

Webshopjogi tévhitek és tanácsok (értéke: 1.100.000 Ft)

dr. Ormós Zoltán
DrWebshop Klub



Az előadás vázlata - a tévhitek rendszertana

1. ÁSZF
2. Szavatosság/jótállás
3. Elállási jog
4. Kiszállítás (házhozszállítás)
5. Árfeltüntetés/időszakos akciók
6. Panaszkezelés
7. Rendelés leadása utáni időszak
8. Egyéb (ún. „csak úgy” tévhitek)

1. ÁSZF-tévhittek

a) Ismeretlen webshopos: “Az ÁSZF-ben majd jól leszabályozom.”

Soha ne állapíts meg a fogyasztó számára terhesebb kikötést, mint amelyet a fogyasztó- védelmi tartalmú jogszabályi rendelkezések megfogalmaznak. A jogszabálytól kizárólag a fogyasztó javára térj el! (200.000 Ft bírság 2020. novemberében)

b) Ha módosítom az ÁSZF-et, az összes honlap látogatót értesítenem kell.

TILALOM: “Ne alkalmaz az ÁSZF-ben olyan kikötést, amely az ÁSZF egyoldalú, alapos ok nélküli módosítását lehetővé tenné!”

Ez a tilalom nem jelenti azt, hogy az ÁSZF-edet nem módosíthatod, hiszen a kosár alapú értékesítést biztosító webshopok egyedi ügyleteket kötnek a fogyasztókkal. (50.000 Ft bírság)

2. Szavatosság/jótállás: tévhitek

a) Három napig (72 óráig) lehet csereigényt érvényesíteni.

Nem, ez a határidő három MUNKANap [a kötelező jótállás körébe tartozó termékek esetén]. (100.000 Ft-os bírság)

b) “Nem kell tájékoztatni a fogyasztót a jótállási/szavatossági szabályokról, úgyis ott van ez a törvényben”.

Ennek a tájékoztatásnak **időszerűnek, egyértelműnek** és a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban állónak kell lennie és **ezeket a jogokat külön kell választani** a tájékoztatásban annak érdekében, hogy a fogyasztóban ne legyen kétség, hogy az adott helyzetben melyik jogával élhet. (50.000 Ft és 250.000 Ft bírság)

3. Elállással kapcsolatos tévhitek

a) **“Elállás esetén egyes költségelemeket nem vagyok köteles visszafizetni.”**

A fogyasztó elállási jogának gyakorlása esetén a vásárláshoz kapcsolódó összes költséget fizesd vissza a fogyasztó részére! (Például: kiszállítás díja, utánvétes fizetés költsége, bankkártyás fizetés stb.)
(100.000 Ft bírság) *Van egy kivétel... (?)*

b) **“Nem kell elállási nyilatkozat mintát kitennem a honlapomra.”**

De kell 😊 (30.000 Ft-os bírság, Veszprém megyei Kormányhivatal, 2020. szeptember.)

4. A kiszállítással kapcsolatos tévhitek

a) **“Minden termékre vonatkozó aktuális kiszállítási határidőt az ÁSZF-ben kell feltüntetni.”**

Nem. Az ÁSZF és a termékoldal információ együtt adja meg a fogyasztó és a webáruház között létrejövő szerződés feltételrendszerét.

b) **“Elég a honlapon kiírnom a szállítási határidőt és költséget”.**

“A Kormányhivatal 50.000 Ft bírságot szabott ki egy tudógyógyászattal kapcsolatos termékeket árusító webáruház számára. A jogsértést tovább súlyosbítja, hogy a visszaigazolásban sem szerepelt információ a szállítási költségről. “

5. Árfeltüntetési/akciózási tévhitek

“Az ajánlott kiskereskedelmi vagy fogyasztói árat (RRP) nem szabad az áraink mellett feltüntetni.”

Ki lehet írni az RRP-t, de az RRP ár valóban a gyártó ajánlásán alapuljon ÉS jellemző piaci árnak minősül.

Kontra: *“RRP feltüntetése akkor lehet jogellenes, ha indokolatlanul magas és irreális, és azt a benyomást kelti a fogyasztókban, hogy jelentősebb kedvezményt kínálnak számukra, mint a valóságban”* de itt is vigyázni: **!!! A kereskedőknek különös figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy egyértelműen tájékoztassák a fogyasztót arról, hogy a feltüntetett referenciaár összehasonlítás, nem pedig a kereskedő által korábban felszámított ár csökkentése.**

6. Panaszkezelési tévhitek

“Elég megválaszolni a panaszokat és ezzel letudtam a feladataimat.”

