

Mire figyeljenek a vállalkozások?

# DIGITÁLIS FOGYASZTÓVÉDELEM

**Visszaigazolta-e a fogyasztóval megkötött szerződést a webáruház? Közzétette-e, hogy a békéltető testületekkel köteles együttműködni? Elhelyezte az online vitarendezéshez kapcsolódó linket a honlapon? Könnyen megtalálható-e az e-mail-cím vagy csak panasz űrlapokkal kommunikál a fogyasztóval? – egy sor olyan fogyasztóvédelmi kérdés, amely mellett a magyar webáruházak nem mehetnek el szó nélkül! Már csak azért sem, mert adott esetben ismételt jogsértésnél emelt összegű fogyasztóvédelmi bírságot kaphatnak.**

## MIRE ÜGYELJENEK A VÁLLALKOZÁSOK?

Magyarországon már több mint három éve a webáruházaknak egy sor információt meg kell adniuk kötelezően az internetes honlapjukon a fogyasztók számára. Ide tartozik többek között a panaszkezelési módokról, a békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postacíméről szóló tájékoztatás és megannyi, további tájékoztatás.

Nem árt a vállalkozásoknak ezekre kiemelten figyelniük, hiszen a 2017. évben az egyre növekvő e-kereskedelem került a fogyasztóvédelem fókuszába. Érdemes ezért minden szükséges információt tételesen és egyértelmű, közérthető megfogalmazással szerepeltetni. Ezekről több jogszabály is tartalmaz rendelkezéseket, mint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, vagy éppen az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes

kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény.

Már az is jogsértésre adhat okot adott esetben, ha például a tárhelyszolgáltató székhelyéről, telephelyéről vagy e-mail-címéről szóló tájékoztatás marad el, vagy éppen, ha a fizetési kötelezettséggel járó megrendelések esetében nem alkalmaznak külön figyelmeztetést.

## EGYÜTTMŰKÖDÉS A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁSBAN

A súlyos jogsértést elkövető webáruházak nyilvános listájából ([www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu](http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu)) az is látszik, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság gyakorlata szerint már a honlapon kell tájékoztatást adni a vállalkozásokat a békéltető testületi eljárásban terhelő együttműködési kötelezettségről is.

Sőt, ha később ezt az együttműködési kötelezettséget az érintett cég megsérti, így nem küld írásos nyilatkozatot az eljárásban a békéltető testületnek az adott ügyről, vagy



nem biztosítja egyezségkötésre jogosult személy részvételét a meghallgatáson, akkor kötelező bírsággal (még kis- és középvállalkozások esetében is, már az első jogsértésnél) kell szembenéznie! Természetesen az uniós békéltető honlapon (online vitarendezési platform: [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)) történő online vitarendezési eljárásban a személyes megjelenésre nincs szükség, ott sem lehet viszont eltekinteni attól, hogy a vállalkozás többek között az ügyvel kapcsolatos álláspontját és bizonyítékait az eljáró békéltető testület rendelkezésére bocsássa írásban!

Ugyanezzel függ össze, hogy el kell helyezni a webáruház internetes címén az uniós békéltető honlapra mutató linket könnyen elérhető

módon, továbbá tájékoztatniuk kell a fogyasztókat magáról a békéltető honlap létezéséről, és arról, hogy az használható a viták rendezéséhez. Kötelező emellett megadni magát a webáruház e-mail-címét is! Ez alól nincs kivétel, és ez a kötelezettség az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, minden Európai Unióban letelepedett kereskedőre vonatkozik. Ezzel szemben, különösen egyes légitársaságok vagy más nagyobb szolgáltatók e-mail-címét nagyon nehéz fellelni, mivel rendszerint panasz űrlapokon keresztül biztosítják a panasztételt, holott ez még önmagában kevés és ebben a formában nem elegendő!

#### ELÁLLÁSI JOG

Az indokolás nélküli elállási jogról szóló kötelező információkat szintén nagyon fontos szerepeltetni a webáruház honlapján! Több esetben került sor jogsértés megállapítására azért, mert nem volt megfelelő az erről szóló tájékoztatás, így például kizárták az indokolás nélküli elállást arra az esetre, ha a termékben károsodás következett be, az megsérült, esetleg nem volt meg az eredeti, bontatlan csomagolás vagy a fogyasztó azt a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta. Ezek a szerződési feltételek jogszabálysértőek, sőt felvetik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma megsértését is!

Emellett, a webáruházból való rendelésnél, legkésőbb a megrendelt termék átvételkor a vállalkozásnak tartós adathordozón vissza kell igazolnia a fogyasztónak a megkötött szerződést, és ebben meg kell adni az előzetesen a tájékoztatás köréhez tartozó kötelező információkat

is (kivéve, ha az már megtörtént a szerződés megkötése előtt)!

Több webshopban biztosítják továbbá azt is, hogy a fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogra vonatkozó nyilatkozatát beküldhesse közvetlenül az internetes honlapon keresztül. Fontos tudni, ilyen esetben szintén vissza kell igazolni azt a fogyasztó számára, hogy elállási nyilatkozata megérkezett! Ennek elmulasztása ugyancsak jogsértést vet fel.

#### TERMÉKSZAVATOSSÁG

Legalább ilyen fontos, hogy a kellékszavatosságra, termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről és az esetleges jótállás fennállásáról és annak feltételeiről szóló tájékoztatást ugyanúgy elhelyezzék, méghozzá úgy, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. Ha pedig az adott termék kötelező jótállás hatálya alá esik, úgy a jótállási jegyet is át kell adni a fogyasztónak, legkésőbb a kiszállításkor.

A webáruházaknak tehát többek között a fentiekről (fontos, hogy még ez sem egy tételes, kimerítő lista!) megfelelően tájékoztatniuk kell a fogyasztókat a tudatos döntések meghozatala érdekében, ellenkező esetben ezek elmaradása fogyasztóvédelmi bírságot vonhat maga után. A mikro-, kis- és középvállalkozások első alkalommal figyelmeztetést kapnak, azonban ismételt jogsértésnél már emelt összegű lehet a bírságösszeg. ■

#### Forrás:

Budapesti Békéltető Testület  
sajtótájékoztató

Dr. Baranovszky György elnök  
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

[www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu);

[bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**OHRA**   
FOGALOM A RAKTÁROZÁSBAN



**Több mint 30 éve a faanyagtárolás specialistája.**



**Növelje meg kapacitását a megfelelő tárolási megoldással. Felejtse el az állandó átrakodást, instabil tárolási megoldásokat. Találja meg az Önnek megfelelő megoldást az OHRA-val.**

- **Karos állványok**
- **Nagy teherbírású raklapos állványok**
- **Tárológalériák**
- **Tárolócsarnokok**
- **Automatizált rendszerek**



Gyártói képviselet:

**OHRA Regalanlagen GmbH**

Alfred-Nobel-Str. 24-44

50169 Kerpen

Mobil: +36 70 386 1978

e-mail: [krencsey@ohra.de](mailto:krencsey@ohra.de)

[www.ohra.hu](http://www.ohra.hu)