***Internetes vásárlás előtt mi az, amit célszerű ellenőrizni egy oldalon?***

Mivel online vásárlás esetén a vásárló és az eladó nincs személyesen jelen a szerződéskötés során, előfordulhat, hogy a vásárló nem kellően tájékozott, és jelentős információ hiányában köti meg a szerződést. Az internetes kereskedelem terén az európai uniós szabályokat átültetve több mint három éve előírt és hatályos rendelkezések a részletes tájékoztatási kötelezettségről nem pusztán adminisztratív előírások, hanem a virtuális térben történő értékesítés sajátos jellemzőit – a vásárló és a kereskedő egyidejű fizikai jelenlétét és a kipróbálási lehetőség hiányát ellensúlyozó követelmények.

E körben említendő meg a fenti információs aszimmetriát kiegyenlítő elállási jog. Az elállási jog az e-kereskedelemben – főszabály szerint – a termék átvételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül megilleti a fogyasztót. A termék vállalkozáshoz való visszajuttatását követő 14 napon belül a vételár és a kapcsolódó költségek pl.: szállítási díj a fizetéssel azonos módon visszajárnak a fogyasztó részére.

Előzőek kapcsán az internetes vásárlásokat megelőzően, javasolt figyelmet fordítani a webáruházak internetes honlapjain fellelhető tájékoztatásokra, különös tekintettel az ún. általános szerződési feltételek rendelkezéseire.

A későbbi esetleges bizonyítás elősegítése céljából a megrendelés elküldése előtt célszerű a honlapon közzétett vásárlási feltételeket, illetve a termékleírást elmenteni vagy kinyomtatni.

Javasolt lehet továbbá az előre utalás helyett – amennyiben arra lehetőség van – az utánvéttel történő fizetést választani arra az esetre felkészülve, ha mégse érkezne meg a kiválasztott termék.

Minden internetes vásárlás előtt érdemes információkat szerezni továbbá a webáruház üzemeltetőjéről, aki köteles – többek között – a nevét vagy cégnevét, címét, székhelyét, elérhetőségeit is feltüntetni a honlapon. Arról, hogy a kereskedő valóban létező gazdasági szereplő-e, meggyőződhetünk a www.e-cegjegyzek .hu, illetve egyéni vállalkozók esetében a https://www.nyilvantarto.hu/evny-lekerdezo/

honlapon.

Minden vásárlás – hagyományos bolti és online – előtt célszerű továbbá az üzletek, webáruházak kínálatának összehasonlítása. Az ár-összehasonlító oldalakon értelemszerűen az ár van első helyen feltüntetve, viszont mielőtt „az irány a bolthoz” linkre kattintanánk, érdemes a webáruház elérhetőségi adatait is megnézni, amely azért fontos, mert itt láthatja a vásárló, hogy hazai webáruháztól rendel-e, ugyanis csupán a magyar nyelvű honlap, a „.hu” végződés, valamint a médiában magyar nyelvű reklámok közzététele nem feltétlenül garantálja ezt. Gyakran előfordul, hogy magyar nyelvű webáruházat külföldi vállalkozás üzemeltet. A fentiek miatt is különösen fontos meggyőződni a vállalkozás székhelyéről és cégadatairól. Ha pedig nem találhatóak meg ezek az információk, javasolt a rendeléstől eltekinteni.

Az eladó megbízhatóságának előzetes ellenőrzésében segíthet az is, ha az internetes fórumokon utánanézünk a webshopnak, mivel ezeken az oldalakon is találhatunk hasznos információkat az online üzletről, illetve annak üzemeltetőjéről. A fórumokon akár más fogyasztók tapasztalatait is megismerhetjük, amelyek szintén segíthetnek eldönteni, hogy valóban biztonságos-e a kiválasztott webshopból vásárolni

A vételár mellett azt is célszerű figyelembe venni, hogy a termék mellett utólagos terméktámogatásra (pl.: szerviz, alkatrész) is szükség lehet. Az igényérvényesítés külföldi kereskedőkkel szemben a hazaihoz képest hosszadalmasabb és nehézkesebb (fizikai távolság, nyelvi nehézségek, magasabb költségek, stb).

Karácsony előtt sokán kívánják meglepni szeretteiket különféle koncert- és egyéb belépőjegyekkel. Internetes jegyvásárlás esetén a „hivatalos” jegyértékesítő oldalakon érdemesebb érdeklődni és vásárolni, mint közvetítő oldalakon keresztül vásárolni, mert tapasztalat, hogy ezen honlapok – akár minden jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségnek eleget téve – az eredeti ár többszöröséért adják el jegyeiket. Az említett „hivatalos” jegyértékesítő oldalakat a keresőkben pl.: a koncert címének a megadásával könnyen megtalálhatjuk. Ha így teszünk, akkor nem a megrendelt jegyet átvéve szembesülünk azzal, hogy annak eredeti ára jóval alacsonyabb lett volna.

