



Kistermelői házhozszállítástól a webshopig



KIADÓ: VÉDEGYLET EGYESÜLET

SZERZŐK: HORVÁTH JÁNOS ÉS SZABADKAI ANDREA

Tartalomjegyzék

Előszó	4
A kiadvány célja	4
1. Kistermelői házhozzáállítás	4
1.1. Kistermelői házhozzáállítás fogalmának értelmezése	4
1.2. Kistermelők közös házhozzáállítása	9
2. Kistermelői termék szállítása csomagszállító vállalkozás/futárszolgálat igénybevételével	10
2.1. Házhozzáállítás az értékesítést megelőzően	10
2.2. Házhozzáállítás az értékesítés után	10
3. Mi a csomagküldő kereskedelem, azaz a webshop?	12
3.1. Webshop működtetésének buktatói a gyakorlatban	12
3.2. Az elektronikus kereskedelmi, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások alapvető szabályai	15
3.2.1. Közvetíteli kötelezettségek	15
3.2.2. Az elektronikus úton történő szerződéskötések speciális előírásai ...	17
3.2.3. Adatvédelem	18
3.3. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályai	20
3.3.1. Fogyasztói szerződések fontosabb közös szabályai	20
3.3.2. Az üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok	21
3.3.3. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog	26
3.3.4. Kötelezettségek a fogyasztó elállása vagy felmondása esetén	29
3.4. Az üzemeltetés során alkalmazott kereskedelmi gyakorlat és reklámtevékenység	31
3.4.1. A tiltott, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat főbb ismérvei	31
3.4.2. Felelősség a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt	36
3.4.3. A gazdasági reklámtevékenység alapvető szabályai	37
3.4.5. Reklámtilalmak és reklámkorlátozások	39

3.4.6. Felelősség a gazdasági reklámtevékenység szabályainak megsértése miatt.....	40
3.5. Fogyasztóvédelem	41
3.5.1. Az ár feltüntetése és egyéb alapvető szabályok	41
3.5.2. A fogyasztói jogok érvényesítése, panaszkezelés, ügyfélszolgálat	41
3.6. Számlázás, adózás, bizonylatolás.....	44
I. MELLÉKLET – Összefoglaló ábra a fogyasztó részére történő értékesítésekről	45
II. MELLÉKLET – Fogalmak	46
II.A) A 45/2014. (II. 26.) fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló kormányrendeletben használt főbb fogalmak	46
II.B) A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti fogalmak	49
II.C) A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény szerinti főbb fogalmak	51
II.D) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti főbb fogalmak	52

IMPRESSZUM:

Kiadó: Védegylet Egyesület
 Felelős kiadó: Újszászi Györgyi főtitkár
 Írta és szerkesztette: Horváth János és Szabadkai Andrea
 Cím: 1192 Budapest, Esze Tamás u. 32. fsz. 4.
 telefon: +36-1-2376020 / e-mail: iroda@vedegylet.hu
 weboldal: www.vedegylet.hu, www.kisleptek.hu
 A kiadvány a jogszabályi környezet bemutatása mellett, tájékoztató jellegű. Minden konkrét eseménynél az illetékes hatóság véleményét ki kell kérni.
 © Minden jog fenntartva. Egyedi tanácsadás:
 kisleptek@gmail.com és szilvoriumbt@gmail.com

Előszó

Ha eddig nem volt ideje betűről-betűre átolvasni a vonatkozó törvények, jogszabályok, rendeletek tömkelegét, már nem is kell megtennie! Tanulmányozza hiánypótló kiadványunkat vagy kérjen tanácsot a szerzőktől, akiknek ez úton mondunk köszönetet, amiért tudásukat megosztották velünk.

A kiadvány célja

A modern kor és technológia, a fogyasztói trendek megkövetelik ma már az elektronikus fizetés, az online értékesítési módszerek, illetve a házhozszállítás alkalmazását az értékesítés során. A jogszabályok még nem olyan dinamikával fejlődnek, ahogy a technológia, de megpróbálunk fogódzkodókat adni a webshop és a házhozszállítás területén.

1. Kistermelői házhozszállítás

1.1. Kistermelői házhozszállítás fogalmának értelmezése

A kistermelő Magyarország területén, a kistermelői rendelet¹ alapján, a rendeletben meghatározott élelmiszereket² a vásárló kérésére, házhozszállítással is értékesíthet

- a régió**n** belül, azaz a gazdaság hely szerinti megyében és Budapesten, vagy
- a gazdaság helyétől légvonalban számítva legfeljebb 40 km távolságon belül.

¹ a kistermelői élelmiszer-termelés, - előállítás és -értékesítés feltételeiről szóló 52/2010. (IV. 30.) FVM rendelet

² 50/2010 FVM rendelet I./A melléklet

A) A rendelet értelmezésében a kistermelői termék házhozszállítása nem egy az értékesítést követő szolgáltatás.

A rendelet 4.§ (4) megfogalmazása alapján **levonható szerintünk** az a következtetés, hogy a házhozszállítással való értékesítés az egy olyan önálló (nem piaci, nem bolti) értékesítési mód, amikor az áru értékesítése a vevő kérésére, az átadás helyszínén, és pillanatában történik meg. Az értékesítés helye van területileg lekorlátozva, nem pedig az, hogy a terméket megvásárló végfogyasztó hol fogyasztja azt el, vagy hova viszi magával. Például egy zalai kistermelő a saját gazdasága helyén jogszerűen értékesíthet kistermelői terméket egy nyíregyházi fogyasztónak.

B) Ezzel ellentétes az a felfogás, hogy a házhozszállítás az értékesítést követő szolgáltatás, tehát a termék értékesítése a gazdaság helyén történik az áruval való elindulás pillanatában, egy ehhez kapcsolódó házhozszállítás szolgáltatással.

Az álláspontunkat támasztja alá az, hogy a házhozszállítást is csak területi korlátok mentén engedi a rendelet végrehajtani. Nincs tudomásunk olyan jogszabályról, amely tiltaná, hogy a megvásárolt – így ezt követően a vásárló tulajdonát képező - árut a zalai eladó a vásárló kérésére bárhova elszállítsa – egyéb feltételek megléte esetén (üzletszerűen csak szállítási szolgáltatóként teheti meg). Látszólag nincs különösebb jelentősége, hogy melyik értelmezés a helyes, de csak addig, ameddig fel nem merül az elindulás és az áru átadás között bárminemű probléma.

A két esetben (A és B) teljesen másképp alakul a felek közötti adásvételből adódó szerződéses kapcsolat, melyet a következő példa szemléltet.

1. Pl.: Egy kistermelő 25 kg paprikát értékesít 5000 Ft-ért házhozszállítással a 10 km-re lévő vendéglátó létesítménynek (azaz Ptk. szerint nem fogyasztónak) minősülő vevőnek. Az áruval a kistermelő rendben elindul, de útközben egy senkinek fel nem róható okból az áru teljes mértékben megsemmisül.

- 1. példa A) jogértelmezés esetén, amikor AZ ÉRTÉKESÍTÉS, A SZÁLLÍTÁST KÖVETŐEN JÖNNE LÉTRE:

Mivel az eladó nem tudta az átadást megvalósítani a káresemény miatt, így értékesítés sem jön létre, ezért a vevőnek nem keletkezik fizetési kötelezettsége. A szállítás során bekövetkező kár teljes mértékben az eladóé.

