



Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő

Budapesti  
Békéltető Testület

**Gyakori kérdések és  
válaszok  
az internetes vásárlás  
témaköréből**

Budapest, 2016. május 13.

## **BEVEZETÉS**

Ma már számtalan különböző webáruház kínál termékeket eladásra a fogyasztóknak, ezzel kényelmes lehetőséget biztosítva, hogy akár saját nappalijukból szerezzék be azokat az árukat, amelyekre szükségük van. Egyúttal az internet nagy előnye az is, hogy egyszerre enged betekintést több internetes bolt kínálatába, áraiba, így pedig adott a válogatás és a még tudatosabb vásárlói döntés lehetősége.

Hozzá kell tenni, hogy sokan idegenkednek az online vásárlásoktól, holott az az elmúlt években egyre biztonságosabbá vált: ha ilyen megbízható webhelyre látogatunk el, akkor annak biztonságosságát a honlap címében megjelenő „https” rövidítés is mutatja. Egyúttal a fogyasztók segítségére van az ún. „Secure Payment” (biztonságos fizetés) logó is, amely rendszerint a fizetési lehetőségeknél kerül feltüntetésre. A biztonságos webezésen túlmenően természetesen a fogyasztók ennél is nagyobb jelentőséget tulajdonítanak annak a kérdésnek, hogy egyáltalán megérkezik-e rendben a termék, illetve ennek hiánya esetén foglalkozik-e a webáruház a panaszukkal.

Emellett is szeretnék elkerülni azt például, hogy a megkapott termék esetleg hibás vagy sérült legyen. Ugyanakkor ezek önkéntelenül megtörténhetnek és a Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint a gyakorlatban meg is történnek. Azonban a fogyasztók közül még sokan nem tudják, milyen jogok illetik meg őket ilyenkor pontosan és azokat hogyan érvényesíthetik.

Ezért összeállítottuk a fogyasztó és vállalkozás közötti viták rendezése, valamint az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadás során nyert tapasztalataink alapján azokat a leggyakoribb kérdéseket és válaszokat, amelyek a legtöbbször felmerültek a Testület előtt. Ezekkel segítséget kívánunk nyújtani azoknak, akik maguk is az előzőekben említettekhez hasonló, vitás helyzetbe kerülnek egy termék vagy szolgáltatás online megrendelésekor.

## **1. Mi történik, ha nem azt kapom meg, amit rendeltem?**

Ha nem azt a terméket kapta a vállalkozástól, amit korábban megrendelt, a cég ezért felelős: ilyenkor indokolás nélküli elállási jogával élhet a fogyasztó (azaz meggondolhatja magát), a webáruház pedig köteles visszatéríteni részére a pénzt. Fontos, hogy mindig írásban, igazolható módon gyakoroljuk a 14 napos indokolás nélküli elállási jogunkat! Vita esetén ugyanis a fogyasztónak kell azt bizonyítania, hogy tényleg elállt a vásárlástól.

A legtöbb weboldal általános szerződési feltételei szintén tartalmazzák ide vágó információkat, ezeket már érdemes a vásárlás előtt is megnézni, vagy felhívhatjuk, e-mailt írhatunk a vállalkozásnak a részletekért. A legtöbb online értékesítést folytató kereskedő ma már ugyanis tisztában van azzal, hogy a sikeres üzlethez nélkülözhetetlen a jól működő ügyfélszolgálat. Ahhoz, hogy bizalommal forduljanak hozzájuk a fogyasztók, megbízható képet kell kialakítaniuk magukról. A webáruházak mindent meg is tesznek általában azért, hogy a legjobb értékeléseket kapják, így az ő érdekük is, hogy minél gyorsabban megoldják a felmerülő problémákat. Így például - habár erre nem lennének kötelesek – indokolás nélküli elállásnál a visszaszállítási költséget is sok esetben utólag visszatérítik, ha hibáztak.

