



# Az online kereskedelem fogyasztóvédelmi szabályozása

Készítette: dr. Dobó-Kocsis Veronika  
2017.11.28.

# Jogsabályi háttér

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló **2001. évi CVIII. törvény** (Ektv.)
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II.25.) Korm. rendelet**;
- „e-kereskedelmi súlyos jogsértés” – 453/2016. (XII.19.) Korm. rendelet;
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet

# Az elektronikus úton létrejött szerződések szabályai

- távollévők között kötött szerződések;
- a webáruház katalógusának közzététele ajánlatra történő felhívásnak minősül;
- a fogyasztó tesz ajánlatot a kereskedőnek;
- a szerződés a kereskedő elfogadó nyilatkozatával jön létre, nem a fogyasztó megrendelésével;
- a szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni;
- amennyiben a visszaigazolás legkésőbb 48 órán belül nem érkezik meg az igénybe vevőhöz, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól

# Előzetes tájékoztatási kötelezettség

A weblapnak előzetesen tájékoztatni kell a fogyasztót:

1. a szolgáltató személyéről;
2. az elektronikus szerződés megkötéséről;
3. a szerződés tartalmáról és teljesítéséről;
4. az egyes termékek tekintetében a kellékszavatosság, termékszavatosság és jótállás szabályairól;
5. a panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusokról;
6. egyéb előzetes tájékoztatási kötelezettségek
7. elállási vagy felmondási jog

# A szolgáltató személyére vonatkozó tájékoztatási kötelezettség

- a szolgáltató neve, székhelye vagy címe;
- e-mail cím és egyéb elérhetőség (telefonszám vagy elektronikus bejelentőlap);
- a szolgáltatót regisztráló hatóság megnevezése és a regisztrációs szám (cégbíróság, jegyző);
- engedélyező hatóság neve és az engedély száma – engedélyköteles tevékenységet végző szolgáltató esetén;
- adószám;
- magatartási kódexhez csatlakozott szolgáltatók;
- tárhelyszolgáltató adatai (székhely, e-mail cím)
- közzététel: elektronikus úton, közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon

# Elektronikus szerződés megkötésére vonatkozó tájékoztatás

- Általános Szerződési Feltételek megjelenítése, a tárolhatóság biztosítása (mentés, kinyomtatás vagy letöltés);
- a szerződéskötés technikai feltételei, alapvető tudnivalók (virtuális bevásárlás folyamatának összefoglalása: előzetes regisztráció, böngészés, kosár kezelése, teljesítési és szállítási feltételek kiválasztása, fizetés, megrendelés leadása, visszaigazolásról szóló tájékoztatás);
- a szerződés alakiságára, iktatására és utólagos hozzáférhetőségére vonatkozó előzetes tájékoztatás;
- adatbeviteli hibák („félrekattintások”) kijavítása;
- a szerződés nyelvről szóló tájékoztatás;

# A szerződés tartalmára és teljesítésére vonatkozó tájékoztatás

- a termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságai (pl. méret, szín vagy súly);
- az áru vagy szolgáltatás ellenértéke (eladási ár, egységár, szolgáltatás díja, a felmerülő valamennyi költség – fuvardíj vagy postaköltség) – az árfeltüntetés általános szabályai (Fgytv. 14. §) alkalmazandóak;
- az ellenértéken felüli (járulékos) költségek (pl. szállítási vagy csomagolási költségek vagy „további költségek merülhetnek fel”)
- a teljesítés (fizetés, szállítás) feltételei (pl. minimális rendelési összeghatár rögzítése, kizárólag előreutalással történő fizetés, kiszállítás és fizetés módjai);
- előrelátható (várható) teljesítési (kiszállítási) határidő megadása

# Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

- a fogalmak pontos és megfelelő használata oly módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen a különbség (45/2014. Korm. r. 3. melléklet – mintatájékoztató);
- fogyasztókat megillető jogok (Ptk.): 1. javítás vagy csere; 2. árleszállítás, kijavítás vagy kijavíttatás lehetősége az eladó költségére, elállás – vételár visszatérítése);
- kötelező jótállás – tartós fogyasztási cikkek – műszaki cikkek forgalmazása esetén („jótállási rendelet” előírásai az írásbeli megerősítésben – jótállási jogok, jótállási határidő, a jótállási jegy szerepe, a jótállás nem érinti a fogyasztó törvényből eredő egyéb jogait );



# Panaszkezelésre és vitarendezési mechanizmusokra vonatkozó tájékoztatás

- a panaszkezelés módja;
- jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége, valamint az ehhez való hozzáférés módja, azaz a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban terhelő együttműködés kötelezettsége (Fgytv. 29. § (11) bekezdés – válaszirat, személyes megjelenés/ a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlása);
- a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége (Veszprém Megyei Békéltető Testület, cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.; tel.: (88) 814-121; web: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu))
- ODR link – 524/2013/EU rendelet 14. cikk

