



**Iskolaszereket
értékesítő
webáruházak
fogyasztóvédelmi
tesztje
2022.**

Készült az Igazságügyi Minisztérium támogatásával.

I. Bevezetés

Hazánkban, ahogy világszerte is, egyre nagyobb teret hódít az e-kereskedelem. Az internetes vásárlások száma egyre csak nő, több felmérés pedig igazolja, hogy a fogyasztóknak az online megrendelésekbe vetett bizalma tovább javult, legyen szó akár a belföldi, akár pedig a határon átnyúló vásárlásokról. Fogyasztóvédelmi szempontokat vizsgálva azonban még mindig sok kérdés merül fel az internetes vásárlások kapcsán.

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége már 2013-ban, majd 2016-tól kezdve sok alkalommal fogyasztóvédelmi tesztnek vetett alá több webáruházat is abból a szempontból, hogy eleget tesznek-e az őket terhelő lényegesebb fogyasztóvédelmi előírásnak. Ugyanakkor ezekből jól látszott az, hogy az érintett vállalkozások nem mindenben feleltek meg a követelményeknek, és az előzetes tájékoztatási kötelezettség körében téves információt nyújtottak a fogyasztóknak.

Határozott álláspontunk az, hogy mind a fogyasztók, mind a vállalkozások számára hasznos segítséget nyújthat a főbb és lényegesebb kötelezettségek összefoglalása, illetve ezek szemléltetése a tesztel érintett webáruházak konkrét példáin keresztül.

Legutóbb 2019-ben négy területen vizsgáltunk meg a fogyasztóvédelmi szabályok betartását, mégpedig a játékokat értékesítő webáruházak, a „csaló” webáruházak (olyan hirdetésekkel csalogatják a vevőket, amelyek teljesen hihetetlennek tűnnek, feltételezhetően átverésekről lehet szó), az online ékszerüzletek, és az online társkereső szolgáltatásokat nyújtók körében. A tesztek segítségével nagymértékben ösztönözni lehet a tudatos fogyasztói magatartás elterjesztését.

Idén nyár végén aktuális témaként az iskolaszereket árusító webáruházakat vettük górcső alá, hiszen iskolakezdekor rengetegen élnek az online vásárlás lehetőségével ezen a területen is.

Ezúton bocsátjuk közre az újonnan elkészített teszt eredményét, amely az Igazságügyi Minisztérium támogatásával készült el, a fogyasztói tudatosság javítása, illetve a vállalkozások jogkövető magatartásának előmozdítása érdekében.

II. A kiválasztás módszere és a teszt alanyai

A kiválasztás módszere - a már korábbi évek során elkészített tesztekhez hasonlóan -, a Szövetség egy, a fogyasztók körében népszerű internetes keresőt használva olyan keresési kulcsszavakat tüntet fel, amelyeket feltehetően sokan alkalmaznak a webáruházból történő vásárlást megelőzően. Ennek megfelelően ezúttal azok a vállalkozások kerültek kiválasztásra, amelyeket az „iskolaszer” kulcsszó begépelése mellett hozott fel az internetes kereső, és amelyek esetében a kapott találat valamely konkrét cég webáruházának elérhetőségét adta ki.

Ezek alapján a következő linkeken megtalálható webáruházakat tesztelte a Szövetség:

- <https://iskolaszer.com>

- <https://www.iskolawebshop.hu>

- <https://www.irodacucc.hu>

- <https://www.kes.hu>

- <https://pepita.hu>

- <https://www.mindenkiaruhaza.hu>

III. A teszt módszere és tárgya

A teszt módszerének hátterét az képezte, hogy a webáruházaknak, többek között a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) alapján egy sor információt már előzetesen (a vásárlást megelőzően) meg kell adniuk a fogyasztók számára.

Távollévők között kötött szerződések¹ esetében ugyanis előzetes tájékoztatási kötelezettség érvényesül, és ezt még a szerződés megkötése előtt teljesíteniük kell az online értékesítéssel foglalkozó vállalkozásoknak (részletesebben: lásd a teszt 1. számú mellékletét).

Az előzetes tájékoztatási kötelezettség keretében megadásra szoruló információk közül olyan pontok kerültek kiválasztásra, amelyek feltüntetése a fogyasztók szempontjából nézve kiemelt fontosságú.

A kiemelt jelentőséggel bíró információk közé tartozik többek között:

¹ „Korm. rendelet: 4. § E rendelet alkalmazásában:

10. 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

11. 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 megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;”

1. A vállalkozás neve és székhelyének postai címe² (a fogyasztónak tudnia kell, kivél is köti meg a szerződést, és hogy fogyasztóvédelmi probléma esetén mi az a cím, ahol panaszt tehet).

2. A fogyasztókat megillető tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetősége³ (a fogyasztók az internetes vásárlásnál ez alapján – bizonyos kivételekkel –

² „Korm. rendelet 11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót:

b) a vállalkozás nevééről;

c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről, 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 nevééről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár;

³ „Korm. rendelet 11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót:

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és - a távollévők között kötött szerződés esetében - az áru postai küldeményként nem küldhető vissza;

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;

l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;

(4) Az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.

20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) az árunak,

ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,

ac) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától

számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

(3) A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

(4) Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.”

22. § (1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján

gyakorolhatja.

(2) 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.

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejártá előtt elküldi.

(4) A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.”

meggondolhatják magukat tizennégy napon belül és ilyenkor vissza kell kapniuk a teljes, korábban kifizetett összeget).

