

Távollévők között kötött szerződések

- **Mit takar ez a fogalom?**

Olyan vásárlási formák gyűjtőfogalma, ahol a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet kizárólag egy vagy több távközlő eszköz használata útján köti meg a szerződést, vagyis az adásvétel előtt valóságban a fogyasztó nem látja az árut.

- **Mi minősül távközlő eszköznek?**

Bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, az automata hívókészülék, a rádió, a videotelefon, az elektronikus levél (e-mail), a távmásoló (telefax), a televízió stb.

- **Sok esetben – például, ha idős valaki vagy nehezebben mozog – igen kedvező, hogy ki sem kell lépni a lakásból, elegendő akár egy nyomtatványt kitöltenünk, és már meg is kapjuk a kívánt terméket. Milyen tájékoztatást kell ilyen esetekben nyújtani a fogyasztóknak?**

A gazdálkodó szervezet a szerződés megkötése előtt igen részletes tájékoztatást köteles nyújtani a fogyasztónak:

- ✓ a gazdálkodó szervezet cégnevéről (nevéről), székhelyéről (lakóhelyéről), a külön jogszabályban meghatározott nyilvántartásba vételi számáról, adószámáról és telefonszámáról;
- ✓ a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól;
- ✓ az ellenszolgáltatásról, beleértve az ellenszolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettséget is;
- ✓ szükség szerint a szállítás költségéről;
- ✓ a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről;
- ✓ az elállás jogáról;
- ✓ a távközlő eszköz használatának díjáról, ha azt az alapdíjtól eltérően állapítják meg;
- ✓ az ajánlati kötöttség idejéről;
- ✓ a szerződés legrövidebb időtartamáról olyan esetben, amikor a szerződésben foglaltak teljesítésére folyamatosan vagy ismétlődően kerül sor.

- **Mit takar ilyen értékesítés esetében az elállási jog? Van-e speciális védelem? Mit tehetünk ha nem tetszik a megrendelt termék?**

Igen van speciális védelem. A fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat. A fogyasztó az elállás jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette, szolgáltatás nyújtása esetében pedig, amikor a szerződést megkötötte.

- **Mit lehet tenni abban az esetben, ha gazdálkodó szervezet nem tájékoztatja a fogyasztót a speciális elállási jogról?**

Ebben az esetben az elállásra nyitva álló 8 napos határidő meghosszabbodik három hónapra (az áru átvételének napjától, szolgáltatás nyújtása esetében pedig a szerződés megkötésének napjától). Ha a tájékoztatásra három hónapon belül sor kerül, a fogyasztó számára az elállásra nyitva álló nyolc munkanapos határidő attól a naptól kezdődik, amikor a tájékoztatót kézhez kapta.

- **Hogy „működik” az elállási jog a gyakorlatban?**

A gazdálkodó szervezet köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni.

- **Mennyibe kerül a fogyasztónak az elállási jog gyakorlása?**

A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. A gazdálkodó szervezet azonban követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

- **Minden esetben megilleti a fogyasztót az elállási jog?**

Nem, a felek eltérő megállapodása hiányában a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogot

- ✓ szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha a nyolc munkanapos elállási határidő lejárta előtt a gazdálkodó szervezet a teljesítést a fogyasztó beleegyezésével megkezdte;
- ✓ olyan áru értékesítése, illetve szolgáltatás nyújtása esetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac gazdálkodó szervezet által nem irányítható ingadozásától függ;
- ✓ olyan áru értékesítése esetében, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatatható vissza vagy gyorsan romlandó;
- ✓ hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépi szoftver példányára vonatkozó szerződés esetében, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta;
- ✓ hírlap, folyóirat és időszaki lap terjesztésére vonatkozó szerződés esetében;
- ✓ szerencsejáték-szerződés esetében.

- **Gyakran előfordul, hogy a termék vételárának megfizetését a fogyasztó az értékesítőtől felvett kölcsönből kívánja megfizetni. Mi a helyzet, ha a fogyasztó jogosan el kíván állni a szerződéstől?**

Ha az áru árát vagy a szolgáltatás díját részben vagy egészben az értékesítő által nyújtott kölcsön fedezi, a fogyasztó elállási jogának gyakorlása a fogyasztási kölcsönszerződést is felbontja. A fogyasztótól a fogyasztási kölcsönszerződés elállás miatti felbontása alapján kamat vagy egyéb költség nem követelhető ilyen esetben.

- **Követelheti-e az értékesítő kárának megtérítését?**

Igen, de csak akkor, ha az értékesítő a kölcsönszerződésben ezt a kár elemeinek és összegszerűségének meghatározásával kifejezetten kikötötte, és eleget tett a tájékoztatási - ezen belül az elállási jogról való tájékoztatási - kötelezettségének. Jó, ha tudjuk, hogy a kár összegét, a közvetlen okozati összefüggést az értékesítőnek kell bizonyítani.

- **Mi a helyzet akkor, ha kívülálló harmadik személy adja a kölcsönt? Ugyanazok a szabályok az irányadóak? Követelheti-e az értékesítő kárának megtérítését?**

Igen, ha a fogyasztási kölcsönszerződés a pénzügyi intézmény és az értékesítő előzetes megállapodásán alapul. Az értékesítő köteles a fogyasztó elállásáról a pénzügyi intézményt haladéktalanul értesíteni.

- **Mennyi időn belül kel az értékesítőnek a megrendelést teljesíteni?**

A felek eltérő megállapodása hiányában az értékesítő a fogyasztótól kapott felszólítás kézhezvételétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

- **Mi a helyzet akkor, ha az értékesítő olyan sok megrendelést kap, hogy azokat nem tudja teljesíteni? Mennyi időn belül köteles visszafizetni a befizetett vételárat?**

Az értékesítő erről a körülményről köteles a fogyasztót haladéktalanul tájékoztatni, valamint a fogyasztó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése az értékesítőt nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

- **Mit tehetünk abban az esetben, ha egy cég megrendelés nélkül küld terméket, mellékelve természetesen a termék árát tartalmazó csekket?**

Semmiképpen ne fizessünk. A gazdálkodó szervezet nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan árut értékesít, illetve olyan szolgáltatást nyújt, amelyet korábban a fogyasztó nem rendelt meg. A fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a gazdálkodó szervezet ajánlatának - hallgatóságos - elfogadását.

- **Amennyiben átvette a fogyasztó a terméket, és aláírásával igazolta hogy az hibátlan volt, akkor a későbbi meghibásodások esetében milyen jogokat gyakorolhat a fogyasztó?**

Jó, ha odafigyelünk arra, hogy a kibontás előtt ne írjunk alá olyan nyilatkozatot, hogy a termék hibátlan. Természetesen az ilyen típusú szerződések esetében is érvényesek a szavatossági, illetve jótállási jogok, azaz ha a termék gyártási hibás, akkor a minőségi kifogásunkkal fordulhatunk az értékesítőhöz.

Jogsabály

A távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet