



FOGYASZTÓ BARÁT

JOGI ÖSSZEFOGLALÓ WEBÁRUHÁZAKNAK

WWW.FOGYASZTOBARAT.HU



A Fogyasztó Barát „Jogi összefoglaló webáruházaknak” című **e-könyvének** jelen **1.6 verziója a 2026. március 1. napján bekövetkezett jogszabáymódosításoknak megfelelően** **frissült.**

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** jótállási jegyre, valamint a kötelező cserére és a 3 munkanapos cserére vonatkozó szabályai változtak.

A jogszabáymódosítás szerinti változásokat a frissített kiadvány VI. rész hibás teljesítéséről szóló fejezetének **3.4 és 3.5** címei tartalmazzák.

Copyright © 2026 Jutasa Kft.

www.fogyasztobarat.hu

Írta: dr. Ilcsik Tilla egyéni ügyvéd, Jutasa Kft.

Grafika: Moles Béla

A könyv tartalmát, oldalainak bármilyen alkotóelemét (szöveg, kép, stb.) szerzői jogok védik, azok felhasználása engedélyköteles.



FOGYASZTÓ BARÁT

WEBÁRUHÁZ KÖZÖSSÉG

Büszkék vagyunk arra, hogy a webshop ÁSZF-ek központi karbantartását, folyamatosan frissen tartását, vagyis a „**bérelhető és naprakész, dobozos ÁSZF**”-et mi találtuk ki, és mi vezettük be a piacra elsőként.

Az **ÁSZF SABLON & GENERÁTOR** használatával a webáruház tulajdonosoknak nem kell többé 100 ezer forintos nagyságrendű összeget kifizetniük a jogszabályok által előírt kötelezettségük teljesítéséhez: szoftverünkkel korrekt ÁSZF-et generálhatnak DIY (csináld magad) módszerrel költséghatékonyan, a piacon megszokott ár töredékéért.

Az elmúlt években több más cég is jelentkezett hasonló megoldással. Ön miért válasszon bennünket? Azon túl, hogy mi vagyunk az eredeti és első ilyen szolgáltató, a Fogyasztó Barát a kezdetektől fogva **nem csak ÁSZF-és adatkezelési tájékoztató generátor**.

Mi eredeti és komplex megoldásokban gondolkodunk.

Mi tudjuk, hogy **egy korrekt - és naprakészen tartott - ÁSZF a minimum egy webshopban, de a vásárlói bizalom elnyeréséhez messze nem elegendő!**

Ezért a kezdetektől fogva része a szolgáltatásunknak a **képes fogyasztói tájékoztató**, és ezért jelentkezőnk folyamatosan bizalomerősítő funkciókkal, mint a **független webshop értékelő rendszer**, a testesztelhető vásárlói tájékoztató **WIDGET**, valamint a legújabb fejlesztésünk, a **Tanúsítvány**.

A 2014-es indulásunk óta tízezres nagyságrendű webshop használta a Fogyasztó Barátot, ezzel pedig számokkal kimutathatóan hozzájárultunk a magyar elektronikus kereskedelem javításához, jogszerűségének növeléséhez.

Az elmúlt években a vásárlók is megismerték és megszerették a Fogyasztó Barátot, sok webáruházban találkozhatnak vele, ezért már eleve bizalommal fordulnak ahhoz a webshophoz, ahol a Fogyasztó Barát emblémát látják, és a jól ismert tájékoztatást kapják.



FŐ FUNKCIÓK

A Fogyasztó Barát összetett szolgáltatás: egyszerre ÁSZF SABLON & GENERÁTOR, vásárlói tájékoztató, webshop értékelő rendszer, WIDGET megjelenítés, ikonokkal illusztrált dokumentum megjelenítés, és még sok minden más!



WEBSHOP ÁSZF
SABLON & GENERÁTOR



KÉPES TÁJÉKOZTATÓ
ÉRTHETŐEN A FOGYASZTÓI JOGOKRÓL



AUTOMATIKUS FRISSÍTÉS
MINDEN JOGSZABÁLYVÁLTOZÁSKOR



TANÚSÍTVÁNY
NAPRAKÉSZ, ELLENŐRZÖTT ADATOK



WIDGET
INFORMÁCIÓK A WEBSHOPRÓL



ÉRTÉKELÉSEK
CSAK VALÓS VÁSÁRLÓKTÓL

ÁSZF SABLON & GENERÁTOR

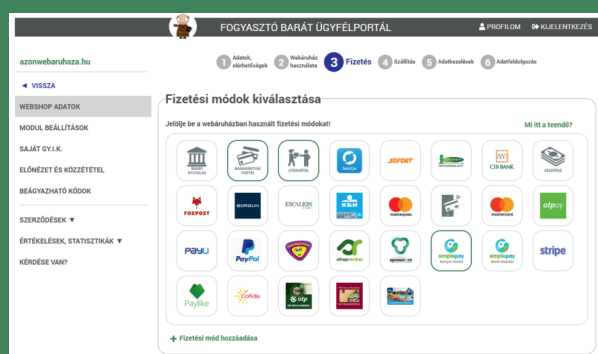
Egy webshopban az ÁSZF és az adatkezelési tájékoztató alapvető dokumentum: tájékoztatja a vásárlót, meghatározza a létrejövő szerződés tartalmát, alaposságot vagy felületességet tükröz. Másolni a rossz mintákat veszélyes, és kerülendő, saját magunk pedig nem érthetünk még ehhez is.

Az **ÁSZF SABLON & GENERÁTOR** köztes megoldás: nem kell hozzá ügyvéd (és annak költségei), ugyanakkor mégis biztosak lehetünk benne, hogy korrekt tájékoztatást nyújtunk, és nem kapunk bírságot amiatt, ami a dokumentumokban szerepel, mert az **ÁSZF SABLON & GENERÁTOR** helyettünk dolgozik, és minden **jogszabályváltozás esetén automatikusan frissül**.

Az online felhasználói felületen pillanatok alatt jogszerű ÁSZF-et és adatkezelési tájékoztatót hozhatunk létre: ügyvéd által elkészített törzsszövegek és a program által felajánlott lehetőségek „összeklikkelésével” (pl.: van-e regisztráció, a visszaigazolás módja, fizetési módok és szállítási módok) és a néhány adat (pl.: cégadatok) megadásával.

A dokumentumokat (ÁSZF, adatkezelési- és fogyasztói tájékoztató, elállási nyilatkozat minta) egy gombnyomással generálja.

A beillesztő kód bemásolásával az ÁSZF és az adatkezelési tájékoztató megjelenik a webshopban (a PDF verzió letölthető lesz a webshopból), és **Ön bármikor szabadon módosíthatja**.



WIDGET



A Fogyasztó Barát **WIDGET** minden fontos információt bemutat a webshopról: szállítási módok és fizetési módok, vásárlói értékelések, Gyakran Ismételt Kérdések, kapcsolati adatok, ÁSZF, adatvédelem, stb.

Csak akkor nyílik fel, ha a vásárló rákattint, ezért nem zavaró a használata az oldalon, diszkréten illeszkedik a webshop felépítéséhez.

A **WIDGET** testreszabható: állítsa be szabadon a tartalmát, színét, megjelenítési helyét, igazítsa webshopja stílusához!

Bárhol is legyen elhelyezve az oldalon, mindig kéznél van, ezzel időt takarít meg a vásárlóknak: gyors, áttekinthető, korrekt és barátságos tájékoztatást ad a webshopról.

A **WIDGET** megkülönbözteti Önt a piacon lévő többi szereplő közül: a vásárlók minden pillanatban látják, hogy az Ön shopja egy **Fogyasztó Barát webáruház!**

A TAGSÁG ELŐNYEI

BIZTONSÁG

A Fogyasztó Baráttal a webshopok a biztonságban érezhetik magukat, mert a tőlük függetlenül, központilag karbantartott és frissített **ÁSZF SABLON** használatával elkerülik a fogyasztóvédelmi bírságokat, mindig naprakész lesz az ÁSZF-ük, és ezzel valóban csak az üzletre koncentrálnak.

A vásárlók számára is biztonságot jelent, hogy minden olyan tájékoztatást megkapnak, amit a jogszabály előír.

BIZALOM

Az online kereskedelemben a legfontosabb a bizalom! Az átlátható, gyors, jogszerű, érthető tájékoztatás bizalmat teremt, a régebbi vásárlók által adott értékelések segítik a vásárlói döntést.

Hiszünk abban, hogy lehetséges valóban érthetően bemutatni száraz tartalmakat is. Az „apró betűs rész” felnagyítható, a kereskedelemben a tisztességnek igenis van szerepe!

IDŐ

Pár perc alatt beállítható, és néhány kattintással integrálható a webshopba! Platformfüggetlen, nem kell hozzá programozói szaktudás. Csak egyszer kell beállítani, és magától működik.

A webáruház vásárlói könnyen, gyorsan, átlátható és barátságos formában jutnak hozzá az őket érdeklő információkhoz.

**Csatlakozzon Ön is a 7000+
Fogyasztó Barát webáruházhoz!**

info@fogyasztobarat.hu | fogyasztobarat.hu
facebook.com/FogyasztoBarat.hu



TARTALOMJEGYZÉK

ELŐSZÓ	7
I. RÉSZ BEVEZETŐ	9
1. Az e-kereskedelem	10
2. Alapfogalmak	11
3. A webáruházak működésére vonatkozó jogszabályok	12
3.1. Hatályos jogszabályok	12
3.2. Hatálytalan jogszabályok	18
3.3. A jogszabályi környezet változása 2014. év óta	19
II. RÉSZ A FOGYASZTÓK ELŐZETES (SZERZŐDÉSKÖTÉST MEGELŐZŐ) TÁJÉKOZTATÁSA ...	29
1. Amit a webshop oldalának tartalmaznia kell	31
1.1. A webshop impresszuma.....	31
1.1.1. A szolgáltató neve	32
1.1.2. A szolgáltató székhelye, telephelye ezek hiányában lakcíme.....	34
1.1.3. A szolgáltató elérhetőségei	34
1.1.4. A szolgáltatót nyilvántartásba vevő szerv megnevezése, nyilvántartásba vételi szám, cégjegyzékszám	36
1.1.5. Szolgáltató adószáma.....	37
1.1.6. Engedélyező hatóság megnevezés	38
1.1.7. Szabályozott szakmák gyakorlása esetén szükséges adatok	38
1.1.8. A tárhelyszolgáltatóra vonatkozó adatok	39
1.1.9. Mik a leggyakoribb hibák a webshopok impresszumában?	40
1.2. Termékadatok.....	41
1.3. Az ár.....	42
1.3.1. A helyes árfeltüntetés szabályai.....	43
1.3.2. A hibás ár	44
1.3.3. Az egységár	45
1.4. A vételáron felüli járulékos költségek.....	46
1.5. Az akciózás szabályai, a leértékelés	49
1.5.1. Az árcsökkentés bejelentése, a korábbi ár.....	49
1.5.2. Az árcsökkentés újonnan bevezetett termékekre	51
1.5.3. A személyre szabott árengedmények	51
1.6. Szállítási feltételek.....	52



1.7. Fizetési feltételek.....	55
2. Amit az ÁSZF-nek tartalmaznia kell.....	56
2.1. Az ÁSZF fogalma, a fogalmi elemei	56
2.2. Az ÁSZF kötelező tartalmi elemei.....	57
2.2.1. A szerződés nyelve, formája	57
2.2.2. Az adatbeviteli hibák javítása	58
2.2.3. A szerződéskötés technikai lépései	58
2.2.4. Az ajánlat megtételének leírása, a megrendelések visszaigazolása, a szerződés létrejöttéről tájékoztatás.....	58
2.2.5. A panaszügyintézés és a jogérvényesítési lehetőségek	59
2.2.6. Az elállási jogról szóló tájékoztatás	59
2.2.7. A termékszavatosságra, a kellékszavatosságra vonatkozó tájékoztatások	59
2.2.8. A jótállás szabályai	60
2.3. Külön tájékoztatási kötelezettség	60
2.4. Az ÁSZF megjelenítése a webshopokban, az ÁSZF hozzáférhetősége, előhívhatósága..	61
2.5. Az ÁSZF elfogadása	61
2.6. Az ÁSZF módosítása	62
2.7. Gyakori hibák az ÁSZF-ben, az ÁSZF valamint a webshop oldalán található egyéb tájékoztatások	62
III. RÉSZ A SZERZŐDÉSKÖTÉS A WEBSHOPOKBAN.....	64
1. Bevezető - A szerződéskötés folyamata	65
2. Szerződéskötés technikai lépései.....	65
3. Adatbeviteli hibák, a 'félrekattintások' javítása, kezelése	67
4. Fizetési kötelezettségre figyelmeztetés.....	69
5. A megrendelések visszaigazolása	70
6. A szerződéskötésre vonatkozó formai követelmények	74
IV. RÉSZ A TELJESÍTÉS	76
1. A teljesítés szerződésszerűségének követelményei.....	77
1.1. A szerződésszerűség szubjektív követelményei	77
1.2. A szerződésszerűség objektív követelményei	78
1.3. Teljesítés szerződésszerűségének egyedi követelményei digitális elemeket tartalmazó áru esetén	79
2. A kárveszély átszállása.....	80
V. RÉSZ A TELJESÍTÉST KÖVETŐ KÖTELEZETTSÉGEK	85



1. Panaszkezelés	86
1.1 A webshop panaszkezelése.....	86
1.2. A panaszkezelő szervek - a jogérvényesítés egyéb eszközei	89
2. Az elállás	95
2.1. Az elállásról általában	95
2.2. Az elállási idő kezdete.....	96
2.3. Az elállási jog gyakorlása.....	96
2.4. Az elállással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség elmulasztásának következményei.....	98
2.5. Van, amikor mégsem állhat el a fogyasztó, az elállási jog alóli kivételek.....	98
2.6. Elállás a webshop oldaláról - A webáruház kötelezettségei a fogyasztó elállása esetén	100
2.6.1. A vételár visszafizetése.....	100
2.6.2. Visszatartási jog	102
2.7. Elállás a fogyasztó szemszögéből - A fogyasztó kötelezettségei.....	103
2.7.1. A termék visszaküldése	103
2.7.2. A termék kipróbálása, felelősség a bekövetkezett értékcsökkenésért	104
VI. RÉSZ HIBÁS TELJESÍTÉS	107
1. A hibás teljesítés fogalma	108
2. Szavatossági jogok	110
2.1. A kellékszavatosság, termékszavatosság fogalmi, elhatárolása a jótállástól	110
2.2. A fogyasztót megillető kellékszavatossági jogok, szavatossági jogok sorrendje	111
2.3. A kellékszavatossági igény érvényesítésének határideje	114
2.4. Termékszavatosság	115
3. A jótállás	116
3.1. A jótállás fogalma, elhatárolása a szavatossági jogoktól.....	116
3.2. A jótállás érvényesítése, a sávós jótállási idő.....	117
3.3. A jótállási jegy	119
3.4. Jótállás köteles termékek	120
3.5. A jótállási igény kezelésével kapcsolatos szabályok	121
3.6. Önkéntes jótállás	124
VII. RÉSZ A WEBSHOPOKAT ÉRINTŐ FOGYASZTÓVÉDELMI ELLENŐRZÉSEK	125
1. Mit vizsgál a Hatóság?	126
1.1. A webshop impresszumában minden kötelező adat megtalálható?	127
1.2. A szerződéskötés feltételeiről ad-e előzetes tájékoztatást a vállalkozás?.....	127



1.3. A szerződés tartalmára és teljesítésére vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz a vállalkozás?.....	129
1.4. Panaszkezelés	132
1.5. Elállás szabályairól teljes körűen és jogszabályoknak megfelelően tájékoztatja vásárlóit a webshop?	133
1.6. A Jótállás, a kellékszavatosság és termékszavatosság	134
2. Jogkövetkezmények.....	134



Előszó

Ez a könyv a webáruházat üzemeltetőknek, valamint az online boltnyitás előtt állóknak készült.

Azok, akik most kezdenek bele az online kereskedelembé olyan jogi összefoglalót találnak e könyvben, mely segítségükre lesz a legfontosabb szabályok megismerésében, melyek elengedhetetlenek a szabályos működéshez, és átfogó képet kaphatnak az e-kereskedelemről fogyasztóvédelmi szempontból.

Azoknak a webshop tulajdonosoknak pedig, akik már működnek, azért érdemes belenézni a könyvbe, mert lehet, hogy a felmerülő kérdéseikre, problémáikra megtalálják benne a választ, illetve megtudhatják azt is, hogy mik azok a leggyakoribb hibák, hiányosságok, amik akár náluk is előfordulhatnak és azok hogyan kerülhetők el.

Miről szól a könyv?

Az **első részben** bevezetve az olvasót a témába, pár mondatban kitérünk az e-kereskedelembé, annak webshopok oldaláról felmerülő nehézségeire, különösen az általunk későbbiekben kifejtendő problémákra. Az alapfogalmakat meghatározzuk, a legfontosabb jogszabályokat összefoglaljuk oly módon, hogy segítse az olvasót abban, hogy átlássa, mely jogszabály mit ír elő a webshop üzemeltető számára. Kitérünk a jogszabály módosításokra egészen 2014. évre visszamenőleg, a legfontosabb változásokat összefoglaljuk rámutatva arra, hogy mennyit változott az utóbbi 10 évben a webshopok működésének jogszabályi háttere.

A **második részben** a fogyasztók előzetes tájékoztatása a téma, azaz, hogy a szerződéskötés előtt mit kell tudnia a fogyasztónak Önről, és a webshopjáról, az értékesítés körülményeiről. Az Ön jogszabályi kötelezettségei nem az értékesítéssel kezdődnek, hanem már azzal, hogy elindította webshopját. A könyv ezen részén belül ezért külön írunk egyrészt a weboldalon közzé teendő tájékoztatásokról – úgy, mint pl. árfeltüntetés, termékleírás -, másrészt az ÁSZF tartalmáról, mely utóbbi már a vásárlója és Ön között létrejövő szerződést határozza meg.

A **harmadik rész** a szerződéskötés folyamatát írja le és ismerteti annak szabályait, a kosárba helyezés és a megrendelés gomb megnyomásától a szerződés létrejöttéig, illetve a fogyasztó utólagos tájékoztatásáig.



A **negyedik rész** a teljesítés cím alatt részletezi a szerződés szerű teljesítés követelményeit, a fejezet végül a kárveszély átszállásának témájával zárul.

Az **ötödik rész** a teljesítés utáni kötelezettségeket, az értékesítés utáni esetleges teendőket (elállás, panaszkezelés) tárgyalja.

A **hatodik rész** a hibás teljesítést és annak következményeit, azaz a szavatossági jogokat és a jótállást tartalmazza.

A **hetedik rész** pedig a Fogyasztó Barát által megvizsgált 100 jogsértő webáruház ügyében született határozatok alapján mutatja be **a fogyasztóvédelmi ellenőrzés területeit, kiemelve a leggyakoribb hiányosságokat, jogsértő tájékoztatásokat**, melyek előfordultak az ellenőrzött webáruházaknál.

A részeken belüli fejezetekben a Fogyasztó Barát „személyen is jelen van” hiszen tanácsot ad az adott témában, vagy felhívja a figyelmet a kapcsolódó gyakori hibákra, fontos szabályra, vagy csak megjegyzést fűz az általunk leírtakhoz.

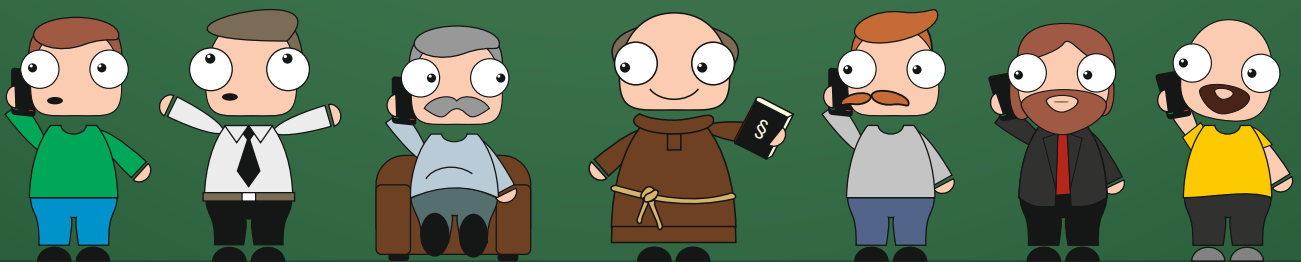
A Barát megosztja Önnel a neki feltett leggyakrabban előforduló, illetve legérdekesebb kérdéseket - válasszal együtt - amikkel az elmúlt években találkozott.

Egy webshop indítása, majd pedig működtetése számos feladattal, feltétellel jár. Ezek közé tartozik az is, hogy a webáruház megfelelő tartalommal rendelkező fogyasztóvédelmi tájékoztatókkal rendelkezzen, és az abban foglaltakat helyesen is alkalmazza az értékesítés előtt és után.

A könyv az e témában alkalmazandó szabályokat kívánja érthetően összefoglalni, a webshop tájékoztatási kötelezettségétől kezdve a szerződéskötés menetén keresztül a teljesítés utáni kötelezettségekig.

I. RÉSZ

Bevezető





1. Az e-kereskedelem

Az e-kereskedelem fogalmára több meghatározás is létezik, de a legegyszerűbben úgy írható le, hogy a hagyományos kereskedelemhez képest áruk, szolgáltatások interneten keresztül történő adásvétele.

Ma már el sem tudjuk képzelni életünket az internet nélkül, és szinte minden nap találkozunk webshopokkal, ezzel együtt olyan termékekkel melyekről azelőtt nem is hallottunk. Több helyen olvashatunk statisztikai adatokat arról, hogy milyen gyorsan terjed az internetes vásárlás, és hogy egyre többen választják a webáruházakat a hagyományos üzletek helyett.

Az e-kereskedelem legfontosabb tényezője a bizalom. Mind a kettő fél, a webáruház és a fogyasztó szempontjából is, hiszen személyesen nem találkoznak, és úgy lépnek egymással szerződéses viszonyba, úgy kötelezik magukat teljesítésre, hogy nem találkoztak egymással.

A hagyományos kereskedelem esetén is nehéz szerezni visszatérő vásárlókat, az e-kereskedelemre ez fokozottan igaz, hiszen nincs igazi személyes kapcsolat eladó és vásárló között.

A jog a szolgáltató oldalán felmerülő széleskörű, a szerződéskötés minden fázisában megjelenő tájékoztatási és közzétételi kötelezettség előírásával, valamint speciális adatkezelési és fogyasztóvédelmi előírásokkal kívánja biztonságossá tenni a kereskedelem e formáját.

A webáruház pedig akkor nyeri el az oldalára látogató bizalmát, ha a jogszabályok által előírt tájékoztatókkal rendelkezik és azok a vásárlókat érthetően informálják nemcsak az általa kínált termékekről, árakról, hanem a vásárlás feltételeiről, és azokról a jogokról, melyek megilletik a fogyasztókat a távértékesítés speciális jellegére tekintettel.

Éppen ezért a webáruház működésének egyik elengedhetetlen dokumentuma az általános szerződési feltételei, melyek meghatározzák a fogyasztóval kötendő szerződés tartalmát, továbbá tájékoztatja a fogyasztót az őt megillető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről.

A netes kereskedelem hátrányairól, problémáiról legtöbbször a fogyasztó oldaláról beszélnek, holott a webáruházak is találkoznak olykor az e-kereskedelem nehézségeivel. Van olyan vásárló, aki az elállási jog gyakorlásával visszaél, ezzel plusz adminisztrációs



terhet rakva a vállalkozásra, vagy adott esetben a terméket használtan kapja vissza a webshop. De ismerős probléma sok webshop üzemeltetőnek az utánvételes fizetést választó vásárlók részéről át nem vett csomagok esete, mely a szállítási költség viselésével okoz fejfájást a vállalkozóknak.

A szerződéstől való elállások, vagy a kosárelhagyások oka azonban sok esetben a webáruház nem megfelelő tájékoztatására, gyakorlatára vezethető vissza, például mert nem adott elég információt a termékekről, a járulékos költségekről, nincs pontos elérhetőség a webáruházhoz, ahol felteheti kérdéseit a vásárló stb.

? 2. Alapfogalmak

Mielőtt rátérne az Önt érdeklő témára, célszerű néhány alapfogalmat átnézni. Az alábbiakban a legfontosabb fogalmakat felsoroljuk, az e-kereskedelemmel kapcsolatos további fogalmak a későbbi fejezetekben található majd az adott témához kapcsolódóan.

Fogyasztó: A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (**Ptk.**)

Vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy (**Ptk.**)

Gyártó:

- a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjeggyel vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy

- a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló (**Fgytv.**)

Forgalmazó: az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza (**Fgytv.**)

Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti áru 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 (**Korm. rendelet**)

Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében - szerződés megkötése érdekében - szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlap, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz (**Korm. rendelet**)

Áru: a) ingó dolog, ideértve a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott irtalommal kisserelt víz, gáz és villamos energia, **valamint**

b) ingó dolog, amely digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában vagy azzal össze van kapcsolva, olyan módon, hogy az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióit (a továbbiakban: a digitális elemeket tartalmazó áru) (**Korm. rendelet**)

Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy (**Egytv.**)

§ 3. A webáruházak működésére vonatkozó jogszabályok

3.1. Hatályos jogszabályok

Az alábbiakban felsoroljuk azokat a legfontosabb jogszabályokat, amelyeknek meg kell felelnie minden webáruházat működtető vállalkozásnak. Mivel ezen jogszabályok között van olyan is, mely nemcsak az e-kereskedelmet szabályozza, vagy annak több területét érinti, az egyes jogszabályoknál röviden összefoglaljuk, hogy azon belül melyek azok a legfontosabb rendelkezések, melyek a könyv témáihoz kapcsolódnak.



A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
(továbbiakban: Fgytv.)

[Katt a jogszabályért](#)

E törvényben találhatók:

- a termékek árfeltüntetésére vonatkozó alapszabályok (rendelet külön rendezi részletesebben),
- a fogyasztói jogok érvényesítése körében a vállalkozások tájékoztatási kötelezettsége a panaszkezelés módjára, a békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére vonatkozóan,
- a panaszkezelés szabályai, az igényérvényesítés további eszközei, azaz a békéltető testületi eljárások, fogyasztóvédelmi eljárások szabályai,
- a békéltető testületek működésére vonatkozó szabályok,
- a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzési területei.



Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: Ektv.)

[Katt a jogszabályért](#)

E jogszabály meghatározza az elektronikus szerződéskötésre vonatkozó szabályok körében a szolgáltató tájékoztatási kötelezettségét, a megrendelések vizsgálásának szabályait.



A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) kormányrendelet (továbbiakban: Korm. rendelet)

[Katt a jogszabályért](#)

A rendelet 2014. június 13. napján lépett hatályba, jelentős változást hozva a webáruházakra vonatkozó szabályokban. Az addig hatályos 17/1999. (II.5.) Korm. rendelet (a távollévők között kötött szerződésekről) és a 213/2008. (VIII.29.) Korm.



rendelet (az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről) rendelkezéseit váltotta fel, illetve egyesítette.

A rendelet szabályozza:

- a távollévők között kötött szerződések szabályait, előírja, hogy mit kell tartalmaznia a szerződéskötést megelőző tájékoztatásnak,
- mik a szerződéskötésre vonatkozó formai követelmények a távollévők között kötött szerződés esetén
- az elállás szabályait (melyeket megújított), azaz az elállási jog gyakorlásának részletes feltételeit, meghatározza a webáruház és a fogyasztó ezzel kapcsolatos kötelezettségeit, jogait, az elállási jog alóli kivételeket.



A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
(továbbiakban: Ptk.)

[Katt a jogszabályért](#)

A Polgári Törvénykönyv rendelkezik az elektronikus úton történő szerződéskötés különös szabályai című fejezete alatt az elektronikus utat biztosító fél tájékoztatási kötelezettségéről, az adatbeviteli hibák javítása biztosításának kötelezettségéről, a szerződési jognyilatkozat visszaigazolásának kötelezettségéről.

Meghatározza a fogyasztó és vállalkozás fogalmát, az azok közötti szerződés fogalmát, az általános szerződési feltétel fogalmát, annak fogalmi elemeit.

A törvény tartalmazza továbbá a kárveszély átszállásnak szabályait, az eladó teljesítésének határidejére vonatkozó rendelkezéseket, a jótállás, a kellék – és termékszavatosság alapszabályait, a hibás teljesítést.

Meghatározza, hogy a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben mely kikötések minősülnek tisztességtelennek.



151/2003. (IX.22.) kormányrendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
(továbbiakban: 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet)

[Katt a jogszabályért](#)

A rendelet meghatározza a:

- jótállás időtartamát, a sávós jótállási időt,
- a jótállási igény érvényesítésének szabályait,
- a jótállási jegyre vonatkozó előírásokat.



19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól (továbbiakban: 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet)

[Katt a jogszabályért](#)

A rendelet azokat a szabályokat határozza meg, melyeket alkalmazni kell, ha a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó a **Ptk.** szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt (a továbbiakban: szavatossági igény) vagy jogszabály alapján őt megillető jótállási igényt (a továbbiakban: jótállási igény) érvényesít.

Rögzíti a bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeit.

Előírja, hogy a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze, de ha ez az időtartam a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.