Az indokolás nélküli elállási jog fogyasztók általi gyakorlását illetően megjegyezzük, hogy a Korm. rendeletben számos fogyasztóvédelmi előírás meghatározásra került, amelyeket a teszt 2. sz. mellékletében foglaltunk össze, és vizsgálat tárgyát képezte az ezeknek történő megfelelés is az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás körében.

Mindemellett a teszt tárgyát képezte ugyancsak az indokolás nélküli elállási jogról szóló előzetes tájékoztatás körében, hogy elérhetővé tette-e az érintett webáruház a Korm. rendelet 2. számú melléklete (jelen teszt 3. sz. melléklete) szerinti elállási nyilatkozatmintát is, hiszen, mint láttuk, az kötelező.

3. A békéltető testülethez való fordulás lehetősége, és a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe, valamint tájékoztatás arról, hogy a vállalkozások kötelesek együttműködni a békéltető testületekkel⁴ *(a fogyasztóknak tisztában kell lenniük azzal, hogy a vállalkozással fennálló vita esetén a békéltető testületek ingyenes, gyors eljárás keretében állnak rendelkezésre jogorvoslati lehetőségként, a másik féllel való megegyezés érdekében, így indokolt az e lehetőségről előzetes tudomásszerzés).*

4. Mindezek mellett a teszt tárgyát képezte az is, hogy az érintett vállalkozások feltüntetik-e az online vitarendezési eljárás igénybevételét biztosító, online vitarendezési platform (platform) internetes elérhetőségét (www.ec.europa.eu/odr) is.

A platformot az Európai Bizottság hozta létre annak érdekében, hogy az Európai Unióban a fogyasztók és a vállalkozások könnyen, gyorsan rendezhessék egymással az online értékesítésből fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyeket az eljárásba bevont békéltető testület segítségével, személyes megjelenés nélkül, költségkímélő módon.

Az online vitarendezési eljárás végig a digitális térben folyik, az interneten, az eljárást Magyarországon a fogyasztók kezdeményezhetik a webáruházzal szemben az előbb említett internetes címen, feltüntetve magát a konkrét panaszt és csatolva az arra vonatkozó mellékleteket.

Miután pedig a felek megegyeztek az eljáró békéltető testületben, ez a testület fogja megkapni az ügyet a felek közötti vitás ügy eldöntése érdekében.

Meg kell jegyezni, hogy a tapasztalatok szerint még mindig nem tudnak elegendően az online vitarendezési eljárásról és annak lehetőségéről. Itt sajnos nincs különbség, a vállalkozások ugyanúgy nem ismerik ezt a vitarendezési módot, ahogy a fogyasztók. Épp ezzel függ össze az, hogy a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács

⁴ „Korm. rendelet 11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót v) 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; w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.”

524/2013/EU rendeletében (a továbbiakban: OVR-rendelet) részletes, előzetes tájékoztatási kötelezettség került meghatározásra az Európai Unióban működő kereskedők számára, amelyek érintettek vagy érintettek lehetnek az online adásvételi szerződések megkötésében.⁵

A teszt alanyát képező webáruházak esetében ugyanúgy érvényesül ez a kötelezettség, épp ezért internetes honlapjukon könnyen elérhető módon kell feltüntetniük az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, egyúttal közzé kell tenniük e-mail címüket is.

Szintén az online vitarendezéssel összefüggő előzetes tájékoztatási kötelezettség körébe tartozik, hogy azokban az országokban, ahol a vállalkozások kötelesek együttműködni a békéltető testületekkel, ott a webáruházaknak már a fogyasztókat magáról az online vitarendezési platform létezéséről, és arról is tájékoztatniuk kell, hogy az felhasználható a vitáik rendezéséhez.⁶

Magyarországon pedig a vállalkozásokat együttműködési kötelezettség terheli a békéltető testületek eljárásában a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezései szerint, így ezek a további előírások ugyancsak vonatkoznak rájuk.

5. A kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, jótállás feltételeiről⁷ *(a webáruházaknak tájékoztatni kell a fogyasztókat a legalapvetőbb tudnivalókról jótállás, kellékszavatosság, termékszavatosság témakörben. Melyik fogalom mit jelent, milyen jogokkal élhetnek a fogyasztók, kivel szemben léphetnek fel, milyen határidőkre kell figyelni).*

A tájékoztatást segíti a kormányrendelet 3. számú melléklete: A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató, mely a teszt 4. számú mellékleteként olvasható el.

⁵ „OVR-rendelet 14. cikk (1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.

⁶ „OVR-rendelet 14. cikk (2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.”

⁷ „Korm. rendelet 11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót
m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről”

Tájékoztatás arról, hogy értékesítenek-e olyan terméket, melyre vonatkozik kötelező jótállás, hiszen például a tágan vett iskolaszerek közé sorolhatók az irodaszékek, hangrögzítő szerkezetek, tabletek, a jogszabály melléklete alapján ebbe a körbe tartoznak.⁸

IV. A teszt eredménye

1. <https://iskolaszer.com>

A forgalmazott termékek köre igen széles, külön található diákoknak, szülőknek, tanároknak keresőfelület. Megtalálhatók a weboldalon táskák, tolltartók, iskolaszerek, írószerek, kreatív hobby, irodaszerek, irodabútor. Saját bemutatkozás alapján: „1994 óta a piacon!, Évi 75.000 tranzakció, Hatalmas raktárkészlet, 100 % garancia.”

A vállalkozás nevééről és székhelyének postai címéről szóló tájékoztatás

A főoldalon több helyen megtalálható a „Kapcsolat”, „Elérhetőség” menüpontok, melyben első helyen a vállalkozás címe (boltok), telefonszáma, emailcíme, szerepel. Majd ezt követően térképes segítség a megközelítéshez.