- 1. példa B) jogértelmezés esetén, amikor AZ ÉRTÉKESÍTÉS, A SZÁLLÍTÁST MEGELŐZŐEN JÖNNE LÉTRE:

Mivel az értékesítés már a gazdaság helyén az indulás előtt megtörtént a vevőnek 5000 Ft fizetési kötelezettsége keletkezett. Ezen összeget - annak ellenére, hogy az árut a vevő részére nem tudta az eladó átadni - ki kell fizetnie az kistermelő részére. Mivel a kár nem volt felróható senkinek a kárveszélyt az áru tulajdonosa – a vevő - viselte.

Az új PTK³ külön szabályozza a kárveszély átszállását fogyasztói adásvétel esetén:

„Ha az eladó vállalkozás és a vevő **fogyasztó**, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot.

A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta.”

2. Pl.: Egy kistermelő 25 kg paprikát értékesít 5000 Ft-ért házhozszállítással a 10 km-re lévő fogyasztónak (Ptk. szerint) minősülő vevőnek. Az áruval a kistermelő rendben elindul, de útközben egy senki fel nem róható okból az áru teljes mértékben megsemmisül.

Ekkor az előbb ismertetett példa a következők szerint alakul:

2. példa A) jogértelmezés esetén, amikor AZ ÉRTÉKESÍTÉS, A SZÁLLÍTÁST KÖVETŐEN JÖNNE LÉTRE:

Hasonlóan az 1. példa A) jogesetéhez, mivel az eladó nem tudta az átadást megvalósítani a káresemény miatt, így értékesítés sem jön létre, ezért a vevőnek nem keletkezik fizetési kötelezettsége. A szállítás során bekövetkező kár teljes mértékben az eladóé.

2. példa B) jogértelmezés esetén, amikor AZ ÉRTÉKESÍTÉS, A SZÁLLÍTÁST MEGELŐZŐEN JÖNNE LÉTRE:

³ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyv

A második jogértelmezés szerint mivel az értékesítés már a gazdaság helyén az indulás előtt megtörtént a vevőnek 5000 Ft fizetési kötelezettsége keletkezett. Ezen összeget – annak ellenére, hogy az árut a vevő részére nem tudta az eladó kistermelő átadni – a vevőnek ki kell fizetnie a kistermelő részére. Figyelembe véve azonban a PTK speciális kárveszély átszállási szabályát - annak ellenére, hogy a kár nem volt felróható senkinek - a kárveszélyt az áru eladója viseli. Ezért kártérítésként, vagy kifizeti az áru értékét a vevő részére, vagy amennyiben van még a rendelt áruból, azt adja át a vevő részére. Tehát Vevő kifizeti az át nem vett termék árát, 5000 Ft-ot. Majd az eladó visszafizeti azt a vevőnek kártérítésként (vagy senki nem fizet senkinek, mert az egyenleg kölcsönösen=0). A másik lehetőség az ügy megoldására, hogy a vevő kifizeti az át nem vett termék árát és az eladó újabb terméket ad át a vevőnek megsemmisült helyett. (Figyelem a termék megsemmisülését is le kell dokumentálni.)

Felhívjuk a figyelmet arra a fontos tényre, hogy a kistermelői házhozszállítást követő értékesítést csak a kistermelő vagy a kistermelői rendeletben leírt hozzátartozó, illetve egy háztartásban élők⁴ végezhetik el, külső szállítmányozó, illetve szállító (futár) cég szolgáltatása ebben az esetben nem vehető igénybe.

A kistermelői rendelet nem tartalmaz megkötést arra, hogy a vásárló milyen úton és hol közli a házhozszállítással való értékesítésre vonatkozó kérését (személyesen, írásban, telefonon, sms-ben, interneten, a gazdaság helyén, piacon, vásáron, az utcán stb.).

⁴ 3§ (2)

A kapcsolódó jogszabályok - különösen a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) kormányrendelet - szempontjából viszont lényeges a közlés módja.

Ezen kormányrendelet különböző szabályokat állapít meg az

- üzlethelyiségben kötött,
- az üzlethelyiségen kívül kötött, és
- a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozóan.

Nem tartozik a fenti kormányrendelet hatálya alá az „élelmiszer és egyéb mindennapi fogyasztásra szánt terméknek a fogyasztó lakóhelyére, tartózkodási helyére vagy munkahelyére történő gyakori és rendszeres szállítására vonatkozó szerződés”.

A tudomásunkra jutott esetek alapján megállapítható, hogy a **hatóságok jelenleg nem egységesen értelmezik a kistermelői házhozzállítással való értékesítés fogalmát.**

1.2. Kistermelők közös házhozzállítása

Az előző fejezetben leírtak miatt – mivel a házhozzállítás egyben az adott helyen való értékesítés - csak a kistermelői rendeletben leírt regisztrált kistermelő, annak hozzátartozói, vagy a vele egy háztartásban élők végezhetik közösen a saját kistermelői termékük értékesítését.

Egymástól független kistermelők nem végezhetnek közösen házhozzállítással való értékesítést.

Hasonlóan az előző fejezetben leírtakhoz külső szállítmányozó, illetve szállító (futár) cég szolgáltatásának a kistermelők általi közös igénybevételére sincs lehetőség.

A későbbiekben ismertetjük a kistermelői értékesítési folyamatba való külső szállítmányozó, illetve szállító (futár) cég szolgáltatásának igénybevételének lehetőségét.

2. Kistermelői termék szállítása csomagszállító vállalkozás/futárszolgálat igénybevételével

2.1 Házhozszállítás az értékesítést megelőzően

Az előző fejezetekben leírtak szerint a hatályos jogszabályokból levezethető, hogy a **kistermelő megbízásából** a kistermelői termékértékesítés során külső csomagszállító vállalkozás vagy futárszolgálat nem vehető igénybe a termék eladótól a vevőhöz való szállítására.

2.2 Házhozszállítás az értékesítés után

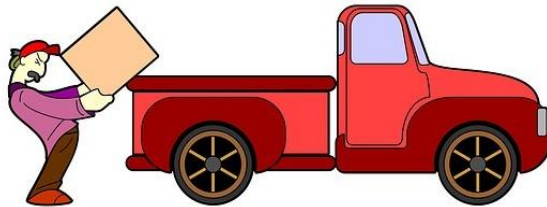
Annak viszont nincs jogszabályi akadálya, hogy a szabályosan értékesített kistermelői terméket **a vevő megbízása alapján** egy csomagszállító vállalkozás vagy futárszolgálat szállítsa el a vevőhöz.