A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet (továbbiakban: 373/2021. Korm. rendelet)

[Katt a jogszabályért](#)

A rendelet 2022. január 1-jén lépett hatályba, amely az (EU) 2019/770 és az (EU) 2019/771 európai parlamenti és tanácsi irányelveknek („Irányelvek”) a magyar jogszabályokba való átültetése, mely kiegészítő szabályokat határoz meg a fogyasztó és vállalkozás között az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződésekre.

Meghatározza az áru, valamint a digitális elemeket tartalmazó áru fogalmát,

- A teljesítés szerződésszerűségének általános követelményeit
- Az áru adásvételére vonatkozó hibás teljesítés
- A kellékszavatossági igények sajátos szabályait áru adásvétele esetén
- A jótállási igények sajátos szabályait áru adásvétele esetén



A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet (továbbiakban: Árrendelet)

[Katt a jogszabályért](#)

A jogszabály meghatározza a fogyasztónak megvételre kínált termék eladási ára, egységára feltüntetésének szabályait, valamint az árcsökkenés bejelentésének szabályait.



10/2024. (VI. 28.) IM rendelet a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról

[Katt a jogszabályért](#)

Az IM rendelet 1. számú melléklete tartalmazza a kötelező jótállás alá eső termékek körét.



Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

[Katt a jogszabályért](#)

A jogszabály tartalmazza a személyes adatok kezelésére, valamint az adatkezelésben résztvevők (érintett, adatkezelő, adatfeldolgozó) viszonyaira vonatkozó alapvető szabályokat.



Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 Rendelete (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról

[Katt a jogszabályért](#)

A rendelet előírja, hogy a vállalkozásoknak egyformán kell kezelnie a bel- és külföldi vásárlókat, azaz tilos a területi alapú korlátozás alkalmazása. Célja az Unión belül a vevők állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan megkülönböztetésének megakadályozása az online kereskedelemben.



Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet. GDPR)

[Katt a jogszabályért](#)

A 2018. május 25. óta hatályos rendelet szabályozza mindazon vállalkozás adatvédelemre vonatkozó kötelezettségeit, amely az Unió területén terméket, szolgáltatást értékesít és személyek adatait kezeli.



3.2. Hatálytalan jogszabályok

Az alábbiakban felsoroljuk azokat a jogszabályokat, amelyek már nem hatályosak, feltüntetve mellé azt a jogszabályt, amely átvette a helyét. Azért tartjuk fontosnak, hogy kitérjünk ezekre is, mert még mindig sokszor található meg a webshopok tájékoztatóiban.

Hatálytalan jogszabály	Hatályos jogszabály
49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről	a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet
72/2005 (IV.21.) Korm. rendelet Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet módosításáról	151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
A távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet	A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet
Az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet	A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet
117/1991. (IX. 10) Korm. rendelet az egyes tartós használatra rendelt termékek jótállási kötelezettségéről	151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény	a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény



3.3. A jogszabályi környezet változása 2014. év óta

Mivel az e-kereskedelem már egyre szélesebb fogyasztói kört érint a fogyasztóvédelem kiemelten fontos területévé vált.

A jogszabályi környezet is egyre bővül, az évek alatt több új rendelet született, a meglévő jogszabályokat pedig pontosították, kiegészítették. Az e-kereskedelem szabályozása tehát egyre részletesebb, és folyamatosan változik. A lenti összefoglalóból jól látszik, hogy szinten minden évben történtek jelentős jogszabálmódosítások, melyek fontos szabályokat vezettek be a webáruházak életébe, vagy éppen régieket egészítettek ki.

Az alábbiakban összefoglaljuk a legfontosabb, 2014. évtől megvalósuló webáruházakat érintő jogszabálmódosításokat, valamint a hatályba lépő új jogszabályokat, és hogy ez utóbbiak milyen új rendelkezéseket hoztak magukkal.

Ezek a módosítások mindkét fél, a vállalkozás és a fogyasztó érdekében is történnek, hiszen a szabályok világos pontos meghatározása szolgálja a tisztességes és jogkövető magatartást mindkét fél esetében.

A 2014. év mozgalmasnak tekinthető a webáruházakra vonatkozó jogszabályok változásait tekintve.



A 45/2014. (II.26.) kormányrendelet hatályba lép

A legfontosabb – bár időben nem első – változás a webshopok életében, hogy 2014. június 13. napján lépett életbe a sokszor emlegetett a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. (II.26.) kormányrendelet, mely a távollévők között kötött szerződésekkel kapcsolatos szabályokat rögzíti, valamint megújította az elállási jog gyakorlásának feltételeit. A hatályba lépésével kettő jogszabály pedig hatályát veszítette, a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet, valamint a 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet.

Milyen új szabályokat vezetett be a kormányrendelet a webáruházak életébe?

- Az elállási jog gyakorlásának ideje 8 napról 14 napra változott
- ha erről nem tájékoztat a webshop, akkor 12 hónapra nő ez a határidő!
- 14 nap határidő került bevezetésre az elállás esetén történő pénzvisszafizetésre és a fogyasztónak is 14 nap áll rendelkezésére hogy visszaküldje a terméket.



Az Ektv. módosul – Tárhelyszolgáltató is kötelezően feltüntetendő adat!

Ebben az évben, január 1. napján módosult az **Ektv.**, mellyel a webshopoknak már a tárhelyszolgáltatóra vonatkozó adatokat is közzé kell tenniük a honlapjukon.



Új Ptk. lépett hatályba

2014. március 15. napjával lépett hatályba az új Polgári Törvénykönyv, mely az elektronikus úton történő szerződéskötés különös szabályai című fejezettel bővült. Az új fejezet tartalmazza az elektronikus szerződéskötéssel kapcsolatos előzetes tájékoztatási kötelezettségeket: a szerződéskötés technikai lépéseiről, arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, az elektronikus utat biztosító fél rögzíti-e a szerződést, továbbá, hogy a szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e, azokról az eszközökről, amelyek az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibák azonosítását és kijavítását a szerződési jognyilatkozat megtételét megelőzően biztosítják, a szerződés nyelvéről, magatartási kódexről és annak elektronikus hozzáférhetőségéről.

Előírja továbbá, hogy az elektronikus utat biztosító fél köteles az általános szerződési feltételeit olyan módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi a másik fél számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

Elektronikus szerződési jognyilatkozat és annak visszaigazolása körében rögzíti, hogy a szerződési jognyilatkozat akkor válik hatályossá, amikor az a másik fél számára hozzáférhetővé válik. Előírja továbbá, hogy az elektronikus utat biztosító fél köteles a másik fél szerződési jognyilatkozatának megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolni. A fél mentesül az ajánlati kötöttség alól és a szerződés teljesítésére nem kötelezhető, ha a visszaigazolás a másik félhez nem érkezik meg késedelem nélkül.



Az Egytv. módosul: új fogyasztóvédelmi ellenőrzési területek

A módosítás a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzési területeit bővíti, mely már kiterjed többek között a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozás válaszirat küldésére vonatkozó - békéltető testületi eljárásban fennálló - kötelezettségével összefüggő jogszabályokban foglalt rendelkezések betartásának ellenőrzésére.



Meghatározza, hogy a fogyasztó a kérelmét a fogyasztóvédelmi hatóság részére milyen tartalommal kell benyújtania.



A 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet hatályba lép

Ebben az évben, május 15-én lépett életbe a **19/2014. (IV.29.) NGM rendelet** a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.

Legfontosabb új szabályok:

- A szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal
- A vállalkozás jegyzőkönyvet köteles felvenni a nála bejelentett jótállási igényről, szavatossági igényről
- A vállalkozásnak pedig törekednie kell arra, hogy a kijavítást, illetve kicserélést 15 napon belül elvégezze



A tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a módosult

A mellékletben kerültek felsorolásra azok a termékek, amelyekre kötelező - akkor még - 1 év jótállást vállalni, továbbá új szabályként került bele, hogy ha a jótállási jegy nem kerül átadásra, akkor a fogyasztó a bizonylat bemutatásával érvényesítheti a jótállási igényét.



2015. évben az Fgytv. módosul. Bekerül a fogyasztói jogvita fogalma a jogszabályba, a panaszkezelésre vonatkozó része kiegészült és előírja (17/A. §), hogy a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről, a panaszkezelésének módjáról. Új rendelkezés, hogy a tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére is. A módosítás következtében a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.



2017.-ben az Fgytv. módosul - Jogsértő webáruházak adatbázisa, elindult a jogsértő webáruházakat listázó állami weboldal.

Az **Fgytv** 2017. január 1-jétől előírja, hogy egy nyilvános listán közzé kell tenni azokat a webáruházakat, amelyek ügyében a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, vagy a bíróság jogerős jogsértés megállapító határozatot hozott.



2018. május 25. napján életbe lépett általános adatvédelmi rendeletet, azaz a GDPR, mely természetesen a webáruházakra is vonatkozik. A rendelet jelentősen átalakította a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályozást és kiterjed minden olyan hatóságra, szervezetre, gazdasági társaságra, amely az EU-ban tartózkodók személyes adatait kezeli vagy feldolgozza.

Az Info tv. jogharmonizációs célú módosítására 2018 júniusában (2018. évi XIII. tv.) és júliusában (2018. évi XXXVIII. tv.) került sor, és adatvédelmi felügyelő hatóságként a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot (NAIH) jelölte ki.

Az utóbbi két év szintén sok változást hozott a webáruházakra vonatkozó jogszabályokban.



2021. évben módosult az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet.

A módosítással **bevezetésre került a sávós jótállási idő**, így a korábbi egységes 1 év helyett a jótállási idő a termékek árától függ. Változás továbbá, hogy a fogyasztási cikk kijavítása esetén a **jótállás időtartama meghosszabbodott** a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta. A korábbi szabályozás esetén ez nem így volt.

A módosítással **új szabályként** lépett életbe, hogy **ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyzeti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának a napja**. Korábban nem szabályozta a jogszabály, hogy mi a jótállás kezdő időpontja olyan termék esetén, amelynek a használata üzembe helyezéshez kötött, így ez a módosítás ezt a helyzetet is tisztázta.

Míg korábban papír alapon kellett átadni a jótállási jegyet, **2021. január 1. napjától erre már online is lehetősége van a webáruházaknak.**



Fontos változás, hogy a **jótállásból eredő jogok érvényesítéshez nem tehető feltétellé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása**. Korábban nem tartalmazta a jogszabály ezt a szabályt annak ellenére, hogy a hatóság megtevesztőnek találta korábban is a vállalkozási ilyen fajta feltételét.

Új szabályként került bevezetésre az is, hogy ha a jótállási időtartam alatt a **fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni**. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A korábbi szabályozás nem határozta meg egzakt módon, hogy hányszori javítás után köteles a vállalkozás kicserélni a terméket. A módosítás **a jótállási időn belüli harmadik javítást követő újabb meghibásodás esetére kötelező cserét ír elő**.

NINCS MEG A CSOMAGOLÁS?



A jótállás érvényesíthető az eredeti csomagolás nélkül is!

VISSZAVINNÉ A TERMÉKET?

Ön dönt, hol érvényesíti a jótállási igényét!



Székhely



Telephely



Fióktelep



Javítószolgálat

A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén, és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A módosítás kibővítette a fogyasztó lehetőségét, ezzel elkerülhető az a korábbi gyakorlat, hogy a vállalkozás székhelyén volt csak lehetősége erre a fogyasztónak.

A módosítással a **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** 1. számú melléklete új termékekkel bővült.



2021. évben a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletet is módosult.

A módosítás következményeként a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést **legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze**. Ez a korábbi szabályozás



szerint is így volt, viszont a fogyasztóvédelem tapasztalatai szerint mivel a jogszabály a „törekedni kell” kifejezéssel nem biztosította, hogy ez valóban 15 nap alatt megtörténjen. A módosítással kiegészült ez a szabály azzal, hogy ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

A tájékoztatási kötelezettség teljesítését a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi. A módosításában megfogalmazott, 15 napon túli javításra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség jelentőségét az adja, hogy a Korm. rendelet módosítása szerint a vállalkozás köteles visszatéríteni a vételárat, ha a 30 napon belüli javítási kötelezettségének nem tesz eleget, cserét, illetve csereterméket nem biztosít és a fogyasztó eltérően nem rendelkezik.

A **19/2014. (IV.29.) NGM rendelet** 1. melléklete rögzíti a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit azaz: a Megrendelő neve és címe, az Üzlet neve és címe, a vizsgálat tárgya, vizsgálati díj összege, vizsgálati díj fizetésére kötelezett, termék beérkezésének időpontja, vásárlás időpontja, minőségi kifogás bejelentésének időpontja, fogyasztó kifogása, vizsgálati módszerek, vizsgálat megállapításai indokolással ellátva: tájékoztatás, egyéb.

A módosítás következtében a javítószolgálat köteles **igazolható** módon értesíteni a vállalkozást a megállapítást követő öt munkanapon belül:

- a) ha a termék első alkalommal történő javítása esetén megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható;
- b) ha a termék javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről;
- c) ha a termék javítása nem lehetséges harminc nap alatt.

A korábbi szabályozás annyit tartalmazott, hogy a javítószolgálat köteles volt a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.



2022. január 1. napjával életbe lép a 373/2021 (VI.30.) kormányrendelet.

A kormányrendelet két európai uniós irányelvet ültet át a magyar jogrendbe: a 2019/771 EU irányelv az áruk adásvételére irányuló szerződésekre, a 2019/770 EU irányelv pedig a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződésekre határoz meg egységes szabályokat.



Az új szabályok az áru szerződésszerűségének megállapításához adnak előírásokat, meghatározzák a hibás teljesítés esetén alkalmazandó eljárást, így azokat a **Ptk.** vonatkozó szabályaival együtt kell alkalmazni.

Mik a webshopokat érintő főbb változások?

- Egy évre nő a hibás teljesítési vélelem időtartama
- A fogyasztó a hibát nem jogosult a kötelezett költségére kijavíttatni
- Pontosítják a teljesítés szerződészerűségének követelményeit
- Pontosítják a hibás teljesítés szabályait
- Pontosítják a kellékszavatossági igények sajátos szabályait
- Pontosítják az önként vállalt jótállás szabályait
- Mindezeket meghatározzák a digitális tartalom szolgáltatásra irányuló szerződések esetére is



2022. május 28. napjával a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályai pontosításra kerültek. Az értelmező rendelkezések fogalmi módosultak, illetve kibővültek, a termék fogalmát felváltja az áru fogalma, új fogalmak a digitális szolgáltatás, funkcionalitás, kompatibilitás, interoperabilitás.

Új szabályként került bevezetésre az online piacokon kötött szerződésekre vonatkozó egyedi kiegészítő tájékoztatási követelmények.



Az értékelés szabályai szigorodtak

Bővült a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete, így tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül annak állítása, hogy a termék értékelését olyan fogyasztók nyújtották be, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, anélkül, hogy észszerű és arányos lépésekre kerülne sor annak ellenőrzésére, hogy az értékelések ilyen fogyasztóktól származnak.



Tilos valótlan fogyasztói értékelést vagy ajánlást adni, vagy válogatni a pozitív és a negatív értékelések között.

AZ ÉRTÉKELÉS SZABÁLYAI SZIGORODTAK!



Valós személy
értékelése



NEM valós személy
értékelése



Fizetett
értékelés

Értékeléseket, véleményeket lehet törölni, de csak abban az esetben, ha a moderálás szempontjai előre kidolgozottak, egységesen érvényesülnek, és előzetesen közli őket a webshop.



Az akciózás szabályai változtak

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet is módosult 2022. május 28. napjával. A szabályozás lényege az, hogy akció hirdetésekor (árcsökkentés bejelentésekor) fel kell tüntetni a korábbi árat (pl. áthúzva), és ehhez képest kell meghatározni az akciós árat. Ez a korábbi ár csak az lehet, ami az akció kezdete (az árcsökkentés bejelentése) előtti legalább harminc napos időszakban alkalmazott legalacsonyabb ár volt. A módosítással bevezetett új szabályok célja, hogy megakadályozza a kereskedők megtévesztő árcsökkentését, azaz, hogy az akciózás előtt megemeljék a korábbi árakat, ezzel megtévesztve a fogyasztókat.



Az akciózás szabályairól bővebben a II. rész 1.5. fejezetben lesz szó!

[Katt ide, ha most megnézné!](#)



A jótállási jegy tartalma változott

2023. június 25. napjával a **151/2003. (IX. 22.) Korm.** rendelet módosult, és annak a jótállási jegy kötelező elemeit felsoroló 3. § (3) bekezdése kiegészül a h) ponttal, ami azt jelenti, hogy a jótállási jegyen a termék vételárát is fel kell tüntetni.



2024. január 1. napjával megváltozott a Békéltető Testületek eljárása – kötelező határozat a vállalkozásokra, főszabály az online meghallgatás!

Az **Fgytv.** 2024.01.01. napjával módosult. A változások alapvetően a Békéltető Testületek eljárását érintette, melyek a módosítást követően főszabály szerint online járnak el és személyes meghallgatást csak a fogyasztó kérelmére tartanak. A módosítás érintette a Békéltető Testületek illetékességi területét is, ugyanis az addigi 20 helyett januártól 8 békéltető testület működik az egyes vármegyéket összevonva, a fogyasztóvédelmi törvény mellékletében meghatározottak szerint.

Fontos változás, hogy a Békéltető Testületek egyezség hiányában **akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hoznak, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett**, de a kérelem megalapozott és **a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye** – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – **nem haladja meg a kétszázezer forintot!**



2024. március 1. napjával jelentősen megemelkedtek a kiszabható fogyasztóvédelmi bírságok összegei

Az **Fgytv.** 2024.03.01. napjával ismét módosult, mely jelentős változást hozott a bírságok tekintetében a jogsértést elkövető vállalkozások számára. A jogszabályváltozásig a vállalkozások esetében **egységesen 15.000 Ft volt** a kiszabható bírság minimuma, ez azonban a nem KKV-nak minősülő vállalkozások esetén **1 millió Ft-ra**, a kis-és középvállalkozások esetében **100.000 Ft-ra** emelkedett. A kiszabható bírságösszegek maximuma is jelentősen megemelkedett.

Fontos változás továbbá, hogy a módosított **Fgytv.** meghatározza mostantól a bírság kiszabása során az ügyben irányadó kiindulási bírságösszegeket is, amely az eset lényeges körülményei mérlegelése alapján csökkenthető vagy növelhető. Ezzel lényegében **előre meghatározásra került, hogy a kiszabható minimum és maximum bírságösszegeken belül mennyi az irányadó bírság**, melytől eltérhet a hatóság az ügy egyedi körülményeit is figyelembe véve.



2024. március 28. napjától kötelező minden webáruháznak, aki fogyasztók részére értékesít biztosítania oldalán az egyetemes postai szolgáltatóval történő szállítási módot



2024. május 8. napjával módosult az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** (továbbiakban: Rendelet), valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet** (továbbiakban: Korm. rendelet).

Mik a webshopokat érintő főbb változások?

- minimum 2 év jótállást kell vállalni a tartós fogyasztási cikkekre,
- a jótállási jegyet legkésőbb a termék átadását követő napon kell a fogyasztónak átadni (korábban a termékkel együtt kellett),
- a jótállás feltétele lehet a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése mellet annak megfelelő üzemben tartása is,
- a vállalkozásnak elsősorban a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton feltüntetett vételárat kell visszatéríteni a vásárló részére,
- a harmadik javítást követő ismételt meghibásodás esetén a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni,
- a jótállási igény a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti, korábban csak érvényesíthette,
- változik a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató,
- a vásárló elállás esetén a webáruház üzlethelyiségében is visszaadhatja a terméket, nem kell a vállalkozás címére visszaküldeni,



A **335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet** 2024. május 8. napjával történő módosítása alapján a 2024. március 28. napjától webáruházakra kötelezést megállapító rendelkezése (3/A. §) **fogyasztóvédelmi rendelkezésnek minősül, és annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el az általános fogyasztóvédelmi hatósági és eljárási szabályok alapján.**



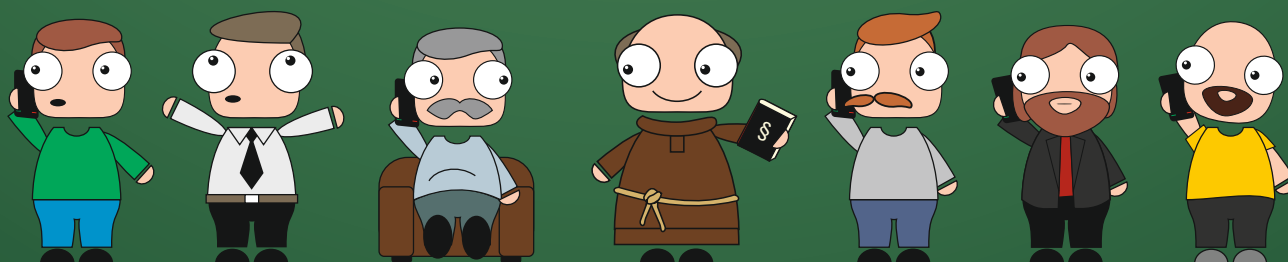
A **151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet** 1. számú melléklete 2024. július 1. napjával hatályát veszítette és helyette életbe lépett a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló **10/2024. (VI.28.) IM rendelet**.



2025.07.01. napjától a webáruházaknak is kötelező biztosítani a fogyasztók számára a készpénzzel történő fizetést.

II. RÉSZ

A fogyasztók előzetes
(szerződéskötést megelőző) tájékoztatása





Ahhoz, hogy a webáruház jogszerűen működjön, meg kell felelnie az egyik legfontosabb feltételnek, annak, hogy a jogszabályok által előírtakról tájékoztassa a fogyasztókat, mégpedig még azelőtt, hogy az értékesítés megtörténne. Egy webshopnak tehát már azelőtt vannak jogszabályi kötelezettségei mielőtt szerződést kötne a vásárlóval. A távollévők között kötött szerződés esetén a felek nem találkoznak egymással, nem tudják közösen meghatározni a közöttük létrejövő szerződés feltételeit, a vásárló nem találkozik a termékkel, éppen ezért az eladónak az értékesítés minden körülményére, feltételére kiterjedő előzetes tájékoztatási kötelezettsége van.

A webshopoknak a jogszabályokban előírtakról a fogyasztóknak szóló tájékoztatóikban, a weboldalukon található információkkal, és az általános szerződési feltételeikben kell tájékoztatniuk oly módon, hogy a vásárló ajánlatot tudjon tenni, azaz a megrendelését le tudja adni.

Az Ektv. valamint a Korm. rendelet határozza meg, mikről kell előzetesen tájékoztatni a fogyasztót:

- a szolgáltató személyéről (név, székhely, elérhetőségi adatok, adószám, tárhelyszolgáltató stb.)
- az elektronikus szerződés megkötéséről,
- a szerződés tartalmáról és teljesítéséről (áru tulajdonságai, ár, szállítási feltételek, fizetési feltételek),
- az egyes termékek tekintetében kellékszavatosságról, jótállásról
- a panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusokról,
- elállási jogról
- egyéb (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 felmon-21dásának feltételeiről, digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről, digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról a vállalkozástól észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően)

Ezeknek a kifejtésére az alábbiakban kerül sor. Elsőként azokról a tájékoztatásokról lesz szó, amiket a webshop oldalán kell feltüntetni, majd pedig részletesen kitérünk az ÁSZF tartalmára.



1. Amit a webshop oldalának tartalmaznia kell



1.1. A webshop impresszuma

Tekintettel arra, hogy netes vásárláskor a fogyasztó nem találkozik személyesen az eladóval, a weboldalon tud csak tájékozódni róla annak érdekében, hogy tudja kivel fog szerződni, milyen módon tud kapcsolatba lépni vele, és a fogyasztói jogait hol, illetve kivel szemben érvényesítheti.

Annak ellenére, hogy webáruház üzemeltetőként ezzel sokan tisztában vannak, a jogszabályok által előírt kötelező adatok köre az impresszum részben sokszor mégis hiányos, vagy az információk pontatlanul, ellentmondásosan kerülnek feltüntetésre, ezért az alábbiakban részletezve összefoglaljuk, melyek azok az adatok melyeknek mindenképp szerepelniük kell a webshop impresszumában.

Az **Ektv.** 4. § a)-h) pontjai tételesen felsorolják a szolgáltató által kötelezően közzé teendő adatok körét, melyek az alábbiak:

- A szolgáltató neve
- A szolgáltató székhelye, telephelye ezek hiányában lakcíme
- A szolgáltató elérhetőségei
- A szolgáltatót nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését
- Az adószám
- A nyilvántartási szám, cégjegyzékszám
- A tárhelyszolgáltató
- ha a szolgáltató tevékenységének gyakorlása jogszabály alapján engedélyköteles, ezt a tényt az engedélyező hatóság megnevezésével és elérhetőségi adataival, valamint az engedély számával együtt
- a szabályozott szakmák gyakorlásának körében szakmai érdekvéviselési szervnek (kamarának) a megnevezését, amelynek a szolgáltató akár kötelező előírás alapján, akár önkéntesen tagja; a természetes személy szolgáltató szakképzettségének, illetve szakmai, tudományos fokozatának, valamint annak a tagállamnak a megjelölését, ahol ezt a szakképzettséget, illetve fokozatot megszerezte; hivatkozást a szabályozott szakma gyakorlásának a szolgáltató letelepedési helye



szerinti államban alkalmazandó szakmai szabályaira, és az azokhoz való hozzáférés módjára.

A jogszabály azt is előírja, hogy a fenti adatokat hogyan kell elérhetővé tenni. A jogszabály úgy fogalmaz, hogy az adatokat közvetlenül, folyamatosan, és könnyen hozzáférhető módon kell közzétenni.



Mit jelent ez?

Röviden, de a jogszabályi rendelkezés lényegét összefoglalva azt, hogy a fogyasztó az impresszumhoz a honlapra fellépve külön közvetítés nélkül, az oldalra látogatás, vagy már a vásárlás folyamata során bármikor, egyéb speciális eszköz, illetve többszöri kattintás nélkül hozzá tudjon férni.

Az impresszumban a vállalkozás adatait tehát pontosan, egyértelműen szükséges feltüntetni, figyelve arra, hogy ne legyen ellentmondásos a webáruházban fellelhető másik adattal! A fogyasztó számára egyértelmű kell, hogy legyen ki az értékesítő vállalkozás, és hol veheti fel vele a kapcsolatot.

Ezeknek az adatoknak a megléte jogszabályi kötelezettség, melyek hiánya vagy nem pontos feltüntetése fogyasztóvédelmi eljárást von maga után, de a weboldalra látogató számára is bizalomnövelő, ha könnyen hozzáfér azokhoz az adatokhoz, melyek alapján tájékozódni tud a webáruházat üzemeltetőről mielőtt vásárol.

NÉV

1.1.1. A szolgáltató neve

A vállalkozás neve, azaz ki üzemelteti a webshopot?

A webshopot üzemeltető cég hivatalos (cégjegyzékben is szereplő) cégnevét kell feltüntetni továbbá annak képviselőjét, egyéni vállalkozó esetén pedig a természetes személy nevét és az egyéni vállalkozó megjelölést, nem megfelelő tehát, ha csak a webáruház kereskedelmi neve szerepel az oldalon.

De miért fontos a név pontos feltüntetése? Az oldalára látogatónak tudnia kell ki áll a webáruház mögött, kinél fog megrendelést leadni, azaz, ha vásárlásra kerül sor, akkor ki lesz a szerződő fél.

Tapasztalataink szerint sok hiányosság, pontatlanság fordul elő még a vállalkozás nevének feltüntetésénél is! Ha azonban kicsit figyelmesebbek vagyunk, és megértjük



milyen adatok azonosítják be a webshop mögött álló vállalkozást, akkor könnyen elkerülhetők azok a hiányosságok és hibák, amelyek miatt a fogyasztóvédelmi hatóság eljárást indít.

Ha céggént működik a vállalkozás

A cégnévvel kapcsolatos részletes szabályokat a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló **2006. évi V. törvény (Ctv.)** tartalmazza.

A cégnév kötelező eleme a vezérszó, és a végén lévő cégforma megnevezés, de szerepelhet a cégnévben tevékenységre utaló jelző is. Vezérszó, tevékenységre utaló elem, cégforma, ebből áll tehát a cégnév.

Mi az a vezérszó?

A vezérszó a cég azonosítását, más hasonló tevékenységű cégtől való megkülönböztetést szolgálja. Ez áll a cégnévben első helyen, mely lehet idegen nyelvű kifejezés, rövidítés, mozaikszó. Egy jól hangzó, másoktól megkülönböztető egyedi név alkalmas lehet a vásárlók érdeklődésének felkeltésére.

Ha webshop indítás előtt állóknak érdemes elolvasni a **Ctv.** cégnévre vonatkozó szabályait (3.§ (5), 4.§, 6.§), melyek azt is felsorolják, mi nem szerepelhet egy cég nevében, illetve mi történik akkor, ha már foglalt a kiválasztott név.

Tevékenységre utaló elem

A cégnévben feltüntethető a cég tevékenységét kifejező elem is, pl. „ipari”, „kereskedelmi”, „szolgáltató”, „számítástechnikai”, „mezőgazdasági”, „építőipari” szavakkal. Tehát pl. Fantázia kereskedelmi Kft.