***Melyek lehetnek azok a gyanús elemek, amelyek a későbbiekben gondot okozhatnak?***

Ha az elérhetőség menüpontban csupán mobiltelefonszámot és ingyenesen létrehozható e-mail címet látunk, akkor indokolt körültekintően eljárni a vásárlás során (pl. egyéb információk keresése a vállalkozásról).

Körültekintést igényelhet továbbá azon eset is, ha a vállalkozás a fizetési feltételek között csupán előre fizetési lehetőséget biztosít, vagy nem kellő részletességgel tájékoztatja a vásárlókat a szállítás részleteiről.

A feltűnően kedvező ár is gyanús lehet, hiszen az ajánlat, ami „túl szép ahhoz, hogy igaz legyen", vélhetően nem valós és a fogyasztók megkárosítását célozza (pl: hamis termék érkezik, az előfizetés ellenére nem érkezik meg a termék, és az eladó is eltűnik).

***Mit kell tartalmaznia egy szerződésnek?***

Az Európai Unión belül működő webáruház esetén jogszabályi rendelkezések pontosan meghatározzák a szerződéskötést megelőző tájékoztatás kötelező elemeit.

Előzőek alapján a szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót – többek között – az alábbiakról:

- a termék/szolgáltatás lényeges tulajdonságairól;
- a cég nevéről;
- a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről;
- a bruttó vételárról és az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről);
- a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- az elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről;
- a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállásáról, valamint az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás meglétéről, feltételeiről;

- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről;
- a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről.

### *Mikor jön létre az e-kereskedelemben kötött szerződés?*

Az utóbbi időszakban több alkalommal előfordult, hogy közismert, nagy forgalmú webáruházak honlapján a szokásos árhoz képest jóval kedvezőbb ár jelent meg. Számos vásárló kívánt élni azzal a lehetőséggel, hogy kedvező áron juthasson hozzá a kiválasztott termékhez, ugyanakkor a webáruházak technikai problémára való hivatkozással általában nem teljesítik ezeket a megrendeléseket. E tekintetben, amennyiben a termék megrendelésének a visszaigazolása nem csak egy olyan visszajelzés, amely csak annyit tartalmaz, hogy „Köszönjük a rendelését, annak feldolgozása folyamatban van”, hanem tartalmazza a vevő nevét, címét, a rendelés számát, a megrendelt termék díját és az egyéb költségeket, akkor a kereskedőnek a visszaigazolásban szereplő áron kell biztosítania a terméket, mivel ezáltal jött létre a felek között a szerződés.

### *Mi a teendő, ha nem érkezik meg időben a megrendelt termék?*

Mindenekelőtt szükséges kiemelni, hogy az ünnepi időszak előtt megnövekedett szállítási időre kell számítaniuk a vásárlóknak, így a karácsonyi ajándékbeszerzést célszerű időben elkezdeni.

Első körben a jogvita megoldása céljából a webáruházzal szükséges közvetlenül felvenni a kapcsolatot.

Fontos, hogy abban az esetben, ha a felek a közöttük fennálló vitát nem tudják egymás között feloldani, a fogyasztóvédelmi hatóság az egyéni ügyek megoldásában ugyan nem járhat el, azonban a vásárlóknak lehetőségük van békéltető testületekhez fordulni. A békéltető testületek szerepe a hazai alternatív vitarendezésben egy átgondolt jogalkotási folyamat eredményeként a közelmúltban megerősödött. 2015 szeptemberétől ugyanis a vállalkozás köteles a békéltető testület ülésén a személyes megjelenést biztosítani olyan képviselője révén, aki a vállalkozás részéről jogosult az egyezség megkötésére. Ezen új szabályok teljesítésének biztosítására a törvénymódosítás bírság kiszabását írja elő azon esetekre, ha a vállalkozás az előzőekben tárgyalt együttműködési kötelezettségnek nem tesz eleget. Előzőek hatására az egyezséggel lezárult fogyasztói jogviták száma kimagasló mértékben növekedett az előző évekhez képest.

Ezen túlmenően az online vitarendezési rendelet 2016. február 15-től lehetővé teszi az Európai Unióban letelepedett fogyasztók és a kereskedők számára, hogy a belföldi és határon átnyúló online vásárlásokból adódó vitáikat – az egységes uniós online vitarendezési platformnak (OVR-platform) köszönhetően – online módon rendezzék. Az együttműködési kötelezettség ezen vállalkozásokra is – a fentiekkel egyező módon – kiterjed. Az OVR-platform az összes nemzeti alternatív vitarendezési szervezetet (hazánkban az AVR a békéltető testület) összeköti. Ez egy interaktív, felhasználóbarát weboldal, amely az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, térítésmentesen rendelkezésre áll és az alábbi linken érhető el: http://ec.europa.eu/odr/ . **A fogyasztók tájékoztatása érdekében ezt a linket a webáruházak honlapján is el kell helyezni.**

A más európai uniós országban, Izlandon vagy Norvégiában honos webáruházakkal szemben felmerült panaszok megoldásában, az Európai Fogyasztói Központ tud érdemi, és ingyenes segítséget nyújtani, amely közel 4,6 millió forint értékben érvényesítette sikeresen a magyar fogyasztók online vásárlással kapcsolatos, határon átnyúló panaszait 2017-ben.

