

## A WEBÁRUHÁZAT ÜZEMELTETŐK TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGEI

### I.

A fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó egyes ellenőrzési szempontok részletezése során **példálózó jelleggel** összefoglalásra került, hogy az adott ellenőrzési szempont vonatkozásában **mi tekinthető jogszerű**.

Az Ektv. szerint a szolgáltatónak az Ektv. 4. §-ában meghatározott adatokat **elektronikus úton, közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon kell közzétennie**.

Az Ektv. mellett a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése szabályozza a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettséget. Az előzetes tájékoztatás kötelező elemeit közérthetően és pontosan, az igénybe vett távközlő eszköznek megfelelő módon köteles eleget tenni.

### **Az Ektv. és a Korm. rendelet alapján 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 kellékszavatosságról, termékszavatosságról és jótállásról,
5. a panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusokról,
6. egyéb előzetes tájékoztatási kötelezettségekről.

Az alábbiakban részletesen ismertetjük, hogy az egyes pontokon belül milyen jogszabályi előírásoknak kell megfelelniük a webáruházaknak.

### **1. Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szolgáltató személyére vonatkozóan**

**Bármely távértékesítési szerződés megkötése előtt a gazdálkodó szervezetnek a saját jogalanyiségára vonatkozó adatokat kell megismerhetővé tennie a fogyasztók általi beazonosíthatósága érdekében**, hiszen a szerződéskötés során a fogyasztó nem kerül közvetlenül kapcsolatba a kereskedővel, nem tud meggyőződni annak tényleges létezéséről. A fogyasztónak egy internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy – amennyiben szerződéskötésre határozza el magát – mely kereskedővel fog kapcsolatban állni, aki a szerződést teljesíteni fogja.

Ezek a honlapon közzétett adatok megkönnyítik a fogyasztók számára a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételt és a fogyasztó esetleges jogérvényesítését.

#### **a) Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szolgáltató nevére vonatkozóan**

**Jogszerű** a teljes vagy rövidített cégnév, egyéni vállalkozói megnevezés megjelölése.

#### **b) Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szolgáltató székhelyére vagy címére vonatkozóan**

Ezt a követelményt írja elő a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *c)* és *d)* pontja is.

**Jogszerű** a szolgáltató cégjegyzék szerinti székhelyéről, illetve egyéni vállalkozó esetén az egyéni vállalkozói nyilvántartásban megjelölt címről szóló tájékoztatás.

Megjegyzendő, hogy a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *d)* pontja a következők szerint fogalmaz: távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, **ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér.**

### **c) Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szolgáltató e-mail címére és egyéb elérhetőségre vonatkozóan**

**Az e-mail cím kötelező feltüntetése mellett a szolgáltató köteles a kapcsolattartásra szolgáló egyéb elérhetőségi lehetőségeiről is tájékoztatni a fogyasztót,** hiszen az Ektv. több kapcsolattartásra szolgáló adatot említ; ezt szabályozza a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *c)* és *d)* pontja is.

Az egyéb elérhetőségi adatok körében a **telefonszám vagy** a honlapon keresztül kitölthető **elektronikus bejelentőlap,** formanyomtatvány fogadható el.

Lényeges utalni e körben a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *c)* pontjára, amelynek értelmében a vállalkozás köteles tájékoztatást nyújtani a telefonszámáról és a telefaxszámáról, amennyiben azzal rendelkezik.

**Jogszerű** a szolgáltató kereskedelmi gyakorlata, ha **az e-mail cím feltüntetése mellett megadja telefonszámát vagy egy elektronikus bejelentőlapot biztosít** (amennyiben telefonszámmal nem rendelkezik) a fogyasztók számára a kapcsolatfelvétel érdekében.

### **d) Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szolgáltatót regisztráló hatóság megnevezésére és a regisztrációs számra vonatkozóan**

A gazdálkodó szervezetek a cégbíróságok által a cégjegyzékbe történő bejegyzéssel jönnek létre. Az egyéni vállalkozók tevékenységének megkezdése bejelentés köteles.

Ezen felül a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény értelmében a kereskedelmi tevékenység folytatásának feltétele az erre irányuló szándéknak a jegyzőhöz történő bejelentése.

**Jogszerű,** ha a gazdálkodó szervezet szolgáltató feltüntetési honlapján a cégjegyzéket vezető törvényszék cégbíróságának megnevezését és a cégjegyzék számát, egyéni vállalkozó esetén pedig az egyéni vállalkozóról és egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény (Ev. Törvény) 3/A. § (1) bekezdése alapján a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala megnevezését és az egyéni vállalkozó nyilvántartási számát. Tekintettel arra, hogy az Ev. törvény 10. § (1), illetve (5) bekezdései értelmében az egyéni vállalkozói igazolvány megléte az egyéni vállalkozói tevékenység megkezdésének és folytatásának nem feltétele, az egyéni vállalkozói igazolvány szám feltüntetésének elmulasztása nem jogsértő.

**Jogszerűen** jár el továbbá a gazdálkodó szervezet és az egyéni vállalkozó, amennyiben a fentiekén kívül feltünteteti a kereskedelmi nyilvántartást vezető jegyző megnevezését, valamint nyilvántartási számát.