Cégforma

A cégnév végén szerepel a cég működése szerinti rövidítés, mely kifejezi, milyen formában végzi tevékenységét a vállalkozás, tehát lehet pl. közkereseti társaság, betéti társaság, korlátolt felelősségű társaság, zártkörűen működő részvénytársaság stb. A vezérszó mellett ez a másik kötelező eleme a cégnévnek.

Az impresszumban a cégnevet tehát a fentiek szerint kell feltüntetni cég esetében! Az is megfelelő, ha a cég rövidített neve kerül feltüntetésre, ami a vezérszóból és a cég formájának megjelöléséből áll.



Érdemes egy gyors ellenőrzést tartani, nem hiányzik-e a cégforma a vállalkozás neve (azaz a vezérszó) mellől, vagy nem maradt-e le véletlenül maga a vezérszó.

Ha egyéni vállalkozóként működik a vállalkozás

Egyéni vállalkozó által működtetett webáruház esetén annak nevét (vállalkozó vezeték- és keresztnévét) és az egyéni vállalkozó megjelölést kell feltüntetni.



Fantázia név használata lehetséges egyéni vállalkozóként is?

Igen, és a számlán is szerepelhet, ha bejelentésre került a NAV részére, de a hivatalos vezeték és keresztnév, valamint az egyéni vállalkozó megjelölés mindig kell, hogy szerepeljen mind az impresszumban, mind a számlákon, a hivatalos dokumentumokon.



1.1.2. A szolgáltató székhelye, telephelye ezek hiányában lakcíme

Az **Ektv.** 4. § b) pontja szerint a vállalkozás székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét kell közzétenni a webáruházban.

A vállalkozás székhelyeként, illetve telephelyeként a cégjegyzékben szereplő hivatalos székhely, telephely rögzítése szükséges. Ha egyéni vállalkozó üzemelteti a webáruházat, akkor a lakcímkártyán szereplő bejelentett lakcímet kell megadni.



1.1.3. A szolgáltató elérhetőségei

Hogyan tartja a webshop a kapcsolatot vásárlóival?

Nem is kérdés, hogy a fogyasztókkal kapcsolatot kell tartani valamilyen formában, anélkül nem lehet forgalmat bonyolítani, jogszabályoknak megfelelően működni.

Milyen elérhetőségi adatokat kell feltüntetni a webshopban?

A fogyasztókkal való kapcsolattartás miatt telefonszám, levelezési cím, elektronikus cím megadása szükséges. A jogszabály úgy fogalmaz, hogy „kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címet” kell megadni, tehát amit kifejezetten a webáruház vonatkozásában használ a vállalkozás.



Telefonszámmal is kell rendelkeznie a webshopnak?

Igen! A vásárlók számára is sokkal megnyugtatóbb, és gyorsabb ügyintézését tesz lehetővé, ha kérdéseikkel telefonon keresztül is fordulhatnak a webáruházhoz!

A telefonszám, levelezési cím, elektronikus cím megadása tehát kötelező!

Mi a helyzet a telefonos ügyfélszolgálattal? A kötelező telefonszám feltüntetése azt jelenti, hogy telefonos ügyfélszolgálatot is kell biztosítani?

Erre a kérdésre az Igazságügyi Minisztérium adott állásfoglalásában választ, mely szerint nem köteles a webshop telefonos ügyfélszolgálatot működtetni!

Kivételt a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások és a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozások (pl. hírközlési szolgáltatók) képeznek, akik viszont kötelesek.

Ha nem is kötelező, hogy egy megadott ügyintézési időben rendelkezésre álljon a webáruház a vásárlók hívásaira, az tény, hogy a fogyasztókkal legkönnyebben, leggyorsabban ezen a módon lehet kapcsolatot tartani. Bizalomnövelő, ha a vásárló látja, hogy telefonon is felteheti kérdéseit például a termékkel kapcsolatban.



Ellenőrizze le az elérhetőségi adatok helyességét, mert elírás bármikor adódhat. Ha pedig a webshop adataiban változás következik be, nem szabad elfelejteni a módosítások átvezetését a webáruházban!

Figyelnünk kell arra, hogy az elérhetőségek egyértelműen, a fogyasztó számára könnyen elérhető helyen legyenek feltüntetve. A vásárlók nehezebben veszik fel a webáruházal a kapcsolatot, vagy akár vásárlás nélkül el is hagyhatják annak oldalát, ha az adatok többszöri kattintással érhetők csak el. Ha pedig az adatok több helyen is szerepelnek a webshop oldalán, akkor mindenképp ellenőrizni szükséges, hogy nincs-e ellentmondás közöttük!



1.1.4. A szolgáltatót nyilvántartásba vevő szerv megnevezése, nyilvántartásba vételi szám, cégjegyzékszám

Ki vette a vállalkozást nyilvántartásba? A nyilvántartásba vevő hatóság

Az **Ektv.** 4. § d) pontja értelmében a vállalkozás köteles feltüntetni azt a cégbíróságot, illetve hatóságot, aki nyilvántartásba vette tevékenységének megkezdésekor.

Ha cégeként működik a vállalkozás, akkor azt a székhelye szerinti törvényszék cégbírósága vette nyilvántartásba. A nyilvántartásba vevő hatóságnál tehát pl.: Budapesti Törvényszék Cégbíróságát kell feltüntetni.

Az egyéni vállalkozók esetében 2020. július 1. napjától a Nemzeti Adó-és Vámhivatal tekintendő nyilvántartásba vételi hatóságnak.

Miért kell ennek az információnak szerepelnie a webshopban?

A fogyasztónak netes vásárlás előtt tudnia kell, hogy ha a webáruházal szerződést köt, akkor az azt működtető vállalkozás hivatalosan bejegyzett, létező cég. Erről pedig úgy tud a legbiztosabban meggyőződni, ha a feltüntetésre kerül a cégjegyzéket vezető törvényszék cégbíróságának megnevezése és a cégjegyzékszám, egyéni vállalkozás esetén pedig a nyilvántartási szám.

Amennyiben nem szerepel a webshop oldalán a nyilvántartásba vevő szerv, az a fogyasztók tájékoztatáshoz való érdekét sérti, abban az esetben pedig, ha ez az adat nem megfelelően kerül fel a honlapra, azt a fogyasztóvédelmi hatóság úgy tekinti, hogy a nem egyértelmű, téves vagy ellentmondásos adatokkal megtéveszti az áruház a fogyasztókat.

Nyilvántartási szám

A nyilvántartásba vétellel, ahogy a cég cégjegyzékszámot, úgy az egyéni vállalkozás nyilvántartási számot kap. Egyéni vállalkozást tehát a nyilvántartási számmal lehet beazonosítani.

Hol kell még ezt az adatot feltüntetni az impresszumon kívül?

Az **egyéni vállalkozóról és az egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény** értelmében az egyéni vállalkozó gazdasági tevékenysége során az „egyéni vállalkozó” megjelölést (vagy annak e.v. rövidítését) és nyilvántartási számát neve (aláírása) mellett minden



esetben köteles feltüntetni. Így tehát például a számlán is szerepelnie kell a nyilvántartási számnak az egyéni vállalkozó megjelölés mellett.

Cégjegyzékszám

A cégjegyzékszám a cég egyedi azonosítója, tehát a cég azonosítására szolgál ez is. A BS-CF-NNNNNN formátumú cégjegyzékszám 10 számjegye szintén három jól elkülöníthető részből áll:

Az első kettő szám (BS) a céget nyilvántartó bíróság sorszáma, ebből megtudható melyik törvényszék cégbírósága vette nyilvántartásba a céget. pl. a 02 a Pécsi Törvényszék Cégbírósága.

A következő két számjegy (CF) a cég formájára utaló kétszámjegyű jelzőszám, mely azt jelzi milyen formában működik a cég, pl. betéti társaságként (06), vagy korlátolt felelősségű társaságként (09).

Az utolsó 6 számjegy (NNNNNN) pedig a cégjegyzéket vezető bíróságon kiadott sorszám.

Ezeket az adatokat sajnos könnyen el lehet írni, de igen gyakori, hogy a fentiek köréből legalább egy feltüntetése el is marad. Sőt, előfordult már olyan is, hogy valaki a cégjegyzékszámot összekeverte figyelmetlenségből az adószámmal.

TAX

1.1.5. Szolgáltató adószáma

Az impresszum kötelező eleme az adószám mind a cég, mind pedig az egyéni vállalkozó által üzemeltetett webáruháznál.

Egy cég ellenőrzéséhez az adószám is segítséget nyújt a fogyasztónak, így ennek az adatnak a feltüntetése ezért is fontos.

Az adószám olyan tizenegy számból álló egyedi azonosítója a vállalkozásnak, melyet a NAV ad a vállalkozás nyilvántartásba vételével, vállalkozás megkezdése és tevékenység végzése csak ennek birtokában folytatható.



Mit árul el az adószám a vállalkozásról?

Így épül fel: 12345678-1-10

A tizenegy számjegy kötőjellel elválasztva három részből áll, az első nyolc számjegy a vállalkozásának egyedi azonosítója vagy törzsszáma.

A második rész a vállalkozás ÁFA kódja. Az 1-es alanyi adómentes (nem Áfa körös), ha 2-es, akkor általános szabályok szerint adózik (Áfa körbe tartozik), a 3-as volt az EVA adóalany (2020.január 1. napjával megszűnt), ha 4 Áfakörös csoportos adóalany, az 5 ÁFA-körbe tartozó csoport közös adószáma.

Az adószám utolsó két számjegye a vállalkozó székhelye szerint illetékes területi adóhatóság kódja. Külföldi illetőségű adóalanyok adószámánál az adóhatóság egységesen 51-es kódot határoz meg, ezzel jelölve a „Kiemelt Adózó” besorolást.

Az adószám felépítése alapján tehát meg lehet tudni az adóalany áfa jellegét, és a székhelyének megyéjét.



A cégek legbiztosabban az adószámuk alapján ellenőrizhetők le, a cégjegyzékszám ugyanis változhat. Miért fontos tehát, hogy fent legyen a webáruház oldalán? Mert a vásárló így tudja ellenőrizni, hogy a cég létező, és működik.



1.1.6. Engedélyező hatóság megnevezés

Ha a webáruház tevékenységének a gyakorlása engedélyköteles, akkor ezt a tényt az engedélyező hatóság megnevezésével és elérhetőségével, továbbá az engedély számával is kötelező feltüntetni az impresszumban.



1.1.7. Szabályozott szakmák gyakorlása esetén szükséges adatok

Amennyiben olyan szolgáltatás nyújtásáról van szó, ami végzettséghez kötött, akkor meg kell adni:

- annak a kamarának a megnevezését, melynek vállalkozásunk kötelező előírás alapján vagy önkéntesen tagja



- a szakképzettségünknek, vagy szakmai tudományos fokozatunknak, illetve annak a tagállamnak a megjelölését, ahol ezt a szakképzettséget megszereztük
- hivatkozást a szabályozott szakma gyakorlásának a szolgáltató letelepedési helye szerinti államban alkalmazandó szakmai szabályaira, és az azokhoz való hozzáférés módjára



1.1.8. A tárhelyszolgáltatóra vonatkozó adatok

Az **Ektv.** 4. § h) pontja írja elő, hogy közzé kell tennie a webshopnak a számára tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.

Ez alól a kötelezettség alól csak akkor mentesül a webshop, ha a nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.



Tudta?

A webáruházak impresszumából ez az adat hiányzik a leggyakrabban, vagy ha felkerül a tárhelyszolgáltató neve, annak elérhetőségéről, különösen az email címéről már nem tájékoztatnak a webshop tulajdonosok!

A tárhelyszolgáltató 2014. január 1. óta ugyanolyan kötelező eleme az impresszumnak, mint a vállalkozás egyéb hivatalos adatai (név, adószám, cégjegyzékszám, stb.).

Miért kell szerepelnie a tárhelyszolgáltatónak a webshop oldalán?

A tárhelyszolgáltató nevének, székhelyének és email címének feltüntetése azért fontos, mert a fogyasztó így tudja meg, hogy mely tárhelyszolgáltató biztosítja a weboldal működését, és azzal kapcsolatban kinél tud észrevételt tenni. A webáruház tartalmával kapcsolatos kifogásokat, jogsértő tartalmak eltávolítására irányuló kéréseket a tárhelyszolgáltatóhoz lehet benyújtani.

Ha a tárhelyszolgáltató és annak elérhetősége nem ismerhető meg az oldalon, akkor a vásárlót akadályozza a webshop abban, hogy felvegye vele közvetlenül a kapcsolatot, és észrevételt tehessen nála a weblap működésével kapcsolatban. A tárhelyszolgáltató



kapcsolati adatainak feltüntetésével továbbá lehetőség van arra is, hogy a jogsértő tartalmak esetén könnyebben valamint gyorsabban el lehessen érni a weboldal működtetőjét.

A tárhelyszolgáltatóra vonatkozó adatokat tehát azért kell szerepeltetni az impresszumban, mert a webáruház tartalmával kapcsolatos kifogások, illetve fentebb már említett jogsértő tartalmak eltávolítására irányuló kérelmek benyújtására így közvetlenül a tárhelyszolgáltató felé van lehetősége a fogyasztónak.



1.1.9. Mik a leggyakoribb hibák a webshopok impresszumában?

Nyilvántartásba vevő hatóság megnevezése

Tapasztalataink szerint az egyéni vállalkozók által üzemeltetett webshopoknál sok esetben egyáltalán nincs fent a nyilvántartásba vevő hatóság neve, ha mégis felkerül, akkor a megnevezett hatóságokból úgy tűnik, nem tiszta teljesen a vállalkozók számára mely szerv regisztrálta őket működésük megkezdésekor.

Az egyéni vállalkozók a legtöbb esetben tévesen a helyi önkormányzatokat, a jegyzőt, a gazdasági kamarát, vagy a belügyminisztériumot jelölik meg nyilvántartásba vevő hatóságnaként.



Miért kerül fel a jegyző a weboldalra?

Ha webshopot indít valaki, akkor csomagküldő kereskedelmi tevékenységbe kezd. A kereskedelmi tevékenység bejelentésköteles, azaz azt annak megkezdésekor be kell jelenteni a vállalkozás székhelye szerint illetékes jegyzőnél. Nem keverendő össze tehát a vállalkozást bejegyző bírósággal, hatósággal.

A cégek esetében is sok a tévedés, hiszen a cégbíróság helyett sokszor csak a törvényszék, vagy egyszerűen csak "bíróság" megnevezés szerepel. De az is igen gyakori, hogy a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztériumot nevezik meg, vagy egy másik cégbíróságot jelölnek meg, mint aki bejegyezte őket.

Érdemes tehát ellenőrizni a webáruház tulajdonosoknak mi szerepel náluk nyilvántartásba vevő hatóságnaként és szükség szerint javítani illetve pótolni kell, ha még nem került fel ez az adat az oldalra.



Székhelyadatok

Gyakori hiba, hogy az elérhetőségek között feltüntetett székhely adatok nem egyeznek az ÁSZF -ben vagy a számlán szereplő székhelyként feltüntetett címmel. Ezt a hatóság a fogyasztók megtévesztésének tekinti, tehát érdemes megnézni, hogy mindenhol a hivatalos székhely szerepel-e.

Ha van a webshopnak üzlethelyisége is, akkor annak címe sem keverendő össze – ha nem ugyanaz – a hivatalos székhely címével!

Tárhelyszolgáltató hiányzik

A Fogyasztó Barát által átnézett 100, jogsértést megállapító jogerős határozatból 53 esetben állapította meg a fogyasztóvédelmi hatóság, hogy a webshop nem tüntette fel, vagy hiányosan tüntette fel a tárhelyszolgáltatójára vonatkozó adatokat. Ez tehát azt jelenti, hogy az általunk átnézett webshopok kicsit több mint felénél egyáltalán nincsenek fent vagy hiányosan kerülnek fel a tárhelyszolgáltatók adatai.

A cégjegyzékszám illetve a nyilvántartási szám hiányzik

Az is gyakori, hogy a webshop adatai közé a cégjegyzékszám vagy a nyilvántartási szám már nem kerül fel, vagy tévedésből az adószám kerül fel ezek helyére. A webáruházat üzemeltető vállalkozás beazonosításához szükséges adószámban, cégjegyzékszámban, nyilvántartási számban gyakori az elírás is, ezért ezeket pontosan ellenőrizni kell.



1.2. Termékadatok

A netes vásárlás során a fogyasztó nem tudja megnézni, kézbe venni, megvizsgálni a terméket, annak paramétereit, műszaki jellemzőit nem tudja elolvasni, hogy eldönthesse az megfelelő számára.

A **Korm. rendelet** 11. § (1) bekezdésének a) pontja értelmében a szerződés szerinti áru lényeges tulajdonságairól még a szerződéskötés előtt kell tájékoztatni a fogyasztót.

A weboldalon szereplő termékleírásoknak fontos szerepe van, az áruválasztást könnyíti meg a vásárló számára, és az ott megadott jellemzőkkel (méret, forma, szín) rendelkeznie is kell a terméknek.



Amennyiben a termékleírás nem megfelelő, azaz nem kerülnek feltüntetésre a termék tulajdonságai, az összetétele, a jellemzői a fogyasztóvédelmi ellenőrzés a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő érdekének sérelmét állapítja meg.

A termékleírásokhoz kapcsolódóan kitérünk arra is, hogy **a termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény** 2021. július 16-tól hatályos módosításával minden nem élelmiszer termékhez közérthető és egyértelmű, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell mellékelni.

A megfelelő használati és kezelési útmutatót a gyártó köteles biztosítani, de ha hiányzik, akkor viszont a forgalmazó feladata azt pótolni. Ez tehát azt jelenti, hogy a webáruház felelőssége is, hogy a termékhez tartozzon megfelelő használati útmutató.

A használati útmutató egyebek mellett a termék lényeges jellemzőit, figyelmeztetéseket, piktogramokat, karbantartási és tisztítási utasításokat, összeszerelési rajzokat foglalhat magába.

A használati útmutató online letölthető formában is kiadható, a külön jogszabályban vagy szabványban nem nevesített termékkörök vonatkozásában.



A TERMÉKLEÍRÁS TARTALMAZHATJA-E AZT A MEGJEGYZÉST, HOGY A TERMÉK KÉPEI CSAK TÁJÉKOZTATÓ JELLEGŰEK, VALAMINT, HOGY A TERMÉKLEÍRÁSOKBAN ELŐFORDULHATNAK HIBÁK?

Ez a felelősség korlátozó megjegyzés a termékleírásokhoz nem alkalmazható, az ügyészség ezt már több esetben is tisztességtelennek minősítette, mivel online vásárlás esetében a termék fotója és leírása kifejezetten fontos szempont a fogyasztó döntéshozatala során.

Ft

1.3. Az ár

A webáruházban található termékek árának helyes, pontos és világos feltüntetése jogszabályi kötelezettség. A webáruházba látogató számára fontos, hogy tisztában legyen a kínálatban szereplő termékek árával és, hogy árösszehasonlítással el tudja dönteni, kinél akar vásárolni.



1.3.1. A helyes árfeltüntetés szabályai

A **Korm. rendelet** 11. § (1) bekezdésének e) pontja rögzíti, hogy „Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról”

A webáruház tehát a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettség keretén belül köteles a termékek vételárát feltüntetni, vagy ha azt előre nem lehet kiszámítani, akkor annak számítási módjáról kell tájékoztatni a fogyasztót. Ez utóbbi esetben a szolgáltató például árlistával tájékoztatja a fogyasztót, mely alapján maga is kalkulálhat egy végösszeget.

Az **Fgytv.** 14. § -a rendelkezik az ár feltüntetésének szabályairól. Az **Fgytv.** 14. § (1) bekezdése előírja, hogy „ A fogyasztót – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.”

A fenti szakasz (3) bekezdése értelmében „Az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.”

A termék áráként mindig a ténylegesen fizetendő, tehát azaz az általános forgalmi adóval növelt és az egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell megadnia a vállalkozásnak, hiszen ezen adó megfizetése is a fogyasztót terheli a vételáron felül. Az **Fgytv.** előírja továbbá, hogy a termékek összegét forintban kell kifejezni.



MEGFELELŐ AZ ÁRFELTÜNTETÉS HA A WEBÁRUHÁZBAN A NETTÓ ÁR, A KOSÁRBAN AZONBAN MÁR A BRUTTÓ ÖSSZEG IS LÁTSZIK?

Nem! A jogszabály egyértelműen fogalmaz, a termék áráként a ténylegesen fizetendő összeget kell feltüntetni!



Amennyiben a terméknel több ár is szerepel, akkor a webshop a feltüntetett leg-
alacsonyabb eladási ár felszámítására köteles.

A törvény utal a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja
feltüntetésének részletes szabályairól szóló **4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes
rendeletre, azaz az Árrendeletre**, mely további részletszabályokat (egységár feltüntetés,
leértékelés szabályai) tartalmaz az árfeltüntetésekre vonatkozóan.

0Ft

1.3.2. A hibás ár

Mikor tekinthető hibásnak az ár? A webáruház a hibás áron köteles-e értékesíteni
a terméket? Ezek gyakran előforduló kérdések, melyekre mindig az adott körülmények
alapján lehet válaszolni.

Nem mindegy például, hogy milyen mértékű az elárazás, vagy, hogy létrejött-e már
a szerződés a felek között, a fogyasztó felismerhette-e, hogy a termék ára hibásan
szerepel a webshopban?

Abban az esetben, ha a termék ára nyilvánvalóan alacsonyabb, mint annak szokásos
piaci ára, tehát maga a fogyasztó és tudhatta, hogy az ár hibás, akkor a webáruház nem
köteles teljesíteni a megrendelést.



ELÍRÁS TÖRTÉNT EGY TERMÉK ÁRÁBAN, 20.000 FT HELYETT 2.000 FT ÉRTÉKBEN RENDELTE MEG A VÁSÁRLÓ. KÖTELES A WEBSHOP ÉRTÉKESÍTENI A TERMÉKET EZEN AZ ÁRON?

Amennyiben kettő emaillel dolgozik a webshop, és még csak
a megrendelés beérkezésének visszaigazolása történt meg,
akkor jelezni kell a vásárló felé, hogy az ár hibás, és nem teljesíti
a webshop a megrendelést. Amennyiben már szerződéskötés
történt, a webshop jogosult felmondani a szerződést.

Itt megemlítenénk **a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat
tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény** 4. § (1) bekezdését, mely kimondja, hogy
„A kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul
venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható
figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi
gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is.”



A fogyasztóról tehát feltételezni kell, hogy a webáruházban történő válogatása, vásárlása során kellő körültekintéssel járt el, és tisztában van az általa keresett termék jellemzőivel, és így a piaci árával is.

Ha azonban az ár nem lényegesen alacsonyabb más hasonló termékek árával, és így a fogyasztó sem tudhatta, hogy tévedés miatt került feltüntetésre az az ár, akkor köteles a webáruház teljesíteni.



Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a tudatos félreárazás – vevők szerzése alacsony ár feltüntetéssel, majd készlethiányra hivatkozva más termék felajánlása – megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősül.

Ft/kg

1.3.3. Az egységár

A termék egységárát akkor kell feltüntetni az **Árrendelet** szerint, ha az nem egyezik meg a termék árával. A fogyasztó a termék egységára alapján tud a hasonló termékek között válogatva árakat összehasonlítani.

A webáruház oldalán az egységárát közvetlenül a termék eladási ára mellett kell feltüntetni.

Az **Árrendelet** tételesen felsorolja, hogy térfogatra, tömegre, hosszúságra, felületre, darabra értékesített termékeknél mi a helyes egységár feltüntetés.

- A térfogatra értékesített termékénél literenként (Ft/l), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - milliliterenként (Ft/ml), centiliterenként (Ft/cl), deciliterenként (Ft/dl), illetve köbméterenként (Ft/m³),
- a tömegre értékesített termékénél kilogrammonként (Ft/kg), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - grammonként (Ft/g), dekagrammonként (Ft/dkg) vagy tonnánként (Ft/t),
- a hosszúságra értékesített termékénél méterenként (Ft/m), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - milliméterenként (Ft/mm) vagy centiméterenként (Ft/cm),
- a felületre értékesített termékénél négyzetméterenként (Ft/m²),
- a kizárólag darabra értékesített termékénél darabonként (Ft/db) kell feltüntetni az egységárát.



Olyan termékeknél viszont, melyeket kimérve értékesítenek, csak egységárat kell feltüntetni.

Természetesen vannak kivételek is az egységár feltüntetés alól. Az **Árrendelet** értelmében az 50g, 50ml, vagy 5cm alatti csomagolási egységű vagy méretű, továbbá az egy csomagban lévő, készletben értékesített, valamint a különleges díszcsomagolású, és az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló törvényben meghatározott élelmiszer esetén az ételek készítéséhez egy csomagba összeállított terméken nem kell feltüntetni az egységárat.



1.4. A vételáron felüli járulékos költségek

A webáruháznak nemcsak a termékért fizetendő vételárról, hanem az azon felül felmerülő költségekről is tájékoztatnia kell a fogyasztót.

A webáruházi rendelések során általában mindenki számol azzal, hogy a termék vételárán felül a szállításért is díjat kell fizetnie. Fontos azonban, hogy amikor a fogyasztó a weboldalon válogat a termékek közül megfelelő tájékoztatást kapjon arról, hogy például milyen feltételekkel tud szállítást kérni, vagy, hogy milyen egyéb költségekkel kell számolnia még ahhoz, hogy a termék eljusson hozzá.

A **Korm. rendelet** 11. § (1) bekezdése tartalmazza a rendelkezéseket arra vonatkozóan, hogy milyen egyéb költségekről kell a webáruháznak tájékoztatnia a fogyasztót, még hozzá még a szerződéskötést megelőzően.

A **Korm. rendelet** fenti szakaszának e) pontja értelmében „Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen 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”

A **Korm. rendelet** 11. § (1) h) pontja is külön említi, hogy előzetes tájékoztatási kötelezettség terheli a vállalkozást a teljesítés feltételeiről, pl.: a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról.



A **Korm. rendelet** 11. § (1) bekezdésének f) pontja pedig kimondja, hogy előzetesen tájékoztatni köteles a webáruház a fogyasztót „a határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról.”

A webáruház köteles a honlapján úgy közzé tenni a járulékos költségekről szóló egyértelmű tájékoztatását, hogy a fogyasztó tisztában legyen minden megrendeléssel járó kiadással mielőtt leadja rendelését, és a vételáron felüli plusz terhek ismeretében dönthessen arról, vállalja-e a megrendelést.

A fentieket összefoglalva tehát, a fogyasztónak tudnia kell még a szerződés megkötése előtt, hogy pontosan milyen egyéb fizetési kötelezettségre számíthat az adott termék megrendelése esetén.



Nem jól jár el a webáruház, ha csak regisztrációt követően, vagy a rendelési folyamat végén a fizetéskor, vagy rosszabb esetben már a megrendelés után szembesül azzal a fogyasztó, hogy mennyi például a megrendelt termék csomagolási költsége, vagy, hogy a szállításnak – termék jellegéből adódóan – plusz költséggel járó feltételei vannak.

A szállítási feltételekről való tájékoztatás nem tekinthető világosnak és közérthetőnek akkor, ha csak utal a postai vagy futárcég díjszabására konkrét adatok nélkül, vagy a díjszabásra csak egy link utal.

A fizetési tájékoztatóban szerepeltetni kell, ha a fogyasztót terheli a fizetéssel kapcsolatban felmerülő valamely kezelési költség is.

Hogyan kell eljárni akkor, ha maga a webáruház sem tud pontos összeget mondani a fogyasztónak az egyéb költségekről?

Amennyiben pedig olyan vételáron felüli költségek vannak, melyeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, mert azokat a webáruház sem tudja a megrendeléskor, akkor fel kell tüntetni annak tényét, hogy további költségek merülhetnek fel.



Az elállás fogyasztót terhelő költségei

A webáruház köteles ismertetni a fogyasztóval az elállás szabályait, azon belül pedig azt is, hogy amennyiben él az elállás jogával, akkor a termék visszaküldésének költségét neki kell viselnie, kivéve, ha a webáruház vállalta e költségeket.

Tisztában kell lennie a fogyasztónak a szerződéskötés előtt azzal is, hogy ha kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, akkor a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket elállása esetén.

Végül fel kell hívni a figyelmét a webáruházban vásárlónak arra is, hogy a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

Mi a következménye annak, ha a webáruház nem, vagy nem megfelelően tájékoztatta a fogyasztót a vételáron felüli költségekről?

Erre a kérdésre a **Korm. rendelet** már többször hivatkozott 11. § szakaszának (2) bekezdése adja meg a választ, miszerint „Ha a vállalkozás nem tett eleget az (1) bekezdés e) és f) pontjaiban meghatározott valamennyi járulékos költségre vagy az (1) bekezdés j) pontjában meghatározott költségre vonatkozó tájékoztatási követelménynek, a fogyasztó nem köteles megfizetni e költségeket.”

A jogszabály szerint tehát, ha a webáruház nem tájékoztatta a fogyasztót a vételáron felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy az elállás esetén fizetendő visszaküldési költségről, úgy nem is köteles ezen kiadásokat vállalni.