A külföldi aukciós portálok (E-bay, AliExpress) saját vitamegoldási rendszereket is működtetnek, amelyek használatával a legtöbb probléma megoldást nyer.

***Az e-kereskedelmi súlyos jogsértés adatbázis***

Az interneten történő vásárlás előtti hatékony tájékozódást segíti a www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu honlapon elérhető adatbázis. 2017-től a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzétételre kerülnek az e-kereskedelmi tevékenységgel összefüggő külön kormányrendeletben meghatározott jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, vagy a bíróság által hozott jogerős döntések. A súlyos jogsértés eseteit az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet határozza meg.

Az adatbázis tartalmazza a vállalkozás nevét, a vállalkozás közismert és a fogyasztók számára beazonosítható elnevezését, elérhetőségét, honlapjának címét, a jogorvoslati eljárás tényét és a megsértett jogszabályi rendelkezést, amely adatokra külön is rá lehet keresni. Tartalmazza továbbá az adott határozatot, természetesen a fogyasztó nevének és beazonosítható adatainak

megjelölése nélkül. Az adatbázis feltöltése folyamatos.

Amennyiben egy vállalkozás teljesíti a határozat alapján meghatározott kötelezettségét, a törvényi keretek között megjelenítésre kerül a honlapon jogkövető magatartásának ténye is, ezzel is segítve mind a fogyasztókat döntési lehetőségeik meghozatala, mind a vállalkozásokat jogkövető magatartás folytatása érdekében.

***Mi tekinthető biztonságos fizetési módnak?***

A fizetetési módok tekintetében általában számos lehetőség közül választhatnak a vásárlók (pl. utánvétes fizetés, előreutalás, online fizetési oldalak használata). A vételár megfizetésének hazánkban jelenleg leggyakoribb és a fogyasztóra nézve legbiztonságosabb módja az utánvétel
,
hiszen ilyenkor csak a termék átvételekor kell megfizetnünk a termék vételárát és a kiszállítás költségét.

A belföldi online shopok kereskedelmi gyakorlatában még nem gyakori, hogy a vételár előzetes megfizetéséhez kötik a termék kiszállítását, hiszen a legtöbb webáruház biztosítja az utánvéttellel történő fizetés lehetőségét.

A vételár előzetes megfizetését a kereskedők határon átnyúló vásárlás, nagy értékű termékek, külföldről beszerzendő áruk vagy egyedi tervezésű és gyártású termékek esetében szokták jellemzően kikötni. Ilyenkor a vevőnek mérlegelni kell, hogy vállalja-e a vételár előzetes megfizetését bízva abban, hogy a kereskedő a szerződést teljesíteni fogja. Azonban a fogyasztónak minden esetben alaposan meg kell fontolni a vételár előzetes átutalását, ha egy általa még nem ismert vállalkozással kíván szerződést kötni. Az előre fizetés jellemzően banki átutalás, bankkártyás fizetés vagy egyéb elektronikus módon történhet.

A bankok és a bankkártya-társaságok (VISA, Mastercard, AMEX,) közötti megállapodás alapján, a bankkártyahasználatba vetett bizalom erősítése érdekében biztosított az ún. (szerződéses) chargeback (visszaterhelés) lehetősége. Ezt akkor kérheti a fogyasztó a bankjánál, ha például bankkártyával fizet, azonban a vásárolt terméket vagy szolgáltatást mégsem kapja meg vagy időközben fizetésképtelenné vált az eladó. Tehát ez a védelem a bankkártya-használatra tekintettel illeti meg szerződés (azaz nem jogszabályi rendelkezés)

alapján a vásárlót, függetlenül az eladó székhelyére. A fogyasztó kérelmét a számlavezető bankja bírálja el, bevonva az eladó számlavezető bankját, és egy 3-6 hónapos határidőn belül jellemzően döntés születik a visszatérítésről vagy annak elutasításáról.

Emellett a bankkártyával való visszaélés esetén, amennyiben a bankkártya használója gondosan járt el, a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény alapján is védelem, az ún. jogszabályon alapuló chargeback illeti meg őt.

A PayPal egy elektronikus fizetési szolgáltatás, az eladó és a vevő is létrehozhat saját paypal számlát, amelyen elektronikus pénzként használhatóak a rendelkezésre álló összegek, és nem kell a vásárlónak megadnia a banki adatait. Tehát a felek nem férnek hozzá egymás banki adataihoz, amely így védelmet jelent. Emellett speciális eladói és vevői védelmi mechanizmus, speciális belső panaszkezelési rendszer is kapcsolódik a PayPal-os fizetésekhez.

Sok bank ad lehetőséget arra, hogy a bankszámlához egy alszámlát nyisson a fogyasztó, amelyet jellemzően az internetes vásárlásokra használnak. Az alszámlához jellemzően egy virtuális bankkártya is jár. Ez azért tekinthető biztonságos fizetési módnak, mert a főszámlához tartozó bankkártya használatával szemben ilyenkor az esetlegesen csalárd, csaló tevékenységet végző eladó (a fizetés kedvezményezettje) nem férhet hozzá a főszámlánk adataihoz (hanem csak az alszámlához) és az azon rendelkezésre álló pénzösszeghez. Tehát ebben az esetben a fogyasztó dönti el, hogy mennyi pénzt tart az alszámlán, és arra csak az online vásárlás szükséges utalja át.