Az Általános Szerződési Feltételekben megtalálhatók a teljes céges adatok, pontos elnevezés, cégjegyzékszám, adószám, székhely, emailcím, így a vállalkozás több helyen, teljeskörűen eleget tesz ezen tájékoztatási kötelezettségének.

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás több helyen megtalálható a honlapon. Egyrészt az Általános Szerződési Feltételekben, másrészt a Vásárlási feltételekben. Ez utóbbi helyen azonban még egy régebbi már nem hatályos jogszabály szerinti tájékoztatás található, ahol még 8 munkanapban állapítják meg az elállásra nyitva álló határidőt, a visszatérítést 30 napon belül vállalják, és a már hatályon kívül helyezett 17/1999. Kormányrendeletre utalnak.⁹

⁸ „Melléklet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez

13. pont: világítástechnikai termékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen lámpatest, fényforrás;

16. pont: híradástechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék; műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részeségei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;

17. pont: információtechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen asztali számítógép, laptop, notebook, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;

23. 10 000 forintot elérő eladási árú bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok;”

⁹ „**Elállási jog/ Visszaszolgáltatási garancia**

A megrendelő a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat. A megrendelő az elállás jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette. Az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni. A Vásárló nem gyakorolhatja elállási jogát, amennyiben a megrendelt kozmetikai termék (krém, parfüm, stb.) csomagolását felbontotta, és/vagy rendeltetészerű használatát már megkezdte. A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket. A megrendelőt ezenfelül egyéb költség nem terheli. Az értékesítő azonban követelheti az áru nem rendeltetészerű használatából eredő kárának megtérítését. Ha az elállási jog alapján visszaszállított áru nincs kifogástalan, újra eladható állapotban, akkor a megrendelő kártérítésre kötelezett, amennyiben az áru állapotának romlását,

Az Általános Szerződési Feltételekben mind a határidőkről, mind a visszaküldés módjáról, az elállási nyilatkozat elküldésének módjáról a jogszabálynak megfelelően tájékoztatják a fogyasztókat. Azonban az elállási nyilatkozat a feltüntetett linken nem érhető el.¹⁰

Felhívják a fogyasztók figyelmét arra is, hogy az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.

A honlap egészét nézve így nem megfelelő a fogyasztók tájékoztatása a feleket megillető jogok és kötelezettségek vonatkozásában, hiszen két külön helyen két ellentétes tájékoztatást kapnak a fogyasztók.

A békéltető testületekhez való fordulás lehetőségéről szóló tájékoztatás

Panaszügyintézés folyamatáról is kimerítő tájékoztatás olvasható, majd mind a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulás lehetősége, mind a békéltető testületekhez fordulás lehetősége rögzítve van. Rögzítik, hogy a vállalkozás köteles együttműködni a békéltető testületekkel, és valamennyi békéltető testület elérhetőségét megadják.

Sajnálatos módon azonban a békéltető testületek adataiban bekövetkezett változások nincsenek javítva, így több helyen rossz cím szerepel, illetve a megjelölt elnökök személye sem a hatályos állapotot tükrözi.

Az online vitarendezési platformról szóló tájékoztatás

Az online vitarendezési platformról a jogszabályhely megjelölésével és letöltési lehetőségével ad tájékoztatást az ÁSZF.

Azonban félrevezető módon azt is feltüntetik, hogy ilyen esetben a kormányhivatalok járnak el.¹¹

Tájékoztatás a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, jótállás feltételeiről

Mind a jótállás, mind a kellékszavatosság, mind a termékszavatosság kapcsán részben a jogszabályban rögzített mintatájékoztató szerinti szöveg olvasható, azonban sajnálatos módon, az több helyen hibás.

tönkremenését, vagy visszaadásának másmilyen ellehetetlenülését szándékosan vagy hanyagságból idézte elő. Amennyiben a termékről felbontás során a kézbesítést végző személy (postai kézbesítő, futár) jelenlétében derül ki, hogy bizonyítottan sérült, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, az értékesítés törlesztését azonnal biztosítjuk. Bármilyen nemű sérülést, tartalomhiányt a küldemény kézbesítése során az átadó-átvevő közötti tényállási jegyzőkönyvnek kell tartalmaznia! Utólagos tartalomhiányért, esetleg sérülésért felelősséget vállalni nem tudunk!

Az elállási jog gyakorlására vonatkozó 17/1999. Kormányrendelet szövegét letöltheti a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapjáról.

¹⁰ <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/7822>.

¹¹ „11.9. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra a kormányhivatal illetékes.”

Kellékszavatosság esetében még a hat hónapos vélelem szerepel, szemben a jogszabályban rögzített 1 évvel.¹²

Jótállás esetében szintén még az szerepel, hogy 1 év a jótállás, pedig időközben vételártól függően sávos rendszerben került meghatározásra 1-2-3 év időtartamban.¹³

2. <https://www.iskolawebshop.hu>

A vállalkozás széles termékkálát mutat be a weboldalon az iskolatáskáktól kezdve a ceruzákig, radióig, de külön kereshetünk a különböző tanórákra szükséges iskolaszerekre, mint például technika óra, tornaóra. Valamint külön fül segíti a balkezeseket a megfelelő írószerek kiválasztásában.

A vállalkozás nevééről és székhelyének postai címéről szóló tájékoztatás

Az alsó menüsorban kiemelt helyen elérhető a cég neve, címe, telefonos és emailés elérhetősége. Az információk menüpontban szintén minden adat elérhető, valamint az Általános Szerződési Feltételekben is.

