

Módosuló fogyasztóvédelmi rendelkezők a hagyományos és speciális értékesítési formák esetében

Dr. Kóródy Dávid



*Országos fogyasztóvédelmi konferencia - Budapest, 2014.
március 28.*

Aktualitás

- Az Európai Parlament és a Tanács 254/2014/EU rendelete a **2014 és 2020 közötti időszakra vonatkozó többéves fogyasztóvédelmi programról** (rendelet)
- Kihirdetés: 2014. március 20.
- Forrás: az Európai Unió Hivatalos Lapja



A békéltető testületeket érintő célkitűzések – III. Célkitűzés („Jogok és jogorvoslat”)

- A fogyasztói jogok **kidolgozása és megerősítése** mindenekelőtt intelligens szabályozási intézkedések,
- valamint az egyszerű, hatékony, gyors és kis költségű jogorvoslathoz, többek közt **az alternatív vitarendezéshez való hozzáférés javítása révén.**

Eszközök

- A fogyasztóvédelmi vitarendezési mechanizmusokhoz - különösen az alternatív vitarendezési rendszerekhez – való **hozzáférés megkönnyítése.**
- A fogyasztóvédelmi vitarendezési mechanizmusok működésének és **eredményességének monitoringja.**
- Tagállamok meglévő bevált gyakorlatainak és **tapasztalatainak cseréje.**

Kapcsolódási pont

- **Rendelet:**
- Cél: a fogyasztói jogok **kidolgozása és megerősítése** → eszköz: többek közt az európai uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok **előkészítése, tagállamok általi átültetés monitoringja.**
- Módosuló fogyasztóvédelmi rendelkezések **hátttere:**
- **A fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv** → legkésőbb 2013. december 13-ig át kellett ültetni a nemzeti jogba a rendelkezéseit

Átültetés a hazai jogba - háttérjogszabály

- **A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól** szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (Korm. rendelet).



Módosuló előírások – általános jellemzők

- A Korm.rendelet a **fogyasztói szerződések** kapcsán állapít meg új előírásokat.
- Módosulnak a **hagyományos értékesítésre vonatkozó** rendelkezések. („Üzlethelyiségen kívül kötött és távollevők között kötött **szerződéstől eltérő szerződésekre** vonatkozó szabályok”)
- Változnak az **üzlethelyiségen kívül**, valamint a **távollevők között kötött szerződésekre** vonatkozó szabályok.

Módosítás – egységes szempontok szerint

- **Hagyományos** értékesítés → szigorodó előzetes tájékoztatási kötelezettség
- **Speciális** értékesítési formák:
- szigorú előzetes **tájékoztatás kötelezettség** és
- meghatározott **formai követelmények** (a tájékoztatás megadására, a szerződéskötés egyéb körülményeire és szerződés átadására vonatkozóan).
- Indokolás nélküli elállási/felmondási jog gyakorolhatóságának módosítása (8 munkanap → **14 nap**)

Szolgáltatástípusok-szerződések, amelyekre nem terjed ki a rendelet hatálya

- A kivételek **széles köre** kerül meghatározásra (tizenöt különböző eset).
- **Példák** a fontosabbak kivételekre: szociális szolgáltatások, szerencsejáték, pénzügyi szolgáltatás, kivitelezési szerződések, utazási szerződések, timeshare, élelmiszer és további mindennapi fogyasztásra szánt termékeknek rendszeres és gyakori szállítására vonatkozó szerződések, automatából történő értékesítés.

Fogalmak – jelentősebb változások

- **Fogyasztó** → ÚPtk. (csak természetes személy!)
- **Üzlethelyiségen kívül kötött szerződések:**

I. Amelyeket a szerződő felek **egyidejű fizikai jelenléte** mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg.

II. Amelyre vonatkozóan a **fogyasztó tett ajánlatot** az I. pontban említett körülmények között.

Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés fogalma

- III. Amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollevők 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.**

Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés fogalma

- IV. Amelyet a vállalkozás által **szervezett olyan út** során kötöttek meg, amelynek célja a termékek vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése.
- **Nem minősül ilyen szerződésnek** a vásáron, piacon és közterületen végzett értékesítő tevékenység.

Mi minősül üzlethelyiségnek?

- Bármely **ingatlan**, ahol a vállalkozás a tevékenységét **állandó jelleggel** folytatja.
- Bármely **ingó dolog**, ahol a vállalkozás a tevékenységét **szokásos jelleggel** folytatja.

A fogyasztói szerződések közös szabályai

- **Nem alkalmazhat emelt díjat** a vállalkozás telefonos kapcsolattartás esetében.