A biztonságos fizetési módokról az Magyar Nemzeti Bank tud további részletes tájékoztatást adni.

***Kiszállítással kapcsolatos tudnivalók***

A megrendelés előtt célszerű áttekinteni a webáruház szállítási feltételeit is. Ebből látható, hogy milyen feltételekkel (pl.: díjmentes szállítás bizonyos értékhatár felett), milyen idővel vállalják a megrendelt termék kiszállítását. Számos webáruház kínál „extra” szállítási módot pl.: meghatározott idősávban való kézbesítés, amelynek díja a „normál” szállításhoz képest magasabb. Egyes webáruházak a kiszállítási mód tekintetében többféle választási lehetőséget biztosítanak a vevők részére, feltüntetve a szolgáltatót (posta, nemzetközileg ismert futárcég) a

várható kiszállítási időt és a szállítási díjat. Ez utóbbi tényező tekintetében megjegyzendő, hogy a nemzetközileg ismert futárcégek díjai magasak, meghaladhatják a megrendelt termék árát is. Ha a futárcég biztosítja a termék nyomon követésének a lehetőségét, akkor képet kaphatunk a küldemény aktuális helyzetéről.

A vásárlás kapcsán indokolt a szállítási feltételek, fizetési módok gondos kiválasztása. A szállítási feltételek, díjak esetében kiemelést érdemel, hogy főleg alacsonyabb árú termékek esetén a szállítás díj magas is lehet. A kiszállítással összefüggő problémák megelőzése érdekében javasoljuk a webáruházak részére, hogy honlapjukon, reklámjakban húzzanak egy vonalat, jelöljenek meg egy olyan időpontot, amelyet megelőző rendelés esetén az ajándék még az ünnepek előtt kiszállítható.

A webáruházak által vállalt szállítási idők tekintetében általában minél távolabbi székhelyű online kereskedőtől rendelünk, annál hosszabb a szállítási idő. A távol-keleti webáruházakban, illetve nemzetközi online piactereken szállítás tekintetében az alábbi lehetőségekkel találkozhatunk. Amennyiben a kereskedő ingyenes kiszállítást vállal, – ezt a „free shipping” jelenti – akkor a vevőnek általában nincs választási lehetősége a szállítási mód tekintetében. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a küldemény a normál postai forgalomban érkezik meg a kézbesítési címre. Ez esetben a Magyarországra szállítás ideje 20-30 napot, illetve a decemberi csúcsidőszakban akár az 1 hónapot is meghaladhatja. A várható kiszállítási időt angolul az „estimated delivery time” jelöli.

Fontos megjegyezni, hogy a Magyar Posta 2017. január 1-jétől az olyan levélként érkező nemzetközi árutartalmú küldeményeket, amelyek alakjuk miatt nem férnek be a levélszekrénybe (méretük meghaladja a 32,4 x 22,9 x 2,4 cm-t) nem köteles háznál kézbesíteni, ilyenkor a postás értesítőt dob be a postaládába, amelyen jelzi, hogy a küldemény hol és mikor vehető át. A nemzetközi árutartalmú levelek a külföldi webáruházból olcsón, vagy ingyenes szállítással rendelt termékeket tartalmazzák.

Külföldi oldalak tekintetében külön kell választani az Európai Unióban és azon kívüli, harmadik (pl. svájci, tengerentúli, távol-keleti) országokban működő webáruházakat. Utóbbi esetén nem számolhatunk az Európai Unióban működő e-kereskedőkre vonatkozó fogyasztóvédelmi előírásokkal.  Ezekből az országokból való rendelés esetében azt is figyelembe kell venni, hogy a webáruházak által vállalt szállítási idők tekintetében általában minél távolabbi székhelyű online kereskedőtől rendelünk, annál hosszabb a szállítási idő.

Amint arra már utalás történt, valamennyi külföldi webáruházból történő vásárlás esetén a vételár mellett azt is célszerű figyelembe venni, hogy a termék mellett utólagos terméktámogatásra (pl. szerviz, alkatrész) is szükség lehet. Az igényérvényesítés külföldi kereskedőkkel szemben a hazaihoz képest hosszadalmasabb és nehézkesebb lehet.

A más európai uniós országban, Izlandon vagy Norvégiában honos webáruházakkal szemben felmerült panaszok megoldásában a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumon belül működő Európai Fogyasztói Központ tud érdemi, és ingyenes segítséget nyújtani.