Egyetlen kicsi hiba vehető csak észre, nem jól került feltüntetésre a cégszemélyes nyilvántartó cégbejegyzés, hiszen az jelenleg a Szombathelyi Törvényszék Cégbírósága, korábban minden bizonnyal más székhellyel működött a cég, ezért az adatok között még a Pest Megyei Bíróság mint Cégbíróság szerepel.

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás szintén az Általános Szerződési Feltételekben került rögzítésre. A jogszabálynak megfelelő igen részletes tájékoztatás olvasható itt, mely kiterjed a 14 napos határidőre, az elállási nyilatkozat elküldésének módozataira, a vállalkozás kötelezettségeire, a visszatérítés határidejére, a termék visszaküldésének határidejére. Azt is rögzítik, hogy a fogyasztó természetesen kipróbálhatja a terméket, és kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Viszont megkövetelik, hogy a terméket csak eredeti csomagolásban küldheti vissza a fogyasztó, az ott talált betétlapokkal, címkékkel, csomagolóanyaggal együtt.¹⁴ Ezt a jogszabály nem írja elő kötelezettséggé, így itt többletfeltételhez kötik az indokolás nélküli

¹² „8.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.”

¹³ „8.13. Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.”

¹⁴ „A termékeket csak eredeti csomagolásban, sérülésmentes, nem használt állapotban tudjuk átvenni. Használt, gyűrött, hiányos csomagolású terméket a vásárlástól való elállás keretében nem áll módunkban visszavenni. Fontos, hogy a címkék, betétlapok, csomagolóanyag, hordtáska stb. is eredeti állapotban legyen, hiszen csak így tudjuk újra értékesíteni. Ennek hiányában nem tudjuk visszavenni a terméket.

elállási jog gyakorlását, mely ellentétes a jogszabállyal. Amennyiben ugyanis értékcsökkent a termék, akkor a vállalkozás jogosult levonni az értékcsökkenés mértékét, de nem zárhatja ki az elállást.

Az elállási nyilatkozat többféle módon elküldhető a vállalkozásnak, az elállási nyilatkozat minta felhasználásával, de formakényszer nélkül is. A honlapon nem érhető el elállási nyilatkozat minta, azonban az ÁSZF tájékoztatása szerint a Megrendelés visszaigazolásával együtt megküldésre került a fogyasztó részére.

A jogszabályban meghatározott kivételek is teljes körűen szerepelnek a szerződési feltételekben, azaz, hogy mikor nem gyakorolhatja indokolás nélküli elállási jogát a fogyasztó.

A békéltető testületekhez való fordulás lehetőségéről szóló tájékoztatás

Az „Egyéb jogérvényesítési lehetőségek” részben a vállalkozás igen szűkszavúan adja meg ezeket a lehetőségeket felsorolás szintjén. Kizárólag a székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetőségét szerepelteti, de semmilyen tájékoztatást nem ad a testületek hatásköréről, az eljárás folyamatáról.

Az online vitarendezési platformról szóló tájékoztatás

Az online vitarendezési platformról szóló tájékoztatás egyáltalán nem érhető el az Általános Szerződési Feltételekben, így se az OVR rendeletre nincs utalás, se linket nem találunk az online vitarendezési platformhoz.

Tájékoztatás a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, jótállás feltételeiről

Részletes tájékoztatás olvasható a kellékszavatosság, jótállás, termékszavatosság szabályairól, az igényérvényesítés határidejéről, az érvényesíthető jogokról. Azonban jótállás esetében itt is kizárólag a korábban hatályos 1 éves jótállási igényérvényesítési határidő került rögzítésre, mely megtévesztő a fogyasztók számára, hiszen a hatályos jogszabály 1-2-3 évben állapítja azt meg.

3. <https://www.irodacucc.hu>

Saját bemutatkozás szerint fő tevékenységeik: Irodaellátás, cégellátás, irodaszer házhozszállítás, Irodaszer és papír-írószer kiskereskedelem, Bélyegzőkészítés, Névjegykészítés, Nyomtatókellékek forgalmazása, Reklámajándék feliratozás, Léggömb forgalmazás és léggömb dekoráció készítés (LUFIZDA).

Üzleteik választékát úgy alakították ki, hogy mindenki megtalálja a számára megfelelő termékeket. Nem tartják azokat a vacak minőségű cuccokat, amelyek kifejezetten olcsók, de még aznap a szemetesben végeznék. Kizárólag megbízható minőségű és eredetű termékek forgalmazásával foglalkoznak.

„Egy gyors számadás...: 3 üzlet, 8 munkatárs, 20.000 féle termék, 20.000.000 forint értékű raktárkészlet, 2 saját gépjármű ...és nem utolsó sorban az a 25 év tapasztalat, amit szeretnénk megosztani önnel, veled.”

A vállalkozás nevééről és székhelyének postai címéről szóló tájékoztatás

Telefonszám, emailcím, üzletek rögtön a felső sorban jól látható helyen olvasható. A vállalkozás neve és székhelyének postacíme az Információk menüpontban mind az „Általános Szerződési Feltételek”-ben, mind az Elérhetőségeknél megtalálható, ahogy minden adat a cégjegyzékszámától kezdve az adószámig.

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás több helyen megtalálható a honlapon. Egyrészt az Általános Szerződési Feltételekben, másrészt a Vásárlási tudnivalókban. Ez utóbbi helyen azonban még egy régebbi már nem hatályos jogszabály szerinti tájékoztatás található, ahol még 8 munkanapban állapítják meg az elállásra nyitva álló határidőt, a visszatérítést 30 napon belül vállalják, és a már hatályon kívül helyezett 17/1999. Kormányrendeletre utalnak.¹⁵

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról az Általános Szerződési Feltételekben részletes és pontos tájékoztatás olvasható, mely kiterjed a 14 napos határidőre, az elállási nyilatkozat elküldésének módozataira, a vállalkozás kötelezettségeire, a visszatérítés határidejére, a termék visszaküldésének határidejére. Az elállási nyilatkozatminta letölthető a honlapról.

