



FOGYASZTÓ BARÁT

WEBSHOPOKAT ÉRINTŐ JOGSZABÁLYVÁLTOZÁSOK

2022

www.fogyasztobarat.hu
facebook.com/fogyasztobarat
+36 70 609 1733 • info@jutasa.hu



Az Ön webshopja készen áll?

A **2022. január 1-től alkalmazandó új kellékszavatossági szabályok** illeszkednek az utóbbi években megtapasztalt sorba: pár év alatt gyökeresen megváltoztak az elállási jogra, a panaszügyintésére és békéltető testületi eljárásra, az online vitarendezési platformra és az adatkezelésre, valamint a kötelező jótállásra vonatkozó szabályok.

Már most tudható az is, hogy **2022. május 28-án érkezik a webshop ÁSZF-eket érintő következő jogszabályváltozás**, ekkor módosul majd a fogyasztók felé fennálló tájékoztatási kötelezettséget meghatározó **45/2014. (II.26.) kormányrendelet**.

Az elektronikus kereskedelem kiemelt vizsgálati terület a fogyasztóvédeleminél, érdemes a változó kellékszavatossági szabályok bevezetése mellett az eddig esetleg elmaradt egyéb változtatásokat is megtenni, **az általános szerződési feltételeket és a vásárlói tájékoztatást is a megváltozott jogszabályi környezethez igazítani**. Ehhez próbál segítséget és információt nyújtani – a terjedelem adta keretek között – a jelen írás.

Mikortól kell alkalmazni az új szabályokat?

2022. január 1. napjától minden webáruház és fogyasztó közötti megrendelés áru adásvételére irányuló fogyasztói szerződésnek minősül, és ezért minden webáruháznak alkalmaznia kell a **373/2021 (VI.30.) kormányrendelet** új szabályait a 2022. január 1-et követően eladott termékek esetében.

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 **Polgári Törvénykönyv** vonatkozó szabályaival együtt kell alkalmazni.

Kik kötelesek az új szabályokat alkalmazni?

Minden webáruház, mely fogyasztó (természetes személy) részére árut (ingó dolgot) ad el, köteles az új szabályokat alkalmazni, és a fogyasztókat a kellékszavatossági jogaikról tájékoztatni.

ÚJ FOGALMAK



áru

digitális elemeket
tartalmazó áru

Az „áru” fogalmába a „digitális elemeket tartalmazó áruk” is beletartoznak, azaz az olyan digitális tartalmak vagy digitális szolgáltatások is, amelyek oly módon vannak az árukba beépítve, vagy ilyenekkel összekapcsolva, hogy a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás nélkül az áruk nem töltenék be funkcióikat.



Az áruba beépített vagy azzal összekapcsolt digitális tartalom lehet bármilyen adat, amelyet digitális formában állítottak elő és szolgáltatnak, mint például az operációs rendszerek, az alkalmazások és bármely egyéb szoftver. Előfordulhat, hogy a digitális tartalom az adásvételi szerződés megkötésekor már fel van telepítve, vagy amennyiben a szerződés ekként rendelkezik, előfordulhat, hogy e tartalmat később telepítik. Az áruhoz kapcsolt digitális szolgáltatások olyan szolgáltatásokat foglalhatnak magukban, amelyek lehetővé teszik a digitális adatok létrehozását, kezelését vagy tárolását, illetve az ezen adatokhoz való hozzáférést, mint például a felhőalapú szolgáltatás keretében szolgáltatásként nyújtott szoftverek, a folyamatos forgalmi adatok biztosítása egy navigációs rendszerben, illetve egyénileg kialakított edzéstervek folyamatos biztosítása okosórák esetében.

Mik a webshopokat érintő főbb változások?

- Egy évre nő a hibás teljesítési vélelem időtartama
- A fogyasztó a hibát nem jogosult a kötelezett költségre kijavíttatni
- Pontosítják a teljesítés szerződésszerűségének 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

A hibás teljesítés véelme

A **Ptk.** 6:158. §-a általános szabályként eddig is rögzítette, 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 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.



A Fogyasztó Barát tipp

Ha az átadást követő 1 éven belül valaki hibát jelez, akkor:



- meg kell néznünk, hogy lehetséges-e az áru természete alapján, hogy egy évvel később merüljön fel a hiba: pl. ha az áru szavatossága ezen időszak alatt lejár, akkor nem lehet hibás teljesítésre hivatkozni a szavatossági idő lejártát követően)
- meg kell vizsgálni, hogy mi a hiba jellege: pl. ha a vásárló leírja, hogyan használta, ami alapján látható, hogy nem volt rendeltetészerű a használat, akkor a hiba jellegével összeegyeztethetetlen ez a vélelem,
- ha mindezt nem tud hivatkozni, akkor nekünk kell tudni bizonyítani, hogy a termék az átadáskor jó volt.