E rendelkezés oka az, hogy a fogyasztó tájékoztatás hiányában úgy tette meg a szerződési nyilatkozatát, hogy nem volt tudatában a vételáron felüli összegnek. A járulékos költségekről így nem jöhetett létre akarategyezés a felek között, tehát nem is köteles e költségeket megfizetni a fogyasztó a webáruház részére. Így ha például a fogyasztó csak a számlán szembesül azzal, hogy felszámításra került még csomagolási költség, amiről előzetesen nem volt szó a felek között, akkor nem köteles annak díját kifizetni.



A tájékoztatás elmaradása tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül, hiszen a fogyasztó a díjak ismeretében lehet, hogy egyébként nem rendelt volna a webáruházról.

Éppen ezért fontos, hogy minden egyes várható kiadásról megfelelő és időbeni tájékoztatást kapjon a fogyasztó annak érdekében, hogy később ez ne okozzon félreértést és kellemetlenséget a két fél között.



1.5. Az akciózás szabályai, a leértékelés

Sok webáruház él az árcsökkentéssel, akciók meghirdetésével. Nem mindegy azonban, hogy amellet, hogy marketing szempontból vevőcsalogató, a fogyasztó ténylegesen nyer –e azzal, ha a terméket megvásárolja, vagyis hogy tényleg akciósan vásárolja-e meg az adott terméket.

A fenti bizonytalanságot megszüntetve szigorítottak nemrég az **Árrendeleten** azzal, hogy 2022. májusától új rendelkezések beépítésével meghatározza, az árcsökkentés esetén mit jelent a korábbi ár.



1.5.1. Az árcsökkentés bejelentése, a korábbi ár

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

Ugyanezen szakasz (2) bekezdése pedig kimondja: „A korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap.”

A korábbi ár az árcsökkentés előtt legalább 30 napos időszakban alkalmazott legalacsonyabb ár. Tehát ha több ár is volt a 30 nap alatt, a legalacsonyabbat kell figyelembe venni.



HASZNÁLT TERMÉKEKET ÉRTÉKESÍTŐ WEBSHOPBAN CSAK AZON TERMÉKEK KERÜLNEK LEÁRAZÁSRA, MELYEKNEK VALAMILYEN HIBÁJA VAN. EZ ESETBEN IS ALKALMAZNI KELL AZ ÁRRENDELET ÁRCSÖKKENTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYAIT?

Nem! Az Árrendelet szabályozása abban egyértelmű, hogy ezt nem tekinti akciós árnak, mivel az akció minden esetben az eladó által már korábban alkalmazott árhoz kapcsolódik.

Figyelni kell arra, hogy nem elegendő csak a régi ár és a kedvezmény feltüntetése, hanem a ténylegesen fizetendő árat is meg kell adni.

A **(3) bekezdés** alapján „Ha az árcsökkentés mértéke fokozatosan növekszik, akkor a korábbi ár az árcsökkentés első alkalmazása előtti, az árcsökkentés nélküli ár.

Árcsökkentés bejelentése alatt a jogszabály olyan akciózást ért, melyet a fogyasztó felé közöl a webáruház. Ha tehát a webáruház csak átáraz bizonyos termékeket, arra nem vonatkoznak a fenti szabályok.



AZ AKCIÓ MEGFELELŐ BEJELENTÉSE



Vannak olyan termékek, amelyek esetében nem kell alkalmazni az **Árrendelet** akciózásra vonatkozó szabályait. A romlandó, minőségét rövid ideig megőrző termékek árának csökkentésekor nem kell feltüntetni a korábbi árat, vagy ha feltüntetésre kerül korábbi ár, akkor nem az akció napját megelőző 30 napon alkalmazott legalacsonyabb árat kell alkalmazni viszonyítási alapként.



Egyet fizet, kettőt kap!

Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősül az egyet fizet kettőt kap akció, vagy a plusz ajándékkal történő értékesítés, ha az akció nélkül értékesített ilyen termék ára alacsonyabb mint az akciós termék!

Ebbe a körbe kizárólag azok a termékek tartoznak, amelyek rövid fogyaszthatósági idővel rendelkeznek nem pedig azok, amelyeken az úgynevezett minőségmegőrzési idő kerül feltüntetésre, mely jellemzően hosszabb idő (pl. tartós élelmiszerek).



Figyelem! A fogyasztót megillető jogok (elállása, kellékszavatosság, jótállás) kizárása árcsökkentett termékekre is tilos!



1.5.2. Az árcsökkentés újonnan bevezetett termékekre

Az **Árrendelet** azt az esetet is szabályozza, ha a termék 30 napnál rövidebb ideje van a forgalomban. Ez esetben a korábbi ár a leértékelés közzétételét megelőző, legalább 15 napos időszakban alkalmazott legalacsonyabb ár. Ez tehát azt jelenti, hogy a 15 napnál kevesebb ideje értékesített termékeket nem lehet akciózni.

Fontos felhívni a figyelmet arra, hogy a fenti szabályt üzletenként kell alkalmazni, azaz ha egy vállalkozás egy webáruházában már forgalmazta az adott terméket, de egy másikban újként kerül be, akkor csak értelemszerűen ez utóbbi áruházában alkalmazható a 15 napos szabály.

Nem tekinthető újonnan bevezetett termékeknek a szezonális termékek, azaz, ha az eladó bizonyos termékeit megszakítással értékesíti, az év bizonyos időszakában. Ezekre az általános szabályok vonatkoznak.



1.5.3. A személyre szabott árengedmények

Amennyiben a webshop például törzsvásárlója számára nyújt kedvezményt, ad át utalványt, nem kell alkalmazni az **Árrendelet** fenti szabályait. Ez csak akkor van így, ha ezek az egyedi kedvezmények nem kerültek meghirdetése a fogyasztók szélesebb



körében, hanem csak egyes fogyasztók egyedileg használhatják fel az árengedményt bizonyos feltételekkel, azaz személyre szabott akciózás valósul meg.

Ilyen árcsökkentés például, ha Ön vásárlója számára a korábbi vásárlásaira tekintettel bizonyos ideig felhasználható ajándék kupont ad.

A bárki által elérhető kuponok, akciós kódok esetében, azaz ha a webshop lényegében bárki által elérhető akciót alkalmaz, már alkalmaznia kell az **Árrendelet** követelményeit, így fel kell tüntetnie a korábbi árat is, amelynél a 30 napot is figyelembe kell vennie.

Az **Árrendelet** akciókra vonatkozó szabályai tehát a bejelentett - minden vásárló számára szóló - árcsökkentésekre vonatkozik, az egyedileg alkalmazott kedvezményekre nem.



1.6. Szállítási feltételek

A netes vásárlás során a fogyasztó döntését az is befolyásolhatja, hogy az általa keresett termék a megrendelés elküldését követően mennyi idő alatt érkezik meg hozzá, továbbá, hogy milyen költséggel jár a termék kiszállítása.

A webshop érdeke is, a szállítási határidők és a szállítási költségek pontos feltüntetése még a szerződéskötés előtt. A megfelelő előzetes tájékoztatással elkerülhető, hogy a vásárló elhagyja a webáruház oldalát vásárlás nélkül amiatt, mert például csak a kosárban derül ki számára a szállítási költség, vagy, hogy elálljon a szerződéstől, mert a megrendelés visszaigazolásakor tudja meg, mikor kapná meg a terméket, ami a vártnál hosszabbnak bizonyul számára.

Teljesítési határidő, és amit ezzel kapcsolatban a jogszabályok előírnak

Mit jelent pontosan a teljesítési határidő? A teljesítési határidő alatt azt az időpontot értjük, amikor a termék a fogyasztó részére átadásra kerül, a termék a fogyasztó birtokába kerül. Ezt fontos kihangsúlyozni, mert sokszor csak arról tájékoztat a webáruház a szállítási határidő tekintetében, hogy mikor adja fel a csomagot és nem arról, hogy mely időtartamban kapja azt meg a fogyasztó.

A termékek átadásának határidejével kapcsolatban a **Ptk.** 6:220. § (1) bekezdése akként rendelkezik, hogy „Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, a felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó a szerződés megkötését követően késedelem



nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a vevő rendelkezésére bocsátani a dolgot.”

Az Európai Parlament és Tanács 2011/83/ EU irányelvének 18. cikk (1) bekezdése értelmében „A szállítási idő tekintetében a felek közötti eltérő megállapodás hiányában a kereskedő a szerződés megkötését követően indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb 30 napon belül leszállítja az árukat, a fogyasztó birtokába vagy rendelkezése alá bocsátva azokat.”

A fenti jogszabályok nem határozzák meg pontosan a teljesítési határidőt, csak annyit írnak elő, hogy ha nincs konkrét megállapodás a felek között a kiszállítás időpontja tekintetében, akkor legkésőbb a szerződéskötéstől számított 30 napon belül kell a terméket a fogyasztóhoz eljuttatni. A jogszabályok tehát egy általános teljesítési határidőt határoznak meg, hiszen a termék jellegétől (elő kell-e állítani), rendelkezésre állásától függhet (van-e készleten), milyen határidőre tudja vállalni az adott termék kiszállítását a webáruház.

A termékek várható kiszállításának időpontjáról tájékoztatást kell, hogy adjon a webáruház, még a szerződés megkötése előtt, melyet a **Korm. rendelet** 11. § (1) bekezdésének h) pontja ír elő.

Hol és hogyan kell feltüntetni a teljesítési határidőt?

A szállítási határidő megadása lényeges, hiszen a fogyasztó ennek ismeretében rendel, tesz ajánlatot a webáruháznak. A webáruházak gyakran a fentebb említett általános teljesítési határidő megadásával tájékoztatják a vásárlókat, azonban minél pontosabban kerül feltüntetésre a szállítási határidő, annál könnyebben dönt a fogyasztó arról, vállalja-e a megrendelést, megfelelőek-e számára a szállítási feltételek.



A pontosabb szállítási határidő megadása főleg ott okoz gondot a webáruházaknak, ahol nincs minden termék készleten. Ilyen esetben célszerű külön tájékoztatni a fogyasztókat arról, hogy mi a várható szállítási idő a készleten és mi a készlethiányos termékek esetén, így a fogyasztó is előre tud számolni az adott termék szállítási idejével.

Gyakori hiba, hogy a webáruház csak a megrendelés visszaigazolásakor ad részletesebb tájékoztatást a szállítási határidőkről. A megfelelő szerződéskötést megelőző



tájékoztatással viszont elkerülhető, hogy a fogyasztó megrendelés után elálljon a szerződéstől, mert a megrendelés visszaigazolásakor derül csak ki számára a szállítási idő.

Minden, a szállítási határidőt befolyásoló tényezőről tájékoztatni kell a fogyasztót. A szállítási határidő függhet az adott szállítási módtól is, ezért célszerű kitérni arra, hogy az egyes szállítási módok esetében mennyi idő alatt kapja meg a terméket a fogyasztó.



A fogyasztóvédelmi hatóság álláspontja szerint nem megfelelő, ha a termék leírásánál egy "raktáron van", vagy "azonnal elérhető" jelzés kerül csak feltüntetésre, szükséges, hogy konkrét szállítási határidő is szerepeljen a kiszállításra. A webáruház – ahogy az előzetes tájékoztatás többi esetében – tehát olyan tájékoztatást kell, hogy adjon a várható szállítási határidőről, melyre egyértelműen tud ajánlatot tenni a vásárló.

A teljesítési határidőről szóló tájékoztatás elmulasztása vagy félreérthető módon való feltüntetése fogyasztóvédelmi eljárást von maga után, ugyanis a fogyasztó tájékoztatásához való érdeke sérül.

Ha nem érkezik időben a termék

Amennyiben a webáruház késedelembe esik a teljesítést illetően, a fogyasztó jogosult póthatáridőt tűzni, azaz a felek megállapodhatnak a szállítási idő meghosszabbításában. Azonban, ha a póthatáridő eredménytelenül telik el, a fogyasztó jogosult elállni a szerződéstől. Ezt a szabályt rögzíti a **Ptk.** 6:220. § (2) bekezdése is, miszerint „Az eladó késedelmében a vevő jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.”

Ugyanezen szakasz (3) bekezdése pedig kimondja, hogy „A vevő póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

a) az eladó a szerződés teljesítését megtagadta; vagy

b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben – és nem máskor – kellett volna teljesíteni.”



A fenti **Ptk.** szabály mellet a **Korm. rendelet** is szabályozza azt az esetet, amikor a fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül is jogosult elállni a szerződéstől, ha a webáruház nem tartja a szállítási határidőt.

A **Korm. rendelet** 8/B. § (1) bekezdése alapján „Ha a fogyasztói adásvételi szerződés teljesítési ideje a szerződés megkötéséhez kapcsolódó valamennyi körülményre figyelemmel alapvető fontosságú, vagy a fogyasztó a szerződés megkötése előtt tájékoztatta a vállalkozást annak alapvető fontosságáról, akkor a szerződést olyannak kell tekinteni, mint amit a meghatározott teljesítési időben – és nem máskor – kellett volna teljesíteni, így attól a fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül jogosult elállni.”

Amennyiben a fogyasztó elállt a szerződéstől a webáruház köteles haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríteni a fogyasztó által megfizetett vételárat és egyéb költséget.

Szállítási költségek

A **Korm. rendelet** 11. § (1) e) pontja értelmében a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a vételáron felül az felmerülő valamennyi költségről, így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről.

A szállítási költségek egyértelmű, pontos feltüntetése tehát még a szerződéskötés előtt szükséges. Nem elegendő például, ha csak utal a weboldal a futárcég díjszabására, vagy egy linken keresztül tudja csak elérni a vásárló a pontos díjszabást, tételesen kell felsorolni a szállítási módokat azok teljes költségével.



Figyelnél kell arra is, hogy a szállítási költségek pontos összegét ne csak a kosárban adja hozzá a termék árához a webshop, továbbá az is jogsértő, ha csak a megrendelést visszaigazoló emailben tudhatja meg a vásárló mennyibe fog kerülni a termék kiszállítása.



1.7. Fizetési feltételek

A **Korm. rendelet** alapján a fizetési feltételekről is köteles előzetesen tájékoztatni a webshop a fogyasztót. A vásárlónak még mielőtt szerződne tudnia kell, hogy milyen fizetési módok közül választhat, hiszen az is befolyásolhatja döntését, hogy tud-e olyan módon fizetni ahogy neki a legbiztonságosabb, vagy legkényelmesebb.



A Fogyasztó Barát ügyfeleinél elérhető három leggyakoribb fizetési mód a banki átutalás, az utánvétellel történő fizetés, valamint a bankkártyás fizetési mód.

Az utánvételes fizetés, azaz a termék átvételekor történő fizetés tehát még mindig elég gyakori, melyet a vásárlók leginkább a biztonság miatt választanak.

Ennél a fizetési módnál gyakori problémaként merül fel a webáruház tulajdonosoknál, hogy amennyiben a vásárló nem veszi át a megrendelt terméket, úgy az oda- és visszaszállítás költsége is a webáruházat terheli. Megoldás lehet ez esetben, hogy a webáruház kiköti, amennyiben vásárlója nem vette át a csomagot, és az elállási szándékát sem jelezte, a következő megrendelésénél már csak előre fizetést választhatja, vagy a webshop meg is tagadhatja a megrendelés teljesítését. Erre azonban előzetesen figyelmeztetni kell a fogyasztókat, és a fizetési módoknál ki kell térni a webshop ezen kikötésére.



KÉSZPÉNZES UTÁNVÉTELES FIZETÉS ESETÉN KÉRHETŐ-E KEZELÉSI KÖLTSÉG A VÁSÁRLÓTÓL?

Az utánvétel költsége áthárítható a fogyasztóra, erről azonban tájékoztatni szükséges a fogyasztókat, valamint a kiállított számlán is szerepelnie kell az utánvétel díjának.

A jogszabály alapján az elektronikus fizetéssel kapcsolatos költséget nem lehet áthárítani a vásárlóra.



2. Amit az ÁSZF-nek tartalmaznia kell

2.1. Az ÁSZF fogalma, a fogalmi elemei

A **Ptk.** 6:77. § (1) bekezdése értelmében „Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.”

A **Ptk.** szerinti fogalom első fontos eleme, hogy az ÁSZF alkalmazója több szerződés megkötése céljából alkalmazza azokat. A webáruházi értékesítés esetén a vállalkozás adásvételi szerződéseket köt nagyobb számban, az ÁSZF alkalmazására tehát jellemzően a tömegesen előforduló szerződések megkötése esetén kerül sor, hiszen



minden egyes szerződő partnerrel lehetetlen lenne az egyedi szerződéskötés. Olyan feltételekről van szó, amelyek valamennyi értékesítésére vonatkoznak.

Másik fontos fogalmi eleme, hogy az alkalmazója egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül határozza meg a feltételeket, a felek tehát nem tárgyalják meg egyedileg őket. Nem is lehetne, hiszen a távollévők közötti szerződéskötéskor az egyedi megállapodás csak olyan kérdésekre szorítkozik, mint például a szerződés tárgya, ellenértéke, teljesítési határideje. Minden más lényeges szerződési tartalmat (pl.: elállás szabályai, jótállás) az általános szerződési feltételek tartalmazzák. Egyedileg megtárgyalt feltétel tehát az, melynek tartalmát a másik fél is befolyásolhatja, alakíthatja, az ÁSZF esetében azonban ez nem történik meg. Lényegében az ÁSZF a webáruház szerződési akaratát határozza meg szinte teljes egészében, az értékesítés feltételeit tartalmazza, az egyedi megállapodás már csak a fogyasztóval megkötendő adásvétel részleteit tartalmazza.

Az ÁSZF tehát olyan jogi dokumentum melyben egyoldalúan kerülnek megállapításra a szerződési feltételek, a másik fél ezek megtárgyalásában nem vesz részt, hanem megrendelés esetén elfogadja, vagy pedig elutasítja, és nem jön létre szerződés.

2.2. Az ÁSZF kötelező tartalmi elemei

Mivel az ÁSZF-et egyoldalúan a vállalkozás határozza meg, neki kell a jogszabálynak megfelelő tartalommal összeállítani azt. Ez nem könnyű feladat, hiszen amellet, hogy minden kötelező adatot, tájékoztatást tartalmaznia kell, olyan módon kell összeállítani, megfogalmazni, hogy az a fogyasztó számára is érthető és könnyen befogadható legyen. Ez utóbbi azért is fontos, mert személyesen nem találkozik a két fél, nem tudnak közvetlenül egyeztetni.

Az alábbiakban felsorolt tartalmi elemek azok, amelyek semmiképp sem hiányozhatnak az ÁSZF-ből. Ezekon kívül természetesen tartalmazhatja az előző fejezetben tárgyaltak is, mint például az impresszumot, vagy a szállítási feltételeket, és lehetnek még további kötelező tartalmi elemei is a vállalkozás típusától, vagy a forgalmazott termékek körétől függően.

2.2.1. A szerződés nyelve, formája

Az ÁSZF-nek tartalmaznia kell a szerződéskötés nyelvét. Erre a tájékoztatásra nemcsak olyan webshop esetén van szükség, mely több országban is értékesít. A szerződéskötés



lehetséges nyelveiről való tájékoztatást az **Ektv.** 5. § (2) bekezdésének d) pontja írja elő, a kizárólag magyar fogyasztónak értékesítő webáruházak esetében is kötelező egyértelműen utalni arra, hogy a szerződés nyelve a magyar.

Az **Ektv.** 5. § (2) b) pontja értelmében a fogyasztót arról is tájékoztatni kell, hogy a szerződés, írásba foglalt szerződésnek minősül-e, valamint arról, hogy a szerződés iktatásra kerül-e, és utólag hozzáférhető lesz -e.

2.2.2. Az adatbeviteli hibák javítása

A fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy a webshop oldalának használata, a megrendelés leadása közben történő félrekattintásait hogyan tudja javítani. A tájékoztatás arra is ki kell, hogy terjedjen, hogy pontosan milyen eszközökkel biztosítja ezt a vállalkozás számára (pl. visszafele gomb, törlés gomb stb.)



A szerződéskötés folyamatának leírásánál, a III. részben részletesebben kitérünk ennek szabályaira, webshopot érintő kötelezettségeire.

[Katt ide, ha most nézné meg!](#)

2.2.3. A szerződéskötés technikai lépései

E körben a webshopnak leírást kell adnia lényegében a honlapjának használatához, azaz hogy a látogató hogyan tud eligazodni a webshop oldalán, le kell vezetni a vásárlás menetét, a regisztrációs folyamattól egészen a megrendelés visszaigazolásáig.

Arról, hogy pontosan mire kell, hogy kiterjedjen e körben a tájékoztatás, későbbi részben írunk.

2.2.4. Az ajánlat megtételének leírása, a megrendelések visszaigazolása, a szerződés létrejöttéről tájékoztatás

A webshopnak tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, hogyan adhatja le a megrendelését, továbbá, hogy azt a webshopnak 48 órán belül vissza kell igazolnia. A tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy amennyiben nem történik meg a 48 órán belüli visszaigazolás, mentesül a vásárló az ajánlati kötöttség alól.

A szerződéskötés folyamatának részletes leírására a III. részben kerül sor.



2.2.5. A panaszügyintézés és a jogérvényesítési lehetőségek

Az előzetes tájékoztatási kötelezettség kiterjed a webshop panaszkezelésére, továbbá a fogyasztó egyéb jogérvényesítési lehetőségeire. A fogyasztót tehát még a szerződés megkötése előtt tájékoztatni kell arról, hogy a webshop a panaszokat hogyan kezeli, a panaszát hogyan teheti meg a webshopnál, továbbá, hogy milyen egyéb jogérvényesítési lehetőségei vannak arra az esetre, ha a panasza elutasítása kerül, vagy az nem kerül kivizsgálásra.



Az ÁSZF-ből nem hiányozhatnak a békéltető testületek elérhetőségei, a békéltető eljárásról és a fogyasztóvédelmi eljárásról szóló tájékoztatás, valamint az online vitarendezési platform. Ezekről bővebben írunk a V. rész 1. fejezetében.

[Katt ide ehhez a részhez!](#)

2.2.6. Az elállási jogról szóló tájékoztatás

Az egyik legfontosabb része az ÁSZF-nek az elállási jogról szóló részletes tájékoztatás. Minden, az elállási jog gyakorlásához szükséges szabályt tartalmaznia kell érthetően az ÁSZF-nek.

A webshop az elállási jogról szóló tájékoztatást a **Korm. rendelet** 1. mellékletében foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadhatja.



Ismeri az elállási jog gyakorlásának minden szabályát? Az V. rész 2. fejezetében megtudhatja milyen kötelezettségei vannak egy webshopnak és mikre érdemes odafigyelni, ha eláll a vásárló!

[Katt ide, ha az elállás szabályaira kíváncsi!](#)

2.2.7 A termékszavatosságra, a kellékszavatosságra vonatkozó tájékoztatások

E körben a fogalmak pontos meghatározása, a szabályok érthető leírása a kötelezettsége a webshopnak, annak érdekében, hogy a fogyasztó számára a fogalmak közötti különbség egyértelmű legyen. A szavatossági jogok szabályairól a VI. részben lehet olvasni.



2.2.8. A jótállás szabályai

A jótállásról szóló tájékoztatás esetében szintén kötelezettsége a webáruháznak, hogy a jótállás fogalmát a jótállási igény érvényesítésének szabályait, a sávos jótállási időt könnyen érthetően írja le a fogyasztó számára. A jótállás szabályairól a **VI. részben írunk bővebben (katt ide, ha most érdekel).**

2.3. Külön tájékoztatási kötelezettség

Utolsó pontként kitérnénk arra, hogy bizonyos általános szerződési feltételekről külön is kell tájékoztatni a fogyasztót.

Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől.”

Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a webáruháznak nem elég csak biztosítani azt, hogy megismerje a fogyasztó az ÁSZF tartalmát, hanem külön kifejezett tájékoztatásra van szükség olyan feltételeknél, melyek eltérnek a jogszabályoktól, vagy a felek között kialakult gyakorlattól.



Ha tehát a webáruház az általánostól illetve a szokásos gyakorlattól eltérő szerződési feltételeket is alkalmaz, szükséges, hogy azokat külön is elfogadtassa a fogyasztóval, hogy külön dönthesse azok elfogadásáról!

Az általános feltételeknek ilyen rendelkezései pedig csak akkor válnak a szerződés részévé, ha a figyelemfelhívás megfelelő módon (pl. aláhúzással, eltérő nyomtatással, külön kifejezett közléssel) megtörtént, és ha azt a másik fél a külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta, ennek hiányában a szokatlan általános szerződési feltétel nem válik a fogyasztóval kötött szerződés részévé.



2.4. Az ÁSZF megjelenítése a webshopokban, az ÁSZF hozzáférhetősége, előhívhatósága

Fontos, hogy a webshopban vásárlónak lehetősége legyen még a megrendelésének leadása előtt elolvasni az általános szerződési feltételeket. Ahogy írtuk, az ÁSZF akkor válik a szerződés részévé egyrészt, ha azt a másik fél megismerhette. Az előzetes tájékoztatás módja tehát az ÁSZF honlapon történő közzététele, mégpedig oly módon, hogy ahhoz könnyen hozzáférhessen a fogyasztó.

A **Ptk.** 6:82. § (1) bekezdése értelmében „Az elektronikus utat biztosító fél köteles az általános szerződési feltételeit olyan módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi a másik fél számára, hogy tárolja és előhívja azokat.”

Az **Ektv.** 5. § (1) bekezdése is úgy rendelkezik, hogy „A szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.”

Nem elegendő tehát, ha fent van az ÁSZF, biztosítani kell a vásárlónak azt is, hogy azt letölthesse, tárolhassa, előhívhassa 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. Ez gyakorlatban úgy biztosítható, ha a fogyasztó le tudja menteni a honlap tartalmát, vagy kinyomtathatja azt, vagy magát az ÁSZF-et külön fájlformátumban le tudja tölteni.

Az utólagos tájékoztatás keretében, a megrendelést visszaigazoló email-ben is csatolni kell az ÁSZF-t, fontos azonban, hogy az általános szerződési feltételek rendelés során történő megküldése nem mentesíti a vállalkozást az előzetes tájékoztatás alól, ugyanis a fogyasztó számára biztosítani kell az adott jogügyletre vonatkozó szerződéses feltételekről és jogszabályi rendelkezésekről szóló tájékoztatást a szerződés megkötése előtt is!



2.5. Az ÁSZF elfogadása

Az ÁSZF szerződés részévé válásának másik feltétele, hogy azt a másik fél el is fogadja.

Amennyiben a webshop oly módon tette közzé általános szerződési feltételeit, hogy annak megismerésére, elolvasására lehetősége volt a vásárlónak (az nem feltétel hogy



el is olvassa), majd elfogadja azt, akkor a szerződés az ÁSZF rendelkezései szerint jön létre a felek között.

Az elfogadás jelentheti a kifejezett vagy ráutaló magatartással történő elfogadást.

A fogyasztó kifejezett elfogadása, ha a megrendelés leadása előtt erre szolgáló checkbox (jelölőnégyzet) kipipálásával tudja jelezni elfogadását.

2.6. Az ÁSZF módosítása

A webáruház ÁSZF-ét időről időre módosítani kell, legtöbbször azért, mert változnak a jogszabályok, de a webshop működésében is bekövetkezhet olyan változás, amely érinti az általános szerződési feltételeit, például bővül az értékesített termékek köre, változnak a szállítási feltételek.

Az ÁSZF esetében egyoldalú szerződésmódosításról van szó, a másik fél, ahogy a feltételek meghatározásában, úgy azok módosításában sem vesz részt.

A vállalkozás tehát jogosult az általános szerződési feltételeit a fogyasztók előzetes tájékoztatása mellett egyoldalúan is módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a webshop oldalának első használata alkalmával válnak hatályossá a fogyasztóval szemben, azokat a módosítást követően leadott megrendelésekre kell csak alkalmazni.

2.7. Gyakori hibák az ÁSZF-ben, az ÁSZF valamint a webshop oldalán található egyéb tájékoztatások

A leggyakoribb hiba, hogy az ÁSZF nem követi a jogszabálmódosításokat, vagy már hatálytalan jogszabályokra hivatkozik, és azzal együtt a webáruház régi szabályokat alkalmaz. Nem nyugodhat meg a webshop tulajdonos azzal, hogy a honlapjára kikerült az ÁSZF, azt folyamatosan frissíteni szükséges. Az ÁSZF naprakészen tartása nemcsak a változó jogszabályok miatt, hanem a webshop működésében bekövetkezett esetleges változások miatt is szükséges, hiszen a vásárló az éppen hatályos ÁSZF alapján köt szerződést a vállalkozással.

A fogyasztóvédelmi hatóság sokszor találkozik hiányos ÁSZF-ekkel, melyekből leggyakrabban az alábbiak szoktak kimaradni:

- Nem tájékoztat az ÁSZF arról, hogy a termék megrendelésének visszaigazolása 48 órán belül történik meg,



- Nem tájékoztatja a vásárlókat arról, hogy a megkötött szerződés írásban kötött szerződésnek minősül, vagy hogy iktatják-e, és utólag hozzáférhető lesz-e,
- Nem kapnak tájékoztatást a vásárlók arról, hogy mely békéltető testülethez fordulhatnak, továbbá, hogy a webshopnak együttműködési kötelezettsége van a békéltető testületi eljárásban,
- Sok webshopnál hiányzik az ÁSZF-ből az ODR link és magáról az eljárásról szóló tájékoztatás
- Az elállás szabályai hiányosak illetve rossz határidőt tüntetnek fel az elállási jog gyakorlására
- A szavatossági jogok és a jótállás szabályai vagy egyáltalán nincsenek ismertetve, vagy nagyon hiányosan kerülnek fel, ezek szabályai közötti különbségek nem világosak a tájékoztatásokban



A fenti felsorolás csak néhány azon hibák és hiányosságok közül melyekre részletesebben kitérünk a fogyasztóvédelmi ellenőrzésekről szóló VII. részben.