A webáruházad működési szabályzatának tartalmaznia kell a panaszkezelés lehetséges módjait (békéltető testületetek), azok megnevezésével és elérhetőségével együtt.

Az említett információkat is mindig a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tüntesd fel az ÁSZF-ben. (400.000 Ft bírság egy kozmetikai termékeket forgalmazó webáruháznak)

(+ jegyzőkönyv)

7. Rendelés leadása utáni tévHITEK

“Elég a beérkező megrendelést teljesíteni, nem kell mást tennem.+

1. Automatikus visszaigazolás

Igyekezz haladéktalanul visszaigazolni a fogyasztó megrendelésének a rendszeredbe való megérkezését! Ezt legkésőbb 48 órán belül tedd meg! (30.000 Ft-os bírságösszeg, 2020. május)

2. Szerződés létrejötte

Mindig adj a szerződés megkötését követően észszerű időn belül visszaigazolást a fogyasztónak a megkötött szerződésről az ÁSZF-nek tartós adathordozón (e-mailhez csatolt PDF) történő megküldésével. Így a visszaigazolásod tartalmazza az alapvető tájékoztatásokat, amelyeket a 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése ír elő. (200.000 Ft-os bírságösszeg 2021. januárjában)

8. „Egyéb” tévhitek

“Külföldről érkező, illetve oda visszaküldendő árunál ugyanaz a tájékoztatási kötelezettségem.”

Amennyiben **külföldi terméket** értékesítesz a webáruházad ÁSZF-ében részletesen tüntesd fel, hogy az adott termék honnan származik pontosan, illetve, hogy milyen **vám és egyéb költségek** járnak a vásárlással! Ne felejtsd el feltüntetni **a visszapostázási költségeket** is, hogy a fogyasztó tudjon mivel számolni, amikor elállási jogát kívánja érvényesíteni.

(250. 000 Ft bírság 2020. decemberében)

Az előadás vázlata - a tévhitek rendszertana

1. ÁSZF
2. Szavatosság/jótállás
3. Elállási jog
4. Kiszállítás (házhozszállítás)
5. Árfeltüntetés/időszakos akciók
6. Panaszkezelés
7. Rendelés leadása utáni időszak
8. Egyéb (ún. „csak úgy” tévhitek)

Köszönjük a figyelmet!

Az e-könyv megvásárolható:

<https://bit.ly/53tanacs>

Kuponkód: BOKIK1900



Kérdések mindig jöhetnek
a DrWebshop Klub
Facebook-csoportban

1. 2022. május 28-tól hatályos:

4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet

2/A. § (1) Az **árcsökkentés bejelentése** esetében meg kell jelölni a korábbi, a vállalkozás által az árcsökkentést megelőzően, meghatározott ideig alkalmazott árat.

(2) A korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap.

(3) Ha az árcsökkentés mértéke fokozatosan növekszik, akkor a korábbi ár az árcsökkentés első alkalmazása előtti, az árcsökkentés nélküli ár.

(4) Az (1)-(3) bekezdés nem vonatkozik a romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékekre.

(5) Ha a termék harminc napnál rövidebb ideje van forgalomban a (2) bekezdésben meghatározott időtartamhoz képest, a korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző tizenöt nap.

2. Legfontosabb megjegyzések

- VONATKOZIK: meghirdetett akciós árak, leértékelések árkedvezmények kommunikációjára + akciós árak feltüntetésére (online + offline is)
- NEM vonatkozik: szolgáltatásokra, digitális tartalomra és digitális szolgáltatásokra