Bizonyos értékhatáron belül, főleg a külföldről rendelt termékek esetén érdemes kalkulálni azzal a fogyasztóknak, hogy meglehet, semmi értelme már visszaküldeni amit rendeltek, mert a postaköltség többbe kerülhet esetleg, mint maga a termék. Ekkor is viszont továbbadhatnak a szükségtelessé vált portékán (még akár nyereséggel is) az interneten keresztül, ahol több „csereberélős” portál működik erre a célra. Online aukciós oldalak esetén ez a folyamat kevésbé egyértelmű, hiszen ezek az oldalak általában csak arra szolgálnak, hogy vevők és eladók találkozhassanak egymással (sokszor itt nem is fogyasztó és vállalkozás, hanem két magánszemély köt egymással szerződést). Hozzá kell tenni: általában sokkal nehezebb megoldani egy internetes vásárlás során felmerült problémát akkor, ha azt megelőzően magánszemélytől történt a vásárlás, aki esetleg rosszhiszemű, nem érhető el, vagy nem együttműködő.

És végül, mi a megoldás abban az esetben, ha olyan terméket szállítanak ki részünkre, amit meg sem rendelünk? Egyszerűen nem kell kifizetnünk a vételárat.

## **2. Mi történik, ha a megrendeléselem egyáltalán nem érkezik meg?**

Az eladó a honlapján vállalt szállítási határidőn belül juttatja el részünkre a megrendelt terméket. A szállítási határidő pontos tartamára nincsen jogszabályi előírás, az a termék jellegétől függően néhány naptól akár több hétig is terjedhet például egyedi vagy külföldről rendelt termékek esetén, amelyet mindig vegyünk figyelembe a rendelés elküldése előtt.

Figyeljünk arra, hogy a honlapok által vállalt szállítási határidő az ünnepek előtti időszakban (például Karácsony) a megrendelések számának növekedése miatt akár több nappal is meghosszabbodhat, valamint az esetleges készlethiánnyal is számolni kell, ezért adjuk le időben a rendelésünket.

Ha nem kapta meg rendelését a fogyasztó a megadott határidő lejártáig, akkor joga van a korábban kifizetett összeg teljes (kiszállítási költséget is tartalmazó) visszatérítésére: ezt hívjuk indokolás nélküli elállási jognak, amiről már volt szó. Ennek a vállalkozás az elállásról való tudomásszerzéstől számított tizennégy naptári napon belül köteles eleget tenni,

még hozzá a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon. A kereskedőnek a weboldalán is szerepeltetnie kell továbbá az erről szóló tájékoztatást!

Előfordulhat, hogy a terméket nem a megfelelő helyre szállítják, ellopják, olyan helyen hagyják, ahol a vevő nem találja meg, stb. Az ilyen problémák kezelése elsősorban az ügyfélszolgálat feladata, és a nagyobb webáruházak adott esetben hajlandóak kétség esetén is a fogyasztó javára eljárni.

Ha pedig egy aukciós oldalon vásárolt termék nem érkezik meg, először az eladóval próbáljunk meg kapcsolatba lépni, aki információkat tud nekünk nyújtani a szállításról, vagy visszatéríti a teljes árat, vagy felajánlja egy cseretermék küldését.

Amennyiben esetleg nem kapna választ, vagy egyáltalán nem tudja elérni a céget (vagy a magánszemély eladót) a fogyasztó, de a vételárát már kifizette, lépjen kapcsolatba bankjával, és jelentse be a csalást. Ezt elkerülendő, törekedni kell arra, hogy mindig a legjobb értékeléssel rendelkező oldalakat és eladókat válasszuk!