A honlap egészét nézve azonban így itt sem megfelelő a fogyasztók tájékoztatása a feleket megillető jogok és kötelezettségek vonatkozásában, hiszen két külön helyen két ellentétes tájékoztatást kapnak a fogyasztók.

A békéltető testületekhez való fordulás lehetőségéről szóló tájékoztatás

Az ÁSZF-ben a békéltető testületi eljárásról széleskörű és igen részletes tájékoztatás olvasható. Így kiemelésre kerül a vállalkozások együttműködési kötelezettsége, a fogyasztó által benyújtandó kérelem kötelező tartalmi elemei, a testületek hatásköre. Ezen kívül valamennyi békéltető testület elérhetősége is olvasható, és további információkhoz vezető linket is feltüntettek.¹⁶

¹⁵ „Megrendelése során Ön élhet a 213/2008. (VIII. 29.) és a 17/1999. (II. 5.) kormányrendeletben részletesen rögzített feltétel nélküli elállási jogával.

Internetes vásárlások esetén Ön a szerződéstől az áru átvételét követő 8 (nyolc) munkanapon belül indoklás nélkül elállhat, ezt az említett határidőn belüli írásos nyilatkozatának elküldésével jelezheti. A vásárló Az átvétel dátumát bizonyítja a postai csomagjegyzék, illetve a futárszolgálat szállítójegyzéke. Elállásnál az Eladó köteles a Vevő által kifizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást és az áru visszaszolgáltatását követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni. Ezúton felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a vevő viseli az elállás esetén, az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült összes költséget. Az Eladó követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. Az Internetes vásárlásoknál is érvényesek a szavatossági jogok, ha a termék gyári hibás, akkor forduljon hozzánk minőségi kifogásukkal.”

¹⁶ “A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>
A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>”

Az online vitarendezési platformról szóló tájékoztatás

Az online vitarendezési platform létezéséről, mely szerint a fogyasztó fordulhat a vállalkozással szembeni panaszra kapcsán a platformhoz is szerepel a honlapon, ahogy a platform internetes linkje is.¹⁷

Tájékoztatás a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, jótállás feltételeiről

Az egyik legrészletesebb tájékoztatás ezen weboldalon szerepel a kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás fogalmáról, igényérvényesítési határidőkről, érvényesíthető jogokról. A tájékoztatás kiterjed a 3 munkanapos csereigényre, a jótállás és szavatossági jogok viszonyára, arra az esetre, ha nem sikerül 30 napon belül kijavítani a terméket, és a kivételekre is.

4. <https://www.kes.hu>

Saját bemutatkozásuk szerint: 100% megbízható webáruház (SSL biztonsági tanúsítvány, titkosított kommunikáció, titkosított adatforgalom, személyes adatok védelme, árukereső.hu megbízható bolt, hazai cég és tulajdonosok 1991 óta). Könnyebb az egész családnak: irodaszerek az otthoni munkához, iskolaszerek otthonra, minden korosztálynak, készségfejlesztő játékok, személyes kontaktus nélküli kézbesítési lehetőség, online törzsvásárlói kedvezmény, több száz termék azonnal, raktárról.

A vállalkozás nevről és székhelyének postai címéről szóló tájékoztatás

Az alsó menüsorban kiemelt helyen elérhető a cég neve, címe, telefonos és emailés elérhetősége, postai címe. Az információk menüpont Elérhetőség alrovatában szintén minden adat elérhető, valamint az Általános Szerződési Feltételekben is.

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás az „Általános Szerződési Feltételek”-ben került rögzítésre. A jogszabálynak megfelelő igen részletes tájékoztatás olvasható itt, mely kiterjed a 14 napos határidőre, az elállási nyilatkozat elküldésének módozataira, a vállalkozás kötelezettségeire, a visszatérítés határidejére, a termék visszaküldésének határidejére.

¹⁷ Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók bejegyezhetik, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközt. A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

Az elállási nyilatkozat többféle módon elküldhető a vállalkozásnak, azonban az elállási nyilatkozat minta nem érhető el a honlapon, annak ellenére, hogy az „Általános Szerződési Feltételek” ezt tartalmazzák.¹⁸

A jogszabályban meghatározott kivételek is teljes körűen szerepelnek a szerződési feltételekben, azaz, hogy mikor nem gyakorolhatja indokolás nélküli elállási jogát a fogyasztó.

A békéltető testületekhez való fordulás lehetőségéről szóló tájékoztatás

A békéltető testületekhez való fordulás lehetőségéről igen széles körű tájékoztatás olvasható, mely kiterjed a békéltető testület hatáskörére, a vállalkozások együttműködési kötelezettségére, a kérelem tartalmi követelményeire is, ahogy valamennyi békéltető testület pontos elérhetősége is szerepel az Általános Szerződési Feltételben.

Az online vitarendezési platformról szóló tájékoztatás

Az online vitarendezési platformhoz való fordulás lehetőségéről megfelelő módon ad tájékoztatást a weboldal, a platform internetes linkje is elérhető az Általános Szerződési Feltételekben.

Tájékoztatás a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, jótállás feltételeiről

Az Általános Szerződési Feltételekben a szerződésszerű teljesítés követelményei igen részletesen kifejtésre kerültek. Rögzíti azt is, hogy a kellékszavatosságra, termékszavatosságra vonatkozó tájékoztatás a Korm. rendeletben szereplő mintatájékoztató figyelembe vételével történt.