**Tekintettel arra, hogy az Ektv. megfogalmazása alapján a fentiekkel összhangban nem követelhető meg gazdálkodó szervezetek esetében a cégjegyzékszám és a kereskedelmi nyilvántartási szám, egyéni vállalkozók esetében pedig az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám és a kereskedelmi nyilvántartási szám egyidejű**

**feltüntetése, ezek bármelyikének a honlapon történő feltüntetésével eleget tesz a szolgáltató adatközlési kötelezettségének.**

**e) Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szolgáltató tevékenységének engedélyezésére vonatkozóan**

**Főszabály szerint önmagában a webáruházak működése és tevékenysége – összhangban az Ektv. 3. §-ában meghatározott, előzetes engedélyezési kötelezettséget kizáró rendelkezésekkel – nem tartozik engedélyezési kötelezettség alá.** Amennyiben egyes termékek forgalmazásához általánosságban, azaz a kereskedelem hagyományos (offline) formája esetén is hatósági engedély szükséges, ezekkel az engedélyekkel természetesen a webáruháznak is rendelkeznie kell.

**Jogszerű,** ha az engedélyköteles tevékenységet végző szolgáltató honlapján feltünteti a tevékenységét engedélyező hatóság nevét és az engedély számát.

**f) Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szolgáltató adószámának feltüntetésére vonatkozóan**

**Jogszerű,** ha a szolgáltató honlapján feltünteti magyar vagy európai uniós adószámát.

**g) Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a magatartási kódexre vonatkozóan**

**A valamilyen magatartási kódexhez csatlakozott szolgáltatók kötelesek honlapjukon külön erre a körülményre is utalni** [Ektv. 5. § (2) bekezdés e) pont és Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés o) pont]. Amennyiben a szolgáltató önkéntesen alávetette magát egy ilyen szabályzat rendelkezéseinek, és adott esetben a jogszabályi kötelezettségek mellett a fogyasztókkal szemben többletvállalásokat is teljesít, a honlapon közzé kell tenni az erre vonatkozó adatokat, továbbá hogy az elektronikus úton hol férhető hozzá, valamint tájékoztatni kell a másolatkérés módjáról.

**h) Előzetes tájékoztatási kötelezettség a tárhelyszolgáltató adataira vonatkozóan**

A szolgáltató köteles továbbá közzétenni a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § l) pont lc) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

Valamennyi szolgáltató köteles annak a tárhelyszolgáltatónak a székhelyére, telephelyére, elérhetőségére vonatkozó adatokat feltüntetni, amely számára tárhelyet biztosít, és az igénybe vevő által biztosított információt tárolja kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan az említett adatok egyébként is megismerhetők. Az elérhetőséggel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címre vonatkozik.

**Jogszerű,** ha a szolgáltató legalább a tárhelyszolgáltató székhelyét, telephelyét (ha van) és e-mail címét feltünteti.

**2. Az előzetes tájékoztatási kötelezettség az elektronikus szerződés megkötésére vonatkozóan**

**a) Az általános szerződési feltételekről szóló előzetes tájékoztatás**

A szolgáltató köteles az Ektv. 5. § (1) bekezdése értelmében a honlapján a szerződések megkötésére és teljesítésére vonatkozó, a szolgáltató által előre, egyoldalúan és több szerződés megkötésének céljából meghatározott Általános Szerződési Feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF) megjeleníteni és annak tárolását a fogyasztó számára biztosítani annak érdekében, hogy a fogyasztó számára is bizonyítható módon rendelkezésre álljon a szerződéskötés után az adott jogügyletre vonatkozó szerződéses feltételekről és jogszabályi rendelkezésekről szóló tájékoztatás.

Az **ÁSZF tárolhatósága biztosított**, ha a fogyasztó

- a honlap tartalmát teljes egészében lementheti számítógépére (**mentés lehetősége biztosított**), illetve
- a honlap teljes tartalmát kinyomtathatja (**kinyomtatás lehetősége biztosított**), vagy
- az ÁSZF-et egy külön fájlformátumban („pdf” vagy „doc”) letöltheti számítógépére (**letöltés lehetősége biztosított**).

#### **b) A szerződéskötés technikai feltételeiről szóló előzetes tájékoztatás**

Tekintettel arra, hogy a webshopok a legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban esetleg járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, az Ektv. 5. § (2) bekezdése alapján a szolgáltatónak egyértelműen kell az igénybe vevőt (fogyasztót) tájékoztatnia a megrendelés elküldését (azaz az ajánlattételt) megelőzően az elektronikus szerződéskötéshez kapcsolódó alapvető tudnivalókról.

#### **Az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatás körében:**

**Jogszerű a virtuális bevásárlás folyamatának** [Ektv. 5. § (2) bek. a) pont] összefoglalása, amely magába foglalja az előzetes regisztrációról, a katalógusban való böngészésről, a termékek kiválasztásáról és kosárba helyezéséről, a kosár tartalmának frissítéséről és törléséről, a teljesítési és szállítási feltételek kiválasztásáról, a pénztárban való fizetésről, a megrendelés (a fogyasztó ajánlatának) leadásáról, valamint a szolgáltató Ektv. 6. § (2) bekezdése szerinti visszaigazolásról szóló tájékoztatást is.

#### **c) A szerződés alakiságára, iktatására és utólagos hozzáférhetőségére vonatkozó előzetes tájékoztatás**

Jogi szempontból a **webáruházban leadott megrendelések** (elektronikus megrendelőlapok) nem írásban, hanem ráutaló magatartás (egy ikonra klikkelés) formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek.

