

## **Gyakori kérdések és válaszok az üzleten kívüli értékesítés, internetes vásárlás témaköréből**

A Budapesti Békéltető Testülethez érkező, fogyasztói tanácsadásra irányuló kérések arról árulkodnak, hogy nem csökkent a termékbemutatókkal kapcsolatos kifogások száma. Így például rendszeresek azok a kérdések, amelyek az üzleten kívüli értékesítés során gyakorolható indokolás nélküli elállási jogra vonatkoznak.

Ugyancsak gyakoriak a fogyasztók online értékesítéssel összefüggő megkeresései is. Ezért a Testület elektronikus tájékoztatót készített el és abban összefoglaljuk a termékbemutatókkal, valamint az internetes kereskedelemmel összefüggő leggyakoribb kérdéseket-válaszokat.

Ezek a következők.

### **I. Az üzleten kívüli értékesítés témakörébe tartozó kérdések-válaszok**

#### **1. Mit tehet a fogyasztó, ha az üzleten kívüli értékesítés során (termékbemutatón) megvásárolt termék a betegségére nem használható, de erről nem volt tudomása, mivel a vállalkozás nem tájékoztatta a termék megvásárlása előtt?**

*A fogyasztókat néhány kivétellel megilleti a 14 napos indokolás nélküli elállási jog, ami azt jelenti, hogy meggondolhatják magukat a termék kézhezvételétől számított tizennégy napon belül. Ha ezzel a lehetőséggel élnek, visszajár a korábban befizetett bármilyen összeg is (például: előleg, foglaló). Az elállást mindig írásban, tértivevényes levélben célszerű megküldeni a vállalkozás felé vagy pedig elektronikus úton.*

*Az elállási jog a fogyasztó és a vállalkozások közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozat minta felhasználásával, vagy bármilyen más, egyértelmű tartalmú írásos nyilatkozat útján is gyakorolható.*

#### **2. Minden esetben megilleti a fogyasztót az indokolás nélküli elállási jog?**

*Nem, csak az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében élhetnek a fogyasztók tizennégy napon belül az indokolás nélküli elállási joggal. Ilyen szerződésnek minősülnek az olyan ügyletek,*

*a) amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg;*

*b) amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak az a) pontban meghatározott körülmények között;*

*c) amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás – a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett – személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen; vagy*

d) amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja a termékek vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése.

Van emellett még néhány olyan eset, amikor nem gyakorolhatja a fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogát. A kivételek közé tartoznak azon termékek vagy szolgáltatások, amelyek ára, illetve díja a pénzügyi ingadozásától függ és a vállalkozásnak arra nincsen befolyása. Nem gyakorolható továbbá az olyan nem előre gyártott termékek esetében sem, amelyeket egyértelműen a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet a fogyasztó személyére szabtak.

A kivételek közé tartoznak a romlandó vagy minőségét rövid ideig tartó termékek, valamint az olyan zárt csomagolású termékeket, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból már nem küldhetőek vissza az átadást követően, a felbontás után. Ide tartoznak azon vállalkozási szerződések is, amelyeknél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából. Ugyancsak nem gyakorolható az indokolás nélküli elállási jog lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta. A hírlap, folyóirat és időszaki lap kapcsán, a nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében, illetve a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében sem gyakorolható például e jog akkor, 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 e jogát.

**3. A fogyasztó több terméket vásárolt egy egészségmegőrző nap keretében. Kérdése arra irányult, hogy ebben az esetben pontosan mikortól tudja gyakorolni az indokolás nélküli elállási jogát?**

Több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, akkor a legutoljára szolgáltatott termék átvételétől számított 14 napon belül gyakorolhatja a fogyasztó az indokolás nélküli elállás jogát.

**4. Az egyik fogyasztó arra panaszkodott, hogy nem tájékoztatták arról, elállhat-e a szerződéstől, viszont ekkor már az indokolás nélküli elállási jog gyakorlására nyitva álló, tizennégy napos határidő már eltelt. Mit tehet ilyenkor?**

Érdemes tudni a fogyasztóknak, hogy ha a vállalkozás az előzetes, írásos tájékoztatási kötelezettségének (ez kiterjed az indokolás nélküli elállási jogra, a mibenlétére, határidejére is) nem tesz eleget, akkor az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik. Meg kell jegyezni azt is, hogy ha a vállalkozás a meghatározott határidő lejártát követően tesz eleget a tájékoztatási kötelezettségének, az elállásra vagy a felmondásra nyitva álló határidő a tájékoztatás megadásától számított 14 napon belül jár le.