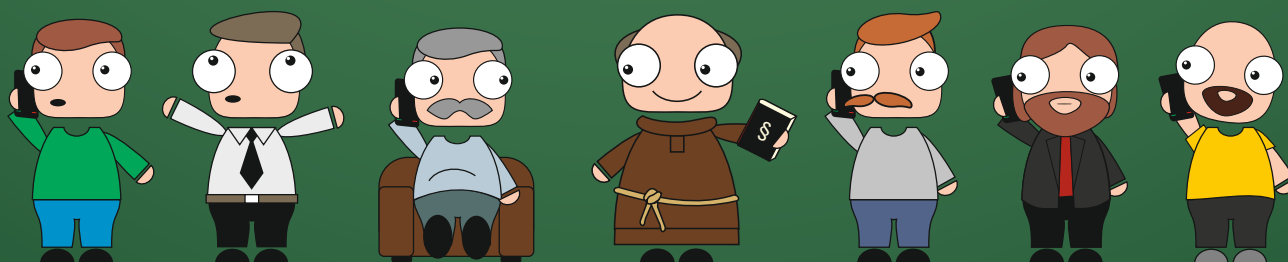
[Katt ide a VII. részért!](#)

A hiányosságok mellett gyakoriak az ÁSZF-ben szereplő jogsértő tájékoztatások is, melyek a jogszabályok félreértelmezéséből, vagy a már nem hatályos rendelkezések alkalmazásából adódnak.

Amennyiben az ÁSZF mellett a webshop oldalán máshol is található tájékoztatók, akkor fontos, hogy azok ne legyenek ellentmondásban egymással. Amennyiben a fogyasztóvédelmi ellenőrzés ilyennel találkozik, a fogyasztók megtévesztését állapítja meg, hiszen ez esetben a vásárló számára nem egyértelmű, hogy a webshop melyik tájékoztatását vegye alapul.

III. RÉSZ

A szerződéskötés a webshopokban





1. Bevezető - A szerződéskötés folyamata

Mielőtt részletesebben kitérnénk a szerződéskötés egyes lépéseire, kapcsolódó szabályokra, érdemesnek tartjuk az átláthatóság kedvéért röviden összefoglalni a netes vásárlás folyamatát, hogy melyik lépésben mi történik a gyakorlatban és az jogi értelemben minek minősül.

A webáruház termékkínálata jogi értelemben felhívás ajánlattételre, melyet a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) vásárlásra felhívásként nevesít.



Azzal tehát, hogy a webáruház közzéteszi termékeit, nem tesz vételi ajánlatot a vásárlóknak.

A vételi ajánlatot a fogyasztó teszi meg azzal, hogy a webáruház által kínált termékekből választ és azt megrendeli!

A megrendeléssel még nem jön létre a szerződés webáruház és fogyasztó között, és nem keletkezik teljesítési kötelezettség egyik fél számára sem. Ebből adódóan, a webáruháznak lehetősége van ezt a megrendelést elfogadni vagy pedig elutasítani.

A szerződés a fogyasztó vételi ajánlatának a vállalkozás által történő elfogadásával, azaz a megrendelés tartalmát megerősítő visszaigazolással jön létre.

Ahhoz tehát, hogy a webáruházban történő megrendelés után létrejöttön kötelem a két fél között és a feleknek teljesítési kötelezettségük legyen, szükség van a vállalkozás részéről jogszabályoknak megfelelő megrendelés-visszaigazolásra. Többek között ez utóbbi szabályairól is lesz szó az alábbiakban részletesebben.



2. Szerződéskötés technikai lépései

A webáruházat előzetes tájékoztatási kötelezettség terheli a szerződéskötés feltételeire vonatkozóan, hiszen a szerződő felek egymástól távol vannak és a hagyományos módon nem tudják azokról tájékoztatni egymást.

A szerződéskötés feltételei körében tájékoztatnia kell a webáruháznak a fogyasztót azokról a technikai lépésekről is, melyek az elektronikus szerződések megkötéséhez szükségesek.



A szerződéskötés technikai lépéseiről való tájékoztatással a webáruház az oldalán történő eligazodásban, a vásárlás folyamatának lebonyolításában segíti a fogyasztót annak érdekében, hogy a felek érvényesen tudjanak szerződni, és ne kerüljön sor téves rendelés leadásra, vagy rossz tartalommal leadott megrendelésre.

A webáruház tulajdonképpen a weboldalának használatához, illetve az elektronikus úton történő szerződéskötés folyamatához kell, hogy technikai útmutatót és leírást adjon, a termék kiválasztásától egészen a megrendelés véglegesítéséig.

Az **Ektv.** 5. § (2) a) pontja értelmében „A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni.”

Továbbá az elektronikus úton történő szerződéskötés különös szabályai között a **Ptk.** 6:82. § (1) bekezdésének a) pontja is rögzíti, hogy „Elektronikus úton történő szerződéskötés esetén az elektronikus utat biztosító fél köteles a szerződéskötésre vonatkozó jognyilatkozatának megtételét megelőzően a másik felet tájékoztatni a szerződéskötés technikai lépéseiről.”

Mely lépések vezetnek a szerződéskötésig?

A webáruház honlapjának felépítésétől, az általa nyújtott szolgáltatástól, termékektől függ, milyen technikai lépések szükségesek a megrendelés leadásához.

A tájékoztatás azonban minden esetben kiterjed arra, hogy a vásárlás regisztrációhoz kötötte-e, és amennyiben igen, akkor a regisztráció folyamata hogyan zajlik, milyen adatok megadása szükséges, továbbá az elfelejtett jelszó esetén mi a teendő.

A termék kiválasztásával kapcsolatban tájékoztatni kell a fogyasztót, hogy a termékre kattintva hogyan találja meg annak leírását, hogyan tud informálódni a róla.

A kosárba helyezés menetének részletezése körében ki kell térni arra, hogyan tudja kiválasztani a fogyasztó megvételre a terméket, beállítani annak mennyiségét, majd hogyan ellenőrizheti, illetve módosíthatja a kosár tartalmát.

A webáruháznak tájékoztatnia kell továbbá a fogyasztót a teljesítési feltételek (pl.: szállítás) kiválasztásának lehetőségeiről, a pénztárban való fizetés módjairól, a megrendelés véglegesítéséről és végül a megrendelés-visszaigazolás szabályairól.



A fenti kötelezettséget jól összefoglalja a Hatóság egyik határozatából idézett mondata: „Az **Ektv.** 5. § (2) bek. a) pontja 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 szóló tájékoztatást.” (FE/FOGY/00424-3/2020.)



3. Adatbeviteli hibák, a 'félrekattintások' javítása, kezelése

A netes vásárlások során elkerülhetetlen, hogy a megrendelés leadása során olyan félrekattintásokra kerüljön sor, melyek miatt a fogyasztó nem az akaratának megfelelő megrendelést ad le, vagy a webáruházon történő elakadás miatt nem is tudja a megkezdett vásárlását folytatni. Fontos, hogy a netes vásárlás során a fogyasztónak lehetősége legyen a megrendelés leadása előtt a félrekattintásokból adódó hibákat javítani, rosszul megadott adatokat korrigálni, a téves megrendelését törölni vagy módosítani.

Az **Ektv.** 5. § (2) bekezdésének c) pontja írja elő, hogy „a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről.”

A fenti rendelkezés tehát azt követeli meg a webáruháztól, hogy tájékoztassa a fogyasztót arról, hogy a megrendelés leadása előtt lehetősége van az addig megtett lépések ellenőrzésére, módosítására, a hibásan bevitt adatok törlésére.

Az **Ektv.** 6. § (1) bekezdése pedig akként rendelkezik, hogy „A szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az igénybe vevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az igénybe vevő megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.”

Ez utóbbi szakasz értelmében a webáruháznak biztosítania kell a honlapján azt, hogy a fogyasztó saját maga el tudja végezni az adatok javítását, törlését, a rendelés módosítását. Az egyes vásárlási folyamatoknál egyértelmű jelzés (vissza gomb, törlés gomb, stb.) segíthet törölni a hibás adatot, de az is megfelelő, ha elérhetőség megadásával maga a webáruház végzi el a kért módosításokat, javításokat.



A jogszabály szövegében a hibák azonosításának elvégzésére vonatkozó követelmény úgy teljesül, ha a fogyasztónak lehetősége van a vásárlás során bármikor ellenőrizni az addig megtett lépéseit, beleértve a megadott adatok helyességét, a kosár tartalmát.

Amennyiben a megrendelés után veszi észre a fogyasztó, hogy adatait tévesen adta meg, vagy a rendelés adatai hibásak, úgy lehetőséget kell adni számára, hogy a lehető legrövidebb időn belül kezdeményezhesse a megrendelés módosítását akár email vagy telefon útján.

A webáruház részére a jogszabály tehát két kötelezettséget állapít meg az adatbeviteli hibák javítása körében. Egyrészt azt, hogy tájékoztassa a fogyasztót arról mely eszközökkel, lépésekkel van lehetősége a vásárlás során a hibák felismerésére és javítására, másrészt pedig azt, hogy biztosítsa a hibák javításának technikai feltételeit, eszközeit, hogy a hibákat a fogyasztó maga kijavíthassa.

Megjegyezzük, hogy a fogyasztó felelőssége, hogy az általa megadott adatok pontosan kerüljenek rögzítésre, hiszen a webáruház az alapján tud szerződni, számlázni, illetve terméket szállítani.

Amennyiben a webáruház működése nem ad lehetőséget az adatbeviteli hibák azonosítására és javítására, annak következménye nem más - amellett, hogy fogyasztóvédelmi eljárást von maga után - minthogy a fogyasztó nem tud akaratának megfelelő szerződést kötni, vagy éppen nem tudja megfelelően használni a weboldalt és ezért nem is tudja leadni megrendelését.

Fontos tehát, hogy a fogyasztó számára olyan tájékoztatást illetve technikai lehetőségeket nyújtson a webáruház, amely segítséget nyújt a honlapon történő elakadás során a vásárlás folytatására, a félrekattintások kijavítására.

Ezen feltételek biztosítása mindkét fél érdeke, hiszen sok kellemetlenségtől, felesleges megrendeléstől kíméli meg mind a fogyasztót mind pedig a webáruházat.



4. Fizetési kötelezettségre figyelmeztetés

A szerződéskötés technikai feltételeiről szóló tájékoztatáshoz tartozik az is, hogy a webáruház felhívja a figyelmét a fogyasztónak arra, hogy a szerződési nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

A **Korm. rendelet** 15. § (2) bekezdése rögzíti, hogy amennyiben fizetési kötelezettséggel jár a megrendelés, „a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.”

A fenti rendelkezés azt jelenti, hogy a webáruháznak fel kell hívnia a fogyasztó figyelmét arra, hogy a megrendelés gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ez technikailag azt jelenti, hogy a megrendelést véglegesítő gombot egyértelmű felirattal kell ellátni, hogy az egyértelműen tájékoztassa a fogyasztót a fizetési kötelezettségéről.

Nem elegendő tehát, ha a kosárnál szerepel a “fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” figyelmeztetés, a fogyasztó részéről szükséges érdemi nyilatkozattétel is ezzel kapcsolatban, például bepipálandó checkbox (jelölőnégyzet), vagy külön gomb, mellyel a webáruház gondoskodik arról, hogy “a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye” a fizetési kötelezettséget.



Még egy fontos dolog: A figyelmeztetésnek nemcsak az - egyébként fogyasztó által elfogadott - általános szerződési feltételekben kell szerepelnie, hanem közvetlenül a megrendelés, azaz szerződési nyilatkozat elküldésekor is!



Amennyiben a fenti tájékoztatás elmarad, a jogszabály kimondja, hogy semmis a szerződés!



5. A megrendelések visszaigazolása

Meddig kell visszaigazolni a megrendelést?

Elsőként nézzük meg, mit írnak elő a jogszabályok arra vonatkozóan, hogy meddig kell visszaigazolni a fogyasztó által leadott megrendelést.

A **Ptk.** az elektronikus úton történő szerződéskötés különös szabályai között a 6:84. § (2) bekezdésében azt rögzíti, hogy „Az elektronikus utat biztosító fél köteles a másik fél szerződési jognyilatkozatának megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolni.”

Az **Ektv.** 6. § (2) bekezdése pedig akként rendelkezik, hogy „A szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.”

A **Ptk.** és az **Ektv.** előbbi rendelkezései alapján a vállalkozásnak késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül tehát azt kell visszaigazolni, hogy a fogyasztó megrendelése hozzá beérkezett. Ezt általában egy automatikus válasz – email útján történik, tehát még nem a vételi ajánlat elfogadásáról van szó.

A webáruház a megrendelés befogadásáról, annak feldolgozásáról szóló visszaigazolást, és magát a vételi ajánlatot elfogadó, és szerződést keletkeztető visszaigazolást küldheti két külön visszaigazolásban. Ez azért célszerűbb, mert vállalkozásnak lehetősége van még a szerződés teljesítésének feltételeit ellenőrizni (pl.: termék valóban elérhető, az ár megfelelő, fogyasztó által megadott adatok megfelelőek) a kötelezettségvállalás előtt. A megrendelés beérkezését visszaigazoló, és a szerződés tartalmát még nem tartalmazó visszaigazolással ugyanis még nem jön létre felek között kötelelem, vállalkozásnak sem keletkezik teljesítési kötelezettsége.



KIMENT A WEBSHOP AUTOMATIKUS VISSZAIGAZOLÓ EMAIL-E A MEGRENDELÉS BEÉRKEZÉSÉRŐL. A MEGRENDELTE TERMÉK NINCS KÉSZLETEN. MIT TEHET A WEBSHOP?

Amennyiben csak az automatikus visszaigazoló email ment ki a vásárlónak, és még nem került sor a megrendelés visszaigazolására, nem jött létre a szerződés, így a webshop nem köteles teljesíteni - jelen esetben nem is tudja - a megrendelést.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés a fogyasztó vételi ajánlatának elfogadásáról szóló visszaigazolással jön létre. Az elektronikus jognyilatkozatok akkor válnak hatályossá, ha azok a másik fél számára elérhetővé válnak, azaz emailben történő visszaigazolás esetén akkor, ha a másik fél annak tartalmához levelezőrendszerében hozzáfér.

Mi a következménye annak, ha a webáruház nem igazolja vissza időben a megrendelést?

Az **Ektv.** fent idézett 6. § (2) bekezdése alapján amennyiben a webshop nem igazolja vissza a megrendelést a hozzá történő beérkezést követő 48 órán belül, a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól, azaz a továbbiakban nem követelhető tőle a szerződés teljesítése. Így például, ha a megrendelés visszaigazolása nélkül később mégis kiküldésre kerül a megrendelt termék, azt nem köteles átvenni a fogyasztó, hiszen nem jött létre szerződés a felek között.

Fontos tehát, hogy a megrendelés visszaigazolása – legalább a megrendelés beérkezésének visszaigazolása – késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül megérkezzen a másik félhez.

A webáruháznak már a szerződéskötést megelőzően tájékoztatnia kell a fogyasztót a fentiekben írt, 48 órán belül visszaigazolási kötelezettségről és annak következményeiről.

Mit tartalmazzon a megrendelés-visszaigazolás? Mi hozza létre a szerződést?

A **Korm. rendelet** 18. § -a értelmében a távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de az áru adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén



legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről.

A **Korm. rendelet** értelmében a visszaigazolás tartalmazza azokat a 11. § a)-w) pontjaiban felsorolt adatokat, melyekről a vállalkozásnak szerződéskötést megelőzően már tájékoztatnia kellett a fogyasztót.



Fontos felhívni a figyelmet arra, hogy amennyiben ezen (lentiekben felsorolt) adatokat az előzetes tájékoztatás keretében nem küldte meg a webáruház (azaz csak előzetesen közzétette pl. honlapon) a fogyasztónak, akkor a megrendelés-visszaigazoláskor kell megküldeni azokat a részére!

A jogszabály értelmében tehát az alábbi adatokat kell tartalmaznia a visszaigazolásnak:

- szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságait, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;
- a vállalkozás nevét;
- a vállalkozás székhelyének postai címét, telefonszámát és elektronikus levelezési címét, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatást, ha a vállalkozás egyéb olyan online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós adathordozón történő tárolását (beleértve a levelezés dátumát és időpontját is), valamint annak a vállalkozásnak a nevét, postai címét és azonosító adatait, akinek a nevében eljár;
- a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címét, és annak a vállalkozásnak a postai címét, akinek a nevében eljárunk, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a székhely címtől eltér;
- a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegét vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módját, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költséget (így különösen a fuvardíj vagy a postaköltség), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetését, hogy további költségek merülhetnek fel;
- határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról szóló tájékoztatást, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási



időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról szóló tájékoztatást, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

- a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díját, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár;
- a teljesítés feltételét, így különösen a fizetést, a fuvarozást és a teljesítési határidőt, valamint a vállalkozás panaszkezelési módját;
- a fogyasztót megillető elállási és felmondási jog gyakorlásának határidejét és egyéb feltételeit (különösen e jogok gyakorlásának módját), valamint a **Korm. rendelet** 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintát;
- arról szóló tájékoztatást, hogy, az elállási és felmondási jog gyakorlása esetén az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és az áru postai küldeményként nem küldhető vissza;
- arról szóló tájékoztatást, hogy a fogyasztó a **Korm. rendelet** 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a **Korm. rendelet** 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a **Korm. rendelet** 20. § szerinti felmondási jogát;
- arról szóló tájékoztatást, ha a **Korm. rendelet** 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a az elállási és felmondási jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti az elállási ill. felmondási jogát;
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségeket;
- az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásokról, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről szóló tájékoztatást;
- tájékoztatást arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;



- adott esetben a szerződés időtartamát, 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 feltételeit;
- arról szóló tájékoztatást, ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott;
- a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamát;
- a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtását és annak feltételeit;
- digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működését, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedéseket;
- digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitását és interoperabilitását a vállalkozástól észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
- a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési módot és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségét, valamint az ehhez való hozzáférés módját;
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről szóló tájékoztatást, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevét és székhelyének postai címét.

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 az erre vonatkozó visszaigazolást is meg kell küldeni a fogyasztó részére.



6. A szerződéskötésre vonatkozó formai követelmények

Milyen formában történjen a megrendelés visszaigazolása?

A magyar és az uniós szabályozás is egyértelműen fogalmaz e tekintetben.

A **Korm. rendelet** 18. § -a értelmében "A távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de az áru adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadásakor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről."



A jogszabály a tartós adathordozó fogalmát használja, ami olyan eszközt jelent, mely a "címezett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél."

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve hasonlóképpen határozza meg a tartós adathordozót: „bármely olyan eszköz, amely lehetővé teszi a fogyasztó vagy a kereskedő számára a személyesen neki címzett adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését.”

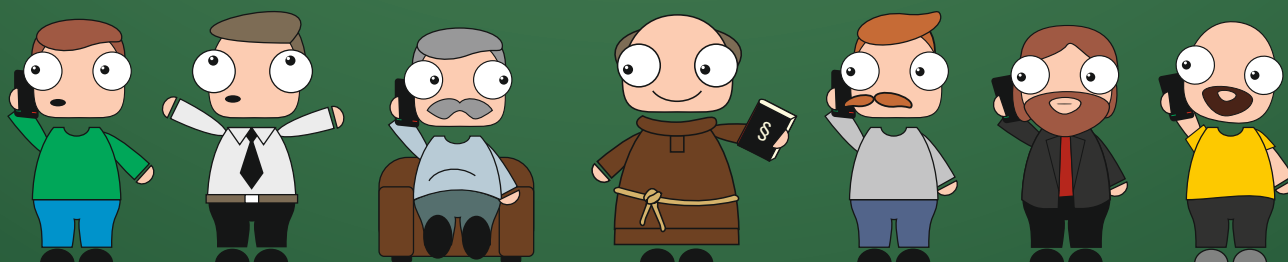
Mindkét meghatározás fontos eleme az, hogy tartós adathordozó olyan eszköz, amivel az adatok változatlan formában, tartalommal és ideig történő megjelenítése lehetséges.



Ebből az következik, hogy nem felel meg a jogszabályoknak az, ha az adatokat a vállalkozás a megrendelés visszaigazolásakor a fogyasztó részére egy weboldalra mutató linken keresztül adja csak meg. A megfelelő módja a tartós adathordozón való közlésnek az például, ha a visszaigazoló email csatolmányaként adjuk meg a fenti tartalmakat.

IV. RÉSZ

A teljesítés





1. A teljesítés szerződésszerűségének követelményei

Mikor teljesít szerződésszerűen a webáruház?

A **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet** új rendelkezéseket vezetett be a szerződésszerű teljesítésre vonatkozóan, melyeket a **Ptk.** vonatkozó szabályaival együtt kell alkalmazni. A **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet** két európai uniós irányelvet ültetett át a magyar jogrendbe: a 2019/771 EU irányelv az áruk adásvételére irányuló szerződésekre, a 2019/770 EU irányelv pedig a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződésekre határoz meg egységes szabályokat.

Annak meghatározása, hogy mikor teljesít szerződésszerűen a vállalkozás fontos egyrészt azért, hogy a fogyasztó tudja, mit várhat el a vásárolt terméktől, továbbá azért, hogy megállapítható legyen a vállalkozás felelőssége is a nem megfelelő teljesítés esetén.

1.1. A szerződésszerűség szubjektív követelményei

Az általános követelmények között a **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet** 5. § (2) bekezdése akként rendelkezik, hogy "Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak

a) meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel;

Az értékesített terméknek tehát meg kell felelnie az eladó és a fogyasztó között létrejött adásvételi szerződésben meghatározott követelményeknek. Ilyen követelmény többek között az áruk mennyisége, minősége, típusa, leírása. A weboldalon szereplő termékleírásoknak fontos szerepe van, az ott megadott jellemzőkkel (méret, forma, szín) ugyanis rendelkeznie kell a terméknek. A termék lényeges tulajdonságairól még a szerződéskötés előtt kell tájékoztatni a fogyasztót. Amennyiben a termékleírás nem megfelelő, a vásárló olyan terméket rendelhet meg, mely valójában nem felel meg az elképzeléseinek.

Az Európai Parlament és a Tanács (eu) 2019/771 irányelve értelmében "A funkcionalitás arra utal, hogy az áru céljára tekintettel hogyan tudja betölteni funkcióját. Az interoperabilitás fogalma arra vonatkozik, hogy az áru képes-e, és milyen mértékben képes olyan hardverrel vagy szoftverrel együttműködni, amely eltér attól, amellyel



az azonos típusú árukat általában együtt használják. Sikeres együttműködésnek minősülhet többek között például az, ha az áru képes arra, hogy az említett eltérő szoftverrel vagy hardverrel információt cseréljen, és felhasználja a kicserélt információt.”

b) alkalmasnak kell lennie a fogyasztó által meghatározott bármely célra, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor a vállalkozás tudomására hozott, és amelyet a vállalkozás elfogadott;



Ez azt jelenti, hogy ha a vásárlás előtt a fogyasztó annak kérdez utána a webshopnál, hogy az általa kiválasztott termék az adott célra megfelel-e, úgy az arra adott válasz köti a vállalkozót.

c) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval – ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást

A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény módosításával 2021. július 16-tól minden nem élelmiszer termékhez közérthető és egyértelmű, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell mellékelni.

E követelménynek úgy is megfelelhet a webshop ha a termékek mellett letölthető formátumban, vagy külön menüpontban tájékoztatja a vevőket az útmutató tartalmáról, vagy elérési helyéről.

d) biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.

Ez a kritérium a digitális elemeket tartalmazó áruk esetében fontos, mely fogalmat a Korm. rendelet vezetett be az úgynevezett okos eszközökre.

1.2. A szerződésszerűség objektív követelményei

A **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet** 5. § (3) bekezdése a fentiek mellett további követelményeket támaszt, melyeket az Irányelv objektív követelményeknek nevez.



A szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak

- a) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír;
- b) rendelkeznie kell a fogyasztó által ésszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel – különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében -, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, figyelembe véve a vállalkozás, annak képviselője vagy az értékesítési láncban résztvevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános – különösen hirdetésben vagy címkén tett – kijelentését;



Ez utóbbi b) pont azt jelenti, hogy a vállalkozásoknak figyelni kell arra, hogy a fogyasztóknak szóló hirdetésekben milyen jellemzőkkel reklámozzák a terméket.

- c) rendelkeznie kell a fogyasztó által ésszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal – ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást -; és
- d) meg kell felelnie a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.

1.3. Teljesítés szerződésszerűségének egyedi követelményei digitális elemeket tartalmazó áru esetén

A **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet** 8. § (1) bekezdése akként rendelkezik, hogy „Digitális elemeket tartalmazó áru esetében a vállalkozásnak biztosítania kell, hogy a fogyasztó értesítést kapjon az áru digitális tartalmának vagy az azzal kapcsolatos digitális szolgáltatás olyan frissítéseiről – ideértve a biztonsági frissítéseket is -, amelyek az áru szerződésszerűségének fenntartásához szükségesek, valamint biztosítania kell, hogy a fogyasztó meg is kapja azokat.”

A vállalkozásnak kell tehát biztosítania a fenti kötelezettségeket függetlenül attól, hogy az áruhoz kapcsolódó digitális tartalmat vagy szolgáltatást a vállalkozás vagy egy harmadik fél szolgáltatja. Így például az áruhoz tartozó applikációk tekintetében is



a vállalkozást terhelik a fenti szabályok akkor is, ha azt amúgy nem ő fejlesztette. Ez nehéz helyzetet teremt azon vállalkozások számára, akik nem maguk fejlesztették az applikációt, hanem harmadik féltől szerezték azt be. A közvetlenül eladót terhelő kötelezettségek miatt a gyártóval/fejlesztővel kötött megállapodásokat érdemes átvizsgálni, hogy biztonsággal tudják értékesíteni a digitális tartalmat.

A vállalkozásnak nem csak biztosítani kell a frissítéseket, hanem tájékoztatnia is kell a fogyasztót a frissítések elérhetőségéről, és figyelmeztetni kell a telepítés elmulasztásának következményeiről.

A **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet** fenti szakaszának (3) bekezdése pedig kimondja, hogy ha a fogyasztó nem telepíti észszerű határidőn belül a rendelkezésére bocsátott frissítéseket, a vállalkozás nem felel az áru hibájáért, ha az kizárólag a vonatkozó frissítés alkalmazásának hiányából fakad, feltéve, hogy a vállalkozás tájékoztatta a fogyasztót a frissítés elérhetőségéről és a telepítés fogyasztó általi elmulasztásának következményeiről, és a frissítés fogyasztó általi telepítésének elmulasztása vagy a frissítés fogyasztó általi helytelen telepítése nem a vállalkozás által biztosított telepítési útmutató hiányosságának tudható be.



2. A kárveszély átszállása

A megrendelt terméket a webáruház a fogyasztó által kiválasztott szállítási móddal eljuttatja a fogyasztó részére, vagy átadja a fogyasztó által megbízott fuvarozónak. Amennyiben a termék a webáruháztól fogyasztóig történő úton megsérül, megsemmisül vagy elveszik, sokszor vita merül fel azzal kapcsolatban, hogy kit terhel a felelősség ilyen esetben. A webáruház, a fogyasztó vagy a fuvarozó az, akinek viselnie kell a dologban bekövetkezett, vagy annak elvesztésével keletkezett kárt?

A fogyasztók és a webáruházak sincsenek mindig tisztában azzal, hogy mikortól kit terhel a fenti felelősség, illetve mi a teendő akkor, ha bekövetkezett a káresemény. Ez utóbbi helyzetet bonyolítja, hogy harmadik félként a fuvarozó is megjelenik.



Mit értünk kárveszély viselése alatt?

Mielőtt rátérünk a kárveszély átszállásának szabályaira, tisztázni szükséges mi is az a kárveszélyviselés. A **Ptk.** 5:22. § szabályából kell kiindulni, mely értelmében „A tulajdonos jogosult a dolgot használni és a dolog hasznait szedni; viseli a dologgal járó terheket és a dologban beállott azt a kárt, amelynek megtérítésére senkit sem lehet kötelezni.”

Kárveszélyviselés a dologban bekövetkezett olyan károk tulajdonos általi viselését jelenti, melyek megtérítésére senki mást nem lehet kötelezni. A kárveszélyviselés nem mást jelent tehát, mint azt, hogy kit terhel a dolog elvesztésének, megsérülésének, meghibásodásának a kockázata, amelyért harmadik személy nem tehető felelőssé.

Mikortól viseli a fogyasztó a megrendelt termék elvesztésének, sérülésének kockázatát?

A kárveszélyviselés, mint tulajdonost terhelő kötelezettség azonban átszállhat másra jogszabály vagy szerződés alapján. A webáruházi értékesítés során, az adásvételi szerződések megkötése esetén is ez történik, de a kérdés az, hogy pontosan mikor?

A **Ptk.** 6:122. § -a értelmében “A teljesítéssel a kárveszély – ha e törvény eltérően nem rendelkezik – a másik félre száll át.”

