

Változó előírások, jobb védelem az interneten vásárlók részére – mire ügyeljenek a fogyasztók?

Egyre népszerűbb a fogyasztók körében az interneten történő vásárlás, ugyanakkor még sokan nem tudják, hogy e speciális értékesítési forma az előnyei (nagy választék, kényelem) mellett **több veszélyt is rejthet magában**. Ehhez kapcsolódik, hogy 2014. február 26-án kihirdetésre került a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet, amely az eddiginél nagyobb védelmet biztosít a fogyasztók részére – többek közt az e-kereskedelem terén is. Habár az új rendelkezéseket csak 2014. június 13-tól kell alkalmazni, a fogyasztóknak érdemes már most megismerkedniük az új előírásokkal azért, hogy jogaikat később érvényesíteni tudják.

Először is fontos tisztázni azt, hogy egyáltalán **mi minősül távollévők között kötött szerződésnek**: minden olyan fogyasztói szerződést ide sorolhatunk, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak. A felek tehát a tényleges fizikai jelenlét hiányában és nem személyes találkozás során kötnek szerződést: emiatt az internetes szerződések a távollévők között kötött szerződések típusába tartoznak.

I. Hogyan is zajlik egy virtuális bevásárlás?

Ez általában - de nem kizárólagosan - a honlapon történő előzetes regisztrációval kezdődik, amelyet a honlap kínálatának áttanulmányozása, a termékek kiválasztása és kosárba helyezése, a kosár tartalmának frissítésének és törlésének lehetősége, a teljesítési és szállítási feltételek kiválasztása, valamint a megrendelés elküldése követ. Az ilyen módon megkötött szerződéseknek **ugyanazok a jogkövetkezményei**, mint amelyek a hagyományos módon létrejött szerződésekhez kapcsolódnak. Ez azt jelenti, hogy a szerződésből jogok és kötelezettségek is keletkeznek a szerződő felekre nézve, a szerződést pedig teljesíteni kell.

II. Mik az internetes vásárlás előnyei?

Az internetes vásárlás előnyei többek között, hogy a fogyasztó **gyorsan, néhány kattintással**, időt és energiát megspórolva, a munkahelyéről vagy otthonról vásárolhatja meg a kiválasztott árut a nagyobb földrajzi távolság ellenére is. Az internet megkönnyíti továbbá a mozgásában bármilyen okból korlátozott fogyasztók vásárlásait. Tekintettel arra, hogy a fogyasztónak nem kell személyesen felkeresnie a kereskedő üzlethelyiségét, nincsen nyitva tartási időhöz kötve, így a nap huszonnégy órájában bármikor leadhatja rendelését. Az áruválaszték tekintetében szintén szélesebb lehetőségek nyílnak meg a fogyasztók számára.

III. Milyen veszélyek leselkednek a fogyasztókra, ha e-kereskedelem körében kötnek szerződést?

Nem árt elfeledni azt, hogy a fogyasztó **kiszolgáltatottabb helyzetben** van elektronikus szerződéskötés esetében: a fizikai jelenlét hiánya folytán sem a megvásárolni kívánt termékről, sem a vállalkozás személyéről nem rendelkezik kezdetben megfelelő információval, kivéve, ha maga utána nem jár mindeznek.

Adott esetben az is felmerülhet, hogy a terméket eladó kereskedő **valóban létezik-e**, bejegyzésre került-e a vonatkozó cégnyilvántartásban és ha igen, úgy megbízható-e. Emellett azt sem árt tudni: bizonyos gazdasági tevékenységek folytatásához külön hatósági engedély is kell, a fogyasztók számára pedig veszélyt jelenthet az, ha a vonatkozó terméket engedély nélkül forgalmazzák. Internetes vásárlás során továbbá - értelemszerűen - nem tudja a terméket a fogyasztó a kezébe venni, fel- és kipróbálni, továbbá ellenőrizni, hogy az árutól állított tulajdonságok ténylegesen megfelelnek-e a minőségi követelményeknek. Szintén tisztában kell azzal lenni: a megvásárolt terméknek akár egészségre káros hatása is lehet, ha például gyógyszert vagy étrend-kiegészítőt vásárol a fogyasztó az interneten és azt engedély nélkül forgalmazzák. Így adott esetben az akár veszélyt jelenthet életére, testi épségére vagy egészségére is. Ugyancsak kockázatokat rejt a forgalomból kivont vagy a forgalomból visszahívott, tehát jogszerűen nem értékesíthető termék internetes kereskedelem során történő értékesítése.