A gyakorlatban ez a következő eseteket jelentheti:

- a) A vevő a kistermelőtől, a kistermelői rendeletben engedélyezett helyszínen (az eladó gazdasága helyén, piacon, vásáron, rendezvényen és engedélyezett ideiglenes árusító helyen) személyesen megvásárolja a kistermelői terméket. Ezt követően megbíz (telefonon, mobilalkalmazással, stb.) egy külső csomagszállító vállalkozást vagy futárszolgálatot a termék elszállításával (pl.: egy kiránduló a helyi kistermelőtől vásárol 10 üveg baracklekvárt és 20 üveg savanyúságot és ezt hazaküldi egy futárral.).
- b) A vevő megbíz egy harmadik személyt, hogy részére a kistermelőtől a kistermelői rendeletben engedélyezett helyszínen (az eladó gazdasága helyén, piacon, vásáron, rendezvényen és engedélyezett ideiglenes árusító helyen) vásároljon kistermelői terméket és azt szállítsa el az általa kijelölt helyszínre. *(Pl.: Ha valaki az Alföldön zalai tuskéskörtét szeretne vásárolni, a Zalába elutazó **szomszédot** megbízza, hogy uta-*

zása során a zalai helyi kistermelőtől 10 kg burgonyát és 10 kg tüskés körtét részére vásároljon, és szállítsa el hazautazáskor a részére (saját autóval vagy futárszolgálat igénybevételével).

- c) A vevő felveszi a kapcsolatot a kistermelővel és megállapodik vele, hogy vásárol tőle kistermelői terméket, továbbá megállapodnak, hogy a termék elszállítás a vevő feladata. A kistermelő a terméket a vevő által küldött - az ilyen feladatokat elvállaló- csomagszállító vállalkozás vagy futárszolgálat részére a kistermelői rendeletben engedélyezett helyszínen (az eladó gazdasága helyén, piacon, vásáron, rendezvényen és engedélyezett ideiglenes árusító helyen) adja át, aki azt a vevő részére eljuttatja.



3. Mi a csomagküldő kereskedelem, azaz a webshop?

A csomagküldő kereskedelem definíciója, a kereskedelmi törvény⁵ szerint: “az a kereskedelmi tevékenység, amelynek során a kereskedő a termék jellemzőit és árát feltüntető, ezáltal a vásárló számára az áru megvételére vonatkozó ügyleti döntés meghozatalát lehetővé tevő kereskedelmi kommunikációt bocsátja a vásárló rendelkezésére, és az ilyen kereskedelmi kommunikáció alapján megrendelt terméket szállítja (szállíttatja) a megjelölt címre”.

3.1. Webshop működtetésének buktatói a gyakorlatban

Látszólag a webshop üzemeltetés egy nagyon egyszerű és viszonylag olcsó kereskedelmi forma. A valóságban nem is olyan könnyű a nagyon sokrétű és bonyolult jogszabályi környezet betartása úgy, hogy az üzleti siker is megvalósuljon.

A kistermelői rendelet szerinti kistermelő nem folytathat csomagküldő kereskedelmi tevékenységet (továbbiakban webshop). Nem minősül webshopnak, ha a vevő ismeri már a terméket, és a termelő vagy egy helyi termelői adatbázis alapján pl. felhívja/e-mailt küld a termelőnek, és megállapodnak, hogy az általa megjelölt (kistermelői rendelet szerinti területi korláton belül) helyen veszi át és fizeti ki azt.

Az előre elkészített programok vásárlása és testre szabása során az alábbi gyakori hibákat követik el kezdő üzemeltetők:

- túl olcsó, de gyakorlatilag használhatatlan a program,
- vakon megbíznak az „előre gyártott” sablonokban, melyek nem felelnek meg a hatályos jogszabályoknak,

⁵ 2005. évi CLXIV. törvény

- túl drága - bonyolult és fölösleges funkciókkal rendelkező - a gyakorlatban nehézkesen használható a program,
 - tisztességtelen piaci magatartás a jogszabályok nem megfelelő ismerete miatt vagy szándékosan,
 - nem ismerik föl, hogy a webshopra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése a hatóságok részéről szinte észrevétlenül, hatékonyan és ismétlődően elvégezhető,
 - nem készülnek föl a hibás teljesítésekből és a fogyasztói szerződésekből adódó feladatok kezelésére, a hatósági ellenőrzésére.
- Folyamatosan fennálló hibák esetén jelentős, és drasztikusan növekvő bírságok fizetésére lehet számítani. Az ellenőrzésekre már az első értékesítést megelőzően is sor kerülhet az üzemeltető tudta nélkül.

A hibák elkerülése érdekében fontos megismerni a fontosabb jogszabályokat és a jogszabályok által rögzített kötelezettségeket.

A csomagküldő kereskedelmet érintő főbb jogszabályok:

- ❖ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- ❖ 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről
- ❖ 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről
- ❖ 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Ektv.)
- ❖ 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- ❖ 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- ❖ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- ❖ 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól

- ❖ 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja fel-tüntetésének részletes szabályairól
- ❖ 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
- ❖ 2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről

Ezeket kívül a forgalmazott termékköről függően vonatkozhatnak még speciális jogszabályok, melyek előírásait is be kell tartani a webáruház üzemeltetése során.

Fontos tudni:

- Csomagküldő kereskedelem útján kedvtelésből tartott állat nem forgalmazható⁶.
- A csomagküldő kereskedőnek az adatvédelmi nyilvántartásba be kell jelentkeznie a személyes adatok védelméről, valamint a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény értelmében. A csomagküldő kereskedő az előírt tájékoztatási követelményekben előírtakon túl - köteles a termék ismertetőjében, illetve a termékről szóló tájékoztatóban feltüntetni az adatvédelmi nyilvántartási számát.
- Pénztárgép használati kötelezettséget nem von maga után sem a piaci, sem a csomagküldő kereskedelmi tevékenység (ugyanakkor pénztárgépköteles a **csomagküldő kereskedelmi tevékenység /47.91/ nyílt árusítást végző üzlete, bemutatóterme. A pénztárgép használati kötelezettséggel járó tevékenységek** körét a TEÁOR'08⁷ lista alapján határozta meg a rendelet⁸.

⁶ 41/2010. (II. 26.) Korm. rendelet a kedvtelésből tartott állatok tartásáról és forgalmazásáról

⁷ www.teaorszamok.hu/

⁸ 48/2013. (XI. 15.) NGM rendelet a pénztárgépek műszaki követelményeiről, a nyugtaki-bocsátásra szolgáló pénztárgépek forgalmazásáról, használatáról és szervizeléséről, valamint a pénztárgéppel rögzített adatok adóhatóság felé történő szolgáltatásáról

3.2. Az elektronikus kereskedelmi, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások⁹ alapvető szabályai¹⁰

3.2.1. Közzétételi kötelezettségek

A webáruházat üzemeltető - mint elektronikus kereskedelmi szolgáltató - köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

- a) a szolgáltató nevét,
- b) a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét,
- c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az ügyfélkapcsolatra rendszeresen használt elektronikus levelezési címét (e-mail cím),
- d) ha a szolgáltatás a jogszabály szerint nyilvántartásba vételhez, bejegyzéshez kötött, a bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,
- e) ha a szolgáltatói tevékenység jogszabály alapján engedélyköteles, az engedélyező hatóság megnevezését és elérhetőségi adatait, valamint az engedély számát,
- f) ha a szolgáltató az általános forgalmi adó (ÁFA) alanya, a szolgáltató adószámát,

⁹ 2001. évi CVIII. törvény

¹⁰ A hatósági eljárásokat, szankciókat itt is nyomon lehet követni:
<http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/>

- g) a szabályozott szakmák gyakorlásának körében:
- ga) annak a szakmai érdek-képviselői szervnek (kamarának) a megnevezését, amelynek a szolgáltató akár kötelező előírás alapján, akár önkéntesen tagja,
 - gb) a természetes személy, szolgáltató szakképzettségének, illetve szakmai, tudományos fokozatának, a tagállam megjelölésével, ahol ezt a szakképzettséget, illetve fokozatot megszerezte,
 - gc) hivatkozást a szolgáltató letelepedési helye szerinti államban alkalmazandó szakmai szabályaira, és az azokhoz való hozzáférés módjára,
- h) a szolgáltatáshoz tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségét, különösen az ügyfélkapcsolatra rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.