A szerződések általános szabályai alapján tehát a kárveszély a szerződés teljesítésével száll át a másik félre. A teljesítés helye pedig főszabályként a kötelezett telephelye.

A **Ptk.** 6:219. § -a ugyanakkor a fogyasztói adásvételek – melyek a netes vásárlások is – vonatkozásában külön rendelkezik az uniós irányelvvel összhangban akként, hogy „Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta.”

A kárveszély tehát a fenti rendelkezés alapján a webáruház és fogyasztó közötti adásvételek esetén is a termék átadásával száll át, de csak abban az esetben, ha az eladó vállalja a termék vevőhöz való eljuttatását, azaz ha a webáruház által megbízott futárcég teljesíti a termék kiszállítását.



Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve 20. cikke értelmében „Olyan szerződések esetében, amelyeknél a kereskedő elküldi az árukat a fogyasztónak, az áruk elvesztésének vagy sérülésének kockázata akkor száll át a fogyasztóra, amikor a fogyasztó vagy az általa kijelölt, a szállítótól eltérő harmadik fél birtokba vette az árukat. Ugyanakkor, a kárveszély a szállítónak történő átadásakor – a fogyasztó szállítóval szembeni jogainak sérelme nélkül – átszáll a fogyasztóra, amennyiben a szállítót a fogyasztó bízta meg a szállítással, és a kiválasztott szállítót nem a kereskedő ajánlotta.”

A kárveszély tehát a termék birtokba vételével száll át a fogyasztóra, akkor, amikor azt kézhez kapta ő maga, vagy az általa átvételre kijelölt harmadik fél. E rendelkezésekből az látszik, hogy a jogszabályok a fogyasztót védik egészen a birtokba vételig, hiszen a kockázatviselés egészen a dolog átvételéig a webáruházat terheli.

De mi a helyzet akkor, ha a terméket a fogyasztó által megbízott fuvarozó szállítja el?

Ebben az esetben is a termék átadásával száll át a kárveszély, de a fogyasztó által választott fuvarozónak történő átadással, azaz ha saját maga választja meg a fuvarozót.



Fontos szabály azonban, hogy ha a fogyasztó olyan fuvarozót bízott meg, akit a vállalkozó ajánlott neki, akkor a kockázatviselés a termék kiszállításáig szintén a webáruházat terheli, a fuvarozás idejére a kockázatot ő vállalja, és a birtokbavétellel száll át ez esetben is a kárveszély.

Amíg tehát a kárveszély nem száll át a fogyasztóra, addig a webáruház viseli a dologgal kapcsolatos valamennyi kockázatot, és amennyiben bekövetkezik, a káresemény őt terheli minden kötelezettség továbbra is, nem mentesül a szerződési kötelelem alól sem, tehát termék elvesztése esetén újra ki kell szállítania a terméket, és a dologban bekövetkezett kár viselése is őt terheli.

Ha a csomagolás, vagy ha a csomag sérült

A kárveszély a birtokba vétellel akkor is átszáll a fogyasztóra, ha nem ellenőrizte le a csomag épségét. Az alábbiakban röviden kitérünk arra, hogy mit tehetnek a felek a csomag sérülése esetén.



Célszerű, ha a webáruház lehetőséget biztosít a fogyasztó számára, hogy a csomag kézbesítésekor ne csak a csomagolás épségéről, hanem a csomag tartalmának épségéről is meg tudjon győződni.

A fenti eljárásra csak akkor kerülhet sor, ha a webáruház és a futár cég előzetesen ilyen eljárásrendben állapodott meg a szerződéskötéskor. Erről egyébként fontos tájékoztatni a fogyasztót is a csomag feladásakor és felhívni a figyelmét arra, hogy amennyiben tudja, a csomagolást bontsa fel és ellenőrizze annak tartalmát is. Ez azért jó megoldás, mert az esetleges kárról jegyzőkönyv készül egyből a kiszállításkor, és ez megkönnyíti a webáruház számára is a későbbi bizonyítást, igényérvényesítést.

Ha a csomag leszállításakor a fogyasztó azt tapasztalja, hogy a csomagolás sérült, akkor kárfelvételi jegyzőkönyv felvétele javasolt.

Ha a termék maga is sérült, és a fogyasztó már átvette a csomagot akkor pedig panasszal élhet a webáruház felé és a webáruháznak kell bizonyítania, hogy a termék az átadáskor nem volt hibás.

A webáruház a sérült csomag miatti kárigényét a fuvarozó céggel szemben érvényesítheti. Ez sem olyan egyszerű azonban, mivel a csomagküldő cégek arra hivatkozással zárják ki felelősségüket, hogy a termék becsomagolása nem volt megfelelő. Egyes futárcégek már az üzletszabályzatukban előre kikötik milyen csomagolást tekintenek biztonságosnak.

A Ptk. 6:269. § is rögzíti, hogy „A feladó a fuvarozóval szemben felelős azért a kárért, amely a nem megfelelő vagy hiányzó csomagolásból, a küldeménnyel kapcsolatos adatok, információk és okmányok hiányából, hiányosságából vagy pontatlanságából származott.”

A webáruháznak tehát bizonyítania kell, hogy a termék a becsomagolásakor még hibátlan volt, és a sérülés a szállítás alatt keletkezett. A gyakorlatban erre legkézenfekvőbb, ha a webáruház felvételt készít a termék becsomagolásáról, melyből egyértelmű, hogy az ép, és a csomagolás is oly módon történt, hogy az védje a terméket.

Összességében tehát elmondható, hogy a fuvarozó a kárért való helytállást akkor vállalja, ha bizonyítható, hogy a termék a helytelen, vagy felróható magatartással történő szállítás folytán sérült meg. Ezt bizonyítani pedig a fogyasztó és a webáruház tudja, legegyszerűbben a kiszállításkor a termék épségét ellenőrző átadás-átvétellel.



Ha a csomag elveszett

Ptk. 6:268. § (4) bekezdése értelmében „A küldemény elveszettnek minősül, ha azt a fuvarozó a fuvarozási határidő lejártától számított harmincadik napon belül nem szolgáltatja ki. Ha a küldemény a kártérítés megfizetése után megkerül, a fuvarozó köteles a feladót a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül értesíteni, és a feladó jogosult a küldeménnyel rendelkezni.”

A **Ptk.** fenti szabálya meghatározza mikor tekinthető elveszettnek a csomag, és mely esetben jogosult emiatt kártérítésre a webáruház, mint feladó. Tekintettel arra, hogy az elveszett küldemény tulajdonjoga nem száll át másra, a fuvarozó a később megkerült csomagról köteles értesíteni a webáruházat, és azt visszajuttatni hozzá, ez utóbbi pedig a kártérítéssel el kell, hogy számoljon a neki okozott károk beszámításával.

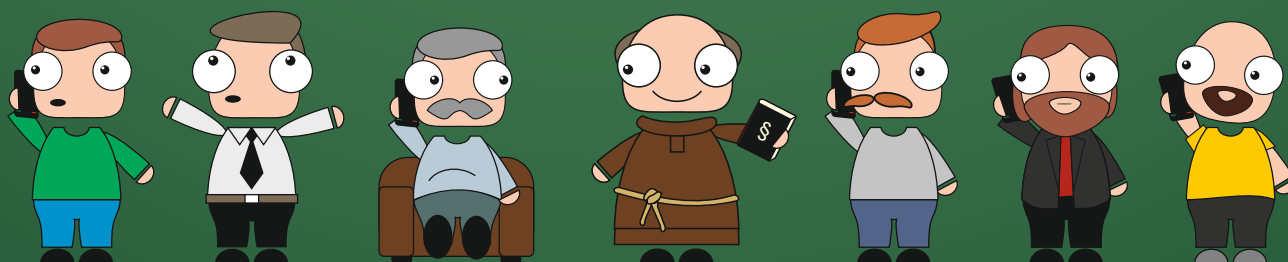


A webáruháznak célszerű a fogyasztót a csomag feladásáról tájékoztatni, és felhívni a figyelmét arra, hogy ha az nem érkezik meg egy megadott időn belül, akkor azt jelezze a webáruház felé, így lehetőség van a fuvarozónál is minél előbb érdeklődni.

Ha a csomag elveszett, akkor a fogyasztó részére a lehető legrövidebb időn belül pótolni kell a csomag kiküldését, vagy a vételár visszafizetését, tekintettel arra, hogy – mivel átadás nem volt – a webáruház viseli a termék elvesztésének kockázatát.

V. RÉSZ

A teljesítést követő kötelezettségek





1. Panaszkezelés

1.1 A webshop panaszkezelése

A fogyasztó, ahogy a hagyományos vásárlás esetén, a netes vásárlás során is jogosult panasszal élni. Panaszt nemcsak akkor tehet a fogyasztó, ha a termékkel kapcsolatban minőségi kifogása van, hanem akkor is, ha a webáruház működésével, az értékesítés körülményeire vonatkozóan merül fel problémája.

Miről kell a fogyasztót tájékoztatni a panasz megtételével kapcsolatban?

Mielőtt a panaszügyintézés szabályait részleteznénk fontos kitérni a webáruház tájékoztatási kötelezettségére a panaszkezeléssel kapcsolatban.

A webshop köteles a honlapján közzétenni, hogy a fogyasztó hol, milyen módon tud panasszal élni.

A tájékoztatás lényege, hogy a fogyasztó tisztában legyen azzal, hogy panasszal élhet és azt milyen módon teheti meg. Amennyiben nem kap megfelelő tájékoztatást, akkor nem csak a fogyasztó megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdeke, hanem az érdekérvényesítéshez való joga is sérül.

A **Korm. rendelet** 11. § h) pontja rögzíti, hogy a vállalkozás panaszkezelési módjáról is előzetesen tájékoztatni kell a fogyasztót.

Az **Fgytv.** VI. fejezete a fogyasztói jogok érvényesítése cím alatt szabályozza a panaszkezelést.

Az **Fgytv.** 17/A. § (1) bekezdése értelmében "A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

- a) a nevről
- b) a székhelyéről,
- c) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
- d) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
- e) 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 továbbá ki kell térnie arra, hogy a fogyasztó milyen módon tud panasszal élni a megadott elérhetőségeken, továbbá, hogy milyen kötelezettségei vannak ezzel kapcsolatban a webáruháznak.

A tájékoztatási kötelezettség azonban ezzel még nem ért véget. A webshop köteles a fogyasztót tájékoztatni a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről, valamint a békéltető testület székhelyéről, telefonos elérhetőségéről, internetes elérhetőségéről és levelezési címéről, illetve az egyéb jogérvényesítési lehetőségéről, melyekről jelen fejezet 1.2. pontjában lesz szó.



FONTOS! A jogszabály szerint világos, érthető és könnyen elérhető módon kell tájékoztatni, nem megfelelő, ha csak abban merül ki a tájékoztatás, hogy a webáruház a Fgytv. szabályai szerint jár el a panaszkezelés során.

Hogyan teheti meg a panaszt a fogyasztó?

A fent már idézett szakasz (2) bekezdése előírja, hogy a fogyasztó szóban, illetve írásban tehet panaszt a webáruháznál.

„(2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.”

Abban az esetben, ha a webshop üzlethelyiséggel is rendelkezik, úgy lehetősége van a fogyasztónak ott megtenni személyesen panaszát.

Szóbeli panasz

Szóbeli a panasz, ha azt például személyesen (ha van üzlethelyisége is a webshopnak) telefonon vagy elektronikus hírközlés útján, például videochaten teszik.

Az **Fgytv.** 17/A. § (3) bekezdés értelmében “A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az



azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.”

Ez utóbbi azt jelenti, hogy 30 napon belül kell a panaszt megvizsgálni és választ elküldeni a fogyasztó részére.

Ugyanezen szakasz (4) bekezdése pedig rögzíti, hogy „A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.”

A szóbeli panaszt tehát haladéktalanul kell kivizsgálni. Ha azonban a webáruház azt nem fogadja el, vagy nem tudja rögtön orvosolni, akkor jegyzőkönyvet kell róla felvenni, majd érdemben megválaszolni 30 napon belül, tehát lényegében az írásbeli panasz szabályai szerint kell eljárni.

Mit tartalmazzon a panaszról felvett jegyzőkönyv?

Az **Fgytv.** 17/A. § (5) bekezdése tételesen felsorolja a jegyzőkönyv tartalmi elemeit. Tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját, értelemszerűen a fogyasztói panasz részletes leírását mellékelve a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok egyéb bizonyítékokat. A jegyzőkönyv magába foglalja továbbá a vállalkozás álláspontját, ha a panasz azonnal kivizsgálható, és végül a fogyasztó és a panaszt felvevő aláírását (ha írásban történt), végül a keltezést. Szóbeli panasz esetében az egyedi azonosítószámot.

Figyelem! A panaszról felvett jegyzőkönyvet, illetve arra adott választ 3 évig köteles megőrizni a webáruház!



Írásbeli panasz

Ha írásban közli panaszát a fogyasztó, akkor azt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell írásban megválaszolni a vállalkozásnak. Ha elutasításra kerül a panasz azt meg kell indokolni.

Amennyiben a webáruház elutasítja a panaszt, arról írásban kell tájékoztatnia a fogyasztót, mely tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a panaszával mely hatósághoz, békéltető testülethez fordulhat.

1.2. A panaszkezelő szervek - a jogérvényesítés egyéb eszközei

Amennyiben a fogyasztó vásárlással kapcsolatos panaszát elutasítja a webáruház, vagy nem vizsgálja ki, lehetősége van fogyasztóvédelmi problémájával máshova is fordulni.

Első körben ugyan a webáruházzal kell megkísérelnie a problémát megoldani – erről az előző pontban írtunk –, de ha a két fél nem jut megegyezésre a jog lehetőséget ad a vita más módon való rendezésére, több fogyasztóvédelmi intézmény is adott erre, melyeket az alábbiakban részletezünk.

Nagyon gyakori hiányosság a webshopoknál, ezért felhívjuk a figyelmet, hogy a webshopok kötelesek a **Korm. rendelet** v) valamint w) pontjai alapján 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, valamint a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről tájékoztatni a fogyasztót a szerződés megkötése előtt!



Fogyasztóvédelmi eljárás

A fogyasztó fogyasztói jogainak megsértése esetén jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, azaz a területileg illetékes kormányhivatalokhoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. Fontos megjegyezni, hogy a fogyasztóvédelmi hatóságok a fogyasztóvédelmi jogszabálysértések esetén járnak el kérelemre vagy hivatalból, a fogyasztó egyedi ügyében viszont a békéltető testület jár el.

A fogyasztóvédelmi hatóságok hatáskörébe tartoznak így többek között például a vállalkozások panaszkezelésével, a fogyasztók tájékoztatásával, az árfeltüntetéssel,



a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésével, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos jogszabályi rendelkezések betartásának ellenőrzése.

Amennyiben a hatóság eljárása során megállapítja, hogy a vállalkozás a jogszabályban foglalt előírásokat megsértette, felhívja a figyelmét a jogszabálysértésre, és határidő tűzésével jogi következményekre figyelmeztetéssel kötelezi a jogsértés megszüntetésére.

Az eset körülményeit, azaz a jogsértés súlyát a jogsértő állapot időtartamát, jogsértő magatartás ismételt tanúsítását, illetve a jogsértéssel elért előnyt figyelembe véve alkalmazza a jogkövetkezményeket. Például megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását, határidő tűzésével a hibák, illetve hiányosságok megszüntetésére kötelezhet, meg is tilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését, fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.



Gyakori hiba, hogy a tájékoztatás keretében egyáltalán nem kerülnek feltüntetésre a fogyasztóvédelmi hatóságok, vagy ha mégis, akkor nem a jogszabály szerint eljáró hivatalokat tünteti fel a webáruház. A legtöbbször tévesen a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok kerülnek megjelölésre, mint eljáró hatóságok, holott már 2020. március 1. napjától a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki.



Békéltető testületi eljárás

Mikor fordulhat a békéltető testülethez a fogyasztó?

Ha a webáruház a fogyasztó panaszát elutasítja, akkor jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulni. Erre azonban csak akkor van lehetősége, ha előtte a két fél már megpróbálta közvetlenül a vitát rendezni, de az nem vezetett eredményre.

A békéltető testület eljárásának célja egyezség létrehozása a fogyasztó és vállalkozás között, annak hiányában dönt az ügyben. A fogyasztó csak a szerződés teljesítésével, egyedi jogvitával kapcsolatban fordulhat a békéltető testülethez.

Az **Fgytv.** 18. § (1) bekezdése értelmében "A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata,



hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.”

A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület.

Az eljárás a fogyasztó kérelmére indul, mely az **Fgytv.** 28. §-a szerint tartalmazza az adatain (név, lakóhely, vagy tartózkodási hely) kívül az érintett vállalkozás nevét, székhelyét, telephelyét, a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor, a testület döntésére irányuló indítványt, és végül a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

A webáruház együttműködési kötelezettsége

A webáruháznak együttműködési kötelezettsége van az eljárás során. Ez azt jelenti, hogy az eljárás fogyasztói kezdeményezése esetén a testület felhívására válaszirat megküldési kötelezettsége van, továbbá a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Az online meghallgatáson a vállalkozás **egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni**. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője **köteles legalább online részt venni a meghallgatáson**.



Ha a webáruház nem működik együtt, akkor a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki.

Mi történik az eljáráson?

Az **Fgytv.** 30. § (1) bekezdése értelmében "Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja."

2024. január 1. napjától főszabály szerint a békéltető testület – kivéve, ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér - a **meghallgatást** személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján **online formában tartja meg** (online meghallgatás).

Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni, lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére.

Az Fgytv. 31. § (5) bekezdése alapján "A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja."

2024. január 1 napjától fontos változás, hogy a békéltető testület **egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hoz**, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a **fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye** – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – **nem haladja meg a kétszázötvenezer forintot!**

Az **Fgytv.** 2024.01.01. napjától hatályos 32. § -a a módosítást követően úgy rendelkezik, hogy egyezés hiányában a tanács az ügy érdekében:

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha

aa) a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy



ab) a **vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de** a kérelem megalapozott és a **fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye** - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - **nem haladja meg a kétszázezer forintot**, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Eljárási költségek viselése

Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételével összefüggésben - a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel - igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.). A jogi képvisellel összefüggésben felmerülő költség nem tekinthető az eljárás költségének.

Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat **esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.**

Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának vagy az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül.

A vállalkozás a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy az ajánlásban foglaltak követésének teljesítéséről értesíti a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül.

Fontos kiemelni, hogy a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. Tehát a bírói út igénybevételére a Békéltető Testületi eljárás lefolytatását követően is van lehetőség.



ODR

Online vitarendezési platform

Ez a vitarendezési forma megszűnt. Az Európai Bizottság által még 2016. januárjában létrehozott olyan platform volt ez, mely lehetőséget biztosított a fogyasztók számára EU-n belüli, de határon átnyúló online vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban felmerült panaszuk rendezésére. Az **524/2013/EU rendelet**, mely az **EU online vitarendezési platformjának** szabályait rögzítette, és előírta az online kereskedőknek, hogy a honlapjukon elérhetővé kell tenni az ODR-platformra mutató linket, **2025. július 20. napjával hatályát veszítette.** Az ODR-platformon az új **panaszok benyújtásának utolsó határideje 2025. március 20 volt.** Az e határidőig benyújtott panaszok tekintetében még július 19. napjáig tudják használni a platformot a felhasználók. A fenti változás következtében **megszűnt a webáruházak egyik eddig fontos tájékoztatási kötelezettsége is,** az alábbiakban pontosítjuk mit jelent a változás a webshop üzemeltetőkre nézve.

A megszűnő rendelet az online kereskedők számára – a fogyasztóvédelmi hatóságok által is ellenőrzött – tájékoztatási kötelezettséget állapított meg, **mely kötelezettség 2025. március 20. napjával megszűnt,** így az alábbi teendők vannak a webáruházat üzemeltető vállalkozásoknak:

2025. március 20. napján lehetett utoljára a fogyasztóknak az ODR platformon keresztül panaszt benyújtani, azaz ezt követően már nem kell a vállalkozásoknak sem elérhetővé tenni a platformra mutató linket és **gondoskodniuk kell arról, hogy a tájékoztatás ne maradjon fenn sehol, mert az megtévesztő lehet a fogyasztók számára.**

- Amennyiben az Ön weboldalán elhelyezésre került az ODR link, akkor gondoskodjon annak levételéről.
- Amennyiben az ÁSZF-ben tájékoztatta erről a vitarendezési lehetőségről a vásárlókat, akkor módosítsa az ÁSZF-ét.

**Bírósági eljárás**

A fogyasztónak lehetősége van a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére **a Ptk.**, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.



2. Az elállás

2.1. Az elállásról általában

A netes vásárlással kapcsolatban már sokaknak eszébe jut az a bizonyos 14 nap, illetve, hogy a termék visszaküldhető akkor is, ha az amúgy hibátlan. Az elállás a szerződés megszüntetését jelenti, mégpedig egyoldalú jognyilatkozattal. De mi a lényege ennek a jognak a távollévők között megkötött szerződések esetében és milyen szabályok szerint gyakorolható?

Az elállási jog általában akkor illeti meg az egyik felet, ha a másik fél szerződésszegést követ el. A webáruházban történő vásárlás esetén azonban más okból biztosítja a szerződés megszüntetésének ezt a formáját a jogszabály.

Az elállási jog a távollévők között megkötött szerződések esetén egy olyan fogyasztót védő intézmény, mely a szerződéskötés speciális jellegéből adódik. A webáruházban történő rendelés során ugyanis a fogyasztó nem tudja a terméket megvizsgálni, kézbe venni, lényegében „látatlanban” vásárolja meg azt, még akkor is, ha a termékleírás részletes.

Ezt a helyzetet oldja meg az a plusz jogosultság, amit elállási jognak hívunk, mely lehetőséget ad a vásárlónak arra, hogy bizonyos határidőn belül indoklás nélkül visszaküldje a terméket és visszakapja annak vételárát.

A jog gyakorlásának fontos eleme, hogy indoklás nélkül gyakorolható, tehát nem számít miért nem felelt meg a termék a fogyasztónak, így lényegében használatra alkalmas, hibátlan termék is visszaküldhető csak mert például annak a színe nem megfelelő. Ez a jog annak ellenére, hogy a fogyasztót védi, a netes vásárlások elterjedését is elősegíti, hiszen bátrabban rendelnek a fogyasztók annak tudatában, hogy meggondolhatják magukat, amennyiben mégsem felel meg elképzeléseiknek a vásárolt termék.

A fogyasztót megillető elállási jog szabályait a **Korm. rendelet** szabályozza.

Korm. rendelet 20. § (1) bekezdése értelmében: „Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indoklás nélküli elállási jog illeti meg.”



VAN ARRA LEHETŐSÉG, HOGY NYILATKOZIK A VÁSÁRLÓ A MEGRENDELÉS LEADÁSAKOR, HOGY LEMOND AZ ELÁLLÁSI JOGÁRÓL?

A vásárló az elállási jogról nem tud lemondani, mert ezt a fogyasztóvédelmi gyakorlat kifejezetten tiltja.

2.2. Az elállási idő kezdete

A fenti szakasz (2) bekezdése meghatározza milyen határidőn belül jogosult a fogyasztó elállni a szerződéstől. A 14 napos határidőt általában mindenki ismeri, de az már nem mindig egyértelmű, hogy mikortól kell számítani, illetve, hogy mi a helyzet akkor, ha több terméket vásárolt a fogyasztó vagy olyan árut rendelt, ami több darabból áll és nem egyszerre kapja kézhez.

A jogszabály értelmében tehát a fogyasztó az elállási jogát áru adásvételére irányuló szerződés esetén

- az árunak az átvételétől,
- több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak az átvételétől,
- több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak az átvételétől,
- ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak átvételétől

számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

A (3) bekezdés pedig kimondja, hogy áru adásvétele esetén az elállási jogát a szerződés megkötésének napja, és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja a fogyasztó.

2.3. Az elállási jog gyakorlása

Az elállás közölhető szóban és írásban egyaránt. A **Korm. rendelet 22.** § (1) bekezdése alapján a fogyasztó ezt megteheti annak 2. számú mellékletében található nyilatkozat-minta használatával, vagy az elállásra vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján.



A lényeg az, hogy a nyilatkozata egyértelmű legyen a webáruház számára, kifejezett nyilatkozat hiányában, a termék egyszerű visszaküldésével nem lehet elállni a szerződéstől. A termék átvételének megtagadása sem tekinthető elállásnak.

A **Korm. rendelet** fenti szakaszának (2) bekezdése értelmében: „A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.”

Az elállási jog határidőben érvényesítettnek tekintendő, ha a fogyasztó a nyilatkozatát a 14 napos határidő lejárta előtt elküldi, tehát nem kell, hogy 14 napon belül meg is kapja a webáruház, elég, ha a 14 napon belül elküldi azt. Az elállás esetén a fogyasztónak utalnia kell arra, hogy a jogszabály szerinti indoklás nélküli elállási jogát gyakorolja, nem pedig a hibás teljesítéssel összefüggő szavatossági jogával él.



Elállás csak bontatlan termék esetén?

Ha a fogyasztó kibontotta a csomagolást és kipróbálta a terméket nem veszíti el elállási jogát, hiszen az elállás épp arra ad lehetőséget, hogy 14 napon belül a terméket kipróbálhassa, és eldönthesse megfelelő-e számára. A webáruház azt sem írhatja elő, hogy a csomagolás sérülése esetén annak költsége a vevőt terheli. A csomag felbontásával a kizárólag abban okozott kár nem követelhető a vevőtől. A vásárló kinyithatja a csomagolást a termékhez való hozzáférés érdekében.

Részleges elállás? Igen erre is van lehetősége a fogyasztónak. Ha több terméket vásárolt a webáruházról, de csak az egyiket kívánja visszaküldeni, úgy lehetősége van a szerződéstől részlegesen elállni. Az elállás jogát tehát a termékek esetében önállóan is lehet gyakorolni!



Ha a vásárló több terméket vett, de csak egyik tekintetében él elállási jogával, akkor a szállítási költséget nem kell visszafizetni a webáruháznak, hiszen azt az elállás körébe nem tartozó termék megrendelése esetén is kifizette volna a vásárló. Ugyanakkor, ha pl. a termékek értéke miatt ingyenes volt a szállítás, akkor a webshop jogosan érvényesítheti a szállítási költséget, hiszen ez a kedvezmény az elállás tárgyát képező termékek miatt illette meg a vásárlót.



2.4. Az elállással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség elmulasztásának következményei

Ugyan a fogyasztót megillető jogról van szó, melynek szabályos gyakorlása rajta múlik, a webáruház feladata, hogy e jog gyakorlásának szabályairól tájékoztatást adjon. Ez nemcsak azért fontos, mert a jogszabály a kötelező tájékoztatás keretén belül ezt is előírja a webáruháznak, továbbá mert a fogyasztó is így kap megfelelő tájékoztatást jogának gyakorlásához, hanem mert a tájékoztatás elmulasztása komoly következménnyel jár, többek között azzal, hogy az elállási jog határideje 365 napra meghosszabbodik! Ez a gyakorlatban igencsak előnytelen helyzetet teremt a webáruháznak ezért mindenképp figyelni kell a részletes, világos, határidőkre is figyelmeztető tájékoztatásra.

A **Korm. rendelet** 21. § (1) alapján tehát: „Ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.”

A fenti szakasz (2) bekezdés pedig kimondja: „Ha a vállalkozás a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejártát követő tizenkét hónapon belül megadta a fogyasztónak az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatást, az elállásra vagy a felmondásra nyitva álló határidő az e tájékoztatás közlésétől számított 14. napon jár le.”

2.5. Van, amikor mégsem állhat el a fogyasztó, az elállási jog alóli kivételek

Vannak olyan esetek, amikor nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog. A jogszabály felsorolja tételesen azokat az eseteket, ahol ésszerűtlen lenne a termék jellege, az értékesítés körülményei miatt, ha a fogyasztó indoklás nélkül elállhatna a szerződéstől.

Az alábbi esetekben nincs elállási joga a fogyasztónak:

- szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban, ha a szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést;



- olyan áru vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- 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;
- - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- 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 előfizetéses szerződések kivételével;
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- 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;
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom 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 a 20. § szerinti jogát, továbbá a vállalkozás a 12. § (2) bekezdés vagy a 18. § szerint visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.



Mi számít egyedi rendelésnek?

Egyedi rendelés kifejezetten az, ha a terméket a vásárló egyedi igényei alapján állítják elő, vagy szabják személyre. Ha azonban maga a termék nincs egyénre szabva, csak nincs előre legyártva akkor nem beszélhetünk személyre szabott megrendelésről. Ha pl. egy bútor katalógusból rendelhető és a vásárló csak a színt választja hozzá, az sem lesz egyedi rendelés.

2.6. Elállás a webshop oldaláról - A webáruház kötelezettségei a fogyasztó elállása esetén

Amennyiben a fogyasztó él elállási jogával, jogilag olyan helyzetet kell teremteni, mintha maga a szerződés létre sem jött volna, azaz elállás esetén a szerződés annak megkötésének napjára visszamenőleg kerül megszüntetésre. A jogszabály mindkét fél számára olyan kötelezettségeket ír elő, amelyek visszaállítják azt az állapotot, ami a megrendelés leadása előtt volt.