**5. Egy másik esetben a fogyasztó azt sérelmezte, hogy hiába állt el írásban, tértivevényes levélben a szerződéstől, nem kapta vissza a termék vételárát. Mit tehet ilyen esetben?**

Ebben az esetben a fogyasztónak célszerű a Budapesti Békéltető Testület eljárását igénybe vennie, amely írásos kérelemre indul. Ehhez csatolni kell a kapcsolódó bizonyítékokat, így például a szerződést, számlát, nyugtát, és a vállalkozás elutasító válaszát a vitás ügygel kapcsolatban.

*Érdemes tisztázni azt is, hogy ha a fogyasztó 14 napon belül megfelelően elállt a szerződéstől, a vállalkozásnak haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül vissza kell téríteni a vételárat a fogyasztó részére.*

**6. A fogyasztó azt kifogásolta a tanácsadás során, hogy a vállalkozás csak átutalással hajlandó visszafizetni számára a vételárat, ám a vásárló nem rendelkezett bankszámlával. Ebben az esetben mit tehet?**

*Főszabály szerint a vállalkozás a vételárat a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon köteles visszatéríteni. Így ha készpénzben került sor a vételár megfizetésére, akkor a kereskedő nem választhat ettől eltérő fizetési formát.*

*Ha esetleg a fogyasztó abba kifejezetten beleegyezik, akkor viszont a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, azonban ebből adódóan a fogyasztót semmilyen többletdíj nem terhelheti.*

**7. Több olyan fogyasztói beadvány is érkezett, amelyben a fogyasztók azt kifogásolták, hogy hiába vitték vissza a terméket a vállalkozás székhelyére, ott nem vették át tőlük. Mit tehetnek ebben az esetben?**

*Ebben az esetben postán küldjék vissza a terméket ajánlott csomagként: a fogyasztónak kell ugyanis a terméket visszaküldeni az elállás közlésétől számított 14 napon belül a vállalkozás részére. A termék visszaküldésének költségét a fogyasztó viseli, kivéve akkor, ha a vállalkozás vállalta a költség viselését vagy a termék jellege folytán postai úton nem küldhető vissza (ez utóbbi esetekben a vállalkozás állja ezek költségét).*

*A visszaküldés határidőben teljesítettnek csak akkor minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.*

**8. A fogyasztó a termékbemutató során megvett terméket már használta, ezt követően élt az indokolás nélküli elállási joggal. Ezért a vállalkozás 10.000 Ft használati díjat követelt tőle. Megtehetik ezt?**

*Nem, csak akkor, ha ennek következtében csökkent az árucikk értéke. A fogyasztó ugyanis kizárólag a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.*

**9. A fogyasztó határidőben elállt a szerződéstől, a terméket viszont nem küldte vissza a vállalkozásnak. A kereskedő pedig emiatt visszatartotta és nem utalta el a fogyasztónak az árucikk vételárát. Ez jogos?**

*Felhívjuk a fogyasztók figyelmét arra, hogy a vállalkozás a vételár visszafizetését mindaddig visszatarthatja, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte. A vételár visszatartásának a joga abban az egy esetben nem illeti meg a vállalkozást, ha azt vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.*

**10. A fogyasztó az egyik hétvégén ellátogatott egy vásárra, ahol megtetszett neki egy kávéfőző. Ennek megvásárlása után jött rá, hogy kedvezőbb áron is meg tudja vásárolni az egyik közeli üzletben a hasonló terméket. Ezért a vállalkozás felé még aznap jelezte az elállási szándékát, ám azt elutasította a kereskedő. Kinek volt igaza?**

*A fogyasztóknak tudniuk kell azt, hogy a 14 napos indokolás nélküli elállási jog nem illeti meg őket abban az esetben, ha a terméket vásáron, piacon, vagy közterületen vásárolták. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet rögzíti ugyanis, hogy nem minősül üzleten kívül kötött szerződésnek a vásáron, piacon, és közterületen végzett értékesítő tevékenység során megkötött jogügylet.*