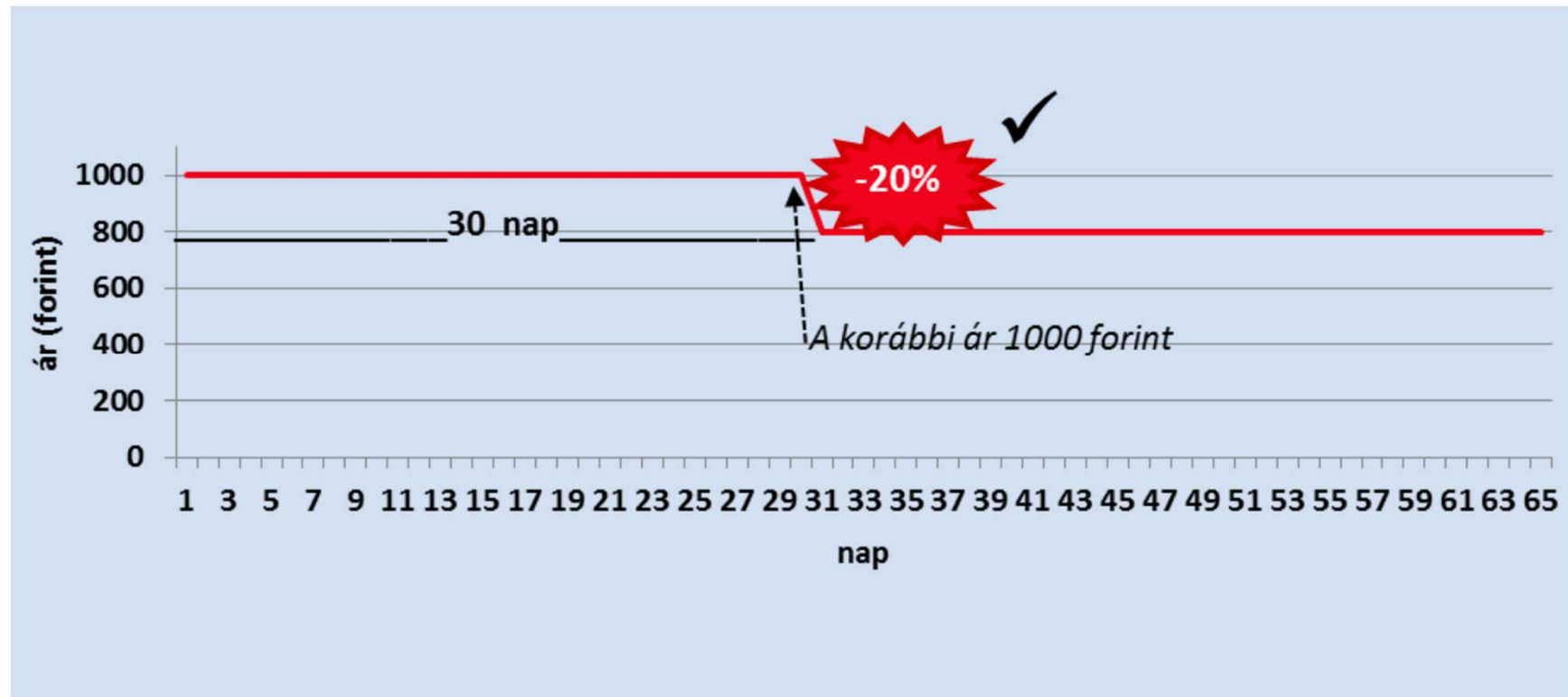
2. Legfontosabb megjegyzések

- Általános kommunikációban (szórólap, üzlet előtti tábla, online kommunikáció) nem kell a korábbi árat feltüntetni