A kellékszavatossági jogok érvényesíthetőségének helytelenül még mindig a hat hónapos vélelem szerepel a jogszabályban előírt 1 év helyett.¹⁹

A termékszavatosságról szóló tájékoztatás, valamint a jótállás szabályai igen részletesen kifejtésre kerülnek. A jótállás határideje is teljeskörűen rögzítésre kerül a jogszabálynak megfelelően.²⁰ Olvashatunk a 3 munkanapon belüli csereigényről, a jótállási igény kezelésének szabályairól.

¹⁸ „A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, vagy a honlapról is letölthető nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja.”

¹⁹ A teljesítéstől számított hat hónapon (áru adásvétele esetén egy éven) belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy az Árut, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap (áru adásvétele esetén egy év) eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

²⁰ „A jótállási igény a jótállás időtartama alatt érvényesíthető, a jótállás időtartama a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerint:

10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
250 000 forint eladási ár felett három év”.

5. <https://pepita.hu>

A bemutatkozás alapján: „A Pepita.hu 2017. nyarán indult marketplace / webáruház, ahol szinte mindent 1 helyen be tudnak szerezni a vásárlóink. Kínálatunk napról-napra növekszik. Több 100 partnerünk regisztrált már a portálunkra, több mint 952.400 termék elérhető már mint például: kerti- és barkács termékek, szerszámok, baba- és gyerek termékek, felnőtt ruházat, könyvek, játékok, irodai termékek, laptop és számítástechnikai eszközök, medencék, trambulion, sporteszközök, stb...”

A vállalkozás nevééről és székhelyének postai címéről szóló tájékoztatás

A főoldalon az „Elérhetőség” alatt kizárólag nyitvatartási idő és emailcím szerepel. Az Impresszumban a teljes cégadatok elérhetők. A Felhasználási Feltételek is tartalmazzák a vállalkozás nevét, postai címét, adószámát, telefonos, emailés elérhetőségét.

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás a Felhasználási Feltételekben található meg teljeskörűen. Ezen kívül a Gyakran ismételt kérdések között is megfelelő tartalmú tájékoztatás olvasható. Telefonon vagy emailen lehet bejelenteni az elállás tényét.²¹

Külön elállási nyilatkozatminta nem található a weboldalon, az „Elállás és garancia” menüpontban azonnal egy elektronikus felületre navigál az oldal, ahol emailcím és rendelésszám megadásával lehet továbblépni.

A Gyakran ismételt kérdések között megtalálható egy lehetőség, mely szerint lehet vásárolni kiterjesztett visszaküldési szolgáltatást, amellyel a 14 nap helyett 28 nap áll a fogyasztó rendelkezésére, hogy éljen az elállási jogával. Itt a részletszabályok is megtalálhatók.²²

²¹ Az elállás tényéről, a Vásárlónak tájékoztatnia kell a Partnert, az ügyfélszolgálati telefonszámon vagy elektronikus levél formájában

²² Ha szeretnéd hosszabb ideig kipróbálni a terméket, vásárolj kiterjesztett visszaküldési szolgáltatást, amellyel az alapértelmezett 14 nap helyett 28 nap áll rendelkezésedre, hogy eldöntsd, szükséged van-e rá.

Részletek:

A szolgáltatás díja: Termékenként változik, a megrendelő adatlapon láthatod.

A szolgáltatás díja hozzáadódik a megrendelés végösszegéhez.

Egy vásárlás alkalmával 1db “Kiterjesztett 28 napos visszaküldés” szolgáltatás vehető igénybe, az kizárólag az adott vásárlásra, és az adott kosár tartalmára vonatkozik.

A szolgáltatást sajnos nem lehetséges visszamenőlegesen megvásárolni!

A megrendelés leadását követően a szolgáltatást nem lehet visszavonni.

A szolgáltatás felhasználásával azokat a termékeket, amelyre a szolgáltatás érvényesítve lett, 28 napon belül a vásárló indoklás nélkül visszaküldheti.

Visszatérítés esetén a teljes árat olyan formában kapod meg, ahogyan Te is fizettél vásárláskor.

A szolgáltatással érintett termékeket kicsomagolhatod, kipróbálhatod, kivéve a szépségápolás és higiénia kategóriájú termékeket.

Ha a terméket kipróbáltad, és nem szeretnéd megtartani, akkor azt eredeti állapotában, az eredeti csomagolásában kell visszaküldeni.

A visszaküldéssel kapcsolatban érdeklődj ügyfélszolgálatunk elérhetőségén!

Ha a termék időközben megsérült, kérjük ez esetben is egyeztess ügyfélszolgálatunkkal. A sérülés mértéke függvényében mérlegelünk, hogy a terméket vissza tudjuk-e venni csökkentett áron.

A megvásárolt szolgáltatást a vásárlási folyamat (checkout) közben lehet igényelni, az erre a célra kialakított jelölőnégyzet bejelölésével.

A hatályos jogszabályok szerint a fogyasztó hátrányára nem lehet eltérni a rendelkezésektől, annak azonban nincs akadálya, hogy kedvezőbb feltételeket állapítsanak meg a fogyasztóra nézve, vagy ellenszolgáltatás ellenében kínáljanak további kedvezményeket. Ez a lehetőség a Felhasználási Feltételekben nem található meg, érdemes lenne ott is rögzíteni, nem csak a Gyakran ismételt kérdéseknél.

A békéltető testületekhez való fordulás lehetőségéről szóló tájékoztatás

A Felhasználási Feltételekben a panaszügyintézés keretében nyújt tájékoztatást a vállalkozás arról, hogy lehet a békéltető testületekhez fordulni, és megadja valamennyi békéltető testület elérhetőségét.