A fogyasztót megillető kellékszavatossági jogok

A **Ptk.** 6:159. §-a alapján hibás teljesítés esetén a jogosult kellékszavatossági igényei alapján a kötelezett köteles azt javítani vagy kicserélni, és ha ezekre nem vállalja, vagy ennek nem tesz eleget, a vevő jogosult árleszállítást kérni, a terméket a kötelezett költségén kijavíttatni, vagy – végső soron – elállni a szerződéstől.

2022. január 1-től ez annyiban módosul, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére irányuló – szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

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 szerződéseseten).



A jogszabályváltozáshoz fűzött indoklás szerint „ugyanakkor azon szerződések esetén, amelyek nem tartoznak áru adásvételére kötött fogyasztó szerződések közé (például az építési munkákra vonatkozó szerződés), a fogyasztónak továbbra is lehetősége van arra, hogy a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthassa vagy mással kijavíttathassa.

A teljesítés szerződésszerűségének követelményei

A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában meg kell felelnie a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendeletben foglalt követelményeknek.

A szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak

- meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak,
- rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel
- 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
- rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval – ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást –
- biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.

A fentiekén túl a jogszabály elvárja a teljesítés szerződésszerűségéhez, hogy

- a szolgáltatás alkalmas legyen azokra a célokra, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír
- rendelkezzen kell a fogyasztó által észszerűen 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 részt vevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános – különösen hirdetésben vagy címkén tett – kijelentését
- rendelkezzen a fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal – ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást –
- feleljen meg a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.



A Fogyasztó Barát tipp

Még fontosabb szerepe lesz a termékleírásoknak, az ott szereplő állítások valódiságának.



- Ha a vásárló email-ben megkérdezi, hogy a termék jó-e az általa meghatározott célra és mi azt írjuk vissza, hogy igen, akkor ez később is számon kérhető lesz az Eladón, ha mégsem jó adott célra a termék.
- A szerződésben meghatározott frissítések biztosítása akkor érdekes, ha a termékhez pl. applikáció jár (robotporszívó), mivel ott az applikáció is a termék lényegi eleme. Azonban az applikáció frissítéseit nem mi, mint eladók tudjuk biztosítani a vásárló számára, hanem maga a gyártó. Úgy véljük, hogy itt életszerűtlen a szabályozás, mivel ezt a kötelezettséget legtöbb esetben az eladó soha nem tudja teljesíteni saját maga.
- A használati utasítás és a csomagolás jelenleg is szinte minden termékhez jár, a gyakorlatban nem látunk ezzel kapcsolatos problémát. A gyakorlat valószínűleg ki fogja munkálni az ésszerűen elvárható tartozékok körét is, de itt várhatóak viták a vásárlók és az eladók között.
- Fontos pontosítás, hogy a szakszerűtlen üzembe helyezésre, mint szavatosságot kizáró okra csak akkor hivatkoztunk, ha az üzembe helyezést nem mi, vagy nem a mi alvállalkozónk végezte el. Ha viszont a szakszerűtlen üzembe helyezés oka a termékhez adott szerelési útmutató hibája, akkor az a mi hibás teljesítésünk lesz, a vásárló szavatossági panaszt nyújthat be eredményesen.