3.2.2. Az elektronikus úton történő szerződéskötések speciális előírásai

➤ SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A vonatkozó szerződési feltételeket lementhető, és előhívható módon hozzáférhetővé kell tenni az igénybe vevő számára.

➤ TÁJÉKOZTATÁS

A szolgáltató a megrendelések elküldése előtt köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

- a) a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés megkötéséhez meg kell tenni,
- b) arról, hogy a megkötendő szerződés, írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e azt, és az utóbb hozzáférhető lesz-e,
- c) a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően az adatbeviteli hibák azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről,
- d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről,
- e) arról a – szolgáltatásra vonatkozó – magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, amennyiben van ilyen; továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex elektronikus úton hol hozzáférhető.

➤ ÖNELLENŐRZÉS A MEGRENDELÉS SORÁN

A szolgáltató megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel kell biztosítsa, hogy az igénybe vevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelés elküldése előtt el tudja végezni. Ennek hiányában a megrendelés nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

➤ **VISSZAIGAZOLÁS 48 ÓRÁN BELÜL**

A szolgáltató köteles a megrendelés megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazolni. Ha ez az igénybe vevőhöz nem érkezik meg eddig, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

Nem kell alkalmazni ezen speciális rendelkezéseket a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett „címezett nyilatkozatok” útján történő szerződéskötésre.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a szolgáltatóhoz, illetve az igénybe vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

A fejezetben leírt előírásoktól a szolgáltató és a fogyasztónak nem minősülő igénybevevő, a szerződéskötés során, kölcsönös megálapodással eltérhetnek.

3.2.3. Adatvédelem

➤ **ADATKÉRÉS, KEZELÉS**

A szolgáltató, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtására, arra irányuló szerződéskötéssel, annak módosításával, teljesítésével, számlázással kapcsolatos, valamint az ezzel kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az igénybe vevő természetes személyazonosító adatait, és lakcímét, valamint a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatokat.

➤ **ADATTÁROLÁS**

A szolgáltató a fentiekén felül a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatokat, amelyek a szolgáltatás nyújtásához technikailag elengedhetetlenül szükségesek. A személyes adatok kezelése, csak a minimálisan indokolt mértékben és ideig történjen meg, majd törölni kell a szerződés elmaradását, megszűnését, illetve a számlázást követően.

Ki	Honnan	Mit	Mikor	Meddig	Hol
-----------	---------------	------------	--------------	---------------	------------

➤ **HOZZÁJÁRULÁS**

A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos adatokat eltérő célból – így különösen szolgáltatása hatékonyságának növelése, az igénybe vevőnek címzett elektronikus hirdetés vagy egyéb címzett tartalom eljuttatása, piackutatás céljából – csak az adatkezelési cél előzetes meghatározása mellett és az igénybe vevő hozzájárulása alapján kezelhet.

➤ **LETILTÁS**

A szolgáltatást igénybe vevő részére folyamatosan biztosítani kell, hogy az adatkezelést megtilthassa, hozzájárulása nélkül adatai harmadik fél részére nem adhatók ki. Az adatokat törölni kell – törvény eltérő rendelkezése hiányában – haladéktalanul, ha az adatkezelési cél megszűnt vagy az igénybevevő így rendelkezik.

➤ **ÁTLÁTHATÓSÁG**

A szolgáltatónak biztosítani kell, hogy az igénybe vevő a szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely célokból mely adatfajtákat kezel, ideértve az igénybe vevővel közvetlenül kapcsolatba nem hozható adatok kezelését is.

3.3. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályai

A fogalmak értelmezését az *I. Melléklet* tartalmazza.

Abban az esetben, ha a vevő egyben fogyasztó, akkor alkalmazni kell a **45/2014. kormányrendelet** előírásait is a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződésekre (fogyasztói szerződés), így:

- a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és a teljesítés egyes szabályaira, továbbá
- a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésére, az elállási, és felmondási jogra.

Nem terjed ki a rendelet hatálya többek között:

- ❖ **Élelmiszer és egyéb mindennapi fogyasztásra szánt terméknek** a fogyasztó lakóhelyére, tartózkodási helyére vagy munkahelyére történő **gyakori és rendszeres** szállítására vonatkozó szerződésre.
- ❖ Az **automata** vagy automatizált üzlethelyiség útján kötött szerződésre.

3.3.1. Fogyasztói szerződések fontosabb közös szabályai

A telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető. A hívás díján kívül további díj nem terhelheti az ügyfelet az ügyfélszolgálat igénybevételéért.

Nem kért értékesítés esetén a vállalkozás nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha nem jött létre szerződés, a fogyasztó erről nem nyilatkozott. Nem lehet vélelmezni sem a vállalkozás ajánlatának – hallgatólagos – elfogadását.

A vállalkozás nem alkalmazhat olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mező) amely elutasítás hiánya többletköltséget eredményez a fogyasztónál.

Amennyiben a **szerződéstől elállhat** a fogyasztó póthatáridő kitűzése nélkül, és ha ezen jogát gyakorolja, akkor a vállalkozás legkésőbb az elállásról való tudomásszerzést követő **14 napon belül köteles visszatéríteni** a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget (ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is).

3.3.2. Az üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

*A *-gal jelölt pontokban leírt tájékoztatás a kormányrendelet*

*1. mellékletében foglalt **MINTATÁJÉKOZTATÓ**
kitöltésével is megadható.*

*A **-gal jelölt tájékoztatás a rendelet 3. mellékletében foglalt
mintatájékoztató útján is megadható.*

*A ***-gal jelölt pont információira a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét, ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet.*

Tájékoztatás a szerződéskötést megelőzően és szerződés esetén

A tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

➤ **Egyértelmű (világos és közérthető nyelven) és rögzített információk**

Távollévők között kötött szerződés esetén a vállalkozás az alábbi információkat a fogyasztóval közli, vagy azt a fogyasztó számára elérhetővé teszi távkommunikációs eszközön, megfelelő módon. A tartós adathordozón a tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie.

A vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót, a jogszabályban¹¹ felsoroltakról:

SZERZŐDÉS KÖTÉS ELŐTT

- **a termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól**, megfelelő mértékben;***
- **a vállalkozás nevééről, székhelyének postai címéről**, és – ha azzal rendelkezik – **a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről**, továbbá annak a vállalkozásnak a nevééről és postai címéről, akinek a nevében eljár;
- **az üzleti tevékenység helyének postai címéről**, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, amelynek a nevében eljár, **amelyhez a fogyasztó a panaszait címezheti**, ha e cím a megadott címtől eltér;
- **az ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy annak számítási módjáról**, ha a termék vagy szolgáltatás jellegeből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen ki-

¹¹ jelenleg 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

számítani, 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;***

- **a teljesítés feltételeiről**, így különösen **a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről**, valamint a vállalkozás **panaszkezelési módjáról**;
- 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 kiszámítási módjáról;***
- 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;
- a 20. § szerinti¹² jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;*
- arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén **a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta** e költség viselését, és – a távollévők kö-

¹² elállási, felmondási jog;

zött kötött szerződés esetében – a termék **postai küldeményként nem küldhető vissza**;^{*}

- 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;^{*}
- 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;
- **a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről**;^{**}
- az értékesítés utáni **ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jóállás fennállásáról és annak feltételeiről**;^{**}
- arról, hogy **rendelkezésre áll-e a magatartási kódex**¹³, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;
- 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;^{***}
- a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;^{***}
- a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó **letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték** nyújtásáról és annak feltételeiről;

¹³ fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerint

- a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
- a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
- 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;
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

A most ismertetett tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

SZERZŐDÉSKÖTÉSÉNél

➤ **Fizetési kötelezettség, mód és szállítási lehetőség közlése**

- A vállalkozás 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, akkor azokat könnyen olvasható módon **„FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG”** vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni. **Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis.** A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.
- A **kereskedelmi célú internetes honlapján** a vállalkozás köteles legkésőbb a fogyasztó szerződéses ajánlatának megtételekor

egyértelműen és olvashatóan feltüntetni az esetleges **fuvarozási** korlátozásokat és az elfogadott **fizetési módokat**.

➤ **Visszaigazolás**

- A szerződés megkötését követően – legkésőbb az termékátadáskor, illetve a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón **visszaigazolást ad** a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza:
 - a) az előzőekben ismertetett tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta, és
 - b) ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

3.3.3. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a következőkben ismertetett **határidőn belül indokolás nélküli elállási jog** illeti meg a szerződés megkötésének napjától számított **14 napon belül**:

- a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén,
 - aa) a terméknek,
 - ab) több termék eltérő időpontban történő adásvételekor, az utoljára szolgáltatott terméknek,
 - ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
 - ad) ha a terméket 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.

Az a) pontban foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az itt leírt elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

Érdemes még tudni:

- Ha a vállalkozás a tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget¹⁴, a 14 nap elállási határidő 12 hónappal meghosszabbodik.
- Ha a vállalkozás 14 nap lejártát követő tizenkét hónapon belül megadta a fogyasztónak az említett tájékoztatást, az elállásra vagy a felmondásra nyitva álló határidő az e tájékoztatás közlésétől számított 14. napon jár le.
- A fogyasztó elállási vagy felmondási jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján¹⁵ gyakorolhatja.
- A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára elállási vagy felmondási jog gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón köteles haladéktalanul visszaigazolni a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.
- 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.

¹⁴ a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) i)

¹⁵ 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. számú melléklet nyilatkozat-mintája felhasználásával is.

A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek¹⁶

A jelen kiadvány szempontjából fontosabb kivételek, melyek során nem illeti meg a fogyasztót az elállási és felmondási jog:

- a fogyasztó utasítása alapján, vagy kifejezett **kérésére előállított**, nem előre gyártott termék esetében, vagy amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak,
- **romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék** tekintetében,
- olyan **zárt csomagolású** termék tekintetében, amely **egészségvédelmi vagy higiéniai okokból** az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza,
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel,
- 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,
- **nyilvános árverésen** megkötött szerződések esetében,
- 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.

¹⁶ 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. §

3.3.4. Kötelezettségek a fogyasztó elállása vagy felmondása esetén

Ha a fogyasztó szabályszerűen eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől:

a vállalkozás	a fogyasztó
Haladéktalanul, de legkésőbb az elállás tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a vállalkozó - a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyezően - a fogyasztó által megfizetett teljes összeget , ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. A fogyasztó beleegyezésével a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót így többletdíj nem terhelheti.	A fogyasztó köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni , illetve átadni a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.
Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesebbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.	A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését. Ha a terméket kifuvarozták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai

<p>Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja a visszajáró összeget, 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.</p>	<p>küldeményként nem küldhető vissza.</p>
---	---

3.4. Az üzemeltetés során alkalmazott kereskedelmi gyakorlat és reklámtevékenység

A **webshopok** üzemeltetése során mindkét tevékenység nagymértékben befolyásolhatja az üzletmenetet, a jogszerűség a hatóságok számára viszonylag könnyen ellenőrizhető. Az ellenőrzés lefolytatásáról az üzemeltető általában csak utólag értesül.

E két területet döntően a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról¹⁷ és a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól¹⁸ szóló törvény szabályozza.

3.4.1. A tiltott, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat főbb ismérvei

A Tisztességtelen, megtévesztő, vagy agresszív kereskedelmi gyakorlat **alkalmas arra, hogy** a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg, korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára.

Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat:

- a) ha a megvalósító nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: **szakmai gondosság követelménye**), és
- b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott

¹⁷ 2008. évi XLVII. törvény

¹⁸ 2008. évi XLVIII. törvény

tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ez által a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg (**továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása**).

Tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely **megtévesztő vagy agresszív, vagy tisztességtelen**¹⁹, ezek közül a jelen kiadványhoz leginkább kapcsolódók:

- Annak valótlan állítása, hogy a magatartási kódexet valamely közigazgatási hatóság, közigazgatási jogkör gyakorlására feljogosított szerv vagy egyéb szervezet jóváhagyta.
- Minőségi jelzés, bizalmi jegy vagy hasonló megkülönböztető jelölés jogosulatlan feltüntetése.
- Annak valótlan állítása, hogy a vállalkozást, kereskedelmi gyakorlatát vagy áruját valamely közigazgatási hatóság, szerv vagy erre jogosult magánjogi jogi személy engedélyezte, jóváhagyta vagy elismerte.
- Annak valótlan állítása vagy olyan hamis benyomás keltése – akár önmagában az árunak a kereskedelmi gyakorlatban való megjelenítése által –, hogy az áru jogszerűen forgalmazható.
- Az írott vagy elektronikus médiában *szerkesztői tartalom* használata az áru értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására úgy, hogy ezért a vállalkozás ellenszolgáltatást nyújtott, ez azonban nem tűnik ki egyértelműen a tartalomból vagy a fogyasztó számára egyértelműen felismerhető képi vagy akusztikus elemekből (*szerkesztői tartalomnak álcázott reklám*).
- Piramis-elvre épülő olyan eladásösztönző rendszer létrehozása, működtetése vagy támogatása, ahol a fogyasztó azzal a lehető-

¹⁹ a törvény mellékletében meghatározott

séggel számol, hogy – elsősorban további fogyasztóknak a rendszerbe való beléptetéséből, és kevésbé az áruk értékesítéséből vagy fogyasztásából eredően – valamilyen juttatásban részesülhet.