A fizetési folyamathoz hozzá kell tenni: hazánkban a vételár megfizetésének jelenleg leggyakoribb és a fogyasztóra nézve legbiztonságosabb módja az utánvétel, hiszen ilyenkor csak a termék átvételekor kell megfizetnünk annak vételárát és a kiszállítás költségét. Az online shopok kereskedelmi gyakorlatában tehát még nem gyakori szerződéses kikötés a termék kiszállításának a vételár előre kifizetéséhez való kötése, hiszen a legtöbb webáruház biztosítja az utánvétellel való fizetés lehetőségét. Az előzetes átutalást a kereskedők határon átnyúló vásárlás, nagy értékű termékek, külföldről beszerzendő áruk vagy egyedi tervezésű és gyártású termékek esetében szokták jellemzően kikötni. Ilyenkor feltétlenül mérlegeljük, hogy vállaljuk-e a vételár előzetes megfizetését abban bízva, hogy a kereskedő a szerződést teljesíteni fogja később.

### **3. Nagyobb kockázattal jár-e egy külföldi webáruházból rendelni, mint hazaiából?**

Az online vásárlással felmerülő problémákat általában nehezebb megoldani, ha az eladó külföldi székhelyű. Mielőtt rendelünk, mindenképp győződjünk meg róla, hogy a kereskedő szállít-e egyáltalán más országokba, és hogy a kiszállítás nagyjából mennyi időt vesz igénybe. Magyarországon ez az időtartam átlagosan 2-7 nap; külföldi termék esetén több héttel számoljunk, Ázsiából például átlagosan 20-30 munkanapba is beletelhet, mire megérkezik, amit rendeltünk. Minden esetben tájékozódjunk előre, milyen fizetési kötelezettségeink keletkeznek a vásárlással, ugyanis például a nem európai uniós tagállamokból rendelt termékek után mindig kell vámot fizetni. Ugyanakkor a kedvező árajánlatok mellett az is előnyt jelenthet, hogy az egyes országokban eltér az általános forgalmi adó kulcsa, amely a fogyasztó által ténylegesen fizetendő árban is megmutatkozhat.

Általános szabály tehát, hogy a nemzetközi online vásárlást óvatosan és a lehető legnagyobb körültekintéssel bonyolítsuk le!

### **4. Hogyan járjunk el a termék átvételekor?**

Célszerű megkérni a futárcég alkalmazottját vagy a posta kézbesítőjét, hogy várja meg, amíg a csomagot felbontjuk és meggyőződjünk arról, hogy a termék első ránézésre sértetlen, valamint a szükséges dokumentumokat (pl: számla-nyugta, használati-kezelési útmutató) tartalmazza a csomag. Egyebekben az, hogy jelzünk-e valamilyen hibát vagy hiányosságot

már a csomag kibontásánál, nem jelenti azt, hogy a későbbiekben nem tehetünk minőségi kifogást a kereskedő felé. A szavatossági és minőségi kifogások megtételére az általános kifogásközlési és elévülési határidőn belül van lehetőségünk, hiszen a csomag kibontásakor még természetesen nem lehetséges a termék alapos megvizsgálása.

## **5. Mit jelent a 14 napos, indokolás nélküli elállási jog?**

Az online kötött szerződések a leglényegesebb ponton abban különböznek más fogyasztó és vállalkozás között létrejött szerződéstől, hogy tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jog illeti meg a fogyasztót (azaz meggondolhatja magát és visszaküldi a terméket). Ez a szabály így elég egyszerűnek tűnik, azonban nem árt ismerni a részleteket is.

Elsőként: mikortól kell számítani ezt az időtartamot?

Adásvételi szerződésnél, ha az egy termékre vonatkozott, ennek a terméknek az átvételének a napjától. Ha több termékre kötöttek adásvételi szerződést, és azokat eltérő időpontban szolgáltatják, az utoljára szolgáltatott terméknek, több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak az átvétele időpontjától telik a tizennégy napos határidő. Fontos megjegyezni azonban, hogy nem kell mindenképp megvárni a termék kiszállítását, azaz már ez előtt is lehet élni az indokolás nélküli elállási joggal.

Amennyiben pedig a szerződést egy termék rendszeres időszakonkénti szolgáltatása céljából kötötték, az első szolgáltatástól (vagy az általa megjelölt, fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától) számított tizennégy napon belül gyakorolhatja az elállási jogot. Ha a szerződés tárgya egy szolgáltatás, akkor a határidő a szerződés megkötésének napjától kezdődik.