Az online vitarendezési platformról szóló tájékoztatás

Az online vitarendezési platformhoz való fordulás lehetőségéről megfelelő módon ad tájékoztatást a weboldal, a platform internetes linkje is elérhető a Felhasználási Feltételekben.

Tájékoztatás a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, jótállás feltételeiről

A Felhasználási Feltételekben lényegretörően megtalálhatók az alapvető tudnivalók a kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás feltételeiről, határidőkről, érvényesíthető jogokról.

A kellékszavatosság kapcsán azonban itt is helytelenül a hat hónapos vélelem olvasható a jogszabály szerinti 1 év helyett.

6. <https://www.mindenkiaruhaza.hu>

Saját bemutatkozás nem található a weboldalon, de igen széles termékkínálattal rendelkezik a vállalkozás. Ezen kívül figyelemfelhívó a Blog menüpont, ahol hasznos bejegyzések olvashatók akár ballagási ajándékokról, akár arról, hogy mire kell figyelni gyerektaska megvásárlásakor.

A vállalkozás nevééről és székhelyének postai címéről szóló tájékoztatás

Jól látható helyen felső sorban „Kapcsolat” menüpontban azonnal elérhető a vállalkozás minden adata, térképes segítséggel is azoknak, akik az üzletükben akarnak vásárolni. Ezen kívül minden adat a cégjegyzékszámától kezdve az adószámig megtalálható az „Általános Szerződési Feltételek”-ben is.

A szolgáltatás a Pepita.hu Zrt. által forgalmazott termékekre vehető igénybe. Amennyiben a szolgáltatás igénylésére vonatkozó jelölőnégyzet megjelenik a megrendelési űrlapon, úgy a kosárban lévő termékekre a szolgáltatás igényelhető.

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás

Az indokolás nélküli elállási jog lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás ezen a honlapon is nagyon részletes. Helyesen szerepelnek benne a határidők, a felek jogai és kötelezettségei, valamint a nyilatkozatminta is letölthető a honlapról.

A békéltető testületekhez való fordulás lehetőségéről szóló tájékoztatás

Az ÁSZF-ben a békéltető testületi eljárásról széleskörű és igen részletes tájékoztatás olvasható. Így kiemelésre kerül a vállalkozások együttműködési kötelezettsége²³, a fogyasztó által benyújtandó kérelem kötelező tartalmi elemei, a testületek hatásköre. Ezen kívül valamennyi békéltető testület elérhetősége is olvasható, és további információkhoz vezető linket is feltüntettek.

Az online vitarendezési platformról szóló tájékoztatás

Az online vitarendezési platform létezéséről, mely szerint a fogyasztó fordulhat a vállalkozással szembeni panasa kapcsán a platformhoz is szerepel a honlapon, ahogy a platform internetes linkje is.

Tájékoztatás a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, jótállás feltételeiről

Itt is igen részletes tájékoztatás szerepel a kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás fogalmáról, igényérvényesítési határidőkről, érvényesíthető jogokról. A tájékoztatás kiterjed a 3 munkanapos csereigényre, a jótállás és szavatossági jogok viszonyára, arra az esetre, ha nem sikerül 30 napon belül kijavítani a terméket, és a jótállás alóli kivételekre is.

A kellékszavatosság esetében helyesen az 1 éves vélelemről adnak tájékoztatást.²⁴

V. Összegzés

Az iskolaszereket értékesítő webáruházak 2022. évi fogyasztóvédelmi tesztjéből jól látszik, hogy továbbra is indokolt az egyes, online értékesítéssel foglalkozó vállalkozások általános szerződési feltételeinek figyelemmel kísérése és összevetése a hatályos fogyasztóvédelmi előírásokkal. Hiszen a jogszabályok folyamatosan változnak, ahogy a vállalkozásoknak is egyre szélesebb körű tájékoztatási kötelezettségük áll fenn.

A mostani teszt is azt mutatja, hogy elég széles skálán mozog a webáruházak oldalain olvasható tájékoztatás megfelelése.

²³ „A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő **válaszirat megküldési kötelezettsége**, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti **megjelenési kötelezettség** („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”

²⁴ „A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy az Árut az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.”

Mindenképp pozitív a vállalkozásokat illető alapadatok, úgymint a cégnév és a székhely postacíme körében, hogy azok minden esetben elérhetőek voltak a webáruházak internetes honlapjain.

Érdekes volt látni, hogy több webáruház azonos felépítés alapján készíti el az Általános Szerződési Feltételeit, ahol a tartalom egy része is szó szerint megegyezik, azonban más területeken mégis maradnak hibák, hatályos jogszabállyal ellentétes tartalmak ezekben az esetekben is. Alapvetően jó irányba mennek a tájékoztatások, azonban több oldalon régi tájékoztatók is szerepeltek, ami lehet csak tévedésből maradt fenn a honlapon, de mégis ellentétes információkkal szolgál a fogyasztók számára, így az megtévesztő lehet.

Ahogy az is dicséretes, hogy az indokolás nélküli elállási jogról szóló tájékoztatás a legtöbb esetben igen széleskörű, gyakorlatilag a teljes jogszabály érthető formában megjelenítésre kerül.

Viszont sok helyen hiányosság, hogy az elállási nyilatkozatminta nem érhető el a honlapon, pedig a jogszabály szerint ez is kötelező.