A **Korm. rendelet** külön foglalkozik a fogyasztó és külön a vállalkozás kötelezettségeivel, a fogyasztó részéről ez alapvetően a termék visszaküldését jelenti, a webáruház esetében pedig a vételár visszafizetését.

Nézzük, milyen kötelező teendői, illetve jogai vannak a webáruháznak, ha a fogyasztó úgy dönt, eláll a szerződéstől.

Mindenekelőtt fontos azzal kezdeni, hogy a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettség az elállás feltételeire is kiterjed. Ahogy előzőekben írtuk, a webáruház tehát a **Korm. rendelet** a 11. § i) pontja alapján az elállási jog gyakorlásának határidejéről, feltételeiről és az elállási nyilatkozat mintájáról is köteles tájékoztatni a fogyasztót.

2.6.1. A vételár visszafizetése

A **Korm. rendelet** 23. § (1) bekezdése értelmében „Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, 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.”

Ha tehát a webáruház a fogyasztó elállási szándékáról tudomást szerzett, köteles haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül a termék vételárát visszatéríteni részére.

Milyen formában kell visszafizetnie a webáruháznak a vételárát?

A fenti szakasz (2) bekezdése írja elő, hogy miként köteles a termék árát visszafizetni a webáruház, mégpedig: „A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.”

A termék ellenértékét tehát ugyanabban a formában kell visszafizetni, amilyen módon a fogyasztó azt megfizette. A felek megállapodhatnak abban, hogy a visszatérítés más formában történik meg, ennek költsége azonban a webáruházat terheli.

Jogsértő tehát, ha a webshop kiköti, hogy kizárólag banki átutalás formájában téríti vissza a vételárát, holott az oldalán nem csak elektronikus úton lehet fizetni.



A Fogyasztó Barát által átnézett 100 jogsértő webáruházból 31 egyáltalán nem tájékoztatta a vásárlóit a vételár visszafizetésének módjáról az elállással kapcsolatban. A jogszabály szerinti 14 nap helyett sokan harminc napot adtak meg, az általunk átnézett 100 jogsértő webáruházból 20 volt, aki a már hatálytalan szabályozás alapján adta meg a 30 napos határidőt. Olyan is előfordult, hogy a tájékoztatás nap helyett munkanapról szólt.

A jogszabály előírja, hogy ha a fogyasztó kétséget kizáróan igazolja, hogy feladta a terméket, akkor a vállalkozás nem tarthatja vissza az összeget, nem teheti a visszafizetést a termék tényleges megérkezésétől függővé. Ennek ellenére sok webshop tulajdonos tájékoztatása szerint csak akkor fizeti vissza a vételárát, ha a termék megérkezett hozzá.



Levonhatja a vállalkozás a visszafizetendő vételárból a szállítási költséget?

A **Korm. rendelet** értelmében, ha eláll a vásárló a szerződéstől, akkor az általa ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is vissza kell fizetni részére.

Jogellenes tehát, ha szállítás költségét nem fizeti vissza a webáruház.

Előfordul olyan is, hogy a webshop a szállítási díjat csak a teljes rendeléstől való elállás esetén téríti vissza, ez pedig olyan kikötésnek tekinthető, mely az elálláskor a visszatérítendő összegből bizonyos összeget kötbéreként, vagy használati díj jogcímén levon.

Százból 65 határozatában állapította meg a hatóság, hogy nem tájékoztatta a webshop a vásárlóit arról, hogy ha a fogyasztó az általános szállítási díjnál költségesebb kiszállítást vett igénybe, akkor a többletköltséget nem köteles a webáruház visszafizetni az elálláskor, csak az alapdíjat!

Fontos megemlíteni továbbá néhány olyan szabályt az elállással kapcsolatban, melyeket sokszor nem, vagy nem megfelelően alkalmaznak a felek a gyakorlatban:

1. Ha a termék csomagolása megsérül, az elállási jog akkor is megilleti a fogyasztót. Az ép csomagolás tehát nem feltétele az elállási jog gyakorlásának.
2. Ha a fogyasztó kipróbálta a terméket nem veszíti el elállási jogát, hiszen az elállás épp arra ad lehetőséget, hogy 14 napon belül a neten vásárolt terméket kipróbálhassa, és eldönthesse megfelelő-e számára. Ha azonban a terméket nemcsak kipróbálta, hanem egyértelműen használta is, az ebből eredő értékcsökkenés követelhető a fogyasztótól.
3. Ha a fogyasztó az általános szállítási díjnál költségesebb kiszállítást vett igénybe, akkor a többletköltséget nem köteles a webáruház visszafizetni az elálláskor, csak az alapdíjat.

2.6.2. Visszatartási jog

A fogyasztó elállása esetén a webáruháznak nemcsak kötelezettségei, hanem jogai is vannak. A **Korm. rendelet** 23. § (4) bekezdése értelmében „Áru adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó az árut 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 az árut maga fuvarozza vissza.”

A webáruház csak addig tarthatja vissza a termék vételárát, amíg vissza nem kapta azt, vagy ameddig a fogyasztó nem bizonyítja, hogy azt visszaküldte már. A visszaküldés bizonyítékeként pedig a fogyasztó által választott fuvarozó cég, vagy postai szolgáltató által tett írásos nyilatkozatot kell érteni, melyből kiderül, hogy ki a feladó és a címzett. A webáruháznak nincs azonban visszatartási joga, ha a terméket maga szállítja vissza, vagy ő általa ajánlott fuvarozó viszi el a terméket.

A **Korm. rendelet** 23. § (9) bekezdése pedig előírja, hogy mit tehet a webáruház a fogyasztó elállása esetén, ha digitális tartalom vagy szolgáltatás nyújtásáról van szó: „Digitális tartalom vagy szolgáltatás nyújtása során történő elállás esetén a webáruház megakadályozhatja, hogy a fogyasztó tovább használja azokat, hozzáférés megszüntetésével, vagy felhasználói fiók törlésével.”

2.7. Elállás a fogyasztó szemszögéből - A fogyasztó kötelezettségei

Az elállási jog a fogyasztót megillető olyan jog, mely lehetőséget ad a termék kipróbálására, és annak indoklás nélkül történő visszaküldésére amennyiben az mégsem felel meg az áruval kapcsolatos elképzeléseivel.

Ahhoz azonban, hogy a fogyasztó szabályosan gyakorolja az elállási jogát, a jogszabály szerinti kötelezettségeit is teljesítenie kell. Ezeket foglaljuk össze most röviden.

2.7.1. A termék visszaküldése

A fogyasztó első kötelezettsége, hogy a terméket elállás esetén vissza kell küldenie a webáruház részre a megadott címre, mégpedig a jogszabályban előírt határidőig. Ehhez kapcsolódó további kötelezettsége, hogy a visszaküldés költsége őt terheli.

A **Korm. rendelet** 24. § (1) bekezdése értelmében „Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által az áru átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy az árut maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó az árut a határidő lejárta előtt elküldi.”



Ugyanezen szakasz (2) bekezdése: „A fogyasztó kizárólag az áru visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.”

A terméket tehát az elállás közlésétől számított 14 napon belül kell visszaküldenie a webáruháznak, határidőben teljesíti a visszaküldést, ha 14 napon belül feladja azt.



Fontos! Ha a webáruház nem tájékoztatta arról a fogyasztót, hogy őt terheli a visszaküldés költsége, akkor nem is köteles azt vállalni!

Fontos kiemelni a fogyasztó bizonyítási kötelezettségét az elállásra vonatkozóan. A fogyasztó az elállási jogát ugyan szóban, illetve írásban is gyakorolhatja, de neki kell adott esetben később bizonyítania, hogy az elállási jogát a jogszabály szerint gyakorolta. Kétség esetén például őt terheli annak bizonyítása is, hogy az elállási jogát határidőben gyakorolta.

2024. május 8. napjától a Korm. rendelet 24. §-ának (4) bekezdése értelmében a fogyasztó jogosult arra, hogy – amennyiben a webáruház rendelkezik üzlethelyiséggel is, ahol a terméket értékesíti – az elállással érintett terméket a webáruház üzletébe visszavigye. Tehát nem szükséges a vállalkozás címére visszaküldenie, hanem a személyesen gyakorolt elállási jog esetében helyben visszaadhatja a terméket a vállalkozás részére.

2.7.2. A termék kipróbálása, felelősség a bekövetkezett értékcsökkenésért

A terméket a fogyasztó jogosult kipróbálni. Mivel csak a webshop oldalán találkozott a termékkel, a csomagolás eltávolítása után az elállási időszak alatt a termék lényeges tulajdonságainak ellenőrzésére van lehetősége a fogyasztónak, amit egyébként is megtenne a fizikális boltban mielőtt vásárolna.

A termék átvétele után az abban bekövetkezett kárért a fogyasztó a felelős, így az elállási időszakban is felelős a termék épségéért. A fogyasztó érdeke, hogy minél előbb döntsön arról megtartja-e a terméket, és amennyiben az elállás mellett dönt, az állagának megóvásával haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül használat nélkül kell, hogy visszaküldje azt a webáruház részére.



A fogyasztó tehát felel azért, ha a használat miatt csökkent értékű terméket küld vissza a webshop részére, ha a kipróbálás során kárt okoz a termékben, és köteles az ebből eredő értékcsökkenést megtéríteni a webáruháznak.

A **Korm. rendelet** 25. §-a értelmében „A fogyasztó csak az áru 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 termék vizsgálatával kapcsolatban – vita esetén – az a kérdés, hogy az mennyiben a termék jellegének, tulajdonságának, működésének megállapítása érdekében történt-e. Az áru jellegének, tulajdonságainak, működésének megállapítása nem azonos azzal, amikor arról győződik meg a fogyasztó, hogy a termék hibátlan-e.

Az adott terméktől függ, hogy azt milyen módon szükséges megvizsgálni, és abból kell kiindulni, hogy a hagyományos üzlethelyiségben miként járnak el ebben az esetben.

Így például ruhanemű esetén a címkének eltávolítása, a termék kimosása már nem szükséges ahhoz, hogy meggyőződjön arról a vásárló, hogy azt kapta-e, amit megrendeléskor elvárt, és egy háztartási gép kipróbálására sincs lehetőség az üzlethelyiségben történő értékesítéskor.



Nem szabad elfelejteni! Kicsomagolásra hivatkozva értékcsökkenést megállapítani nem lehet! A kicsomagolás ugyanis szükséges a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához.

A fentiekben leírtakra tekintettel tehát, a webáruház a túlhasznált termék árát csökkentett összegben téríti vissza, amennyiben bizonyítható, hogy abban értékcsökkenés következett be.

Figyelem! Nem követelheti a webáruház az értékcsökkenést, ha előzetesen az elállás szabályairól nem tájékoztatta a fogyasztót!

A tájékoztatási kötelezettség elmulasztása esetén az elállási időszak 12 hónappal is meghosszabbodhat, és ha ez alatt használja a terméket a fogyasztó, akkor az ebből eredő értékcsökkenésért bizony nem kell felelősséget vállalnia!



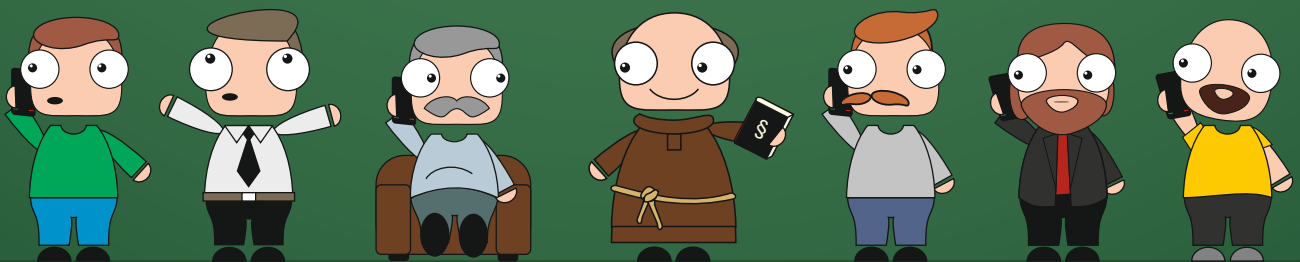
A jogszabály ugyan nem írja elő, de hasznos lehet, ha figyelmezteti a webáruház a fogyasztót arra, hogy az adott termék esetén mi az, amire figyeljen annak átvétele után az elállási időszak alatt (pl. ne mossa ki, ne szedje szét stb.), ezzel elkerülve az olyan kisebb károkat, amelyek megnehezítik a termék későbbi eredeti áron történő értékesítését.

Jelen fejezet végén jöjjön néhány hasznos tipp:

- ✓ Az elállás szabályai, feltételei körében a tájékoztatás terjedjen ki arra is, hogy a fogyasztónak hova kell visszaküldenie a terméket! A fogyasztó köteles a webáruház által megadott helyre teljesíteni visszaküldést.
- ✓ Az elállás Korm. rendeletben meghatározott szabályaitól csak a fogyasztó javára lehet eltérni! Bizalomnövelő, vásárlást ösztönző, ha a jogszabály szerinti 14 nap helyett egy hosszabb elállási időt biztosít a webáruház a fogyasztó számára, vagy, ha olyan termékekre is kiterjeszti az elállási jogot, amelyekre a jogszabály alapján nem kellene.
- ✓ Tájékoztatni kell a fogyasztót arról, hogy a visszaküldés költsége őt terheli, ellenkező esetben nem köteles kifizetni a fogyasztó azt.
- ✓ A fogyasztó elállását a webáruház köteles visszaigazolni. Nem elegendő telefonon, írásban kell azt megtenni

VI. RÉSZ

Hibás teljesítés





1. A hibás teljesítés fogalma

A **Ptk.** 6:157. § -a értelmében a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A teljesítés tehát akkor hibás, ha a termék a teljesítés idején nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

A **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet** értelmében az áru adásvételére irányuló fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés hibás teljesítése következik be akkor is, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy

- az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a vállalkozás végezte el, vagy a vállalkozás felelősségvállalása mellett végezték el; vagy
- az üzembe helyezést a fogyasztónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a vállalkozás által - illetve digitális elemeket tartalmazó áruk esetében a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szolgáltatója által - rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut az eladó helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés az eladó felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell az eladó által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

Ha a digitális elemeket tartalmazó áru esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a vállalkozás felel az áru digitális tartalommal kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba

- két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy
- két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt

következik be, vagy válik felismerhetővé.



A hibás teljesítés vélelme

A **Ptk.** 6:158. §-a általános szabályként rögzíti, hogy „fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen”, azaz a fél éven belül a fogyasztó által felismert hiba esetén a fogyasztónak a hiba tényét kell csak közölnie, és a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett, azaz, hogy nem volt rejtett hiba. Az ellenbizonyítás sikertelensége esetén a fogyasztó élhet a kellékszavatossági igényeivel.

A 2022. január 1. napján életbe lépett **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet** – érintetlenül hagyva ezt a Ptk. főszabályt – nem minden szerződés, hanem a fogyasztó és vállalkozás között áru adásvételére vagy digitális tartalom szolgáltatására kötött szerződések esetén – úgy szigorított, hogy „Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen”, azaz a korábbi fél éves hibás teljesítési vélelmet egy évre emelte.

A HIBÁS TELJESÍTÉSI VÉLELEM

6
hónap

Fogyasztói szerződéseknél

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt.*

12
hónap

Változás 2022

Áru és digitális elemeket tartalmazó áru adásvételére irányuló fogyasztói szerződéseknél ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt.*

* Kivéve, ha e vélelem az áru (dolog) természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Ez tehát azt jelenti, hogy egy éven belül felismert hiba esetén a bizonyítási kötelezettség a vállalkozást terheli.

A kötelezett, azaz a webshop felelősséggel tartozik a hibás teljesítésért.

A hibás teljesítés egyik jogkövetkezménye a kellékszavatosság, mely az eladó helytállási kötelezettség azért, hogy a szolgáltatás a teljesítés időpontjában megfeleljen



a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Amennyiben az értékesített termék hibás, vagy a hiba a használat során később jelentkezik akkor a fogyasztó szavatossági jogaival (pl. kijavítás, kicserélés) élhet a termék átadásától számított két éven belül.

A szavatosság mellett létezik még a kötelező jótállás intézménye, hétköznapi szóhasználatban a garancia. Külön rendelet szabályozza, hogy mely tartós fogyasztási cikkekre terjed ki az eladó jótállási kötelezettsége.



2. Szavatossági jogok

2.1. A kellékszavatosság, termékszavatosság fogalmai, elhatárolása a jótállástól

Első körben nézzük a kellékszavatosság és a termékszavatosság lényegét a Ptk. szerinti fogalmakkal:

Kellékszavatosság: "Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik."

Termékszavatosság: "Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. "

A fenti **Ptk.** szabályokból látszik, hogy mind a kellékszavatosság, mind a termékszavatosság a hibás teljesítés esetén érvényesíthető.

A fogyasztó tehát választhat, hogy a termék hibájával kapcsolatban kivel szemben, a kereskedővel vagy a gyártóval szemben érvényesíti igényét. Míg a kellékszavatosság esetében a fogyasztó a vele szerződő vállalkozással szemben érvényesíti igényét, addig a termékszavatosság esetén egy harmadik féllel, a gyártóval szemben.

Fontos, hogy a fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet.

Az eladó a kellékszavatossággal és a jótállással is azt „garantálja”, hogy az általa eladott dolognak nincs – és a jótállás vagy a kellékszavatosság ideje alatt nem is lesz – hibája. A jótállás azonban a kellékszavatossághoz képest az eladó fokozott felelősségvállalása a hibás teljesítésért, ugyanis a fogyasztónak elég csak a hiba tényét bizonyítania, és az



eladónak (a jótállásra kötelezettnek) kell bizonyítania, hogy a hiba nem állt fenn már a termék eladásakor is. A jótállásnál és szavatosságnál eltérően alakul tehát a bizonyítási kötelezettség. Jótállás esetén a jótállás időtartama alatt csak akkor mentesülhet a felelősség alól a jótállásra kötelezett, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után (pl. a termék átvétele után) keletkezett.

A jótállás időtartama alatt végig a jótállásra kötelezettnek kell bizonyítania, hogy nem teljesített hibásan, míg a két éves kellékszavatosság esetében ez csak az első egy évben van így, ezt követően a vásárlónak kell bizonyítania, hogy a termék azért romlott el, mert eleve hibás volt, rejtett hibája volt.

2.2. A fogyasztót megillető kellékszavatossági jogok, szavatossági jogok sorrendje

A fogyasztó az eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét, választása szerint pedig az alábbi kellékszavatossági jogokkal élhet:

- A fogyasztó kérhet **kijavítást vagy kicserélést**, kivéve, ha az ezek teljesítése lehetetlen vagy az eladó számára más igény teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.
- Ha a **kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását**. Erre leginkább akkor kerül sor, ha a termék hibás, de használatra alkalmas.
- **vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat, azaz a hibás terméket a fogyasztó visszaadja és visszakapja a vételárat.**

Ezeknek a szavatossági igényeknek az érvényesítése két lépcsőben történik: első körben csak a kijavítás és a csere között választhat a jogosult, nem élhet rögtön a második körös szavatossági jogaival.

A fogyasztó akkor jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést,
- vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az alábbi feltételeket:
 - a vállalkozónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét, ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását



teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

- megtagadta az áru szerződés szerűvé tételét
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződés szerűvé tételét
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá, vagy
- a vállalkozás nem vállalta az áru szerződés szerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződés szerűvé tenni.

KELLÉKSZAVATOSSÁGI JOGOK

1. LÉPCSŐ



Kijavítás



Csere

2. LÉPCSŐ



Árleszállítás



Kijavítás a kötelezett költségére



Elállás

Változás 2022

Az alábbi fogyasztói szerződések esetén a fogyasztó nem jogosult az árut a kötelezett költségére kijavítani, vagy kijavíttatni:

- áru adásvételi szerződés
- digitális tartalom szolgáltatási szerződés
- digitális szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés



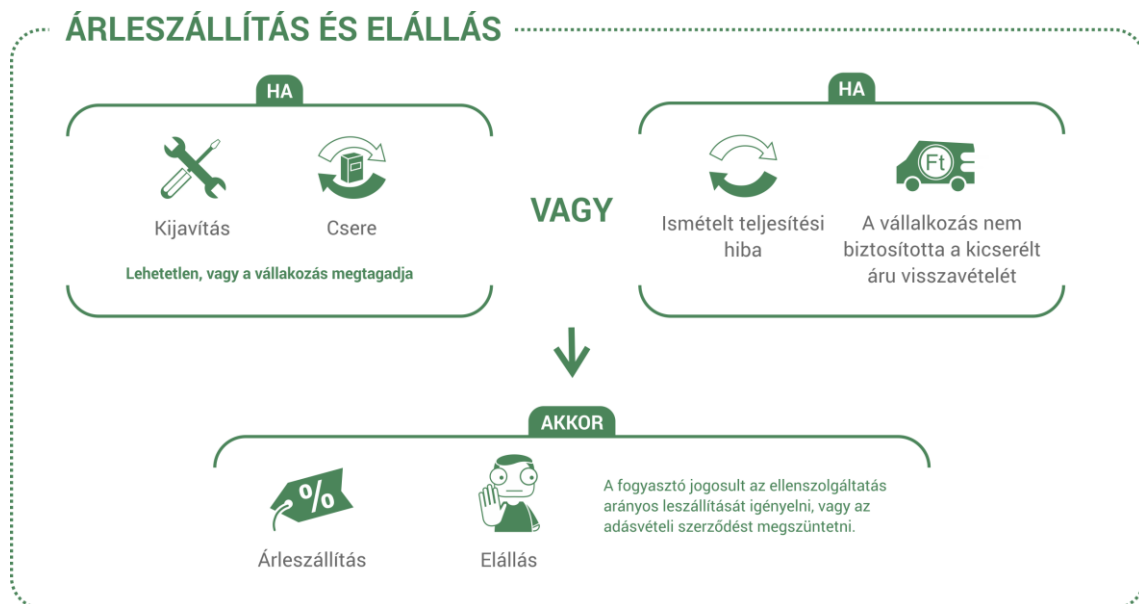
Kijavítás a kötelezett költségére

§ A fenti kivételektől eltekintve a fogyasztónak továbbra is lehetősége van arra, hogy a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthassa vagy mással kijavíttathassa (például az építési munkákra vonatkozó szerződés esetén).

Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen. A fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a vállalkozás nem tesz eleget a teljesítés szerződés szerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.



A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga az eladónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.



Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a fogyasztótól nem várható el ésszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha a fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy a fogyasztónak az eladó költségére vissza kell küldenie az eladónak az érintett árut és az eladónak haladéktalanul vissza kell térítenie a fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.



2025.08.22. napjától a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásokat is ugyanazok a jogok illetik meg a kellékszavatosság, a termékszavatosság körében, mint a természetes személy fogyasztókat.



A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a fogyasztónak kell viselnie, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Fontos változás 2022. január 1. napjától, hogy a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

Az eladónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét.

KINEK A KÖLTSÉGE?



A fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania.



A vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét.

Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését!

2.3. A kellékszavatossági igény érvényesítésének határideje

A fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul bejelenteni. A hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölt hibának kell tekinteni.

A szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti a fogyasztó. Nem számít bele ugyanakkor az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a vevő az árut rendeltetésszerűen nem tudja használni. Az árunak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak, egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.



A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a fogyasztó igazolja, hogy az árut az eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már a fogyasztó köteles bizonyítani, hogy a felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2.4. Termékszavatosság

Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

Termékszavatossági igényként a fogyasztó kizárólag a hibás áru kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Az áru akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A termékszavatossági igényt kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja a fogyasztó. Gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

A termékszavatossági igényét a fogyasztó az áru gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- az árut nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- az áru hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.



3. A jótállás

3.1. A jótállás fogalma, elhatárolása a szavatossági jogoktól

Mi az a jótállás?

Mielőtt rátérünk a jótállás részletes szabályaira célszerű röviden ismertetni a jótállás fogalmát.

A garancia szó az, amit a legtöbben ismernek, ennek a jogi megfelelője a jótállás.

A jótállás az eladó fokozott felelősségvállalása a hibás teljesítésért. Az eladó jótáll azért, hogy az általa értékesített terméknek nincs hibája, illetve nem is lesz a jótállás alatt. Ha a termék a jótállási idő alatt meghibásodik, az eladónak kell bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállás két fajtáját ismerjük:

- jogszabályon alapuló kötelező jótállás
- a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal (ezzel most nem foglalkozunk)

A fokozott felelősségvállalás a kellékszavatossághoz képest értendő, hiszen az eladó a kellékszavatossággal és a jótállással is azt „garantálja”, hogy az általa eladott dolognak nincs – és a jótállás vagy a kellékszavatosság ideje alatt nem is lesz – hibája.

A jótállás a szavatossági jogok (termék és kellékszavatosság) mellett érvényesül, alapvető különbség az általános szavatossági jogok és a jótállás között, hogy a jótállás esetén a fogyasztónak kedvezőbb a bizonyítási teher.

Ha tehát a dolog a jótállás időtartama alatt meghibásodik, akkor a törvény vélelmezi, hogy a jótállásra kötelezett hibásan teljesített, ezért neki kell bizonyítania, hogy hiba oka a teljesítés után keletkezett (pl. a hibát a nem rendeltetésszerű használat okozta). Ha ezt nem sikerül bizonyítania, akkor köteles a terméket javítani vagy kicserélni, és ha ezekre nem képes, akkor a vevő jogosult árleszállítást kérni, vagy – végső soron – elállni a szerződéstől.

A Hatóság többször megállapította, hogy a webáruházak a fogalmakat (jótállás, kellékszavatosság, termékszavatosság) nem pontosan használják, a jótállás és



a kellékszavatosság jelentése közötti különbség nem világos és egyértelmű. Az általunk átnézett 100 webshop felének tájékoztatását nem találta megfelelőnek a Hatóság, mert egyáltalán nem, vagy hiányosan tájékoztatta vásárlóit a fogalmakról, az érvényesíthető jogokról, az igényérvényesítési határidőkről.



Fontos tehát, hogy ezeket a fogalmakat egyértelműen határozzuk meg és adjuk át a fogyasztóknak, hogy megértsék, milyen lehetőségeik vannak a hibás teljesítés esetén.

3.2. A jótállás érvényesítése, a sávós jótállási idő

A fogyasztó jótállási joga alapján kijavítási vagy kicserélési igénnyel élhet, a jogszabályban biztosított esetekben árleszállítást kérhet, vagy végső soron elállhat a szerződéstől, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint az eladó székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és az eladó által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek!



Itt jegyzem meg azt is, hogy a jogszabály külön kimondja, a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása nem feltétele az érvényesítésnek!

Előfordul, hogy a webáruház jogsértően számlát is kér a jótállás érvényesítéséhez, holott a jótállás érvényesítéséhez csak jótállási jegyre van szükség. Ugyanakkor, ha nem kap jótállási jegyet a vásárló, a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek!

Sávós jótállási idő

2021. január 1. napjától került bevezetésre a sávós jótállási idő, ami azt jelenti, hogy a termék árától függ, mennyi ideig érvényesíthető a jótállás. **Az erre vonatkozó szabályok**



2024.05.08. napjától megváltoztak, és a minimum jótállási idő 1 évről két évre emelkedett:

A jótállás időtartama:

- a 10.000 Ft és 250.000 Ft közötti termékek esetén 2 év,
- a 250.000 Ft feletti termékek esetén 3 év.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár, azonban a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta.

Végül fontos megemlíteni, hogy a jótállási idő kezdetére vonatkozóan is gyakran a számla és a jótállási jegy dátumát adják meg tévesen a webshopok, ugyanakkor a jótállási határidő a fogyasztási cikk, fogyasztó részére történő átadásakor, illetve az üzembe helyezés napjával kezdődik! 2026.03.01. napjától az üzembe helyezésre jogosult más személy általi üzembe helyezés is mérvadó a jótállás kezdeteként. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.



Ki köteles jótállásra?

Jótállásra az a vállalkozás köteles, aki a fogyasztó részére közvetlenül értékesít.



Figyelem! Gyakori, hogy helytelenül a gyártó kerül megjelölésre, mint jótállásra kötelezett!

3.3. A jótállási jegy

A **151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet** 3. § - a értelmében a vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

A jogszabály előírja továbbá, hogy a jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni. A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

- a vállalkozás nevét, címét,
- a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint gyártási számát, gyártási szám hiányában egyéb termékazonosítót
- a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,
- a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk, fogyasztó részére történő átadásának vagy - a vállalkozás, annak megbízottja vagy az üzembe helyezésre jogosult más személy általi üzembe helyezés esetén - a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,
- a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá
- az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,



- a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást.
- a fogyasztási cikk fogyasztó által fizetett vételárát, valamint
- - ha az rendelkezésre áll – a javítószolgálat megnevezését, címét, telefonos és elektronikus elérhetőségét.

2021. január 1. napjától már elektronikus úton, tehát emailben vagy letölthető dokumentumként is átadható a jótállási jegy a fogyasztó részére!

Sőt, az e- jótállási jegy lehet maga a számla is, ha az megfelel a jótállási jegyre vonatkozó előírásoknak. Ha nem közvetlen megküldéssel adja át a jótállási jegyet a webshop, akkor letöltést biztosító elérési cím formájában lehet azt a fogyasztó rendelkezésére bocsátani, melyet a jótállási idő végéig biztosítani kell!