Ezekben az esetekben a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Ez alól a szolgáltatások esete a kivétel, mivel ekkor indokolás nélküli felmondási jog illeti meg a fogyasztót és ilyenkor a felek kötelesek egymással arányosan elszámolni és – bizonyos kivételekkel – a már teljesített szolgáltatást ki kell fizetni, és a még nem teljesített szolgáltatásokra nézve lehet felmondani a szerződést (ez akkor igaz, ha a vállalkozás megadta az erről szóló előzetes tájékoztatást).

Az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása folytán a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket a fogyasztó viseli, de ezen felül egyéb költség nem terheli. A vállalkozás azonban követelheti a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

Vannak azonban bizonyos kivételek a 14 napos elállási szabály alól. Így például ez nem vonatkozik az alábbiakra:

- arra a termékre, amelynek ára, illetve díja még a 14 napos elállási időn belül is ingadozik, és ez a pénzügyi piac a vállalkozás által nem befolyásolható,
- olyan nem előre gyártott termékre, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő,
- olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termékre;

- zárt csomagolású termékre, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- az olyan szállást nyújtó, szállítási, étkeztetési vagy szabadidős szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre, amelyek alapján a vállalkozás e szolgáltatásokat meghatározott időpontban vagy meghatározott időszakban nyújtja.

## **6. Kihez forduljunk, ha nem sikerül megoldani a problémát?**

Egy európai uniós statisztika szerint a tagállamok állampolgárai még mindig óriási összegeket (közel 12 milliárd eurót) buknak el éves szinten amiatt, hogy attól tartva, később probléma lesz a külföldi, olcsóbb terméket árusító céggel, inkább a belföldi, gyakran drágább és még csak nem is jobb minőségű terméket választják.

Az Európai Unió ezért egységesítette az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésének szabályait. 2016. február 15-én pedig elstartolt az a honlap, amellyel játszi könnyedséggel rendezhetőek az online vásárlással összefüggő viták. Erre egy hivatalosan jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórum (békéltető testület) közreműködésével és az európai online vitarendezési platformon keresztül kerül sor. A honlap a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> címen érhető el. Az eljárás végig a számítógép előtt zajlik az ügyet eldöntő békéltető testület közreműködésével, amely segít abban, hogy a felek megegyezzenek.

A honlapot minden olyan vitás ügyben igénybe lehet venni, amelyet internetes vásárlás előzött meg. Magyarországon akkor is eljárást indíthatunk a platformon keresztül, ha az ellenérdekű fél magyarországi székhelyű. A kérelemről a bepanaszolt vállalkozás e-mailen keresztül értesül. Már ekkor felkínál számára a honlap egy békéltető testületet, amely eljárhat az ügyben, gyorsan és olcsón (hazánkban ingyen). Ha magyar fogyasztó és külföldi cég vagy hazai vállalkozás és eltérő EU-s tagállami fogyasztó közötti ügyről van szó (a pénzügyi tárgyú ügyek kivételével), akkor ez a Budapesti Békéltető Testület lesz.

Amennyiben elakadtunk a honlap használatában, úgy az online vitarendezési kapcsolattartó ponthoz fordulhatunk. Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület látja el a kapcsolattartó pont feladatait, elmagyarázza az uniós békéltető honlap használatát, valamint egy sor további szolgáltatást kínál.

## **7. Mobilalkalmazást vásároltam online, de később már nem biztosították az újbóli letöltését, pedig én azt egyszer már kifizettem! Ezt megteheti a cég?**

Igen!