**11. A fogyasztó lézerterápiás matracot vásárolt, ahhoz azonban, hogy ki tudja fizetni a termék vételárát, kölcsönszerződés aláírására is sor került, ez 490.000 Ft-ról szólt. A fogyasztó elállt írásban az adásvételi szerződéstől, de a kölcsönszerződéstől nem. Helyesen járt el?**

*Igen, mert ha az üzlethelységen kívül kötött szerződéshez vagy a távollévők között kötött szerződéshez járulékos szerződés, azaz például kölcsönszerződés is kapcsolódik, a fogyasztó indokolás nélküli elállási jogának gyakorlása a járulékos szerződést is felbontja, vagy megszünteti automatikusan.*

**12. A fogyasztó határidőben élt az indokolás nélküli jogával, miután termékbemutatón megvett egy infralámpás gyógyhatású készüléket, arra kölcsönszerződést is megkötött. A vállalkozás később viszont arról tájékoztatta, hogy a bank felé ezért plusz költsége keletkezett, amit a fogyasztóra hárít, neki kell azt megfizetnie. Helyes tájékoztatást kapott?**

*A vállalkozás tájékoztatása téves volt, ugyanis a fogyasztó nem köteles megtéríteni a vállalkozásnak a járulékos szerződés felbontásából, vagy megszüntetésével eredő kárát, sem pedig egyéb költségeit.*

## **II. Az internetes vásárlás témaköréhez kapcsolódó gyakori kérdések-válaszok**

**1. A fogyasztó interneten keresztül vásárolt mobiltelefont kedvezményes áron, ki is fizette. A futár még a megrendelés napján kiszállította a készüléket. Azonban a fogyasztó csak a készülék átvétele után vette észre, hogy a telefont nem lehet bekapcsolni. Jelezte panaszát a vállalkozás felé, azonban azt a vállalkozás elutasította. Mit tehet ilyen esetben a fogyasztó?**

*Mivel a fenti jogügylet távollévők között kötött szerződésnek minősül, ezért a fogyasztót 14 napon belül gyakorolható indokolás nélküli elállási jog illeti meg, amit célszerű írásban a vállalkozás felé jeleznie.*

*A távollévők között kötött szerződésekhez azokat az ügyleteket soroljuk, amelyeket a szerződés szerinti termék 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.*

**2. Több fogyasztó fordult azzal a kérdéssel a Budapesti Békéltető Testület, amely arra vonatkozott: pontosan mikortól élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal?**

*Ha egy és ugyanazon szerződés alapján az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, akkor az utoljára szolgáltatott termék átvétele a mérvadó, amennyiben az árucikk több tételből vagy darabból áll, akkor az utoljára szolgáltatott tételnek az átvétele számít, míg*

*ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, akkor az első szolgáltatásnak a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számítódik a tizennégy nap.*

*Ugyanakkor fontos tisztázni, hogy a fogyasztónak nem szükséges megvárnia a termék kiszállítását: azt megelőzően is lehet élni az indokolás nélküli elállási joggal, hogy az megérkezett volna.*

**3. A fogyasztó interneten keresztül rendelt hangfalat 70.000 Ft értékben. A vállalkozás postai úton vállalta a kiszállítását. Azonban a fogyasztót arról nem tájékoztatta, hogy a postaköltség díját a vásárlónak kell kifizetni: erről semmilyen tájékoztatást nem kapott a fogyasztó. Mi a szabály ilyenkor?**

*Ebben az esetben a fogyasztó ne fizesse ki a járulékos díjat, azaz a postaköltséget, ugyanis az eredeti vételáron felül a további költségek felmerülésének lehetőségéről nem kapott tájékoztatást!*

*A teljes fizetendő vételárnak ugyanis minden megrendelt termék vagy szolgáltatás és a kapcsolódó szolgáltatások (fuvardíj vagy postaköltség, csomagolás, stb.) bruttó értékét is tartalmaznia kell. Akkor, ha pedig ez előzetesen nem számítható ki, úgy a vállalkozásnak a további költségek tényét és számítási módját előre kell jeleznie.*

**4. Több olyan megkeresés is érkezett a Testülethez, amelyben a fogyasztók azt kifogásolják, kuponos oldalról rendeltek, ám a terméket vagy meg sem kapták, vagy pedig hibásan érkezett meg, pedig a vételárat már kifizették. Mire érdemes figyelni az online kuponos oldalak esetében?**