**Jogszerű**, ha a szolgáltató tájékoztat arról, hogy a szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, valamint arról, hogy a szerződés iktatásra kerül-e, továbbá a szerződés esetleges utólagos hozzáférhetőségéről is [Ektv. 5.§ (2) bekezdés b) pont].

#### **d) Az adatbeviteli hibák kijavításáról szóló előzetes tájékoztatás**

**Jogszerű az adatbeviteli hibák** („félrekattintások”) ajánlattételt megelőző azonosításának és kijavításának technikai eszközeiről nyújtott tájékoztatás [Ektv. 5. § (2) bekezdés c) pont] annak orvoslására, ha a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát.

#### **e) A szerződés nyelvéről szóló előzetes tájékoztatás**

**A szerződéskötés lehetséges nyelveiről való tájékoztatás** [Ektv. 5. § (2) bekezdés d) pont] például idegen nyelvű honlapon, határon átnyúló ügyleteknél bírhat jelentőséggel, de

ennek hiányában, kizárólag magyar fogyasztókat kiszolgáló webáruházak esetén is kifejezetten utalni kell arra, hogy a szerződés nyelve a magyar.

**Jogszerű**, ha a szolgáltató tájékoztat arról, hogy a szerződés nyelve a magyar (vagy bármely más nyelv).

### **3. Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szerződés tartalmára és teljesítésére vonatkozóan**

#### **a) Előzetes tájékoztatási kötelezettség a termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól**

A vállalkozásnak a webáruház honlapján tájékoztatnia kell a fogyasztókat a **szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól** (pl.: méret, szín, vagy súly), az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben [Korm. rendelet. 11. § (1) bekezdés a) pont].

A fogyasztó a kiválasztott terméket kizárólag a honlapon közzétett fényképen látja, így szükséges, hogy a szolgáltató egy megfelelő tartalmú, specifikus termékleírást is közzétegyen. Ez az adott árutól függ, ide tartozik minden, a kereskedelmi forgalomban lényegesnek tekintett, valamint az áru értékét meghatározó tulajdonság.

**Jogszerű**, ha a szolgáltató a szerződés tárgyának lényeges jellemzőiről tájékoztatást ad.

#### **b) Az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről szóló előzetes tájékoztatás**

**Az elektronikus kereskedelembe érvényesülő árfeltüntetési szabályok megegyeznek az „offline-analóg” világban alkalmazandó előírásokkal**, így a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 14. § (1) és (5) bekezdései alapján a fogyasztót a webáruház honlapján tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról. Az ellenszolgáltatásra, az ellenértékre vonatkozó árfeltüntetési szabályokat az online kereskedelemre vonatkozóan a Korm. rendelet is nevesíti. A 11. § (1) bekezdés e) pontja szerint a vállalkozás a szerződés megkötését megelőzően köteles a fogyasztót tájékoztatni termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről). Ha ezen költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel.

A hivatkozott jogszabálysöveg mellett, amely összhangban áll az Fgytv. 14. § (5) bekezdésével, a szolgáltatónak a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM rendelet (Ár rendelet) 4. §-át (egységár feltüntetése) is be kell tartania.

Az előzetes és pontos árfeltüntetés biztosítja a fogyasztó tájékoztatáshoz való jogát, hogy a megvásárolni kívánt áru költségelemeit megismerve a webáruház kínálatát más kínálattal is összehasonlíthassa, és így valós információk birtokában hozhassa meg ügyleti döntését.

#### **c) Az ellenértéken felüli (járulékos) költségekről szóló előzetes tájékoztatás**

A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt teljes körű ismerettel kell rendelkeznie arról is, hogy az áru vagy szolgáltatás ellenértékén kívül milyen egyéb fizetési kötelezettség terheli majd a szerződés teljesítése során. A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének e) pontja alapján a szolgáltatónak már a honlapon egyértelműen és

átláthatóan kifejezetten utalnia kell a szállítási és esetlegesen a csomagolásért felszámított költségekre is, hogy a fogyasztó ezekkel a többlet anyagi terhekkkel előre számolhasson.

Továbbá tájékoztatni kell a fogyasztót **az ellenértéken felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel.**

**Jogszerű** a szolgáltató kereskedelmi gyakorlata, ha

- a webáruház honlapján a mindenkor **aktuális** postai vagy futárszolgálati – a megrendelt **termékek súlya alapján meghatározott – díjszabást** közzéteszi, vagy
- a webáruház honlapján a mindenkor **aktuális** postai vagy futárszolgálati – a megrendelt **termékek darabszáma alapján meghatározott – díjszabást** közzéteszi, vagy
- a szállítási költséget **rendelési összeghatártól függően határozza meg**, vagy
- szállítási **költségátalányt** tüntet fel.

#### **d) A teljesítés (fizetés, szállítás) feltételeiről szóló előzetes tájékoztatás**

A járulékos költségekről szóló tájékoztatáshoz szorosan kapcsolódik a teljesítés egyéb feltételeiről való, a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *h*) pontja szerinti adatszolgáltatás.