Az egyik kapcsolódó ügyben például a fogyasztó azért fordult a Budapesti Békéltető Testülethez, mert több tízezer forintot adott egy navigációs szoftverért, amelyet később helyhiány miatt letörölt, mivel azt hitte, hogy bármikor újratelepítheti. Később kiderült, hogy a vásárlással csak felhasználati jogot szerzett a mobilalkalmazáshoz. Ezt egyébként az általános szerződési feltételek, amelyet a fogyasztó könnyelműen elfogadott, tartalmazta is. Később a vállalkozás technikai okokra hivatkozva megszüntette az alkalmazást; mindez jogában is állt, hiszen a szerződési feltételek feketén-fehéren tartalmazták azt is, hogy

bizonyos esetekben minden további nélkül megszüntethető a forgalmazás. Így csak a vállalkozás jóindulatának és egyezségkötésre való hajlandóságának köszönhető a fogyasztó, hogy egyszeri méltányosságból visszakaphatta pénzét.

A fenti eset tanulsága, hogy ne fogadjuk el automatikusan a szerződési feltételeket! Ahogy személyesen (jelenlévők között) kötött szerződéseknél is végigolvassuk, hogy mit írunk alá, ugyanígy meg kellene tennünk ezt – különösen a fizetős – szoftverek, mobilalkalmazások telepítése esetén is, hiszen itt is súlyos pénzeket veszíthetünk, ha nem vagyunk elég körültekintőek.

### **8. Laptopot vásároltam a neten, és azért nem akarják visszaadni a pénzt, mert a csomagolását felbontottam és volt rajta operációs rendszer. Ez szabályos?**

Nem!

Ezt jól mutatja annak a fogyasztónak az esete, aki laptopot vásárolt az interneten, de a csomag kibontását követően látta, hogy a terméket cseh billentyűzettel kapta meg. Már másnap elállt a vásárlástól, de a vállalkozás elutasította, arra hivatkozva, hogy a gépen lévő operációs rendszer aktiváló kódja egy dobozban volt, amit ő már felbontott. A vonatkozó 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § alapján kivételt képez az indokolás nélküli elállás alól, ha lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvételéről van szó, azaz ekkor nem lehet élni az indokolás nélküli elállási joggal.

Az érintett ügyben viszont a cég hivatkozása csak akkor lett volna igaz, ha szoftvert vásárolt a fogyasztó, márpedig az ügy tárgya egy laptop volt. Az eljáró tanács az ügyben egy ajánlást hozott, amit annak ellenére, hogy nem bír kötelező erővel, a cég teljesített, ezzel a vita megoldódott.

### **9. Hibás a mobiltelefonom, amit az internetről rendeltem, köteles vagyok javításra beadni ilyenkor vagy élhetek helyette az indokolás nélküli elállással és visszakérhetem a pénzt?**

Ilyenkor is lehet élni az indokolás nélküli elállási joggal (ha még a 14 napos határidőn belül vagyunk), a fogyasztónak ugyanis nem kell számot adnia döntése okáról, így az lehet amiatt is, hogy a termék meghibásodott.

Az egyik, ide kapcsolódó ügyben a fogyasztó online vásárolt egy mobiltelefont, mely azonban rövid időn belül elromlott. A fogyasztó még a 14 napos elállási időszakon belül jelentette a hibát a vállalkozásnak és szeretett volna elállni, de a cég csak azt ajánlotta fel, hogy szervizelésre átveszi a készüléket. A javítás azonban indokolatlanul elhúzódott, a vállalkozás töltő nélkül, majd hónapokkal később egy, a telefontal nem is kompatibilis töltővel juttatta vissza a terméket. Ezt követően a fogyasztó a vállalkozás elfogadhatatlan ügyintézésére hivatkozva fordult a Testülethez, és a vállalkozás képviselőjének a tárgyaláson megtett egyezségi ajánlata alapján a fogyasztó nem csak a telefon vételárát kapta vissza, hanem egy vásárlási utalványt is a rendelkezésére bocsátottak.

**10. Van-e joga a vállalkozásnak a kifizetett összeg visszatérítésekor különféle költségek felszámítására, és ha igen, ennek mi a feltétele?**

A vonatkozó jogszabály (a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet) csak abban az esetben teszi lehetővé az értékcsökkenés miatti levonást, ha a fogyasztó a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta a terméket. Erről viszont köteles előre tájékoztatni a fogyasztót!