# Egyéb tájékoztatási kötelezettség

- tájékoztatási kötelezettség **csak akkor, ha az információ releváns az adott weblap vonatkozásában:**
- az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásokról;
- adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről;
- a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;
- a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;
- a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
- a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően

# Az elállási és felmondási jog

- a fogyasztó oldalán fennálló információhiányt kompenzálja;
- 14 nap (a szerződéskötés és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolható);
- tájékoztatás elmulasztása – a határidő 12 hónappal meghosszabbodik;
- a vételár és a teljesítéssel összefüggésben felmerült valamennyi költség visszajár a fogyasztó számára (kivéve: költségesebb fuvarozási mód);
- fogyasztó és vállalkozás kötelezettségei

# Az elállási és felmondási jog

- A vállalkozás tájékoztatási kötelezettsége kiterjed:
- a jog gyakorlásának **határideje** és egyéb **feltételei** (különösen az annak gyakorlásával kapcsolatos szabályok);
- 45/2014. Korm. r. 2. melléklete szerinti **nyilatkozat-minta** megadása;
- a termék **visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie**;
- ha szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a teljesítés – 14 napon belüli – megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az **elszámolás** során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit;
- elállási vagy felmondási jog alóli **kivételek**
- Korm.r. I. számú melléklete – mintatájékoztató!

# Jogsértő gyakorlatok (példák)

- tájékoztatás elmulasztása;
- világos és közérthető tájékoztatás követelményének megsértése,
- az elállási jogot a szolgáltató által biztosított kedvezményként , különleges jogosultsággként tüntetik fel;
- a fogyasztóra indokolási kötelezettséget ró;
- 14 napnál rövidebb határidőt határoz meg;
- a visszaküldött terméknek az elállási vagy felmondási határidőn belül meg kell érkeznie a szolgáltatóhoz;
- a jog gyakorlásának kizárása, ha a fogyasztó a termék csomagolását felbontotta, illetve a terméket már használatba vette;
- a terméket eredeti csomagolással együtt vagy az eredeti csomagolásban kell visszaküldeni;
- visszajáró összeg visszafizetésének eltérő módja stb.

# Az elállási és felmondási jog hiányáról szóló előzetes tájékoztatás

- a felmondási jog hiánya a szolgáltatás egészének teljesítését követően;
- az ár/ díj a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható ingadozásától függ (árutőzsdén forgalmazott termékek, alkoholtartalmú ital);
- a fogyasztó utasítása alapján / kifejezett kérésére/ személyére szabottan előállított termék;
- romlandó vagy rövid minőségmegőrzési idejű termék;
- zárt csomagolású termék, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból felbontás után nem küldhető vissza;
- olyan termék, amely elválaszthatatlanul vegyül más termékekkel;
- sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok;

# Az elállási és felmondási jog hiányáról szóló előzetes tájékoztatás

- lezárt csomagolású hang- illetve képfelvétel, számítógépes szoftver, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta;
- hírlap, folyóirat, időszaki lap;
- nyilvános árverésen megkötött szerződések;
- szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés, szabadidős tevékenység – ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom, ha a vállalkozás a fogyasztó előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést (pl. letölthető játék, zene, háttérkép)

# A súlyos jogsértések esetei

- vállalkozás neve, székhelye, elérhetősége;
- a teljesítés feltételei (fizetés, fuvarozás, teljesítési határidő, panaszkezelési mód);
- elállási jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei, nyilatkozat-minta;
- kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás;
- értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások;
- szerződés időtartama, a felmondás feltételei;
- a vállalkozás felróható magatartása miatt a **fogyasztó** a jogszabályban meghatározott **elállási jogával nem tudott élni**;
- a vállalkozás **tisztességtelen általános szerződési feltételt** alkalmazott, amennyiben a feltétel tisztességtelenségét közérdekű igényérvényesítés vagy közérdekű keresetindítás során a bíróság megállapította



# További szempontok

- nyugta-, illetve számlaadási kötelezettség;
- a tartós adathordozón történő visszaigazolás megléte és tartalma;
- jótállási jegy tartalmi szempontú vizsgálata;
- jótállási jegyen alkalmazott megtévesztő tájékoztatások;
- a teljesítésről adott előzetes tájékoztatás vizsgálata;
- elállási vagy felmondási jog gyakorlásakor tanúsított szolgáltatói magatartás



- <http://mintawebaruhaz.fogyasztovedelem.kormany.hu/hu/>
- Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
- [veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu)

- **Köszönöm a figyelmet!**