### *Az online kereskedelemben rendelt csomag futár jelenlétében való megtekintésének a kérdése*

Érdemes vásárlás előtt tájékozódni arról is, hogy biztosít-e olyan szolgáltatást a webáruház vagy a futárcég, ami lehetőséget ad arra, hogy a vásárló a csomag kézbesítésekor kinyithassa a csomagot, megnézhesse a terméket és ezáltal meggyőződhessen annak épségéről. E körben különbséget kell tenni a „csomagot sérülésmentesen átvettem” és a „csomag tartalmát/terméket sérülésmentesen átvettem” formulák között, ugyanis az előbbi lehetőség magának a csomagolásnak a külső sérülésmentességére vonatkozik, míg a másik opció ténylegesen arra utal, hogy a csomagban lévő termék sérülésmentes-e. Mindez az esetleges későbbi igényérvényesítés miatt bír döntő jelentőséggel.

Bár ez adott esetben többletköltséggel járhat, a webáruház kiválasztásával dönthetünk arról, hogy ilyen szolgáltatást kívánunk-e igénybe venni, mert a termék megtekintésére csak akkor van lehetőségünk, ha a webáruház erről a lehetőségről a futárcéggel megállapodott.

### *Az elállási jog kapcsán felmerülő kérdések*

Tekintettel arra, hogy az e-kereskedelemben a terméket a vásárlás előtt nincs lehetőségünk ténylegesen megvizsgálni, illetve megtekinteni, a vásárlástól történő indokolás nélküli elállási jog illet meg minket. Erre a termék megrendelése és a kiszállítás közötti időtartamban is lehetőségünk van. Emellett a termék átvételétől számított 14 napunk van arra, hogy meggondoljuk magunkat, azaz éljünk az elállási joggal. Az elállási jog tehát alkalmas annak a problémának a kezelésére is, hogy ha nem az termék érkezett meg amit megrendeltünk, vagy ha a rendeléskor vállalt szállítási határidő nem teljesült.

Az elállási jog a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. mellékletében szereplő elállási nyilatkozatminta kitöltésével vagy erről szóló egyértelmű nyilatkozattal gyakorolható. A nyilatkozatmintát a kereskedőnek biztosítania kell a már említett előzetes tájékoztatás keretében. A kereskedő honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára az elállási jog gyakorlását, az ún. ügyintézési felületen. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését. (Tartós adathordozó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 4. § 9. pontja alapján: papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD, a memória kártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél.

Ha a fogyasztó eláll online kereskedővel kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 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 szállítja vissza. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás ezt át nem vállalja.

Ha a fogyasztó eláll az e-kereskedelemben kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által vételárként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Elállás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletköltség nem terhelheti. Fontos megjegyezni, ha a fogyasztó a normál kiszállítástól eltérő „extra” szállítási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Jó tudni, hogy az elállási jog nem korlátlan, vagyis egyes termékkörökre nem vonatkozik (pl.: élelmiszerek, kibontott csomagolású CD/DVD/szoftver, letöltött programok, a fogyasztó egyedi utasításai alapján legyártott termékek, kibontott csomagolású higiéniai termékek). Továbbá online aukciós portálokon, apróhirdetéses oldalakon, közösségi médián keresztül magánszemélytől történő rendelésnél sem illeti meg a vásárlót az elállási jog. Erről a vásárlót előzetesen tájékoztatni kell.

Emellett a fogyasztóknak tudniuk kell, hogy az elállási határidő alatt a termék tényleges használata miatti (tehát nem a kipróbálás miatti) értékcsökkenést meg kell téríteniük az eladó részére.

***Az elállási joggal kapcsolatos leggyakoribb problémák***

- csak a 45/2014. Korm. rendelet számára utal a feltételek ismertetése nélkül;
- az elállás feltételeinél a Korm. rendelet teljes jogszabályszövegét beidézi;
- "az elállási jogot úgy tünteti fel mintha az az eladó sajátossága, különleges kedvezménye lenne",
- az elállás feltételeire csak egy link (hivatkozás) utal;
- az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele kizárja;
- az elálláskor a termék csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza;
- az elálláskor a termék csak az eredeti számlával/nyugtával együtt küldhető vissza;
- elállás kizárólag egy előre meghatározott formanyomtatványon gyakorolható;
- "az elálláskor a visszatérítendő összegből bizonyos összeget kötbérként vagy használati díj jogcímén levon";
- az elálláskor a vételár mellett a szállítási költséget nem fizeti vissza;
- "nem tesz különbséget az értékesített termékek között az elállási jog megléte és hiánya vonatkozásában";
- a kivételszabályokat a kivételszabály alá nem tartozó termékre is kiterjeszti;
- a termék személyesen, üzletben történő átvétele esetén az elállási jog nem gyakorolható;

- a korábban hatályos 17/1999. Korm. rendeletre és az abban szereplő 8 munkanapos elállási jogra való utalás.

A magyar vásárlókat védi az Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Internet Laboratóriuma, amely folyamatosan figyelemmel kíséri a magyar fogyasztóknak árut vagy szolgáltatást kínáló webáruházakat. Az IT laboratórium 2017 harmadik negyedévéig közel 250 webáruházat ellenőrzött, emellett ellenőriz applikációkat és 2017 októberétől közvetlenül végez próbavásárlásokat is.