Az egyik ilyen ügyben a fogyasztó egy drága, márkás fényképezőt vásárolt online, és azt személyesen vette át. Az eladó megnyugtatta, hogy nyugodtan próbálja ki és döntse el a készült próbafelvételek alapján, szüksége van-e az árucikkre, ha nem, akkor tizennégy napon belül meggondolhatja magát. A vásárló így is tett, de látta a felvételekből, hogy az objektív nem hozza az elvárt minőséget, ezért (hogy biztos legyen a dolgában) telefonált és emellett e-mailben is jelezte, hogy visszaadja a fényképezőt. Annak rendje s módja szerint visszavitte a készüléket, ahol a vállalkozás csak 15 %-os használati díj levonása mellett lett volna hajlandó a pénz visszatérítésére, mivel álláspontjuk szerint túllépte a megengedett exponálási lehetőséget, ezért nem kaphatja vissza a teljes vételárat. Ezt természetesen a fogyasztó nem fogadta el.

Jelen esetben a webáruház nem járt el megfelelően, mivel nem tett eleget előzetes tájékoztatási kötelezettségének akkor, amikor nem tájékoztatta arról a fogyasztót, hogy mik az elállás részletei és hogyan gyakorolhatja elállási jogát. Ezért pedig jogtalan volt a 15 %-os használati díj levonása.

**11. Több fogyasztó fordult azzal a kérdéssel a Budapesti Békéltető Testülethez, amely arra vonatkozott: pontosan mikortól élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal?**

Ha egy és ugyanazon szerződés alapján az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, akkor az utoljára szolgáltatott termék átvétele a mérvadó, amennyiben az árucikk több tételből vagy darabból áll, akkor az utoljára szolgáltatott tételnek az átvétele számít, míg ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, akkor az első szolgáltatásnak a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számítódik a tizennégy nap.

Ugyanakkor fontos tisztázni, hogy a fogyasztónak nem szükséges megvárnia a termék kiszállítását: azt megelőzően is lehet élni az indokolás nélküli elállási joggal, hogy az árucikk megérkezett volna.

**12. A fogyasztó interneten rendelt hangfalat 70.000 Ft értékben. A vállalkozás postai úton vállalta a kiszállítását. Azonban a fogyasztót arról nem tájékoztatta, hogy a postaköltség díját a vásárlónak kell kifizetni: erről semmilyen tájékoztatást nem kapott a fogyasztó. Mi a szabály ilyenkor?**

Ebben az esetben a fogyasztó ne fizesse ki a járulékos díjat, azaz a postaköltséget, ugyanis az eredeti vételáron felül a további költségek felmerülésének lehetőségéről nem kapott tájékoztatást!

A teljes fizetendő vételárnak ugyanis minden megrendelt termék vagy szolgáltatás és a kapcsolódó szolgáltatások (fuvardíj vagy postaköltség, csomagolás, stb.) bruttó értékét is



tartalmaznia kell. Akkor, ha pedig ez előzetesen nem számítható ki, úgy a vállalkozásnak a további költségek tényét és számítási módját előre kell jeleznie.

**13. A fogyasztó interneten rendelt televíziót, ám a kiszállítás után kiderült, hogy a megrendelt termék hibás. Jelezte a panaszát a kereskedő felé, de a cserére vonatkozó kérését elutasították. Távollevők között kötött szerződés esetén ugyanúgy élhet a fogyasztó a kellékszavatossági-jótállási jogaival?**

Internetes vásárlás esetében is megilleti a fogyasztókat a kellékszavatosság, a jótállás, és a termékszavatosság joga.

**14. A fogyasztó az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadás során elmondta, hogy az egyik webshop arra hivatkozással tagadta meg el a szerződéstől való elállását, mert az átvételre személyesen került sor a vállalkozás üzletében. Mit tehet ilyenkor a fogyasztó?**

Attól még, hogy a fogyasztó maga ment be a termékért az üzletbe, még nem beszélhetünk „hagyományos” értékesítésről, mivel a szerződéskötés és a fizetés egész folyamata interneten történt, így ebben az esetben is megilleti őt az indokolás nélküli elállási jog!

