

Rendelési feltételek

Online vásárlás és elállási jog

(forrás: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/16252>)

A webes vásárlás legjelentősebb előírásait a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet tartalmazza, melynek főbb szabályait az alábbiakban emeltük ki.

Vállalkozó vásárló és az elállási jog

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló rendeletben foglaltakat a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekre kell alkalmazni, vállalkozás-vállalkozás közötti jogviszonyra nem vonatkozik. Vagyis ha vállalkozásként rendel a webáruházból, bizonyos speciális jogok nem illetik meg, mint például a 14 napon belüli indokolás nélküli elállási jog.

Mire nem vonatkozik a szabályozás?

Nem vonatkozik a rendelet például a szerencsejátékokra, pénzügyi szolgáltatások szerződésére, ingatlan adásvételére, utazási szerződésre, üdülési jog vásárlására, ételkiszállításra. Nem minősül üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek a vásáron, piacon és közterületen végzett értékesítő tevékenység.

Fontos szabályok, nem csak online vásárlás esetében

Ha a vállalkozás a szerződéskötést követő kapcsolattartáshoz telefonos ügyintézészt biztosít, a vállalkozás biztosítja, hogy a vele kapcsolatba lépő fogyasztót a hívásért emelt díj nem terheli. Vagyis a rendelet hatálya alá tartozó vállalkozás, ha működtet telefonos ügyfélszolgálatot, akkor az csak normál díjas percdíjjal üzemeltetheti.

A vállalkozás az adott fizetési mód igénybevételéért a fizetési móddal összefüggésben felmerült általa viselt költséget meghaladó díjat nem számíthat fel.

A vállalkozás a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni a szerződéskötést megelőző előírt tájékoztatást olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. A rendelet 3. mellékletében található erre mintatájékoztató.

Ha a vállalkozás nem tett eleget a rendeletben előírt valamennyi járulékos költségre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének, vagy nem tünteti fel, hogy a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, akkor a fogyasztó nem köteles megfizetni e költségeket. Vita esetén ezen tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

Ha a távollevők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel

járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmiségre azonban csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

Ha a vállalkozás távollévők közötti szerződés megkötését telefonon kezdeményezi, a telefonbeszélgetés megkezdésekor tájékoztatni kell a fogyasztót a vállalkozás nevééről, illetve annak a vállalkozásnak a nevééről, akinek a nevében telefonál, valamint arról, hogy a telefonhívás szerződés megkötésére irányul.

Kéretlen küldemény

A vállalkozás nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan terméket értékesít vagy olyan szolgáltatást nyújt, amelyre nézve nem jött létre szerződés (kéretlen küldemény). A fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a vállalkozás ajánlatának – hallgatólagos – elfogadását.

Elállási jog: 14 naptári nap

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót indokolás nélküli elállási (illetve bizonyos esetekben felmondási) jog illeti meg.

A fogyasztó az elállási vagy felmondási jogát

- termék adásvételére irányuló szerződés esetében a termék átvételének napjától,
- szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés esetén a szerződés megkötésének napjától

számított tizennégy naptári napon belül gyakorolhatja. A rendelet kimondja továbbá, hogy az elállási jogot a szerződés megkötése és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja a fogyasztó. Ha a vállalkozás az elállási, illetve felmondási joggal kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

A fogyasztók számára segítségül a jogszabály melléklete tartalmaz egy elállási nyilatkozat mintát is, ugyanakkor az elállásra irányuló szándékot nem csak e minta felhasználásával, hanem bármilyen, erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal jelezheti a fogyasztó. A fogyasztót terheli az elállási nyilatkozat megfelelő határidőben történő benyújtásának igazolása, így továbbra is javasolt az elküldött e-mailek másolatát lementeni, képernyőmentést készíteni, vagy a posta úton feladott küldeményt tértivevénnyel feladni.

Mikor kell visszafizetnie a vételárat a vállalkozásnak?

A vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy naptári napon belül kell visszatérítenie a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is (például postaköltség). Ha azonban a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő

többletköltségeket.

Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az ellenszolgáltatás összegét, amíg a fogyasztó a terméket 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 a terméket maga fuvarozza vissza.

Milyen költség terheli a fogyasztót az elállás kapcsán?

A fogyasztó köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarozták a fogyasztónak (pl. termékbemutatón vásárolt masszázsfotelt), akkor a vállalkozásnak saját költségén kell visszafuvaroznia a terméket, ha az jellegénél (pl. méreténél) fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

Mikor nem állhatunk el a szerződéstől?

A fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát például

- olyan termék esetében, mely nem előre legyártott, hanem személyre szabottan a fogyasztónak, megrendelésére készült;
- romlandó termékek esetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (tehát az ilyen termék esetében is van elállási jog, ha annak csomagolását nem bontja meg a fogyasztó);
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- 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.