A fogyasztóvédelmi hatóság és a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Internet Laboratóriuma 2017-ben együttesen több mint félezer webáruházat vizsgált. Az e-kereskedelmi vállalkozások részéről tipikus hiányosságnak tekinthető a 14 napos elálláshoz kötődő részletes tájékoztatás, és sok esetben az elállási jog gyakorlását többletfeltételekhez, például eredeti bontatlan csomagolás meglétéhez kötik. Problémák merülnek fel a webáruház elérhetőségi adataival, amely azért fontos, mert itt láthatja a vásárló, hogy hazai webáruháztól rendel-e. Célszerű alaposan áttekinteni a webáruház elérhetőségi adatait is, amely azért fontos, mert itt láthatja a vásárló, hogy hazai webáruháztól rendel-e, ugyanis csupán a magyar nyelvű honlap és a „.hu” végződés nem garantálja ezt.

### *A tárhelyszolgáltató feltüntetésének a kötelezettsége*

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. CVIII. törvény alapján az e-kereskedelmi vállalkozás köteles annak a tárhelyszolgáltatónak a székhelyére, telephelyére, elérhetőségére vonatkozó adatokat feltüntetni, amely számára tárhelyet biztosít, és az igénybe vevő által biztosított információt tárolja kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan az említett adatok egyébként is megismerhetőek. Az elérhetőséggel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség a rendszeresen használt e-mail címre vonatkozik. A tárhelyszolgáltató, amely az adott honlapoknak internetes tárhelyet biztosít, csak abban az esetben nem felel a honlapon található illegális tartalomért, ha arról nincs tudomása, illetve ha azt haladéktalanul eltávolította. A hatóság, amennyiben ilyet tapasztal, kérheti a tárhelyszolgáltatótól a jogsértő tartalommal működő honlap törlését, mivel a tárhelyszolgáltatás segítségével nyújtott szolgáltatás (pl. beazonosítatlan termékek forgalmazása) Magyarországra irányul és kiterjed rá a magyar jog hatálya.

### *Az Európai Fogyasztói Központ gyakorlati tapasztalatai a határon átnyúló e-kereskedelem terén*

Ha a kereskedő internetes vásárlás esetén például nem fogadja el a vásárló jogos elállási szándékát, illetve akár internetes, akár személyes vásárlás esetén a feleknek a szavatossági/jótállási igényérvényesítés során nem sikerül megállapodniuk, mint minden szerződéssel kapcsolatos jogvitában, bírósághoz fordulhatnak. A peres eljárás alternatívájaként a vásárló az ingyenes és gyors eljárást lefolytató békéltető testülethez is fordulhat.

Előfordulhat, hogy a karácsonyi vásárlások nem úgy sikerültek, ahogy elterveztük, mert például az eredetileg ajándéknak szánt termék a vételár kifizetése ellenére nem érkezett meg külföldről, vagy a külföldön vásárolt műszaki cikkel kapcsolatban minőségi kifogás merült fel, vagy ahhoz nem került csatolásra magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót. Ilyenkor kiemelten fontos, hogy a fogyasztók tudjanak arról, hogy milyen jogaik vannak a külföldi szolgáltatókkal és vállalkozásokkal szemben felmerült panaszok esetén, azokat milyen módon gyakorolhatják, és hol kaphatnak érdemi segítséget a panaszok rendezéséhez.
Az Európai Fogyasztói Központ tapasztalatai szerint külföldi (EU-n belüli országból, Izlandról vagy Norvégiából történő) vásárlások során gyakran előforduló problémák és fontos tudnivalók az alábbiak:

- A webáruházban vásárolt termék meghibásodása esetén fogyasztói jogok érvényesítése

nehézségekbe ütközhet, és a személyes kapcsolatfelvételnek a nyelvi korlátok mellett földrajzi akadályai is lehetnek, hiszen ezeknek a cégeknek Magyarországon jellemzően nincs ügyfélszolgálata.

- Hibás termék esetén a fogyasztói jogok tartalma (kijavítás-kicserélés-árleszállítás-pénzvisszatérítés) más EU-s országbeli kereskedőtől történő vásárlás esetén alapvetően megegyezik a magyar szabályokkal, de az igényérvényesítési határidő, a hiba okával kapcsolatos bizonyítási teher országonként eltérhet. Emellett a hazánkban alkalmazandó, a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás (garancia) fogalma más országokban nem ismert.
- A külföldön vagy külföldi webáruházban vásárolt termék esetén sokszor a magyar nyelvű használati útmutató vagy magyar nyelvű menürendszer is hiányzik, emellett az is előfordulhat, hogy a megvásárolni kívánt háztartási gép nem felel meg a magyar műszaki szabványoknak, így a termék nem használható. Ennek megelőzése érdekében célszerű előzetesen tájékozódni az eladónál.
- Az adott termékmárka gyártójának magyarországi szervizhálózata a legtöbb esetben nem vállalja a külföldön vásárolt termék ingyenes kijavítását, hiszen nem állnak szerződéses kapcsolatban a külföldi eladóval. Ez azt jelenti, hogy a terméket kijavítás vagy kicserélés érdekében külföldre kell a gyártó által kijelölt szerviznek vagy az eladó részére (célszerű a csomag nyomon követésével) visszaküldeni, amelynek magas költségét jellemzően a fogyasztónak kell megelőlegeznie, aki az eladó döntéséig lényegében kiszolgáltatott helyzetbe kerül (se termék, se pénz). Továbbá ha mégis egy, az eladóval kapcsolatban nem álló szerviz „hozzányúl” a termékhez, elképzelhető, hogy a külföldi eladó utóbb jogellenes behatás miatt visszautasítja a fogyasztó akár jogos igényét is.