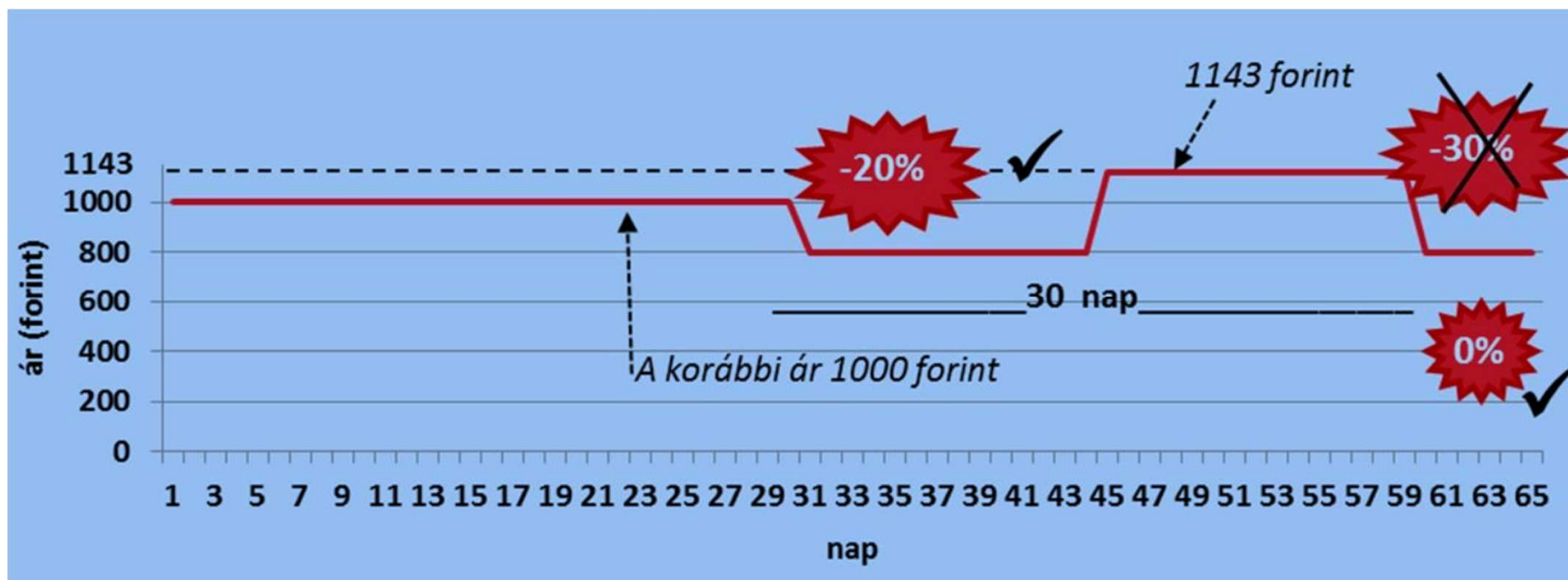
2. Legfontosabb megjegyzések

- Korábbi árra vonatkozik (korábban alkalmazott ár)
- 30 nap az árcsökkenés tényleges alkalmazásának napjától számítandó visszafelé, nem az előzetes kommunikáció napjától