*Fontos, hogy a kuponos oldalak használata során a fogyasztók tudják azt, hogy ki az, akitől ténylegesen az adott terméket vagy szolgáltatást várhatják! Fontos, hogy tisztában legyenek vele, melyik vállalkozásnak mit kell teljesítenie, és mire vállal kötelezettséget.*

*Kuponos oldalak esetén ugyanis az adott weboldal üzemeltetője és az a vállalkozás, amelynek termékét, szolgáltatását az előbbi oldal az ajánlat közzétételével kínálja, eltér egymástól és adott esetben a két különálló vállalkozás felelőssége is elválik. Célszerű ezért előzetesen tájékozódni az általános szerződési feltételekből például.*

**5. A fogyasztó írásban elállt 14 napon belül a szerződéstől, ám a vállalkozástól azt a tájékoztatást kapta, hogy a terméket az eredeti csomagolásban kell visszaszolgáltatni. Azonban a fogyasztó már nem rendelkezett e csomagolással: mit tehet ebben a helyzetben?**

*Ne fogadják el a fogyasztók a vállalkozások azon hivatkozását, hogy a terméket csak a sértetlen, eredeti csomagolásban kell visszaadniuk: a vonatkozó Kormányrendelet nem nevesít ilyen feltételt. Így az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása nem köthető az eredeti csomagolás meglétéhez.*

**6. A fogyasztó interneten keresztül rendelt televíziót, ám a kiszállítás után kiderült, hogy a megrendelt termék hibás. Jelezte a panaszát a kereskedő felé, de a cserére vonatkozó kérését elutasították. Távollevők között kötött szerződés esetén ugyanúgy élhet a fogyasztó a kellékszavatossági-jótállási jogaival?**

*Internetes vásárlás esetében is megilleti a fogyasztókat a kellékszavatosság, a jótállás, és a termékszavatosság joga, amellett, hogy az indokolás nélküli elállási jogukat is gyakorolhatják.*

**7. A fogyasztó a tanácsadás során elmondta, hogy az egyik webshop arra hivatkozással tagadta meg el a szerződéstől való elállását, mert az átvételre személyesen került sor a vállalkozás üzletében. Mit tehet ilyenkor a fogyasztó?**

*Attól még, hogy a fogyasztó maga ment be a termékért az üzletbe, még nem beszélhetünk „hagyományos” értékesítésről, mivel a szerződéskötés és a fizetés egész folyamata interneten történt, így ebben az esetben is megilleti az indokolás nélküli elállási jog a fogyasztót!*

**8. A fogyasztó lakásában csőtörés volt, ezért gyorsan, interneten keresztül keresett a javítási- és karbantartói munkálatok elvégzésére szerelőt. A szakember még aznap ki is szállt és elvégezte a munkát. A fogyasztó viszont a felszámított díjat kifogásolta, mondván, hogy túl magas, és ezért jelezte is az elállási szándékát a szerelő felé, aki azt elutasította, és felhívta a fogyasztó figyelmét a díj minél hamarabbi rendezésére. Helyesen járt el a vállalkozás ez esetben?**

*A vállalkozás megfelelően járt el, ugyanis a fogyasztót nem illeti meg az indokolás nélküli elállás joga olyan vállalkozói szerződés esetében, ahol a kereskedő a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási és karbantartási munkálatok elvégzése céljából.*

**9. Mit tehet abban az esetben a fogyasztó, ha a vállalkozás nem tájékoztatta az indokolás nélküli elállás jogáról?**

*Ha a vállalkozás meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, az indokolás nélküli elállási jog gyakorolhatóságának határideje 12 hónappal meghosszabbodik. Amennyiben időközben megadja a fogyasztó számára a szükséges információkat, úgy a tájékoztatás közlésétől számított 14 napon belül lehet élni az indokolás nélküli elállás jogával.*

**10. A fogyasztó milyen formában tudja gyakorolni az indokolás nélküli elállási jogát?**

*A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet mellékletében megtalálható nyilatkozat-minta felhasználásával vagy más, egyértelműen megfogalmazott nyilatkozat útján tudja gyakorolni a fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogát.*

*Azért szükséges ezt írásban, méghozzá elektronikus úton vagy épp postai, tértivevényes levél útján gyakorolni, mert vita esetén a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség a tekintetben, hogy határidőben került sor az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésére.*

Budapest, 2015. március 30.