A tavalyi év végén elfogadott törvénymódosítás az elektronikus kereskedelem során erősítette a fogyasztói jogokat, és az NFM eltökélt abban, hogy lehetőség szerint a robbanásszerűen növekedő netes kereskedelemmel kapcsolatban felmerülő problémáknak elébe menjen, illetve amennyiben olyat tapasztal, akkor kellő határozottsággal tudjunk azzal szemben fellépni.

Összességében elmondható, hogy a hazai e-kereskedelem látványos növekedése, a kiskereskedelem online térbe való áthelyeződése, továbbá ezen értékesítési forma jellegzetességei  és nem utolsó sorban a tisztességes vállalkozások és a fogyasztók védelme miatt indokolt a fogyasztóvédelmi hatóság aktív jelenléte az online kereskedelem terén. A fogyasztóvédelmi hatóság kommunikációjához és a szállítással összefüggő lényeges információk megismeréséhez nyújt segítséget a jelen háttéranyag mellékletét képező összefoglaló anyag.

**Internetes vásárlással és szállítással kapcsolatos tudnivalók, egységesen a Magyar Post a által nyújtott tájékoztatással**

A karácsonyt megelőző hónap a vásárlók szempontjából az év legfontosabb időszaka, amikor a karácsonyfa alá szánt ajándékok beszerzésre kerülnek. Annak érdekében, hogy az ünnepek előtt meg nem érkezett ajándékok miatt gond ne legyen érdemes megfontolni az alábbi tanácsokat.

- Minden vásárlás – hagyományos bolti és online – előtt célszerű az üzletek, webáruházak kínálatának összehasonlítása. Ennek során a választék felmérése és az árak összehasonlítása mellett célszerű a vásárlás egyéb feltételeit is áttekinteni.

- A vételár mellett azt is célszerű figyelembe venni, hogy a termék mellett utólagos terméktámogatásra pl.: szerviz, alkatrész is szükség lehet. Az igényérvényesítés külföldi kereskedőkkel szemben a hazaihoz képest hosszadalmasabb és nehézkesebb lehet.

- Célszerű alaposan áttekinteni a webáruház elérhetőségi adatait is, amely azért fontos, mert itt láthatja a vásárló, hogy hazai webáruháztól rendel-e, ugyanis csupán a magyar nyelvű honlap és a „.hu” végződés nem garantálja ezt.

- A vásárlás kapcsán indokolt a szállítási feltételek, fizetési módok, gondos kiválasztása. A szállítási feltételek, díjak esetében kiemelést érdemel, hogy főleg alacsonyabb árú termékek esetén a szállítási díj magas is lehet.

- A szállítási időt a webáruház határozza meg (a raktárkészlet, a logisztikai partnerével kötött szerződése és egyéb szempontok alapján). Amennyiben késik egy termék, az nemcsak a szállítást végző cég hibája lehet, a szállító cég ugyanis csak közvetít a két fél között, ő akkor tudja megkezdeni a kézbesítést, amikor megkapja a küldeményt.

- A kiszállítással összefüggő problémák megelőzése érdekében javasoljuk a webáruházak részére, hogy honlapjukon, reklámjaikban húzzanak egy vonalat, jelöljenek meg egy olyan időpontot, amelyet megelőző rendelés esetén az ajándék még az ünnepek előtt kiszállítható.

- A webáruházak által vállalt szállítási idők tekintetében általában minél távolabbi székhelyű online kereskedőtől rendelünk, annál hosszabb a szállítási idő. A távol-keleti webáruházakban, illetve nemzetközi online piactereken szállítás tekintetében az alábbi lehetőségekkel találkozhatunk. Amennyiben a kereskedő ingyenes kiszállítást vállal, - ezt a „free shipping” jelenti – akkor a vevőnek általában nincs választási lehetősége a szállítási mód tekintetében. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a küldemény normál postai forgalomban érkezik meg a

kézbesítési címre. Ez esetben a Magyarországra szállítás ideje 20-30 napot, illetve a decemberi csúcsidőszakban akár az egy hónapot is meghaladhatja. A várható kiszállítási időt angolul az „estimated delivery time” jelöli.