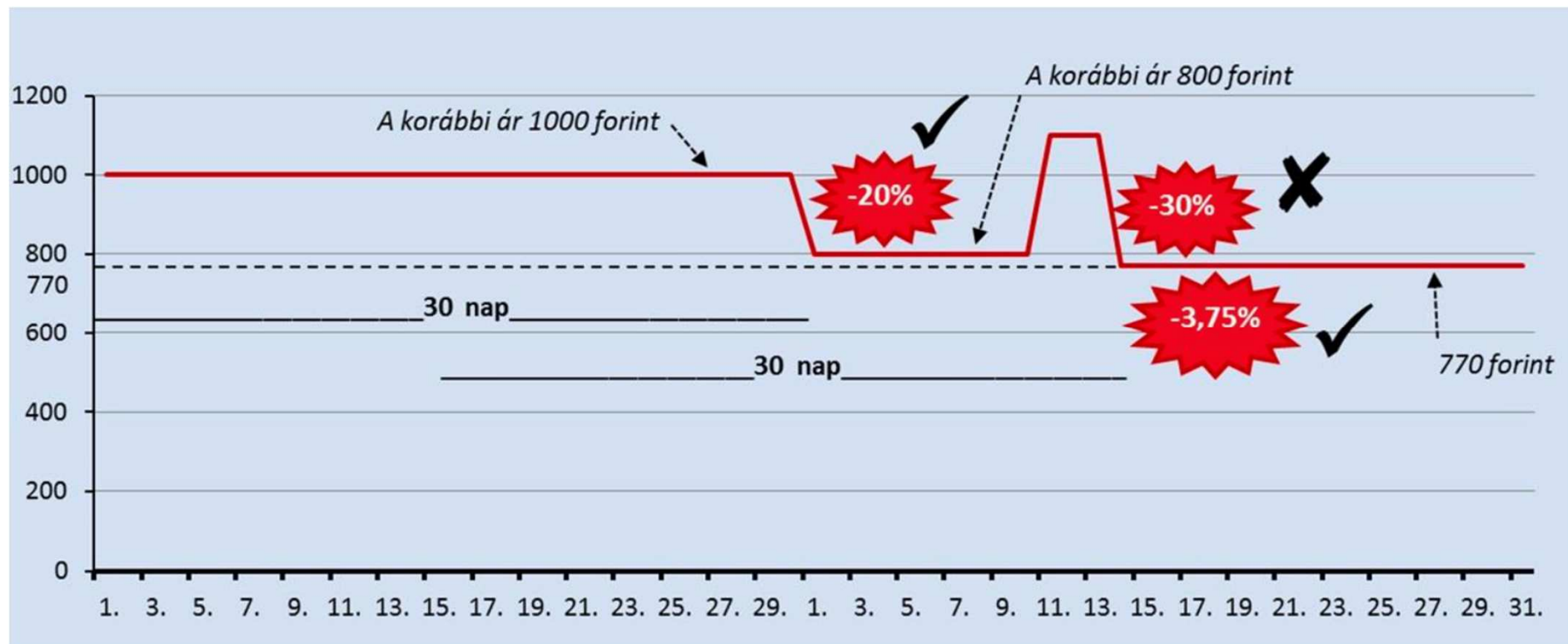
Eset 1. – egy sima ügy



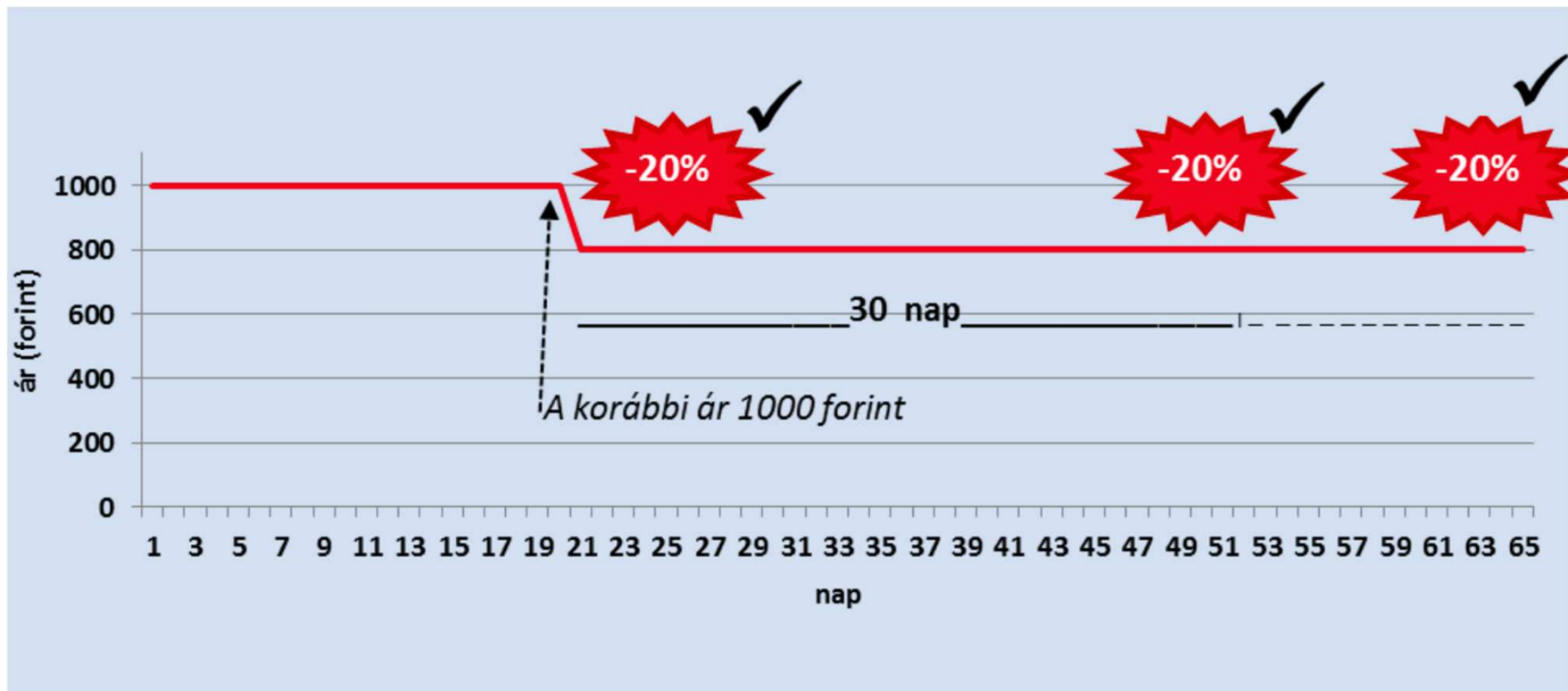
Eset 2. - a fő „ellenség”