IV. A fogyasztók legfontosabb jogai internetes vásárlás esetén

A bemutatott veszélyek miatt és az értékesítés speciális voltából adódóan nem árt tudniuk a fogyasztóknak: a távollevők között kötött szerződésről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet értelmében **speciális jogok illetik meg őket**, épp azért, hogy tudatos döntést hozhassanak és ne szenvedjenek semmilyen sérelmet pusztán azért, mert elektronikus úton kötöttek szerződést.

Ha ugyanis az interneten keresztül - e-mailben vagy más, csak távközlő eszköz segítségével, például telefonon, teleshopon, stb. - rendelnek valamit, akkor a termék átvételétől számított **nyolc munkanapon belül indokolás nélküli elállási lehetőségük** van. Ez azt jelenti, hogy az sem szükséges, hogy hibás legyen a termék, ha úgy döntenek, hogy egyszerűen nincs szükségük az árunak, úgy ezen időszak alatt elállási nyilatkozatot tehetnek és visszaküldhetik a terméket. A visszaküldés költségei a fogyasztót terhelik. A kereskedőnek pedig harminc napon belül vissza kell fizetnie a fogyasztó által kifizetett összeget. Érdeemes tudni: a visszaküldés költségén felül egyéb díjat, használati díjat, foglalót, bánatpénzt, stb. nem követelhet a vállalkozás. Egy kivétel van csak: az az eset, ha a fogyasztó nem rendeltetészerűen használta a terméket, és ebből kára származott a cégnek. Ráadásul azt sem követelheti az eladó, hogy az eredeti csomagolásban kerüljön sor a visszaküldésre.

Fontos azonban megjegyezni: az elállási jog **nem gyakorolható** akkor, ha például ételt rendelnek, vagy szállással, utazással, rendezvénnyel kapcsolatban vesznek igénybe szolgáltatást, például belépőjegyet vásárolnak. Akkor sem gyakorolható az indokolás nélküli elállási jog továbbá, ha például DVD-t, vagy számítógépes szoftvert vásárolnak interneten keresztül, és a csomagolást már felbontották (értékhatártól függetlenül).

V. Hogyan változnak az előírások 2014. június 13-tól?

A már említett 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályai 2014. június 13-tól felváltják a jelenlegi előírásokat és módosítják az internetes vásárlásra vonatkozó rendelkezéseket, amellet, hogy szigorúbb, előzetes tájékoztatási kötelezettség hárul általuk a vállalkozásokra.

Jobb tájékoztatás

Ennek köszönhetően a fogyasztók számára egy sor olyan információ fog rendelkezésre állni mind a kereskedő, mind pedig a megvásárolni kívánt árucikk vagy szolgáltatás kapcsán, amelyek **elengedhetetlenek a tudatos fogyasztói döntéshozatalhoz**. Ide tartoznak például az olyan alapvető információk, mint a termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságai vagy például a kereskedő neve, székhelye, telefonszáma és elektronikus levelezési címe. A fizetésre, szállításra, teljesítési határidőre vonatkozó információk szintén fontosak: mindezekről már előzetesen kell a fogyasztókat informálni, akiknek mindenképp érdemes ezekről tájékozódni, rendszerint a kereskedő weboldalán. De ugyancsak a kötelezően közzétett információk köré tartozik a fogyasztót megillető indokolás nélküli elállási jog határidejéről, feltételeiről szóló tájékoztatás: a korábban már említett indokolás nélküli elállási jogot nyolc munkanap helyett már tizennégy napig gyakorolhatják a fogyasztók (a termék átvételétől számítva). Megkönnyíti helyzetüket az is, hogy e joguk gyakorlására külön nyilatkozatminta fog rendelkezésre állni. Ha pedig a kereskedő nem ad tájékoztatást - a teljes fizetendő vételár mellett - a fogyasztót terhelő valamennyi egyéb, járulékos költségről, úgy **nem köteles a későbbiekben a fogyasztó ezeket megfizetni**.

