételekről, amennyiben pedig bizonytalanok, vagy a feltételek nem egyértelműek, úgy hívják fel a kereskedő ügyfélszolgálatát telefonon és kérjenek részletes választ kérdéseikre.**