Eset 3. - van remény? ☺

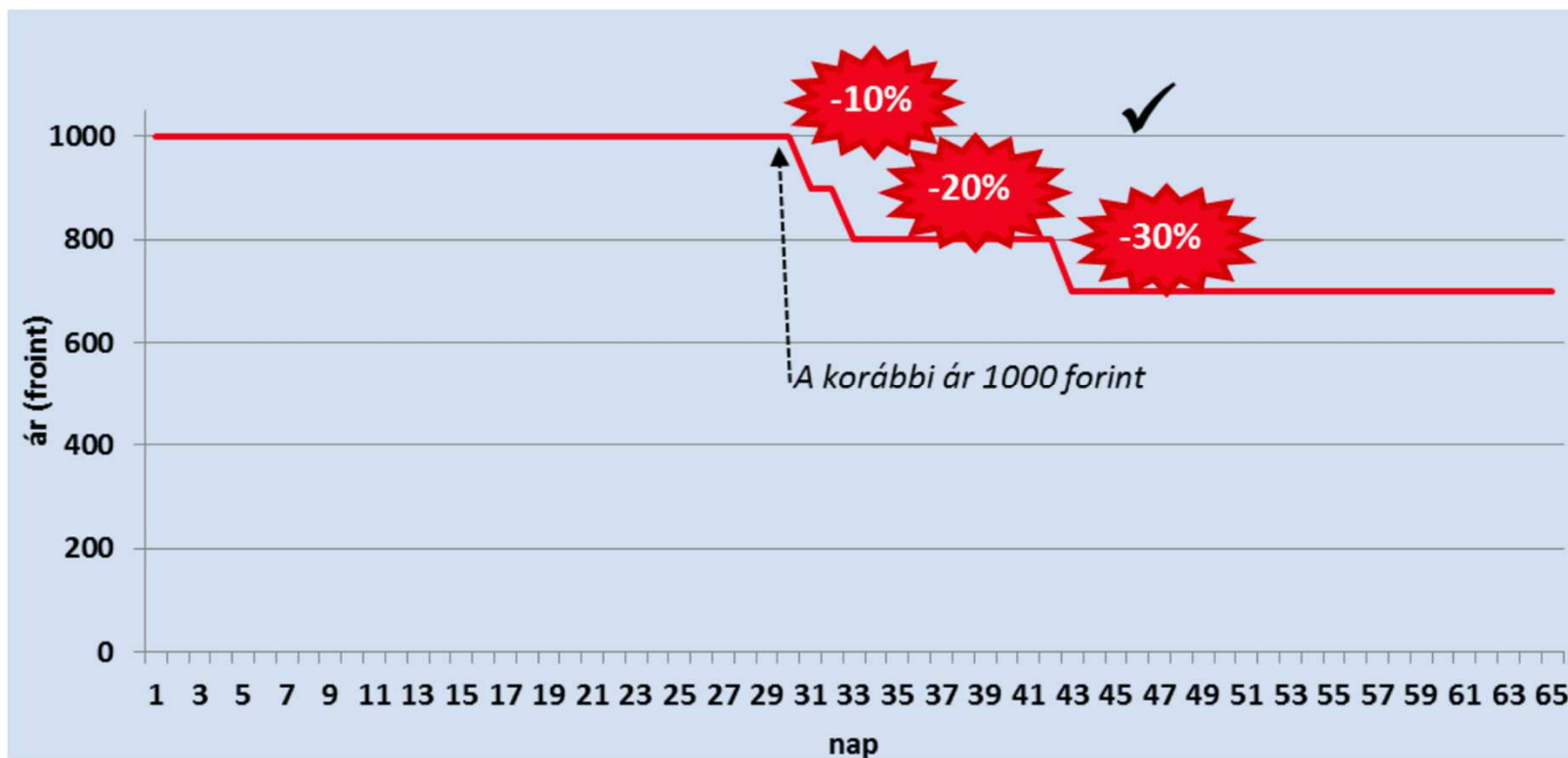


Eset . 4 - van remény!



*Nem lehet fél évig fenntartani, kivéve kifutó vagy szezon termék kiárusítása

Eset 5. – árejtéses modell



1. Elállás + túlhasználat

Levonható a visszatérítendő vételárból a túlhasználat miatti értékcsökkenés

Feltételek:

- a) megalapozottság
- b) megfelelő tájékoztatás az elállás jogáról
- c) szűkítő értelmezés nem megengedett

2. Utánvét költségei

Ügyészi törvényességi felügyelet körében:

Utánvét:

A webshop üzemeltető „az adott fizetési móddal összefüggésben felmerült általa viselt költséget meghaladó díjat nem számolhat fel.”

Bankkártyás fizetés vagy egyéb elektronikus fizetési mód:

A webshop üzemeltető nem számolhat fel többletdíjat, költséget vagy egyéb jogcímen fizetendő összeget a vásárlóinak.

3. NAV ellenőrzései

Tapasztalat:

- két csatorna (bolti és online) szétválasztása
- fogyasztóvédelmi típusú kérdések