



Tisztességtelenül jár el a Telenor, közvetetten el is ismeri

Szövetségünk korábban sajtóközleményben hívta fel a figyelmet a Telenor Magyarország Zrt. tisztességtelen gyakorlatára, mivel az a jogszabály alapján, online rendelés esetén a fogyasztóknak járó 5 napos elállási jogot a saját maga akciójaként tünteti fel. **Kiadott közleményében a Telenor kitarthat, hogy ez saját akciója és a jogszabály erre az esetre nem vonatkozik – teszi mindezt tévesen.**

Hozzáteszik még, hogy véleményük szerint azért nem valósulnak meg az internetes vásárlás kritériumai, mert a fogyasztó nincsen kötelezve a termék átvételére és a szerződést helyszínen kötik meg, ahol az ügyfél kézbe veszi a terméket. E tekintetben azonban több vonatkozásban is téves álláspontra helyezkedik a szolgáltató.

Egyrészt a hirdetésben jól látszik, hogy a szolgáltatás megrendelését lehetővé teszik interneten, hiszen honlapjukon online módon is lehet igényelni a „Hipernet” csomagokat az alábbi internetes webcímen: <http://www.telenor.hu/hipernet-csomagok>. Az idézett oldalon tehát a fogyasztók a vállalkozás „Netshop”-ján keresztül rendelhetik meg az általuk kiválasztott tarifacsomaggal a szolgáltatást. Itt ismét jól láthatóan feltüntetik a már említett 5 napos visszavételi garanciát.

Ennek kapcsán az **elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet** 5. § (9) bekezdése úgy fogalmaz, hogy a távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől.

A rendelet 6. § (5) bekezdése pedig ezzel összefüggésben kimondja, hogy az idézett 5. § rendelkezéseit alkalmazni kell azon előfizetői szerződések esetében is, amelyeket kizárólag **elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok** útján kötnek meg. Az említett két bekezdés alapján a fogyasztókat távollévők között megkötött szerződések esetén megilleti tehát a rendeletben írt 5 napos elállási jog, ha a szerződést kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszköz útján kötik meg.

A leírtakból kiderül, hogy a Telenor Magyarország Zrt. által kínált szolgáltatásokat interneten, tehát távollévők között kötött szerződés keretében is meg tudják a fogyasztók rendelni úgy, hogy azt kizárólag elektronikus levelezéssel egyenértékű kommunikációs eszköz révén kötik meg, hiszen a vállalkozás **web shop** felületén minden, a szerződéskötéshez szükséges adatra rákérdeznek, így többek közt arra a címre, ahova a számlát küldhetik. Ugyanígy maga a fizetés, tehát a szerződés fogyasztó általi teljesítése is **már online módon, bankkártya révén történhet a megrendeléskor**, a terméket pedig a fogyasztó az otthonában kapja meg, ahova futár viszi ki számára: a szerződés tehát távollévők között köttetik meg.

Az NMHH rendelet továbbá ugyanezt az értelmezést erősíti: elektronikus úton - azaz távollévők között - kötött előfizetői szerződésként nevesíti különösen az olyan szerződéseket, amelyeket a fogyasztók internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület útján kötnek meg.

Mindezek alapján tehát a leírt esetben, ha online módon történik a rendelés, megilleti a fogyasztókat az 5 napos, jogszabályban biztosított elállás joga, amelyet azonban a **Telenor Magyarország Zrt. úgynevezett „visszavételi garancia”-ként** említ.

Ezzel összefüggésben pedig a **fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény** mellékletének 10. pontja egyértelműen fogalmaz: tisztességtelen az adott vállalkozás részéről az a magatartás, ha a **fogyasztók törvényes jogait olyanként mutatja be, mintha azok a vállalkozás ajánlatának sajátosságai lennének.**

Ráadásul az alkalmazott szóhasználat (visszavételi garancia) különösen alkalmas arra, hogy a fogyasztókban azt a **téves képzetet** keltse, hogy a vállalkozás csak saját döntése alapján biztosítja a vásárlók számára a többletvédelmet jelentő 5 napos elállási jogot. A fogyasztók könnyen hihetik azt, hogy a Telenor Magyarország Zrt. időszakos kedvezményéről, meghirdetett promóciójáról van szó (közleményükben egyenesen ezt állítják), amely keretében korlátozott ideig biztosítja csak az általa írt „5 napos visszavételi garanciát”, emiatt pedig azt más vállalkozások termékeinél kedvezőbbnek gondolhatják. Mindezek folytán a bemutatott gyakorlat alkalmas arra is, hogy rontsa a fogyasztók tudatos döntéshozatali lehetőségét.

További információk: Dr. Baranovszky György 06-30-954-8131