**Jogszerű** a szolgáltató kereskedelmi gyakorlata, ha

- a szállítási feltételek között **minimális rendelési összeghatárt** határoz meg a költségek csökkentése érdekében;
- a fizetési feltételek alapján **a fogyasztó kizárólag előreutalással egyenlítheti ki** a termék árát és a szállítási költséget;
- a teljesítési módok körében postai kiszállítást, futárszolgálati kiszállítást vagy személyes átvételt lehetővé tesz, és arról/azokról előzetesen tájékoztat;
- a fizetési módok körében utánvételes vagy átutalással történő fizetést, esetlegesen áruhitel igénybevételt lehetővé tesz, és arról/azokról előzetes tájékoztat.

#### **4. Előzetes tájékoztatási kötelezettség a kellékszavatosság és termékszavatosságra, jótállásra vonatkozóan**

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *m*) és *n*) pontjai értelmében a vállalkozásnak tájékoztatnia kell a fogyasztót a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről.

**a)** A Korm. rendelet 11. § (5) bekezdése értelmében a kellékszavatosság, termékszavatosság és jótállás fogalmakat pontosan és megfelelően kell használni, úgy hogy a fogalmak közötti különbség a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen.

**Jogszerű**, ha a fogalmakat pontosan és megfelelően használja a vállalkozás, a jogintézmények közötti különbséget a fogyasztó számára világossá és egyértelművé teszi, továbbá ha a Korm. rendelet 3. mellékletében foglalt mintatájékoztatót használja.

**b)** Megjegyzés: a termékszavatosság jogintézményét az új Ptk. vezette be.

**c)** Kötelező jótállás esetén az egyes tartós fogyasztási cikkeknel (pl.: műszaki cikkek) a jótállási rendelet előírásait célszerű az írásbeli megerősítésben megfelelő módon összefoglalni.

**Jogszerű**, ha a tájékoztatás tartalmazza

- a fogyasztót megillető garanciális jogokat,
- az 1 éves jótállási határidőt,
- a jótállási jegy szerepét, valamint
- utalást arra, hogy a kötelező jótállás megléte nem érinti a fogyasztó törvényből eredő egyéb (például szavatossági) jogait.

## **5. Előzetes tájékoztatási kötelezettség panaszkezelésre és vitarendezési mechanizmusra vonatkozóan**

A **panaszkezelés módjáról** is előzetesen kell tájékoztatni a fogyasztót [Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *h*) pontja].

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *v*) pontja továbbá előírja a vállalkozás számára, hogy a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról tájékoztassa a fogyasztót.

E körben fontos utalni az Fgytv. 29. § (11) bekezdésére, amely alapján a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a törvényben rögzített tartalommal és határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. Az 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti online vitarendezési platform alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Figyelemmel tehát az Fgytv. alapján a vállalkozásokat békéltető testületi eljárásban terhelő együttműködési kötelezettségre, a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *v*) pontja tekintetében elmondható, hogy létezik a vállalkozás részére kötelező alternatív vitarendezést előíró jogszabályi rendelkezés.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *w*) pontja írja elő a vállalkozás számára az arra vonatkozó tájékoztatási kötelezettséget, hogy a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, továbbá a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről informálja a fogyasztókat.

Az Fgytv. 17/A. § (1)-(2) bekezdései előírják továbbá, hogy a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

- a) a székhelyéről,
- b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
- c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
- d) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános

sz szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Amennyiben a webáruház üzlettel rendelkezik, az előzőek szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni az üzletben.

A fentiek alapján jogszerűen jár el a vállalkozás, ha valamennyi békéltető testület elérhetőségéről tájékoztatást ad.

Ezen felül az 524/2013/EU rendelet 14. cikke az alábbiakat írja elő:

(1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon **az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket**. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az **e-mail címüket is**.

(2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik **kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni** a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat **az online vitarendezési platform létezéséről**, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform **felhasználható a vitáik rendezéséhez**. Emellett az online vitarendezési **platformra mutató elektronikus linket** kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási **szerződés általános feltételei között is**.

Jogszerű tehát, ha a vállalkozás a link elhelyezésén túlmenően tájékoztatást ad az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról, hogy az online vitarendezési platform felhasználható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez.

## **6. Egyéb előzetes tájékoztatási kötelezettségek**

**A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése értelmében szerződéskötés előtt a vállalkozásnak - az előzőekben kifejtetteken túl - az alábbiakról kell tájékoztatnia a fogyasztót:**

- n)* az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásokról;
- p)* határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartamáról, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- q)* a határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- r)* a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;
- s)* a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;
- t)* a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
- u)* a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően.



A fenti információkról természetesen csak abban az esetben várható el a tájékoztatás adása, amennyiben azok relevánsak az adott webáruház vonatkozásában, vagyis például a t) és az u) pont szerinti tájékoztatás akkor szükséges, ha a vállalkozás digitális adattartalmat árul.

Figyelemmel arra, hogy a cél, egy klasszikus (minta)webáruház létrehozása, a jelen pontban felsoroltak közül feltehetően csak az r) és az s) pontokban megjelölt szempontok nem lesznek relevánsak.

## II. Az elállási és felmondási jog

A vállalkozás a szerződés megkötését megelőzően, világosan és közérthető módon köteles a fogyasztót tájékoztatni az elállási vagy felmondási jogával kapcsolatban, melynek szabályait a Korm. rendelet 20-29. § rendelkezései állapítják meg. Az elállási vagy felmondási jog a fogyasztó oldalán fennálló információhiányt hivatott kompenzálni. Internetes vásárlás során ugyanis a fogyasztó a terméket illetően számottevően kevesebb információhoz jut – például amiatt, hogy a termék állagát, méreteit, esztétikai minőségét nem tudja megvizsgálni –, mint ha a szerződést személyesen, a vállalkozás üzletében kötné meg.