**15. Több olyan megkeresés is érkezett a Testülethez, amelyben a fogyasztók azt kifogásolták, kuponos oldalról rendeltek, ám a terméket vagy meg sem kapták, vagy pedig hibásan érkezett meg, pedig a vételárat már kifizették. Mire érdemes figyelni az online kuponos oldalak esetében?**

Fontos, hogy a kuponos oldalak használata során a fogyasztók tudják azt, hogy ki az, akitől ténylegesen az adott terméket vagy szolgáltatást várhatják! Fontos, hogy tisztában legyenek vele, melyik vállalkozásnak mit kell teljesítenie, és mire vállal kötelezettséget.

Kuponos oldalak esetén ugyanis az adott weboldal üzemeltetője és az a vállalkozás, amelynek termékét, szolgáltatását az előbbi oldal az ajánlat közzétételével kínálja, eltér egymástól és adott esetben a két különálló vállalkozás felelőssége is elválik. Célszerű ezért előzetesen tájékozódni az általános szerződési feltételekből például.

**16. A fogyasztó írásban elállt 14 napon belül a szerződéstől, ám a vállalkozástól azt a tájékoztatást kapta, hogy a terméket az eredeti csomagolásban kell visszaszolgáltatni. Azonban a fogyasztó már nem rendelkezett e csomagolással: mit tehet ebben a helyzetben?**

Ne fogadják el a fogyasztók a vállalkozások azon hivatkozását, hogy a terméket csak a sértetlen, eredeti csomagolásban kell visszaadniuk: a vonatkozó Kormányrendelet nem nevesít ilyen feltételt. Így az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása - bizonyos kivételekkel, mint például a megvásárolt CD vagy DVD-k - nem köthető az eredeti csomagolás meglétéhez.

**17. A fogyasztó lakásában csőtörés volt, ezért gyorsan, interneten keresett a javítási- és karbantartói munkálatok elvégzésére szerelőt. A szakember még aznap ki is szállt és elvégezte a munkát. A fogyasztó viszont a felszámított díjat kifogásolta, mondván, hogy túl magas, és ezért jelezte is az elállási szándékát a szerelő felé, aki azt elutasította, és felhívta a fogyasztó figyelmét a díj minél hamarabbi rendezésére. Helyesen járt el a vállalkozás ez esetben?**

A vállalkozás megfelelően járt el, ugyanis a fogyasztót nem illeti meg az indokolás nélküli elállás joga olyan vállalkozói szerződés esetében, ahol a kereskedő a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási és karbantartási munkálatok elvégzése céljából.

**18. Mit tehet abban az esetben a fogyasztó, ha a vállalkozás nem tájékoztatta az indokolás nélküli elállás jogáról?**

Ha a vállalkozás meghatározott, előzetes, írásos tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, az indokolás nélküli elállási jog gyakorolhatóságának határideje 12 hónappal meghosszabbodik. Amennyiben időközben megadja a fogyasztó számára a szükséges információkat, úgy a tájékoztatás közzétételétől számított 14 napon belül lehet élni az indokolás nélküli elállás jogával.

**19. A fogyasztó milyen formában tudja gyakorolni az indokolás nélküli elállási jogát?**

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet mellékletében megtalálható nyilatkozat-minta felhasználásával vagy más, egyértelműen megfogalmazott, írásos nyilatkozat útján tudja gyakorolni a fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogát.

Azért szükséges ezt írásban, méghozzá elektronikus úton vagy épp postai, tértivevényes levél útján gyakorolni, mert vita esetén a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség a tekintetben, hogy határidőben került sor az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésére.

*Források:*

<http://consumer.findlaw.com/consumer-transactions/problems-with-online-shopping.html>

<http://magyarefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/internetes-vasarlas.html>