- Annak valótlan állítása, hogy az áru alkalmas betegségek, illetve az emberi szervezet működési zavarai vagy rendellenességei gyógyítására.
- Az áru „**ingyenes**”, „**díjtalan**”, „**térítésmentes**” vagy hasonló jelzőkkel való leírása, ha a fogyasztónak a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel és az áru birtokbavételével, illetve fuvarozásával összefüggő elkerülhetetlen költségeken felül bármit is fizetnie kell.
- A fogyasztó személyes felkeresése a lakóhelyén, figyelmen kívül hagyva annak távozásra és vissza nem térésre felszólító kérését.
- **gyermekkorúak** közvetlen felszólítása a reklámban, a reklámozott áru megvételére, illetve igénybevételére vagy arra, hogy győzzék meg szüleiket vagy más felnőttet, hogy vásárolja meg számukra a reklámozott árut.
- A fogyasztó kifejezetten arról való tájékoztatása, hogy ha nem vásárolja meg az adott árut, **veszélybe** kerül a vállalkozás vagy alkalmazottja munkája vagy megélhetése.

Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely **valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény** – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – **megtévesztésre alkalmas módon jelenít meg** az alábbiak tekintetében:

- a) az áru létezése, természete, figyelembe véve a termék megnevezésére vonatkozó jogszabályi előírásokat is,
- b) az áru lényeges jellemzői, így különösen
 - ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai,
 - bb) mennyisége,

- bc)* származási helye, eredete,
- bd)* előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,
- be)* beszerezhetősége, szállítása,
- bf)* alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek,
- bg)* az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei,
- bh)* veszélyessége, kockázatai,
- bi)* környezeti hatása,
- bj)* az egészségre gyakorolt hatása, vagy
- bk)* tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,
- c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,
- d) az áru igénybevételéhez kapcsolódó adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny,
- e) az áruhoz kapcsolódóan valamely szolgáltatás, alkatrész csere, vagy javítás szükségessége,
- f) az áruhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,
- g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései,
- h) a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés, vagy
- i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata,

- j) más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével való összetévesztésre vezető információ,
- k) az olyan magatartási kódexben foglalt követelmény be nem tartása, amelynek a vállalkozás alávetette magát (igazolható módon kötelezettséget vállalt annak betartására, vagy kereskedelmi gyakorlat keretében utal a kódexnek való alávetettségére).

Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat:

- a) amely, figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
- b) ezáltal a fogyasztót olyan üzyleti döntés meghozatalára készíti, melyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással, vagy
- akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása,
- akár a fogyasztó zavarása révén

hat a fogyasztóra.

Annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:

- a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,

- b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás, fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérítő,
- c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a megvalósító által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,
- d) a fogyasztó szerződéses jogainak – ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is – gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
- e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.

3.4.2. Felelősség a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt

Alapesetben az a vállalkozás felelős, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt általános esetben a **fogyasztóvédelmi hatóság** jár el.

Az eljáró hatóság felhívására a **vállalkozás** a kereskedelmi gyakorlat valóságát **igazolni köteles** – a bíróság előtti eljárásban is. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak.

Ha a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat még nem valósult meg, de valószínűsíthető, hogy annak alkalmazására sor kerülne, az eljáró hatóság jogosult a tervezett kereskedelmi gyakorlat előzetes megtiltására.

A vállalkozás köteles nyilatkozni arról, hogy milyen kommunikációs eszközök kerültek alkalmazásra az adott tevékenység során.

3.4.3. A gazdasági reklámtevékenység alapvető szabályai

Reklám²⁰ akkor tehető közzé, ha a reklámozó a reklám megrendelésekor a reklámszolgáltató – ennek hiányában a reklám közzétételének megrendelésekor a reklám közzétevője – részére megadja a cégnevét, illetve nevét, a székhelyét, ennek hiányában lakóhelyét, továbbá az adószámát és a szerencsejátékok népszerűsítő reklám esetén a szerencsejáték-felügyeleti hatóság által szerencsejáték szervezésére jogosító engedélyt.

A külön jogszabályban meghatározott előzetes minőségvizsgálati vagy megfelelés-tanúsítási kötelezettség alá tartozó termékre vonatkozó reklám esetén a reklámozó köteles a reklámszolgáltatónak – ennek mellőzése esetén a reklám közzétevőjének – nyilatkozni arról, hogy a vizsgálatot elvégezték és annak alapján a termék forgalomba hozható. Ha a termék nem tartozik előzetes minőségvizsgálati vagy megfelelés-tanúsítási kötelezettség alá, a nyilatkozatnak ezt kell tartalmaznia. Ilyen nyilatkozat hiányában a reklám nem tehető közzé.

A reklámszolgáltató, illetve a reklám közzétevője köteles az előzőekben meghatározott adatokról, valamint a nyilatkozatokról nyilvántartást vezetni, és azt a reklám közzétételétől számított öt évig megőrizni.

A szabadtéri reklámhordozón a reklám közzétevője köteles azonosítható módon feltüntetni a cégnevét, illetve nevét, továbbá a székhelyét, illetve lakóhelyét.

A reklámközvetítésre vonatkozó szerződést és a reklám közzétételére irányuló szerződést írásba kell foglalni.

²⁰ 2008. évi XLVIII. törvény szerint

A kapott árengedményt a médiahirdetési felület-értékesítő a reklámközvetítő és a reklámozó javára, a reklámközvetítő a reklámozó javára köteles teljes mértékben érvényesíteni. A reklámközvetítő a reklámozótól díjra jogosult, amelynek mértéke a reklám közzétételi díjának 15%-a.

Ha külön törvény eltérően nem rendelkezik, reklám természetes személynek, mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével (a továbbiakban: közvetlen üzletszerzés), így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján – általános esetben - kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Ettől eltérően címzett reklámküldemény természetes személy, mint a reklám címzettje részére közvetlen üzletszerzés útján a címzett előzetes és kifejezett hozzájárulásának hiányában is küldhető, a reklámozó és a reklámszolgáltató azonban köteles biztosítani, hogy **a reklám címzettje a reklám küldését bármikor ingyenesen és korlátozás nélkül megtilthassa**. Megtiltás esetén az érintett személy részére reklám közvetlen üzletszerzés útján a továbbiakban nem küldhető.

Az említett visszavonó nyilatkozat megtételére, illetve a reklám küldésének megtiltására mind postai úton, mind pedig elektronikus levél útján lehetőséget kell biztosítani úgy, hogy a nyilatkozatot tevő személy egyértelműen azonosítható legyen.