### 1. A felmondási és elállási jog természetéről

A **felmondási jog a fogyasztót** (a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén) **kizárólag szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződések** vonatkozásában illeti meg. Szolgáltatás esetén a szerződés megkötésének napjától, míg termék adásvételére irányuló szerződés esetén a termék átvételének napjától számított **14 napon belül** gyakorolhatóak.

**Elállási jog termék vásárlása esetén illeti meg a fogyasztót, ezen jogával élve a fogyasztó a szerződést egyoldalúan, visszamenőleges hatállyal szüntetheti meg.**

A fogyasztó az **elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja** [Korm. rendelet 20. § (3) bekezdése].

Emellett a Korm. rendelet 20. § (2) bekezdése meghatározza azt is, hogy **az átvétel napjának**

- több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, **az utoljára szolgáltatott terméknek,**
- több tételből vagy darabból álló termék esetén **az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,**
- ha a terméket meghatározott időszakon belül **rendszeresen** kell szolgáltatni, **az első szolgáltatásnak,**

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napját **kell tekinteni.**

**Amennyiben a vállalkozás az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget,** úgy az elállási vagy felmondási idő a Korm. rendelet szerint **12 hónappal meghosszabbodik.** Ha a vállalkozás a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejárta követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra vagy felmondásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap [Korm. rendelet 21. § (1) bekezdése].

A Korm. rendelet **egyértelművé teszi,** hogy elállás esetén nem csak a vételár, de a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségek (így a **kiszállítás költségei**) **is visszajárnak a fogyasztó számára.** A kiszállítás teljes költsége azonban nem minden esetben jár vissza a fogyasztónak, mivel a Korm. rendelet azt is leszögezi, hogy ha a fogyasztó a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választ,

akkor az ebből eredő többletköltséget a vállalkozás nem köteles visszatéríteni [Korm. rendelet 23. § (3) bekezdése]. Ez azt jelenti, hogy ha például a fogyasztó olyan „drágább” kiszállítást választ, amely a vállalkozás által vállalt „normál” szállításhoz képest gyorsabb, vagy a napnak csak egy meghatározott időszakában történik, akkor elállás esetén a vállalkozás csak a „normál” szállítási díjnak megfelelő összeget köteles visszatéríteni a fogyasztó számára (extra szállítási költség tehát nem jár vissza).

## **2. Az elállási és felmondási jog gyakorlásának feltételeiről szóló előzetes tájékoztatás**

A vállalkozásnak az elállási és felmondási jogot érintő alapvető információkról kell tájékoztatást adnia. Ezek az információk az elállási és felmondási jog gyakorlásának feltételeit, módját, illetve következményeit érintik.

### **A vállalkozásnak a fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog körében az alábbiakról kell tájékoztatnia:**

1. az elállási vagy felmondási jog gyakorlásának **határidejéről** és egyéb **feltételeiről** (különösen az annak gyakorlásával kapcsolatos szabályokról);
2. a Korm. rendelet 2. melléklete szerinti **nyilatkozat-mintáról**;
3. arról, hogy 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;
4. arról, hogy 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;
5. arról, ha a fogyasztót **nem illeti meg** az elállási vagy felmondási jog; illetve
6. azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó **elveszíti** elállási vagy felmondási szerinti jogát. [Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének i)-l) pontjai, 29. §].

A vállalkozás 1-4. pontokban felsorolt tájékoztatásokat a Korm. rendelet **1. mellékletében szereplő mintatájékoztató** megfelelő kitöltésével is teljesítheti.

A fogyasztó az elállási/felmondási jogát a Korm. rendelet 2. mellékletében található minta felhasználásával vagy az elállásra/felmondásra vonatkozó egyértelmű nyilatkozata útján gyakorolhatja. Az elállási nyilatkozat érvényessége nem függ konkrét formai követelmények megtartásától (még írásbeliségtől sem), azonban a vállalkozásnak rendelkezésre kell bocsátania egy, a jogszabály által meghatározott tartalmú nyilatkozat-mintát, amely segíti a fogyasztót e jogának gyakorlásában.

A vállalkozás továbbá internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára, hogy a jogszabályban biztosított elállási vagy felmondási jogát gyakorolja. Amennyiben a vállalkozás az elállás vagy felmondás gyakorlására ily módon lehetőséget biztosít, köteles tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolni a fogyasztó e nyilatkozatának megérkezését [Korm. rendelet 22. § (2) bekezdése].

A Korm. rendelet lehetőségként említi, hogy a vállalkozás a honlapján keresztül is biztosíthatja az elállást a fogyasztó számára. Azonban ez nem jelenti azt, hogy az minden webáruház számára kötelező lenne.

### **Fontos, hogy a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási vagy felmondási jogát a jogszabály előírásainak megfelelően gyakorolta.**

**Jogszerű**, ha a webáruház honlapja tájékoztat az alábbiakról:

- a fogyasztót indokolás nélküli elállási vagy felmondási jog illeti meg, amelyet erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozata útján vagy a Korm. rendelet 2. melléklet szerinti nyilatkozat-minta útján gyakorolhat, valamint ha az elállási vagy felmondási jog gyakorlása a honlapon is biztosított, akkor a vállalkozás haladéktalanul tartós adathordozón igazolja vissza a fogyasztó nyilatkozatának megérkezését [Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *i*) pontja, 20. § (1) bekezdése; 22. § (1)-(2) bekezdései]; és
- a **termék értékesítésére irányuló szerződés** esetében a fogyasztó a termék kézhezvételének napjától számított 14 napon belül elállhat a szerződéstől. **A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja** [Korm. rendelet 20. § (2) bekezdésének *a*) pontja, 20. § (3) bekezdése és 21. §]; illetve
- **szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés** esetén a fogyasztó a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül elállhat a szerződéstől. Ha azonban a vállalkozás az elállási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, úgy az elállási idő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha a vállalkozás a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejárta követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap [Korm. rendelet 20. § (2) bekezdésének *b*) pontja, 20. § (3) bekezdése és 21. §]; és
- szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén, ha a fogyasztó a vállalkozást arra kéri, hogy a szerződés teljesítését az elállásra nyitva álló 14 napos határidő lejárata előtt kezdje meg – mely kérést a fogyasztó köteles kifejezetten közölni – (Korm. rendelet 19. §), és ezen nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a szerződés megkötésének napjától 14 napon belül a fogyasztót felmondási jog illeti meg [Korm. rendelet 20. § (1) bekezdése]; valamint
- a fogyasztó írásban történő elállása esetén elegendő, ha nyilatkozatát az elállási vagy felmondási határidőn belül elküldi [Korm. rendelet 22. § (3) bekezdése]; és
- a vállalkozás a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel felmerült költségeket (kivéve az extra szállítási költséget) haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerződéstől számított 14 napon belül fizeti vissza [Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése]; és
- a fogyasztó kizárólag a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését és arról, hogy a termék postai küldeményként nem küldhető vissza [Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés *j*) pontja és 24. § (2) bekezdése];
- a fogyasztó felel a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért, illetve – ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére az elállásra nyitva álló határidő lejárata előtt megkezdte és a fogyasztó azt követően gyakorolja felmondási jogát – köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit [Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *k*) pontja, 25. §]; valamint
- azon termékek megjelölése a **II. fejezet 3. pontjának** megfelelően, amelyeknél a fogyasztó nem gyakorolhatja (vagy bizonyos feltételek fennállta esetén elveszíti) elállási jogát, feltéve, hogy értékesít olyan terméket [Korm. rendelet 29. §].

**Jogszerű** továbbá, ha a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *i)-k)* pontjaiban felsorolt tájékoztatások a Korm. rendelet 1. sz. mellékletében szereplő mintatájékoztató megszövegezésében szerepelnek a holnapon.

Amennyiben a vállalkozás nem tájékoztat az elállási jog gyakorlásának határidejéről, a Korm. rendelet 22. §-ában foglalt egyéb feltételeiről, valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról, abban az esetben az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

### **3. Az elállási és felmondási jog hiányáról szóló előzetes tájékoztatás**

**Az elállási és felmondási jog nem illeti meg minden esetben a fogyasztót, mivel a Korm. rendelet 29. §-a - a felek eltérő megállapodása hiányában egyes termékek vonatkozásában - kizárja e jog gyakorlását az alábbi szolgáltatások és termékek vonatkozásában:**

#### **a) A felmondási jog hiánya a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében**

A szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében **a szolgáltatás egészének teljesítését követően**, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően **felmondási jogát elveszíti** [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés a) pont].

**b) Az elállási vagy felmondási jog hiánya** olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek **ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható ingadozásától függ** [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés b) pont].

E kivételszabály kizárólag az árutőzsdén forgalmazott termékekre (gabona, nemesfém, fűtőolaj, tüzelőolaj, motorolaj) vonatkozik.

**c) Az elállási vagy felmondási jog hiánya** olyan **nem előre gyártott termék** esetében, amelyet a fogyasztó **utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő**, vagy olyan termék esetében, amelyet **egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak** [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés c) pont].

E kivételszabály körébe a fogyasztó személyéhez kötött, illetve a fogyasztó egyedi utasításai (az általa megadott jellemzők, szín, méret, alapanyag, díszítés stb.) alapján egyediesített módon vagy kifejezett kérésére előállított termékek tartoznak. Ezekben az esetekben az elállási jog gyakorlásának biztosítása esetén gazdaságilag értéktelenné válna a dolog, hiszen már nem lehetne – a kizárólag a megrendelő számára értékkel bíró, a megrendelő kívánságára előállított, személyéhez kötött, egyedi jellegű terméket – más vevő számára értékesíteni.

Ebbe a körbe sorolható például az olyan webáruház, amely

- ajándéktárgyakat, pólókat, bögréket a megrendelő egyedi kívánsága, az általa biztosított fotók és az általa kért szöveg alapján készít el;
- a fogyasztó által készített digitális fényképek előhívását végzi;
- egyedi számítógépes szoftvereket tervez.