A szavatossági jogok sorrendje



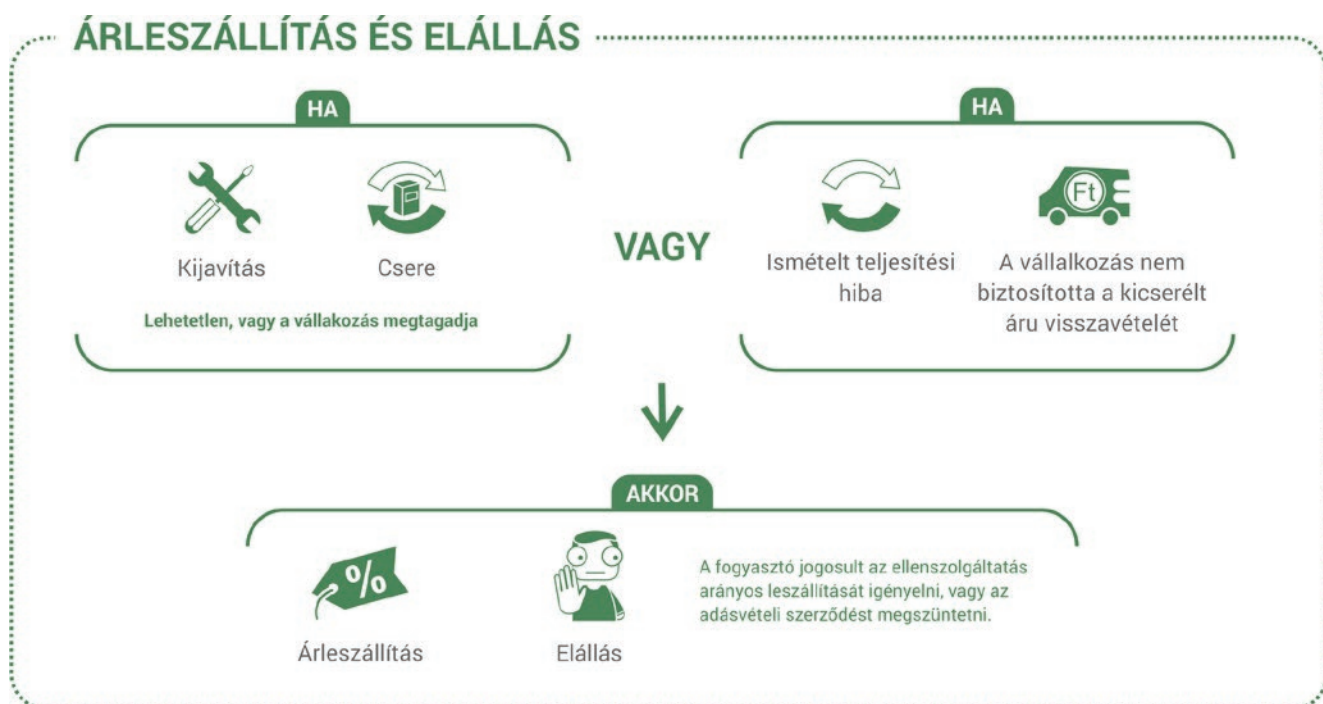


Hibás teljesítés esetén tehát a jogosult követelhet javítást, cserét, árleszállítást, vagy végső soron elállhat a szerződéstől. Ezeknek a szavatossági igényeknek az érvényesítése két lépcsőben történik: első körben csak a kijavítás és a csere között választhat a jogosult, nem élhet rögtön a második körös szavatossági jogaival.

Második körös szavatossági jogok

A fogyasztó akkor jogosult a vételár arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- az Eladó nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az alábbi feltételeket,
 - az Eladónak 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 az Eladó megkísérelte az áru szerződés szerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokoltá; vagy
- az Eladó 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.





A javítás/csere folyamata

Az Eladónak 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.

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

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.

Az önkéntes jótállás szabályai

A rendelet szabályozza az önként vállalt jótállás szabályait is (nem keverendő össze **a jogszabály szerinti kötelező jótállással**).

Önként vállalt jótállás esetén jótállási nyilatkozatot kell adni, melyben 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.

Hogyan érinti ez a webáruház ÁSZF-eket?

A **vonatkozó kormányrendelet** 11. § (1) bekezdés m) pontja szerint a szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót – egyebek mellett – a kellékszavatosság fennállásáról és annak feltételeiről mégpedig oly módon, hogy „a kellékszavatosságra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség”. **Ennek a tájékoztatásnak a legtöbb webshop az ÁSZF-ben tesz eleget, ezért szükséges elvégezni a módosításokat.**



A Fogyasztó Barát végleges megoldás webshopja számára!

Ha Önnek is gondot okoz a gyakran és sokszor áttekinthetetlenül változó jogszabályok követése, és a webshop ÁSZF-e jogszerűen tartása, akkor váltson most, használja a **Fogyasztó Barát ÁSZF SABLON & GENERÁTOR!** A rendszerrel a 2022. januárjában érvényes jogszabályok szerint tudja tájékoztatni a vásárlóit, a **májusi jogszabályváltozásoknál pedig már Ön helyett fog dolgozni, és automatikusan frissül!**



Töltse ki adatait



Generálja a dokumentumokat



Illessze be a kódokat a webshopjába



Nincs több dolga vele



Általános Szerződési Feltételek



Adatkezelési Tájékoztató



Képes Fogyasztói Tájékoztató



Automatikusan frissül

Minimális szövegbevitellel (pl. a megrendelés menete), adatok megadásával (pl. cégszemélyes adatok), és a program által felajánlott lehetőségek kijelölésével (pl. van-e regisztráció, a visszaigazolás módja, stb.) gyorsan és egyszerűen generálhatunk dokumentumokat **PDF, HTML, WIDGET és EMBED** formátumban. A beillesztő kód bemásolásával az ÁSZF megjelenik a webshopban, és **minden jogszabályváltozáskor automatikusan frissül.**

Csatlakozzon Ön is! - www.fogyasztobarat.hu