Egyáltalán: ha a fogyasztót bármilyen fizetési kötelezettség terheli az árucikk megrendelése folytán és erről mégsem kap tájékoztatást, akkor a szerződés semmisnek minősül, a fogyasztóknak nem kell fizetniük semmit.

A szerződéskötésről szóló visszaigazolás – indokolás nélküli elállási jog

Ne feledjék el a fogyasztók, hogy **visszaigazolást** kell kapniuk internetes vásárlás esetében a megkötött szerződésről: legkésőbb a termék átadásakor. Ez minden olyan információt tartalmaz, amelyet az előzetes tájékoztatás körében meg kellett adnia a kereskedőnek: ezek célja az, hogy a fogyasztó megfelelő döntést hozhasson arról, él-e az indokolás nélküli elállási joggal. Ide tartozik a már említettek szerint már eleve az az információ is, hogy a fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg: amennyiben a kereskedő ennek nem tesz eleget, a tizennégy napos határidő meghosszabbodik tizenkét hónappal. Ha a vállalkozás időközben mégis megadja a fogyasztónak a tájékoztatást, akkor pedig a tájékoztatás közzétételétől számított tizennegyedik napon jár le a határidő. Amennyiben a fogyasztó meggondolná magát a jelzett határidőn belül, úgy visszaküldheti a terméket, ezt kétféleképpen teheti meg: használja a kereskedő által rendelkezésére bocsátott nyilatkozat-mintát, vagy bármilyen más, erre vonatkozó írásos nyilatkozatot tesz a kereskedőnél.

Mik a kereskedő kötelezettségei, ha a fogyasztó meggondolja magát a vásárlással kapcsolatban?

Amennyiben a fogyasztó határidőben áll el a szerződéstől, úgy a kereskedő legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül **köteles visszatéríteni** a fogyasztó által megfizetett teljes összeget. E körbe tartozik tehát a teljesítéssel

összefüggésben felmerült költség is, így például az, amely a fogyasztóhoz történő kiszállítással függ össze. Fontos megjegyezni: a kereskedőt **visszatarthatja** egészen addig a kifizetett összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta vagy kétséget kizárólag nem igazolta, hogy azt visszaküldte. Mivel a kettő esemény közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni, ezért a fogyasztók számára már elegendő annak igazolása is, hogy visszaküldésre került a termék: ez esetben nem tarthatja vissza a vállalkozás addig a fizetést, míg maga az árucikk megérkezik.

A fogyasztót terhelő kötelezettségek indokolás nélküli elállás esetén

A fogyasztó az elállását követő **tizennégy napon belül köteles visszaküldeni** a terméket, ennek pedig költségeit ő állja. Felel ezen kívül az árucikk értékcsökkenéséért, ha azt annál nagyobb mértékben használta, mint amely szükséges volt ahhoz, hogy megállapítsa: hogyan működik a termék, milyen tulajdonságokkal bír (ezek ahhoz szükségesek, hogy felmérhesse, kíván-e élni az indokolás nélküli elállási joggal). Mivel a fogyasztókat terhelő kötelezettségek kapcsán érvényesül néhány kivétel, ezeket a könnyebb érthetőség kedvéért külön táblázatban foglaljuk össze.