Nem tartozik ezen kivételszabály alá, ha

- a fogyasztó például egy ruhanemű megrendelésénél a saját egyedi méretadatait adja meg;
- a fogyasztó egy előre gyártott bútor megvételénél meghatározott szín és méretbeli adatokat közöl;

- a fogyasztó kérése alapján állítják össze a számítógépet vagy notebookot (egyedi konfiguráció), hiszen a notebook előre gyártott alkatrészekből áll, és arányosan csekély költségráfordítással az alkatrészek állagának sérelme nélkül, működőképességük megőrzésével újból szétszedhető, később újra összerakható, és egy másik vevőnek értékesíthető.

**d) Az elállási vagy felmondási jog hiánya romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző** termék tekintetében [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés d) pont].

A gyorsan romlandó termékek körébe tartoznak például a nem tartós élelmiszerek, a vágott virág és az élő növény.

**e) Az elállási vagy felmondási jog hiánya** olyan **zárt csomagolású** termék tekintetében, amely **egészségvédelmi vagy higiéniai okokból** az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés e) pont].

Természeténél fogva (higiéniai vagy egészségügyi okokból) nem szolgáltatható vissza például

- a fogkefe, a piercing, a fehérenemű, az ágymatrac;
- a szexuális segédeszköz;
- a higiéniai termékek (például: krémek, golyósdezodor, smink, púder);
- az étrend-kiegészítők, kozmetikumok, krémek, masszázsolajok, parfümök;
- feldolgozott állateledel;
- kontaktlencse.

Ezek visszavétele a kereskedőtől nem várható el, ha a fogyasztó a terméket közvetlenül védő csomagolást már felbontotta és/vagy rendeltetésszerű használatát megkezdte, hiszen ilyenkor nem zárható ki, hogy a termék emberi testtel vagy testnedvekkel, illetve baktériumokkal érintkezett, így a termék higiéniai vagy egészségügyi minősége már nem garantálható.

Amennyiben a fogyasztó még nem kezdte meg ezen, a kivételszabály alá tartozó termékek használatát, elfogyasztását, tehát a terméket közvetlenül védő csomagolást még nem bontotta fel, elállási jogát az általános szabályok szerint gyakorolhatja.

**f) Az elállási vagy felmondási jog hiánya** olyan termék tekintetében, amely **jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül** más termékkel [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés f) pont].

Ilyen termék lehet például az üzemanyag.

**g) Az elállási vagy felmondási jog hiánya** 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** [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés g) pont].

Ez a pont érvényes például a spekulatív célú szerződések megkötését követően hosszú idő elteltével szállított borokra, ahol az érték a piac ingadozásainak a függvénye.

**h) Az elállási vagy felmondási jog hiánya** olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a **fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése** céljából [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés h) pont].

**i) Az elállási vagy felmondási jog hiánya lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta** [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés *i*) pont].

Hang- és képfelvételek (CD, DVD), valamint a számítógépes szoftverek kapcsán a Korm. rendelet azt fogalmazza meg, hogy a fogyasztó akkor nem gyakorolhatja elállási jogát, ha a csomagolást már felbontotta (felbontatlan csomagolás esetén természetesen az átvételtől számított 14 napon belül gyakorolható az elállási jog). A csomagolás felbontása esetén ugyanis lehetővé válik a fogyasztó számára a szerzői jogi védelem alá eső termék használata, valamint többszörözése is, amely sértené a szerzői jog jogosultjának érdekeit.

**j) Az elállási vagy felmondási jog hiánya hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében** [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés *j*) pont].

Az előfizetéses szerződések tekintetében ugyanakkor az általános szabályok szerint gyakorolható a – jövőre nézve hatályos – felmondási jog.

**k) Az elállási vagy felmondási jog hiánya nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében** [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés *k*) pont].

**l) Az elállási vagy felmondási jog hiánya lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki** [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés *l*) pont].

**m) A nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, 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 az elállási/felmondási jogát** [Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés *m*) pont].

Ilyen például az internetes felületről megvásárolható (letölthető) játék, zene, háttérkép, stb.

### **III. A szerződéskötésre vonatkozó formai követelmények távollévők között kötött szerződés esetén**

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésében meghatározott információkat a vállalkozás világos és közérthető nyelven **közi** a fogyasztóval, **vagy** azt a fogyasztó számára elérhetővé **teszi az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek megfelelő módon**. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie [Korm. rendelet 14. §].

#### **1. A vásárláshoz kapcsolódó további szempontok**

##### **a) Nyugta, illetve számlaadási kötelezettség**

Az **adóalany köteles** az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 159. § (1) bekezdése értelmében – ha a törvény másként nem rendelkezik – a 2. § a) pontja szerinti **termékértékesítésről, szolgáltatásnyújtásról a termék beszerzője, szolgáltatás igénybevevője részére, ha az az adóalanytól eltérő más személy vagy szervezet, számla kibocsátásáról gondoskodni**. Ugyanezen törvény 166. § (1) bekezdése szerint abban az esetben, **ha az adóalany a 165. § (1) bekezdésének b) pontja szerint mentesül a számla**

**kibocsátási kötelezettség alól, köteles** a termék beszerzője, szolgáltatás igénybevevője részére **nyugta kibocsátásáról gondoskodni**.

#### **b) A tartós adathordozón történő visszaigazolás meglétének és tartalmának vizsgálata**

Annak érdekében, hogy a fogyasztó a szerződéskötést követően, egy esetleges jogvita esetén bizonyítani tudja a közte és a szolgáltató között létrejött jogügylet szerződéses feltételeit, továbbá, hogy tisztában legyen az ügyletükre vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, a vállalkozásnak ésszerű időn belül, de **termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor tartós adathordozón** (papír, USB kulcs, CD, DVD, memória kártya, számítógép merevlemeze, elektronikus levél) **visszaigazolást** kell adnia a fogyasztónak a megkötött szerződésről.