3.4.5. Reklámtilalmak és reklámkorlátozások

E törvény általános reklámtilalmakat és reklámkorlátozásokat vezet be²¹, ezek közül a kiadvány témakörébe eső – nem mindenki számára ismert - esetek:

- Tilos az olyan áru reklámja, amelynek előállítása vagy forgalmazása jogszabályba ütközik.
- Tilos a tudatosan nem észlelhető reklám.
- Tilos a kereskedelemről szóló törvényben meghatározott, áru-bemutatóval egybekötött termékértékesítéshez kapcsolódóan ajándék juttatása, árengedmény, kedvezmény, vagyoni előny és ajándéksorsolás reklámja.
- Tilos **alkoholtartalmú ital** olyan reklámja, amely
 - gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szól,
 - gyermek- vagy fiatalkorút mutat be,
 - alkoholtartalmú ital mértéktelen fogyasztására ösztönöz, vagy negatívan tünteti fel az önmérsékletet, illetve az alkoholfogyasztástól való tartózkodást,
 - az alkohol fogyasztását jobb fizikai teljesítménnyel vagy járművezetéssel kapcsolja össze,
 - azt állítja vagy olyan benyomást kelt, hogy
 - az alkohol fogyasztása hozzájárul a társadalmi vagy szexuális sikerhez,
 - az alkoholnak gyógyászati tulajdonsága van, serkentő vagy nyugtató hatású, vagy
 - az alkohol személyes konfliktusok megoldásának eszköze lehet, vagy
 - a magas alkoholtartalmat az italok pozitív minőségi jellemzőjeként hangsúlyozza.

²¹ 7. §- 22. §

- Tilos közzétenni alkoholtartalmú ital reklámját:
 - sajtótermék első borítólapjának külső oldalán, illetve – **honlap esetén – a nyitó oldalon,**
 - színházban vagy moziban 20 óra előtt, illetve gyermek-, illetve fiatakorúak számára készült műsorszámot közvetlenül megelőzően, annak teljes időtartama alatt és közvetlenül azt követően,
 - egyértelműen játék céljára szánt terméken és annak csomagolásán, és
 - köznevelési és egészségügyi intézményben, továbbá ilyen intézmény bejáratától légvonalban mért kétszáz méteres távolságon belül szabadtéri reklámhordozón.

3.4.6. Felelősség a gazdasági reklámtevékenység szabályainak megsértése miatt

A törvényben foglalt rendelkezések megsértéséért²² a reklámozó, a reklámszolgáltató és a reklám közlétevéője is felelős, egyetemlegesen felelnek.

A gazdasági reklámtevékenységre, továbbá a tiltott szponzorálásra vonatkozó rendelkezések megsértése esetén - általános esetben - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás és – a beszéd célú telefonhívás kivételével – elektronikus hírközlés útján megvalósuló reklám tekintetében a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jár el az Ektv.-ben²³ meghatározottak szerint.

²² a 23. § (2)–(7) bekezdésben foglalt kivételekkel

²³ 2001. évi CVIII. törvény

3.5. Fogyasztóvédelem²⁴

3.5.1. Az ár feltüntetése és egyéb alapvető szabályok

A fogyasztót – alapesetben – a külön jogszabályban²⁵ meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról – határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével – (forint) vagy (Ft) megjelöléssel. A díj feltüntetése a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót (ÁFA) és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni. Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.

Tilos 18. életévét be nem töltött személy részére – a kizárólag orvosi rendelvényre kiadható gyógyszer kivételével – alkoholtartalmú italt, szexuális terméket és dohányterméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.

Tilos fogyasztói csoportot (a fogyasztóvédelmi törvény szerinti fogalom alapján értve) létrehozni.

3.5.2. A fogyasztói jogok érvényesítése, panaszkezelés, ügyfélszolgálat

A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni:

- a székhelyéről,
- a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
- a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról.

²⁴ 1997. évi CLV. törvény

²⁵ 4/2009 (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet

A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes **békéltető testületek**hez való fordulás lehetőségére, (székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét feltüntetve). A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén a tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

A fogyasztó a panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul **köteles jegyzőkönyvet felvenni**, és annak egy másolati példányát

a) **személyesen** közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) **telefonon vagy egyéb elektronikus** hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panasszal egyezően köteles eljárni.



A telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles **egyedi azonosítószámmal** ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően **30 napon belül** köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A vállalkozás a panaszról felvett **jegyzőkönyvet** és a **válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni**, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület (feltüntetve székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét) eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

3.6. Számlázás, adózás, bizonylatolás

Ellentétben a közösségi értékesítési oldalakon (vatera, jófogás, stb.) való értékesítéssel a **webshop** működtetésével való értékesítés során **csak igazolt eredetű áru és szolgáltatás forgalmazható**.

Az értékesítésről számlát, egyszerűsített adattartalmú számlát, vagy a feltételek teljesítése esetén nyugtát, illetve az áfa mentes termék²⁶ értékesítés és szolgáltatás nyújtása esetében a számviteli törvény szerinti számviteli bizonylatot kell kiállítani. Számla kibocsátási kötelezettségnek a kötelezett saját maga, vagy - megbízása alapján és képviselőjében - az általa választott meghatalmazott is eleget tehet. A számlát kézzel és számlázó programmal is elő lehet állítani. A számla lehet hagyományos (papír alapú), illetve elektronikus. Az elektronikus számla kibocsátás feltétele a vevő előzetes beleegyezése. A számlázó program általában bele van integrálva a webshop programba, de ez nem zárja ki a kézi számlázás lehetőségét. A számlázó program használatát be kell jelenteni a NAV részére a megfelelő formanyomtatványon.

A fizetési módok már előre be vannak építve a webshop programokba. A vevő utalással, bankkártyával, elektronikus eszközzel stb. fizethet közvetlenül az eladónak, illetve a futárnak, vagy választhatja az utánvéttel való fizetést is. Az egyes fizetési módok használata előtt fel kell készülni az egyes tranzakciók könyvvitelben való rögzítésére.

A webshopban végzett tevékenység adózása nem tér el a hagyományos kereskedelmi tevékenység adózásától.

²⁶ ÁFA törvény 165. § (1) a)

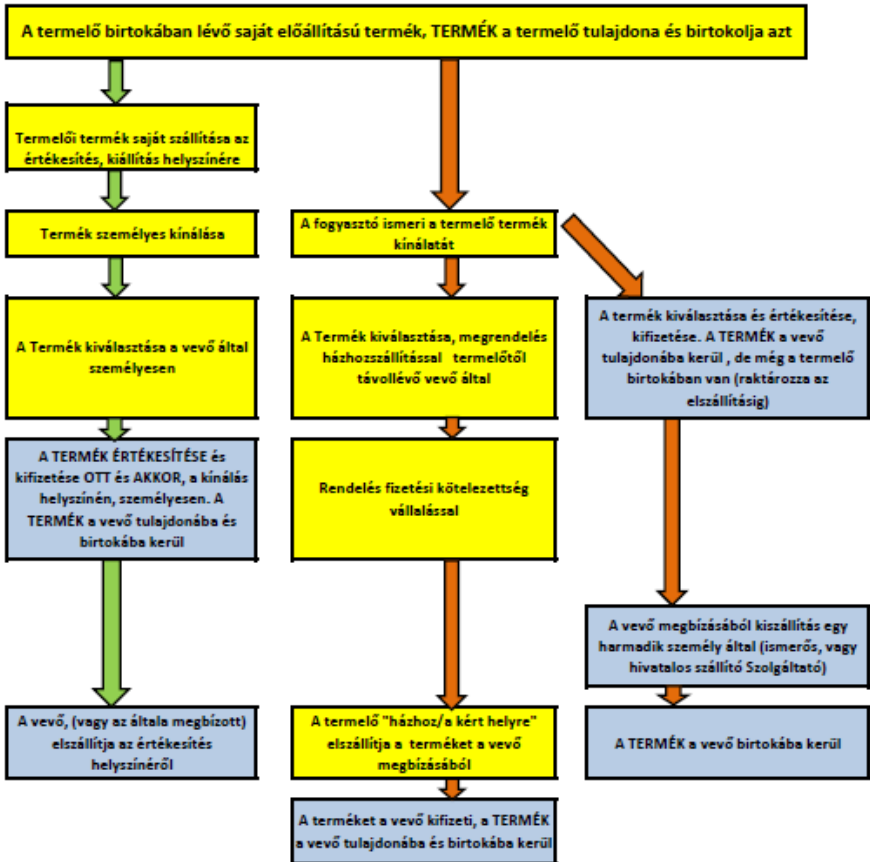
I. MELLÉKLET – Összefoglaló ábra a fogyasztó részére történő értékesítésekről