A fogyasztó kötelezettségei az indokolás nélküli elállás jog gyakorlása esetében		
Kötelezettségek	Kivétel	Megjegyzés
A terméknek az elállástól számított 14 napon belüli visszaküldése.	A vállalkozás vállalta , hogy a terméket maga fuvarozza vissza.	Határidőben érvényesített a visszaküldés, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.
A termék visszaküldésének közvetlen költségeit állja.	A vállalkozás vállalta e költségek viselését VAGY az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéssel egyidejűleg a terméket kiszállították a fogyasztónak és az árucikk a jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza (a vállalkozás viseli ekkor is a visszafuvarozási költséget).	-
Felel a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenéséért.	Nem felel a fogyasztó, ha a vállalkozás elmulasztotta tájékoztatni előzetesen az indokolás nélküli elállási jogáról.	-

Fontos tisztázni azt is: ha szerződéshez járulékos szerződés (például kölcsönszerződés) kapcsolódik, úgy az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása a járulékos szerződést is **felbontja** vagy megszünteti. Ez esetben a fogyasztó a vállalkozásnak a szerződés felbontásából vagy megszüntetéséből eredő kárát nem köteles megtéríteni, emellett ezzel összefüggésben tőle egyéb költség sem követelhető. A kereskedő további kötelezettsége ezzel kapcsolatosan, hogy a járulékos szerződésben részt vevő harmadik szerződő felet a fogyasztó elállásáról vagy felmondásáról haladéktalanul köteles értesíteni.

Kivételek, amikor nem érvényesülnek az új előírások

Természetesen **vannak olyan szerződés- és szolgáltatástípusok**, amelyek internetes megkötése esetén nem érvényesülhetnek azok sajátosságaiból kifolyólag a korábban bemutatott előírások: így például az előzetes tájékoztatás kötelezettsége és az indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetősége sem. Ide tartoznak a szociális szolgáltatások, a gyermekvédelmi alapellátások és szakellátások, az egészségügyi ellátással, szerencsejátékkal, pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos szerződések. Ugyanígy nem érvényesülnek a Korm. rendelet rendelkezései többek közt az utazási szerződésre, szállás időben megosztott használati jogára vonatkozó, és a közjegyző által okiratba foglalt szerződésre, az élelmiszer és egyéb mindennapi fogyasztásra szánt termékeknek a fogyasztó lakóhelyére, tartózkodási helyére vagy például munkahelyére történő gyakori és rendszeres szállítására vonatkozó szerződésekre. A kivételek kapcsán lényeges még: az automata vagy automatizált üzlethelyiség útján kötött szerződések, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatóval nyilvános telefonállomás útján, annak igénybe vétele céljából kötött szerződések is kívül esnek a jogszabály hatályán. Emellett **több olyan, további kivétel is van**, amelynek esetében érvényesülnek például a tájékoztatásra vonatkozó követelmények: ugyanakkor **mégsem illeti meg a fogyasztót** az indokolás nélküli elállás joga. Így nem gyakorolhatja e jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően akkor, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg és a fogyasztó tudomásul vette: ennek folytán elveszíti felmondási jogát. Szintén a kivételek közé tartoznak azon termékek vagy szolgáltatások, amelyek ára, illetve díja a pénzpiac ingadozásától függ és a vállalkozásnak arra nincsen befolyása. Nem gyakorolható továbbá az olyan nem előre gyártott termékek esetében sem, amelyeket egyértelműen a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet a fogyasztó személyére szabtak. A kivételek közé sorolja a Korm. rendelet a romlandó vagy minőségét rövid ideig tartó termékeket, valamint az olyan zárt csomagolású termékeket, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból már nem küldhetőek vissza az átadást követően, a felbontás után. Ide tartoznak azon vállalkozási szerződések is, amelyeknél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából. Ugyancsak nem gyakorolható az indokolás nélküli elállási jog lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta. A hírlap, folyóirat és időszaki lap kapcsán, a nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében, illetve a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében sem gyakorolható például e jog akkor, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti e jogát.

Budapest, 2014. március 18.