A visszaigazolásnak tartalmaznia kell a Korm. rendelet által előírt előzetes tájékoztatás elemeit, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón megadta a fogyasztónak, továbbá annak visszaigazolását, hogy amennyiben a fogyasztó a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy a beleegyezésével megkezdett teljesítést követően elveszíti indokolás nélküli elállási/felmondási jogát [Korm. rendelet 18. § a)-b) pontok].

**Jogszerű** a szolgáltató kereskedelmi gyakorlata, ha a visszaigazolásban tájékoztatja a fogyasztót a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésében meghatározottokról.

#### **c) A fogyasztó beleegyező nyilatkozatának visszaigazolása előzetes teljesítés esetén az írásbeli megerősítésben**

A fogyasztó nem gyakorolhatja elállási/felmondási jogát a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási/felmondási jogát.

## **2. Jótállási jegy**

A vállalkozásnak a kötelező jótállás hatálya alá tartozó termék átadásával együtt a fogyasztó részére – külön kérés nélkül – közérthetően, egyértelműen, magyar nyelven megfogalmazott jótállási jegyet kell átadni, melyen fel kell tüntetni a jogszabály által meghatározott tartalmi elemeket.

A minta-jótállási jegy a következő linken érhető el: <http://www.nfh.hu/node/7822>

## **3. Az elállási vagy felmondási jog gyakorlásakor tanúsított szolgáltatói magatartás**

A Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése alapján elállás vagy felmondás esetén a vállalkozó köteles a fogyasztó által kifizetett ellenszolgáltatás összegét - ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket - haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított **14 napon belül visszatéríteni**.

A fogyasztó – a Korm. rendelet 24. § (2) bekezdése alapján – viseli az elállási vagy felmondási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket, **kivéve**, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését. A fogyasztót ezen felül egyéb költség nem terheli.

A vállalkozás a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenést követelheti. **Nem**

**felel azonban a fogyasztó az értékcsökkenésért**, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének *i)* pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget [Korm. rendelet 25. §].

Ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére az elállási határidő lejárta előtt kezdi meg a vállalkozás, de ezen határidőn belül a fogyasztó a szerződést felmondja, úgy **a vállalkozás követelheti ésszerű költségeinek megtérítését** [Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének *k)* pontja].

**A vállalkozás az alábbi jogokkal rendelkezik elállás vagy felmondás esetén** [Korm. rendelet 23. § (3) és (4) bekezdései]

- Ha a fogyasztó kifejezetten a **legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ**, a vállalkozás **nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket**.
- Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás **mindaddig visszatartja a fogyasztónak visszajáró összeget**, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

**A fogyasztót az alábbi kötelezettségek terhelik elállás vagy felmondás esetén** [Korm. rendelet 24-27. §-ai]

- Elállás esetén a fogyasztó köteles a **terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni**, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. **A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi**, tehát nem kell, hogy a termék az elállási határidőn belül megérkezzen a vállalkozáshoz.
- A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.
- A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének *i)* pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

**A fogyasztó elállási vagy felmondási joga gyakorlása esetén nem viseli az alábbi költségeket:**

*a)* a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítésének teljes vagy részleges költségeit, ha

*aa)* a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének *i)* vagy *k)* pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, vagy

*ab)* a fogyasztó nem kérte a 13. § és a 19. § szerint a szolgáltatás teljesítésének megkezdését a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejárta előtt;

*b)* a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom szolgáltatásának teljes vagy részleges költségeit, ha

*ba)* a fogyasztó nem adta kifejezett, előzetes beleegyezését ahhoz, hogy a teljesítés a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejárta előtt megkezdődjön,



*bb)* a fogyasztó a *ba)* pont szerinti beleegyezése megadásával egyidejűleg nem nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy beleegyezésével elveszti a 20. § szerinti jogát, vagy

*bc)* a vállalkozás elmulasztotta megadni a 12. § (2) bekezdésében vagy a 18. §-ban előírt visszaigazolást.

**A fogyasztót az elállási vagy felmondási joga gyakorlásával összefüggésben az alábbi kivételeket leszámítva további költség vagy kötelezettség nem terhelheti:**

- a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket [Korm. rendelet 23. § (3) bekezdése];
- elállás vagy felmondás esetén a termék visszaküldésének közvetlen költsége, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség megfizetését [Korm. rendelet 24. § (2) bekezdése];
- ha a fogyasztó a terméket nem a jellegének, tulajdonságának és működésének megállapításához szükséges mértékben használata, az ebből eredő értékcsökkenés, kivéve, ha a vállalkozás a 11. § bekezdésének I) pontja szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget [Korm. rendelet 25. §];
- ha a fogyasztó a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését az elállási időszak előtt kifejezetten kéri, de ezen időszakon belül felmondja, úgy köteles a vállalkozással elszámolni. [Korm. rendelet 26. §].

**IV. Vonatkozó fontosabb jogszabályok jegyzéke**

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet;
- 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
- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet.
- a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 524/2013/EU rendelet

A jogszabályok elérhetőek a [www.njt.hu](http://www.njt.hu) linken.