A békéltető testületeket illető kötelező információk körében is megállapítható, hogy a korábbi tapasztalatokhoz képest sokkal szélesebb körű tájékoztatást igyekeznek adni a vállalkozások, de azért még mindig akadnak hiányosságok. Érdekes azonban, hogy a testületek eljárásában érvényesülő, és vállalkozásokat terhelő együttműködési kötelezettségről korábban egyáltalán nem találtunk tájékoztatást, ami most viszont több tesztelt webáruháznál is megtalálható volt ez a tájékoztatás.

Sajnálatos módon az online vitarendezési platformról szóló tájékoztatás körében vegyes a kép, hiszen a teljeskörű tájékoztatástól, a kizárólag az elérhetőség szerepeltetésén át, az egyáltalán nem kerül megemlítéséig minden előfordult. Fontos lenne pedig pár mondatban a platform funkciójáról is szót ejteni, hogy minél többen megismerhessék azt.

A kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jótállásra vonatkozó szabályok is majdnem mindenhol megfelelően kerültek feltüntetésre, ebben nagy segítség a Korm. rendelet melléklete. Kivételt képez ez alól a határidők kérdése: a kellékszavatosság során érvényesülő korábban hat hónapos vélelem még több helyen benne maradt a szerződési feltételekben, szemben a hatályos 1 évvel, ahogy a jótállás határideje is több helyen még a korábban érvényes 1 évben került meghatározásra.

Budapest, 2022.

1.sz. melléklet

A webáruházakat terhelő előzetes tájékoztatási kötelezettség körében megadásra szoruló információk köre

„Korm. rendelet: 6. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás

11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

a) a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

b) a vállalkozás nevééről;

c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről, 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 nevééről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár;

d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszeit címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér;

e) 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;

f) 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;

g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, 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;

h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és - a távollévők között kötött szerződés esetében - az áru postai küldeményként nem küldhető vissza;

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;

l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;

o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;

p) 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 felmondásának feltételeiről;

q) ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott;

r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;

s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;

t) digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;

u) digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;

v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételeének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

(2) 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.

(3) Nyilvános árverés esetén a vállalkozás (1) bekezdés b), c) és d) pontjában meghatározott adatai helyett az árverező vállalkozás azonos adatai is megadhatók.

(4) Az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.

(5) A vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra 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. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

(6) Az (1) bekezdés szerinti tájékoztatás a szerződés részét képezi és nem módosítható, kivéve, ha a szerződő felek erről kifejezetten megállapodnak.

(7) Az e §-ban meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

2. számú melléklet

Az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésének feltételei, határideje és joghatásai, a fogyasztók és vállalkozások kötelezettségei az indokolás nélküli elállás esetén

„Korm. rendelet

9. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog

20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) az árunak,

ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,

ac) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizenégy napon belül gyakorolhatja.

(3) A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

(4) Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

10. A fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás elmulasztásának jogkövetkezménye

21. § (1) 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.

(2) 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 tizennegyedik napon jár le.

11. A fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása

22. § (1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

(2) 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.

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

(4) A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.

12. A vállalkozás kötelezettségei a fogyasztó elállása vagy felmondása esetén

23. § (1) 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.

(2) 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.

(3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

(4) 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.

(5) A fogyasztó személyes adatainak kezelése tekintetében a vállalkozás eleget tesz 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) szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 parlamenti és tanácsi rendelet szerinti kötelezettségeinek.

13. A fogyasztó kötelezettségei elállása vagy felmondása esetén

24. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles a 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.

(2) A fogyasztó kizárólag a áru visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

(3) Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg az árut kifuvarozták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza az árut, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

25. § 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

28. § A fogyasztót a 20. § szerinti joga gyakorlásával összefüggésben a 23. § (3) bekezdésében, valamint 24–26. §-ban meghatározottakon felül további költség és egyéb kötelezettség nem terheli.

14. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

a) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban ha 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;

b) olyan áru vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) 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;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;

g) 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;

h) - 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;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) 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;

m) 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.

(2) Az (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy árukra kiterjed.

(3) Az (1) bekezdés a)-c) és e) pontjában meghatározott esetekben a fogyasztó gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát, ha a szerződést a kereskedelemről szóló törvényben meghatározott üzleten kívüli kereskedés vagy az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés keretében kötötte meg

15. A fogyasztót megillető elállás vagy felmondás hatása a járulékos szerződésekre

30. § (1) Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéshez vagy a távollevők között kötött szerződéshez járulékos szerződés is kapcsolódik, a fogyasztó 20. § szerinti jogának gyakorlása a járulékos szerződést is felbontja vagy megszünteti.

(2) A fogyasztó a vállalkozásnak a járulékos szerződés felbontásából vagy megszüntetéséből eredő kárát nem köteles megtéríteni, és a szerződés felbontásával vagy megszüntetésével összefüggésben tőle egyéb költség – a 23. § (3) bekezdésében, valamint a 24–26. §-ban meghatározott esetek kivételével – nem követelhető.

(3) A vállalkozás köteles a járulékos szerződésben részt vevő harmadik személy szerződő felet a fogyasztó elállásáról vagy felmondásáról haladéktalanul értesíteni.”

3.sz. melléklet

A webáruházakat terhelő előzetes tájékoztatási kötelezettség körében megadásra szoruló elállási nyilatkozat-minta

„2. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett [ide a vállalkozásnak a nevét, postai címét és elektronikus levelezési címét kell beillesztenie]:

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt

4.sz. melléklet

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

„3. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a ... hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet javítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a javítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is javíthatja, illetve mással javíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő....., de legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék javítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék 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.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

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

- a terméket 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

- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

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

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

[Ha a vállalkozás jogszabály vagy szerződés alapján jótállásra köteles, az alábbi 3. pont beillesztése is szükséges a tájékoztatóba:]

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén szerződés/... alapján a ... jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.