- Gyakori, hogy a webáruház saját nyomkövetőt alkalmaz, amely jóval korábban jelzi a termék megérkezését az országba, mint az valójában megtörtént volna. A Magyar Postánál a nyomkövetési számsor 13 karakterből áll, amelynek első két karaktere mássalhangzó, ezt követi 9 szám és az országkód, vagy 11 szám, attól függően, hogy külföldről érkezik vagy belföldi a csomag. Amennyiben ezektől eltérő a nyomkövetési jelzőszám, akkor az Magyarországon nem jelzi, hogy merre jár a megrendelt termék. Ingyenes szállításnál nem követhető nyomon a termék útja Magyarországig, és így nem is kiszámítható az érkezése.

- Az Európai Unión kívülről érkező, online rendelt termék adó- és vámköteles lehet. 22 euró értékig adó- és vámmentes, 22 euró és 150 euró érték között áfát kell fizetni, 150 euró felett pedig áfát és vámot is. További információk adózási kérdésekben a következő elérhetőségen találhatóak: http://nav.gov.hu/nav/internetes_vasarlas

- Külföldi, főleg Európai Unión kívüli megrendelésnél már a csomagoláson érdemes szerepeltetni, mi van a csomagban, ha ugyanis ez nem szerepel, akkor a Nemzeti Adó- és Vámhivatal munkatársai elrendelhetik a vámellenőrzését a csomagnak, ezzel viszont a szállítási idő hosszabbodhat meg.

- Fontos tudni, hogy mi rendelhető és mi tilos. Tilos például védett állatokból készült termékeket, hamisított termékeket rendelni, vásárolni, vagy engedély nélkül gyógyszert behozatni.

- A megfelelő csomagolás a feladó felelőssége. A csomagok általában egy több lépcsőből álló logisztikai folyamaton, azaz több átrakodási ponton mennek át, így azok sértetlenségét a megfelelő, szakszerű csomagolás biztosíthatja. Az alábbi linken hasznos információkat találhat erről: https://www.posta.hu/csomagolasi_utmutato

- Több olyan termék van, amelyet tilos postán feladni, vagy csak meghatározott szabályok betartása mellett lehetséges. Nem javasolt romlandó termékek, pl. élelmiszerek csomagként történő feladása. A részletes feladási feltételek, illetve tiltások az alábbi linken érhetők el: https://www.posta.hu/static/internet/download/PASZF_ASZF03_1_es_fuggelek.pdf

- Fontos megjegyezni, hogy a Magyar Posta 2017. január 1-jétől az olyan levélként érkező

nemzetközi árutartalmú küldeményeket, amelyek alakjuk miatt nem férnek be a levélszekrénybe (méretük meghaladja a 32,4 x 22,9 x 2,4 cm-t) nem köteles háznál kézbesíteni, ilyenkor a postás értesítőt dob be a postaládába, amelyen jelzi, hogy a küldemény hol és mikor vehető át. A nemzetközi árutartalmú levelek a külföldi webáruházból, olcsón vagy ingyenes szállítással rendelt termékeket tartalmazzák.

- A házhoz kézbesítés akkor lehet sikeres, ha a levélszekrényen szerepel a címzett neve, azt is fel kell tüntetni, ha albérlő lakik ott. Szintén fontos tudni, hogy a postás csak a címzettnek, közvetlen rokonának vagy meghatalmazottnak adhatja át a küldeményt.

- Gyakori, hogy a házhoz kézbesítést munkahelyre kéri a megrendelő, ebben az esetben nemcsak a megrendelő magánszemély nevét, hanem a vállalat nevét is érdemes feltüntetni.

- Egyes webáruházak a kiszállítási mód tekintetében többféle választási lehetőséget biztosítanak a vevők részérem feltüntetve a szolgáltatót (posta, nemzetközileg ismert futárcég), a várható kiszállítási időt és a szállítási díjat. Ez utóbbi tényező tekintetében megjegyzendő, hogy a nemzetközileg ismert futárcégek díjai magasak, meghaladhatják a megrendelt termék árát is.

- A fizetési módok tekintetében általában számos lehetőség közül választhatnak a vásárlók pl.: utánvétes fizetés, előreutalás, online fizetési oldalak használata.
- Érdemes vásárlás előtt megtekinteni biztosít-e olyan szolgáltatást a futárcég, ami lehetőséget ad arra, hogy a vásárló a csomag kézbesítésekor kinyithassa a csomagot és megnézhesse a terméket. Bár ez adott esetben többletköltséggel járhat, a webáruház kiválasztásával dönthetünk arról, hogy csak ilyen szolgáltatást veszünk igénybe, és ebben az esetben a webáruház így rendeli meg a szolgáltatást a futárcégtől.

- Az Európai Uniós országból származó webáruházakkal szemben felmerült panaszok megoldásában a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumon belül működő Európai Fogyasztói Központ tud érdemi, és ingyenes segítséget nyújtani, amely közel 4,6 millió forint értékben érvényesítette sikeresen a magyar fogyasztók online vásárlással kapcsolatos, határon átnyúló panaszait 2017-ben.

- Az interneten történő vásárlás előtti hatékony tájékozódást segíti a http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu/
honlapon elérhető adatbázis, amely az e-kereskedelmi cégek ellen hozott jogerős határozatok mellett tartalmazza azt is, ha a vállalkozás teljesítette a határozatban foglaltakat.