ELEKTRONIKUS JÓTÁLLÁSI JEGY



Elektronikus számla



E-mail üzenet



Letölthető forma



Felhasználói fiók



A papír alapú jótállási jegy továbbra is érvényes, de le kell pecsételni és alá kell írni.

§ Ezek használata nem kötelező, csak lehetőség. Alkalmazásuk esetén viszont tartalmazniuk kell a jótállási jegyre a kormányrendeletben előírt minden tartalmi elemet.

A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles.

A Hatóság megállapítása szerint "a jótállási jegy át nem adásával a webáruház súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel a jótállási jegy tartalmazza az igényérvényesítési lehetőségeket és annak feltételeit, mely alapján a fogyasztó eldönti, hogy gyakorolja-e jogát az áruval kapcsolatban. A vásárló a termék esetleges meghibásodása esetén – a jogai ismeretének hiányában nem érvényesíti a jogszabály által biztosított jótállási igényét, ezáltal sérül a jogérvényesítéshez való érdeke is."

3.4. Jótállás köteles termékek

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló **10/2024. (VI. 28.) IM rendelet** 1. számú melléklete tartalmazza a kötelező jótállás alá eső termékeket.



Aki tehát ide sorolható terméket árul, köteles a jótállással kapcsolatos tájékoztatást megadni a vásárlói számára.

Több webáruház ÁSZF-je is tartalmazta „a webáruházban forgalmazott termékek nem tartoznak az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló jogszabály hatálya alá” mondatot, ugyanakkor a Hatóság a próbavásárlás alkalmával megállapította, hogy árusítanak olyan terméket a webáruházban, mely a kötelező jótállás alá tartozik, mégsem ismertetik vásárlóikkal a jótállási feltételeket.

Itt jegyezzük meg, hogy azoknak érdemes tájékoztatást adni a jótállásról hiányáról, akik valóban nem árusítanak ilyen termékeket, hiszen a tájékoztatási kötelezettséget a **Korm. rendelet** előírja valamennyi webshop számára!



2026.03.01. napjától a kötelező jótállás tekintetében fogyasztói jogokat kapnak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró KKV-k (mikro-, kis- és középvállalkozások). Ez lehetővé teszi, hogy a KKV-k kötelező jótállást érvényesíthessenek azon beszerzéseik kapcsán, amelyek nem továbbértékesítési céllal történnek, hanem a termék végső felhasználására irányulnak.

3.5. A jótállási igény kezelésével kapcsolatos szabályok

Kijavítás, kicserélés

A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. A kijavításra nyitva álló határidő a fogyasztási cikk átvételekor indul.

A fenti szabály ellenére, a Fogyasztó Barát találkozott olyan jogsértő webáruházzal, aki a garanciális javítások, átvizsgálások átfutási idejét 1-2 hétre adta meg, és arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a szervizek fenntartják a jogot arra, hogy ez az időtartam indokolt esetben ennél hosszabb is lehet.

Ha a kijavítás időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk meghibásodása esetén az eladó részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható,



a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában az eladó köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni.



MIT JELENT, HOGY A „FOGYASZTÓ ELTÉRŐ RENDELKEZÉSE HIÁNYÁBAN”?

A FOGYASZTÓ ÁLTAL VÁSÁROLT HIBÁS TERMÉK NEM JAVÍTHATÓ, DE CSERÉLHETŐ, A VÁSÁRLÓ AZONBAN A VÉTELÁR VISSZAFIZETÉSÉT KÉRI. AKKOR MOST NEM CSERÉLHETI KI A WEBSHOP?

A főszabály a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a javítás/kicserélés eszközeit alkalmazza. Azonban, mivel ebben az esetben a fogyasztó eltérően nyilatkozott, így a fogyasztási cikk ellenértékének kifizetését igazoló bizonylaton feltüntetett vételárat 8 napon belül vissza kell a fogyasztónak adni.

Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, az eladó köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a vásárló részére visszatéríteni.

Amennyiben az eladó nem tudja a fogyasztási cikket 30 napon belül kijavítani:

Ha a fogyasztási cikk kijavítására a jótállási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A 3 munkanapon belüli csere: Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt, a vásárlástól, illetve az üzembe helyezéstől számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, köteles a fogyasztási cikket nyolc napon



belül kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a fogyasztó részére haladéktalanul visszatéríteni.

Amennyiben a fogyasztási cikk 4. alkalommal hibásodik meg

- a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - az Eladó köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A **151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet** szerinti kötelező jótállás alá eső rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

Kivételek a jótállás alól

A fenti előírások az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motor-kerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre nem vonatkoznak. Ezen áruk esetében is köteles törekedni azonban a vállalkozás arra, hogy a kijavítási igényt 15 napon belül teljesítse. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a vevőt tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.



3.6. Önkéntes jótállás

A jótállás önkéntes vállalása esetén az eladónak lehetősége van a 10 000 Ft-nál olcsóbb termékek esetén is jótállást vállalni, vagy a jótállási idő mértékét meghosszabbítani (tehát jogszabály szerint kötelező 1 év helyett 2 év jótállás vállalása).

Önként vállalt jótállás esetén jótállási nyilatkozatot kell adni, és a jótállási nyilatkozatban fel kell tüntetni:

- az arra vonatkozó egyértelmű nyilatkozatot, hogy az áru hibás teljesítése esetén a fogyasztót a jogszabály szerinti kellékszavatossági jogok gyakorlása térítésmentesen megilleti, e jogait a jótállás nem érinti
- a jótállásra kötelezett nevét és címét
- a fogyasztó által a jótállás érvényesítése érdekében követendő eljárást
- azon áru megjelölését, amelyre a jótállás vonatkozik
- a jótállás feltételeit.

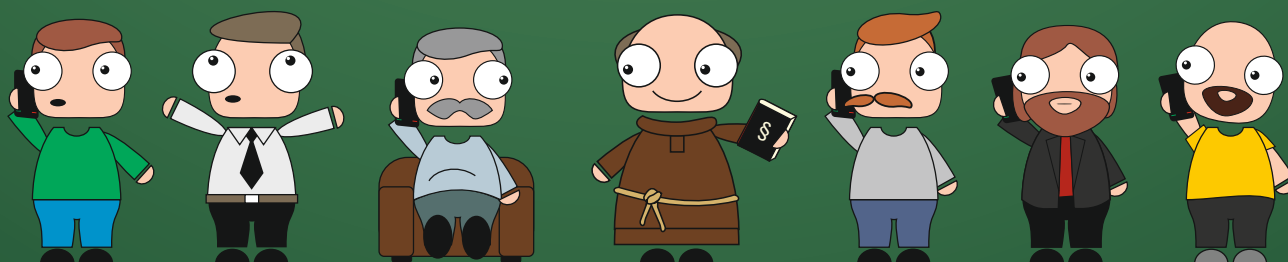
Amennyiben a webshop jótállási kötelezettsége önkéntes vállaláson alapul, szabadon meghatározhatja, milyen jogok illetik meg majd a vásárlóját a hibás teljesítés esetén és azokat hogyan gyakorolhatja.



Fontos azonban, hogy a kellékszavatossági jogokat az önkéntes jótállás esetén sem szabad kizárni. Az önkéntes jótállás vállalása a kötelező jótállás időtartama alatt nem tartalmazhat a fogyasztóra nézve olyan feltételeket, amelyek hátrányosabbak azoknál a jogoknál, amelyeket a kötelező jótállás szabályai biztosítanak.

VII. RÉSZ

A webshopokat érintő fogyasztóvédelmi ellenőrzések





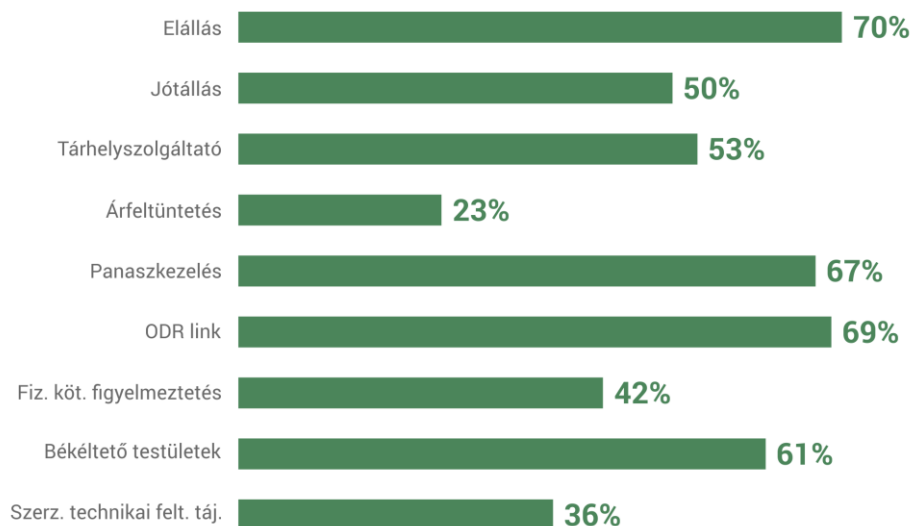
A netes vásárlások elterjedésével, a webáruházban vásárlók számának folyamatos növekedésével egyre inkább a fogyasztóvédelem középpontjába kerülnek az e-kereskedők.

A fogyasztóvédelmi hatóságok folyamatosan ellenőrzik az online működő vállalkozásokat, hogy kiszűrjék a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, és biztosítsák a fogyasztói jogok érvényesülését az e-kereskedelemben.

Az Igazságügyi Minisztérium által működtetett adatbázisban két évig elérhetők azok a jogerős, jogsértést megállapító határozatok, melyeket a jogszabályok által előírt kötelezettségeket megszegő webshopokkal szemben hoztak a fogyasztóvédelmi hatóságok.

A **Fogyasztó Barát az adatbázisból megvizsgált 100 határozatot**, és kigyűjtötte az azokban megállapított jogsértéseket, és statisztikát készített arról, hogy azokat a 100 webshopból hány valósította meg.

A WEBÁRUHÁZAKNÁL ELŐFORDULÓ LEGGYAKORIBB JOGSÉRTÉSEK



1. Mit vizsgál a Hatóság?

A webáruházak széleskörű előzetes tájékoztatási kötelezettségéből adódóan a Hatóság minden esetben ellenőrzi, hogy a fogyasztók tájékoztatáshoz való joga megfelelően érvényesül-e az adott vállalkozásnál, továbbá, hogy biztosítottak-e azok a fogyasztói jogok, amelyeket az e-kereskedelmi jogszabályok előírnak az interneten vásárlók védelme érdekében.



A Hatóság végignézi az ellenőrzés alá vont webshop általános szerződési feltételeit, valamint az oldalán található tájékoztatókat, a webáruház fogyasztói forgalomban történő értékesítését és tényleges működését pedig próbamegrendelések útján ellenőrzi.

1.1. A webshop impresszumában minden kötelező adat megtalálható?

A Hatóság ellenőrzi, hogy a vállalkozás a beazonosításához szükséges, saját jogalanyisága vonatkozó jogszabályban előírt adatait feltüntette-e az oldalán, és azok világosan, és egyértelműen hozzáférhetők-e a vásárlók számára. Az átnézett határozatokból világosan látszik, hogy a kötelezően közzéteendő vállalkozásra vonatkozó adatok közül a tárhelyszolgáltatóra vonatkozó adatok maradnak el leggyakrabban, hiszen a 100 webshoptól 53-an nem adtak erre vonatkozó információt. Szintén sokan, 48-an feledkeztek meg a vállalkozásukat nyilvántartásba vevő szerv feltüntetéséről, vagy helytelenül jelölték meg azt.

A többi impresszum adat közül még a vállalkozások cégjegyzékszama, vagy a nyilvántartási száma szokott hiányozni, a vállalkozás nevében kevesebb a tévesztés, de van, hogy lemarad egyéni vállalkozónál például az "egyéni vállalkozó" megjelölés.

1.2. A szerződéskötés feltételeiről ad-e előzetes tájékoztatást a vállalkozás?

Az ÁSZF

Az elektronikus szerződés megkötésére vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettségen belül ellenőrzi a Hatóság a vállalkozás által előre meghatározott általános szerződési feltételek fogyasztó számára történő hozzáférhetőségét, tárolhatóságát, későbbi előhívhatóságát, azaz, hogy azok a fogyasztó számára rendelkezésre állhatnak-e a szerződéskötés után is.

Szerződéskötés technikai feltételeit megismerheti a vásárló?

A Hatóság ellenőrzi, hogy a vállalkozás megfelelően nyújt-e tájékoztatást az elektronikus úton történő szerződéskötés lépéseire. A Fogyasztó Barát által átnézett 100 jogsértést megállapító határozatból 36 esetben találkozott olyan webshoppal, aki nem adott útmutatót a vásárlóinak az oldalán történő eligazodáshoz, a rendelés leadásának menetéhez.



Gyakori hiba, hogy a webshopok a különböző menüpontjaikban ellentmondóan tájékoztatnak arról, hogy a vásárlás regisztrációhoz kötött-e. A Hatóság által lebonyolított próbavásárlások során több webáruháznál is előfordult, hogy ugyan előírta a vállalkozás a regisztrációt, mint megrendelés leadásának feltételét, ugyanakkor arra anélkül is lehetőség volt.

A szerződés alakiságára, iktatására és utólagos hozzáférhetőségére vonatkozó előzetes tájékoztatás

A Hatóság azt is nézi, hogy a webáruház tájékoztatása tartalmazza-e, hogy a szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, valamint, hogy az iktatásra kerül-e, utólag hozzáférhető-e a fogyasztó számára. Az átnézett határozatokban 36 esetben nem kaptak arra vonatkozóan információt a vásárlók, hogy iktatásra kerül-e a szerződés, és 34 esetben arról sem, hogy utólag hozzáférhetnek-e hozzá.

Adatbeviteli hibák javítása biztosított a webshopban?

Az általunk átnézett jogsértő webshopok között több olyan volt, ahol a Hatóság által folytatott próbavásárlás során nem derült ki, hogy a kosárból a tételeket hogyan lehet törölni, illetve a termék darabszámát hogyan lehet megváltoztatni.

Olyan is előfordult, hogy a webáruház tájékoztatása szerint a fogyasztónak a megadott adatok módosítására lehetősége van a megrendelés elküldéséig, azonban arról már nem nyújtott tájékoztatást, hogy a vevő ezt technikailag hogyan teheti meg a megrendelési folyamat során.

A 100-ból 42 webáruház nem felelt meg annak a kötelezettségnek, hogy a fogyasztót tájékoztatni kell az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről.

Fizetési kötelezettségre figyelmezteti-e vásárlóját a webáruház?

A Fogyasztó Barát által megvizsgált 100 jogsértést megállapító határozat majdnem felében, 42 esetben állapította meg a Hatóság, hogy a vállalkozások nem tettek eleget ennek a kötelezettségüknek, és a próbavásárlás során "fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés hiányzott. A határozatokból az is kiderült, hogy egyes webshopoknál a kosárnál ugyan szerepel a „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” figyelmeztetés, de a fogyasztó részéről nem



szükséges ezzel kapcsolatban érdemi nyilatkozattétel, vagyis nincs például bepipálandó checkbox (jelölőnégyzet), vagy erre külön gomb nem biztosított, mellyel a webáruház gondoskodna arról, hogy „a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye” a fizetési kötelezettséget.



A Fogyasztó Barát olyan webshoppal is találkozott, amelynek az ÁSZF-e tartalmazta, hogy a webáruházban leadott megrendelések fizetési kötelezettséggel járnak, a megrendelés elküldésekor megjelenő tájékoztatás azonban már nem tartalmazta a fizetési kötelezettségre felhívó, és aktív elfogadást igénylő feliratot.

A megrendelések visszaigazolása elektronikus úton megtörténik-e 48 órán belül?

A próbavásárláskor megállapítja a Hatóság, hogy a webshop a megrendelést visszaigazolta-e a törvény szerinti 48 órán belül. Ez négy esetben maradt el az ellenőrzött 100 webshopból.

Az általunk vizsgált 100 határozatból 7 esetben pedig azt állapította meg a Hatóság, hogy nem is tájékoztatta a webshop a vásárlókat a visszaigazolási kötelezettségéről, továbbá arról sem, hogy amennyiben a vásárló nem kapja meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy mentesül ajánlati kötöttsége alól.

1.3. A szerződés tartalmára és teljesítésére vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz a vállalkozás?

A termék lényeges tulajdonságait tartalmazza-e a termékleírás?

A netes vásárláskor a fogyasztó nem találkozik a termékkel, nem tudja megvizsgálni azt, csak az eladó leírása (az általa megadott szín, méret, anyag, műszaki jellemzők, stb.) alapján tud dönteni a vásárlásról. A Hatóság tehát azt is nézi, van-e elegendő információ a termékről ahhoz, hogy az megkönnyítse a vásárló áruválasztását, és annak használatához, felhasználásához minden adat rendelkezésére áll-e.

Az általunk átnézett webáruházakból 7 esetben kifogásolta a Hatóság, hogy a termékleírás hiányos, mert pl. nem volt fotó, vagy leírás a termékről, vagy nem tüntette fel a termék rendeltetésére vonatkozó információkat.



Ár vizsgálata - Jól tünteti fel az árakat a webshop?

A webáruházak árfeltüntetési gyakorlatának jogszerűségét is figyeli a fogyasztóvédelem, ahogy a fizikális üzletek esetén.

Jogsértőnek tekinti az eladó árfeltüntetési gyakorlatát a Hatóság például, ha a termék árát nettóként tünteti fel a ténylegesen fizetendő bruttó összeg helyett, továbbá, ha az egységár köteles termékek esetében nem tünteti fel az egységárakat, vagy a rendelési folyamat végén, nem szerepel egyértelműen a kosárba helyezett termékek ára.

Az átnézett 100 webshopból 20 nem tüntette fel egységárait. Volt, aki egy termékénél sem adta meg az egységárat, de volt, akinél csak egy-egy termék esetében maradt el az egységár feltüntetése.

Az akciózás ellenőrzése - nem megtévesztő az árcsökkentés bejelentése?

Az akciózás szabályainak betartását ártörténet bekérésével ellenőrzi a Hatóság, mely során azt vizsgálja, hogy az eredeti árként feltüntetett árat valóban alkalmazta-e korábban a webshop. A gyakorlatban a korábbi ár vizsgálatához a fogyasztóvédelmi hatóság elkéri a webáruháztól az adott termék előző árait, azaz a termék ártörténetét, és a webshopnak a korábban alkalmazott áairól hitelt érdemlően kell nyilatkoznia. A Hatóság azt, hogy az árkedvezmények alkalmazása megtévesztésre alkalmas többek között tehát az alapján dönti el, hogy a korábbi árat valóban alkalmazta-e a webshop az értékesítéskor, azaz, hogy tényleges akciózás valósult-e meg. Korábbi, eredeti ár nélkül ugyanis nincs árcsökkenés.



A fogyasztók megtévesztésére alkalmas lehet az is továbbá, ha a webshop által alkalmazott akciós időszak túl hosszú, vagy ha az akciósként meghirdetett termék készlethiányos.

Vételáron felüli költségekről kap információt a fogyasztó?

A járulékos költségekről történő tájékoztatást is ellenőrzi a Hatóság, ugyanis a vállalkozásnak már a honlapon egyértelműen és átláthatóan kell a szállítási és esetlegesen a csomagolásért felszámított költségekre (illetve minden egyéb vételáron felüli költségekre) utalnia, hogy a fogyasztó ezekkel a többlet anyagi terhekkel előre számolhasson.



A Hatóság az egyik külföldi partnerekkel rendelkező webshopnál azt kifogásolta, hogy ugyan annak tényét feltüntette, hogy további költségek merülhetnek fel, de azokat konkrétan nem jelölte meg a fogyasztók részére. Így például nem tájékoztatott a várható vámköltségekről, illetve arról, milyen mértékű visszapostázási költséggel kell, hogy számoljon a fogyasztó elállási jogának érvényesítése esetén.

A fizetés, szállítás és teljesítés egyéb feltételeiről szóló előzetes tájékoztatás megfelelő?

Szállítási határidő

A megvizsgált határozatokból 16 webáruház esetében állapította meg a Hatóság, hogy egyáltalán nincs szállítási határidő feltüntetve az oldalán. Gyakori az is, hogy a webáruházak a szállítási határidőket feltüntetik ugyan, de ellentmondásosan, megtévesztően, például a termékleírásoknál szereplő szállítási idő nem egyezik a megrendelés véglegesítésénél feltüntetett idővel.



A fogyasztóvédelmi hatóság álláspontja szerint az sem megfelelő, ha a termék leírásánál egy "raktáron van", vagy "azonnal elérhető" jelzés kerül csak feltüntetésre, szükséges, hogy konkrét szállítási határidő is szerepeljen a kiszállításra.

Szállítási költségek

10 webáruháznál állapította meg a Hatóság, hogy hiányzott a szállítási költség feltüntetése az oldaláról. A legtöbb esetben szerepelt a szállítási díj valamilyen módon a webáruházak oldalán, de sok esetben megtévesztően, illetve hiányosan. A webshop tulajdonosok sokszor csak utalnak a postai vagy futárcég díjszabására konkrét adatok nélkül. A Hatóság jogsértőnek tekinti, ha csak egy linken keresztül éri el a vásárló az adott szállítási díjakat, és azok a szállítási módokkal együtt nem szerepelnek az oldalon egyértelműen, érthetően.

Előfordult olyan is, hogy a webáruház a szállítási feltételekről szóló tájékoztatásában és a kosárnál nem ugyanabban az összegben adta meg a szállítás díját.

Megtévesztő volt továbbá az egyik webshop tájékoztatása, mely a főoldalán feltüntette, hogy ingyenes a szállítás, ez a feltétel azonban csak kettő termék vásárlása esetében volt így.



Jogsértően jár el a webáruház abban az esetben is, ha a szállítási költségek pontos összegét csak a kosárban, vagy csak a visszaigazoló emailben tudhatja meg a vásárló.

Fizetési feltételek

A fizetési feltételeknél szintén az egyértelmű tájékoztatást követeli meg a Hatóság, továbbá, hogy ne legyen ellentmondás az erre vonatkozó tájékoztatás, majd végül a megrendelés leadásakor ténylegesen választható fizetési mód között.

A Fogyasztó Barát 3 esetben találkozott olyannal, akinél nem is volt információ a fizetési feltételekről, 5 esetben pedig megtévesztő volt a webáruház erre vonatkozó tájékoztatása, mert míg az ÁSZF szerint utánvétellel is lehet fizetni, a pénztárban már erre nem volt lehetősége a próbavásárlást folytató Hatóságnak.

1.4. Panaszkezelés

Az átnézett 100 webáruházból 67-nek tájékoztatását találta nem megfelelőnek a Hatóság a panaszügyintézés módjára vonatkozóan. Ezek között volt, aki egyáltalán nem tájékoztatta vásárlóit arról, hogyan teheti meg a panaszát a fogyasztó és annak kezelése hogyan zajlik a webshopnál, de volt, aki hiányosan tüntette fel a panaszügyintézés menetét.



A leggyakrabban az online vitarendezési platform elérhetősége hiányzik, a 100 webshop közül 69 tehát nem tüntette fel az elektronikus linket melyen keresztül elérhető ez a platform, de 47-en nem tájékoztatták a vásárlókat arról sem, hogy az Európai Bizottság által működtetett oldal lehetőséget nyújt a fogyasztók számára az online vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban felmerült panaszuk rendezésére.

A 100 webshop panaszkezelési tájékoztatójában 61 nem adott tájékoztatást a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, és az illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről, holott ez a **Korm. rendelet** w) pontja alapján jogszabályi kötelezettsége a webshop tulajdonosoknak.

Gyakori, hogy a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok kerülnek megjelölésre tévesen, mint eljáró hatóságok, holott már 2020. március 1. napjától a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki. Előfordul olyan is, hogy a már megszűnt Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság kerül



megnevezésre, kettő esetben pedig a már szintén nem létező Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz fordulhatnak a fogyasztók a webshopok tájékoztatása szerint.

Az ilyen és ehhez hasonló megtévesztő tájékoztatással tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat a webshop a hatóság megállapításai szerint.

1.5. Elállás szabályairól teljeskörűen és jogszabályoknak megfelelően tájékoztatja vásárlóit a webshop?

Az elállási jog gyakorlására vonatkozó hiányos, vagy jogsértő, illetve megtévesztő tájékoztatást a 100 webshopból 70 esetében állapította meg a Hatóság. 100 webshopból 45-en pedig nem tájékoztatták a vásárlókat arról, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja, és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

A leggyakrabban a határidőkkel kapcsolatban jogsértő a webshopok tájékoztatása. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőre 14 munkanapot írnak elő a nap helyett. De van, ahol 8 vagy 5 munkanap kerül feltüntetésre.

A 100 esetből 21 volt, akinél nem szerepelt a 14 napos elállási határidő!

100 jogsértő webáruházból 31 egyáltalán nem tájékoztatta a vásárlóit a vételár visszafizetésének módjáról az elállással kapcsolatban. A vételár visszafizetésének határidejére pedig a jogszabály szerinti 14 nap helyett sokan harminc napot adtak meg, az általunk átnézett 100 jogsértő webáruházból 20 volt, aki a már hatálytalan szabályozás alapján adta meg a 30 napos határidőt.

Százból 65 határozatában állapította meg a Hatóság, hogy nem tájékoztatta a webshop a vásárlóit arról, hogy ha a fogyasztó az általános szállítási díjnál költségesebb kiszállítást vett igénybe, akkor a többletköltséget nem köteles a webáruház visszafizetni az elálláskor, csak az alapdíjat!

Azon túl, hogy hiányosak vagy jogsértőek a webshop tájékoztatások, az elállás szabályait sem megfelelően alkalmazzák, ami azt jelenti, hogy olyan feltételeket szabnak a webshopok, melyek a fogyasztó érdekeit sértik, ide sorolandó a bontatlan csomagolás megkövetelése (100-ból 23), a szállítás díjának vissza nem fizetése a fogyasztó részére, illetve a 14 nap be nem tartása, vagy a kizárólag emailben illetve számlával történő elállás lehetősége.



Itt jegyzem meg, hogy néhány webshop az elállást nem, mint egy jogszabály által előírt fogyasztót megillető jogot, hanem mint egy webáruház által nyújtott kedvezményt kezel.

1.6. A Jótállás, a kellékszavatosság és termékszavatosság

A jótállás továbbá a kellékszavatosság és a termékszavatosság körében elsőként azt ellenőrzi a Hatóság, hogy a fogalmakat megfelelően használja-e a webshop annak érdekében, hogy azok az oldalára látogatóknak egyértelműek és világosak legyenek, és a vásárló különbséget tudjon tenni azok szabályai között.

Vizsgálja továbbá, hogy a vonatkozó rendelet szabályait megfelelően foglalja-e össze a webshop, annak szabályaitól nem tér-e el a fogyasztó hátrányára.

Az általunk átnézett 100 webshop felének tájékoztatását nem találta megfelelőnek a Hatóság, mert egyáltalán nem, vagy hiányosan tájékoztatta vásárlóit a fogalmakról, az érvényesíthető jogokról, az igényérvényesítési határidőkről.

Gyakori, hogy hiányzik a jótállásról szóló tájékoztató a webshop oldaláról annak ellenére, hogy kötelező jótállás alá eső terméket értékesít, továbbá, jogsértően arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy csak számlával érvényesíthető a jótállási igény.

A 100-ból 8 webshop megtévesztő tájékoztatást adott arra vonatkozóan, kinél érvényesítheti a vásárló jótállási igényét, 7 pedig nem adott jótállási jegyet a jótállás köteles termék mellé.



Az igényérvényesítési határidőre vonatkozóan több webshop is ellentmondásosan, vagy megtévesztően tájékoztatta a fogyasztókat, a sávos jótállási idő szabályait pedig nem alkalmazza.



2. Jogkövetkezmények

A fogyasztóvédelmi hatóság amennyiben jogsértést állapít meg a webáruház ellenőrzésekor, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének



szem előtt tartásával állapítja meg a jogkövetkezményeket (jogsértő állapot megszüntetésének elrendelésétől a bírság kiszabásáig terjedhet).

A Hatóság mérlegelési szempontként veszi figyelembe a jogsértés súlyának megállapításához, hogy az adott vállalkozás a fogyasztók mekkora körét érintette, a jogsértő magatartás kiterjedtségét, a jogsértő állapot időtartamát, a jogsértéssel elért előny mértékét, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítását.

A Hatóság általában először felszólítja a webáruház tulajdonost arra, hogy az eljárás során megállapított jogsértést szüntesse meg. A Hatóság határozatában tételesen felsorolja az ellenőrzés eredményeként tett megállapításait, azaz a javítandó hibákat, a pótolandó hiányosságokat, és határidő tűzésével kötelezi a vállalkozást azok javítására, pótlására, valamint arra, hogy a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse. A Hatóság utóellenőrzés keretében saját maga is ellenőrzi a határozatban foglaltak végrehajtását.

Amennyiben a határozatban foglaltaknak nem tesz eleget a vállalkozás, és a Hatóság megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, bírságot szab ki.



FOGYASZTÓ BARÁT
JOGI ÖSSZEFOGLALÓ WEBÁRUHÁZAKNAK

WWW.FOGYASZTOBARAT.HU