A termék értékesítés során beálló tulajdonjog változások

Jelmagyarázat:

A termelő tulajdona a termék

A vevő tulajdona a termék



Saját szerkesztés: Horváth J., Szabadkai A. (2017)

II. MELLÉKLET – Fogalmak

II.A) A 45/2014. (II. 26.) fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló kormányrendeletben használt főbb fogalmak

Fogyasztó: a Polgári Törvénykönyv alapján: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyben meghatározott fogyasztó

Járvékos szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amely távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződéshez kapcsolódó egyéb termék értékesítésére, vagy szolgáltatás nyújtására irányul, amelyet a vállalkozás vagy a vállalkozással kötött megállapodás alapján harmadik személy nyújt

Jótállás: a Polgári Törvénykönyv szerinti,

- a) a jogszabályon alapuló kötelező jótállás, valamint
- b) amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal

Nyilvános árverés: olyan értékesítési módszer, amelynek során a vállalkozás az árverező által lefolytatott átlátható, versenyszerű licitálás keretében szerződéskötésre tesz ajánlatot a fogyasztóknak, akik az árverésen személyesen megjelennek vagy ennek lehetősége számukra biztosított, és amelyen a sikeres licitáló arra vállal kötelezettséget, hogy az ajánlatban foglaltak szerint szerződést köt.

Nem minősül nyilvános árverésnek a fogyasztók és vállalkozások rendelkezésére álló árverési célú internetes honlap használata.

Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét

Tartós adathordozó: olyan eszköz, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD, a memória kártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél

Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet 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

Termék: ingó dolog, kivéve a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolog; terméknek minősül a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal kisserelt víz, gáz és villamos energia

Vállalkozás: a Polgári Törvénykönyv alapján: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy

Üzlethelyiség:

- a) bármely ingatlan, ahol a vállalkozás a tevékenységét állandó jelleggel folytatja;
- b) bármely ingó dolog, ahol a vállalkozás a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja.

Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés: fogyasztói szerződés,

- a) amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek
- b) amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak az a) pontban meghatározottak szerint;
- 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, népszerűsítése.

Nem minősül üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek a vásáron, piacon és közterületen végzett értékesítő tevékenység.

Termék adásvételére irányuló szerződés: az olyan visszerthes szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés is, amely alapján a vállalkozás termék tulajdonjogának átruházására is köteles.

II.B) A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti fogalmak

Áru: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket – (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

Kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru, fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja

Kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől

Magatartási kódex: olyan – piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabályegyettes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat határoz meg azon vállalkozások számára, amelyek a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el

Reklám: a gazdasági reklámtevékenységről szóló törvény alapján: *gazdasági reklám:* olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul (a továbbiakban: reklám)

Vállalkozás: amely a kereskedelmi gyakorlat tekintetében önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el

Vásárlásra felhívás: kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele

Ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban

II.C) A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény szerinti főbb fogalmak

A törvény részletesen szabályozza a gazdasági reklámtevékenység feltételeit és korlátok közé szorítja azt.

Gazdasági reklám: olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket – (a továbbiakban együtt: termék), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul (a továbbiakban: reklám)

Közzététel: a reklám megismerhetővé tétele, akár nagyobb nyilvánosság, akár egyedi címzett számára

Reklám címzettje: aki felé a reklám irányul, illetve akihez a reklám eljut

Reklám közlétevé: aki a reklám közzétételére alkalmas eszközökkel rendelkezik és ezek segítségével a reklámot megismerhetővé teszi

Reklámozó: akinek érdekében a reklámot közléteszik, illetve aki a reklámot megrendeli

Vállalkozás: amely önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el

Szponzorálás: minden olyan hozzájárulás valamely rendezvényhez, tevékenységhez, továbbá – rendezvénnyel vagy tevékeny-

séggel összefüggésben – valamely személy számára, amelynek célja, illetve közvetlen vagy közvetett hatása valamely áru vásárlásának vagy igénybevételének ösztönzése

Tudatosan nem észlelhető reklám: olyan reklám, amelynek közzétételekor – az időtartam rövidege vagy más ok következtében – a reklám címzettjére lélektani értelemben a tudatos észleléshez szükséges ingerküszöbnél kisebb erősségű látvány, hang- vagy egyéb hatás keltette inger hat

II.D) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti főbb fogalmak

Adásvételi szerződés: a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást

Áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás

Egységár: a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár

Eladási ár: a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje

A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje

Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy

Belföldi fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel

Fogyasztói csoport: a szervezők – díjazás ellenében történő – közreműködésével a csoport tagjai pénzének összegyűjtésén

alapuló minden olyan csoport, amelynek célja, hogy minden tagja az általa előre meghatározott dolog tulajdonjogát a tagok befizetéseiből, előre meghatározott időtartamon belül – véletlenszerű vagy többletfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján – a csoport segítségével megszerezze

Forgalmazás: valamely termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is

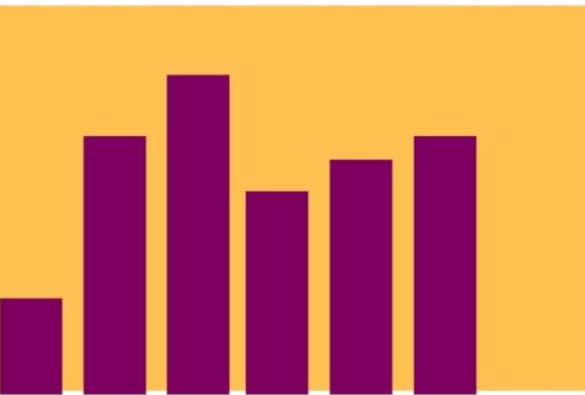
Forgalmazó: az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza

Szolgáltatás: termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában

Szolgáltatási szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját

Termék: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt – és a dolog módjára hasznosítható természeti erő

Vállalkozás: aki e törvény hatálya alá tartozó tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi



A kiadvány az Európai Unió által támogatott: "Spotlight on the global food-land climate nexus - mobilizing European Support for sustainable management of natural resources & the human right to food" című pályázat keretében, DCI-NSA ED/2014/338-396 projekt azonosító számmal valósult meg.

Jelen kiadvány az Európai Bizottság pénzügyi támogatásával jött létre. A tartalom nem tükrözi az Európai Bizottság hivatalos állásfoglalását, kizárólag a szerzők nézőpontját jeleníti meg.

