

Az e-kereskedelem fogyasztóvédelmi gyakorlatai

Előadó: dr. Majoros Csilla

BEVEZETÉS

- Modern információs társadalom
- Fogyasztási szokások átalakulása
- Online értékesítési felületek számának növekedése
- Előnyei: gyors, kényelmes
- Kockázata: személyes jelenlét hiánya csökkentése = szigorúbb szabályozás



AZ ELLENŐRZÉS JELLEMZŐI

- **Tárgya:** az elektronikus kereskedelmi tevékenység
- **Helyszíne:** webáruházak
- **Iránya:**
 - tájékoztatási kötelezettség
 - megtévesztés
 - jótállási jegy, nyugtaadás



LEGFONTOSABB JOGSZABÁLYOK

- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1)- távollévők közötti szerződés
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. §, 6. §



ELEKTRONIKUS KERESKEDELMİ SZOLGÁLTATÁS

- olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket –, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog **üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon** történő igénybevétele.
- Ide sorolható a **webáruházak** tevékenysége is, tehát amikor egy honlapon hozzáférhető webes felületen a fogyasztó valamilyen terméket rendelhet meg.
- **Fontos(!), hogy az elektronikus úton**, mint például a webáruházakban történő vásárlás során létrejött szerződések a Korm. rendelet alapján **távollévők között kötött szerződéseknek minősülnek.**
- Ebben az esetben a „klikkelő” fél, azaz a fogyasztó tesz a kereskedőnek ajánlatot, a szerződés pedig a kereskedő elfogadó nyilatkozatával jön létre, nem pedig a fogyasztó megrendelésével. (visszaigazolás legkésőbb 48 órán belül)



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE I.

- A szolgáltató személyéről
- Az elektronikus szerződés megkötéséről
- A szerződés tartalmáról és teljesítéséről
- Szavatosságról és jótállásról
- Panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusokról
- Az elállási és felmondási jogról
- Egyéb, releváns tájékoztatások



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE II.

1. A szolgáltató személyéről

- Cégnév , illetve egyéni vállalkozói név
- Vállalkozás székhelyének (lakcímének) postai címe
- A vállalkozás üzleti tevékenységének (üzlete, telephelye) postai címe - ha eltér a székhely postai címétől
- Szolgáltató elérhetősége (e-mail cím)
- Szolgáltató egyéb elérhetősége (telefonszám)
- Cégjegyzékszám vagy egyéni vállalkozói nyilvántartási szám vagy kereskedelmi nyilvántartási szám
- Nyilvántartásba vevő szerv megnevezése
- Adószám
- Magatartási kódexre vonatkozó
- Tárhely szolgáltatójának adatai (székhely, telephely, e-mail cím)



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE III.

2. Az elektronikus szerződés megkötéséről

- Az általános szerződési feltételekről (tárolható forma)
- A szerződéskötés technikai feltételeiről (adatbeviteli hibák kijavítása, kinyomtathatóság, fizetési kötelezettség)
- A szerződés alakiságára, iktatására és utólagos hozzáférhetőségére vonatkozó előzetes tájékoztatás
- A szerződés nyelvéről



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE IV.

3. A szerződés tartalmáról és teljesítéséről

- A termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól
- Az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről
- Az ellenértéken felüli (járulékos) költségekről
- A teljesítés (fizetés, szállítás) feltételeiről



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE V.

4. Szavatosságról és jótállásról

- fogalmak pontos és megfelelő használata
- a fogalmak közötti különbség a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE VI.

5. Panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusokról

- a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, továbbá a békéltető testületek nevéről és székhelyeinek postai címéről informálja a fogyasztókat
- az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez, az online vitarendezési platformra mutató elektronikus link (fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet 14. cikke)



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE VII.

6. Az elállási és felmondási jogról

Hiánya esetén az elállási vagy felmondási idő a Korm. rendelet szerint 12 hónappal meghosszabbodik (tájékoztatás közlésétől számított 14. napon jár le)!!



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE VIII.

Elállási jog

- termék vásárlása esetén illeti meg a fogyasztót
- Visszamenőlegesen szünteti meg a szerződést
- nem csak a vételár, de a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségek (így a kiszállítás költségei) is visszajárnak a fogyasztó számára (ha a fogyasztó a legkevésebb költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választ, akkor az ebből eredő többletköltséget a vállalkozás nem köteles visszatéríteni)

Felmondási jog

- ha a szerződés szolgáltatás nyújtására irányul és a teljesítés a fogyasztó kérésére már a 14 napos elállási határidő előtt megkezdődött, de még nem fejeződött be
- jövőre nézve szünteti meg a szerződést
- A kifizetett összeg arányos része követelhető



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE IX.

A tájékoztatás tartalma:

- A fogyasztót elállási vagy felmondási jog illeti meg
- Elállási jog indoklás (külön magyarázat) nélkül gyakorolható
- az elállási vagy felmondási jog gyakorlásának **határidejéről** és egyéb **feltételeiről** (különösen az annak gyakorlásával kapcsolatos szabályokról)
- a Korm. rendelet 2. melléklete szerinti **nyilatkozat-mintáról**
- A fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával
- Elállási határidő a termék átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötéskor
- A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja
- Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE X.

- A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia,
- Elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget,
- az elállási vagy felmondási jog gyakorlása esetén a termék **visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie**, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és arról, hogy a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;
- Ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni,
- ha szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés – elállásra nyitva álló 14 napos határidőn belüli – megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az **elszámolás** során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit;



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE XI.

- A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenítés megtérítését,
- ha a fogyasztót **nem illeti meg** az elállási vagy felmondási jog
- azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó **elveszíti** elállási vagy felmondási szerinti jogát



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE XII.

Kivételek (példák)

- olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében;
- olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;
- olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;



A SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE XIII.

7. Egyéb tájékoztatási kötelezettségek

- 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

Abban az esetben várható el a tájékoztatás, amennyiben azok relevánsak az adott weblap vonatkozásában!



Köszönöm a figyelmet!