(Kivétel: személyszállítási – és légi személyszállítási szolgáltatások.)

- Az adott fizetési mód igénybevételeért **nem számítható fel** a fizetési móddal összefüggésben felmerült költséget meghaladó díj a fogyasztó számára.

Tájékoztatási kötelezettség – hagyományos- és speciális értékesítés

- Módjá: **világosan és közérthetően.**
- Időpontja: a fogyasztó szerződési **nyilatkozatának megtétele előtt.**



Hagyományos értékesítés - a tájékoztatás tárgya I.

- A termék vagy szolgáltatás **lényeges tulajdonságai**
- Vállalkozás **neve, postai címe**, telefonszám, elektronikus levélcím
- Ellenszolgáltatás **teljes összege**
- Teljesítés **feltételei** (fizetés, fuvarozás, határidő, panaszkezelési módok)
- **Kellékszavatosságra**, termékszavatosságra vonatkozó kötelezettség, esetleges jótállás megléte, feltételei

Hagyományos értékesítés - A tájékoztatás tárgya II.

- Szerződés **időtartama** (határozott idejű esetében), **megszüntetésének feltételei** (határozatlan idejű esetében)
- **Átalakulás** és megszüntetés feltételei (határozott idejű → határozatlan idejű)
- Digitális **adattartalom működése**
- Digitális adattartalom **kompatibilitása** (hardver, szoftver)

Hagyományos értékesítés - a tájékoztatás tárgya III.

- A **békéltető testülethez** való fordulás lehetősége,
- a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe.
- A kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás fogalmakról szóló tájékoztatást úgy kell megadni, hogy **egyértelmű és világos legyen** az e fogalmak jelentése közötti különbség. (**mintatájékoztató**)

Hagyományos értékesítés - kivételek a tájékoztatási kötelezettség alól

- Azon információk, amelyek a körülmények alapján **nyilvánvalóak**.
- A mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó **kisebb jelentőségű szerződések**, amelyeket a szerződéskötés időpontjában teljesítenek.



Speciális értékesítési formák – a tájékoztatás tárgya I.

- Még **szélesebb körű**, mint a hagyományos értékesítés esetében → a speciális értékesítés jellege miatt a fogyasztó **kevésbé van olyan helyzetben**, hogy tudatos döntést hozhasson
- 23 pontban került meghatározásra (a, - w, pont).
- A hagyományos értékesítésnél említett információkat **mind meg kell adni** a fogyasztó részére.

Speciális értékesítési formák – a tájékoztatás tárgya II.

- A vállalkozás üzleti tevékenysége helyének **postai címe**, és annak a vállalkozásnak a postai címe, akinek nevében eljár.
- Határozatlan időre vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében annak ténye, hogy az **ellenszolgáltatás teljes összege** a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza.
- Indokolás nélküli elállási jog, határideje, feltételei, elállási nyilatkozat minta.

Speciális értékesítési formák – a tájékoztatás tárgya III.

- A termék **visszaküldésének költségei**, ha azt a fogyasztó viseli.
- Az indokolás nélküli elállási jog kapcsán érvényesülő **kivételek**.
- Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés
→ a teljesítés megkezdését követően a fogyasztó **köteles megtéríteni** a vállalkozás ésszerű költségeit
- Fogyasztó által fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi **biztosíték**.

Speciális értékesítési formák – egyéb tájékoztatási előírások

- Ha a fogyasztó nem kap tájékoztatást valamennyi járulékos költségről, illetve azok fennálltáról, azokat **nem köteles megfizetni.**
- A kötelezően megadásra szoruló információk a **szerződés részét** képezik
→ csak akkor módosíthatóak, ha erről a fejek kifejezetten megállapodtak
- A vállalkozást **bizonyítási kötelezettség** terheli a tájékoztatás megtörténtére vonatkozóan.

Üzlethelyiségen kívül kötött szerződések – formai követelmények

- Az ismertetett információkat **papíron kell a fogyasztóval közölni** → kifejezett beleegyezés esetén lehet csak ettől eltérni
- Szerződéskötés után az **aláírt szerződés másolatát** át kell a fogyasztónak adni vagy a szerződés megkötésének tényét papíron kell igazolni (eltérés csak kifejezett beleegyezéssel).
- Eltérés esetében a tájékoztatás lehetséges módja: **tartós adathordozó** által.

Távollevők között kötött szerződések – formai előírások I.

- A tájékoztatás megadásának módja: annak **kifejezett közlésével** vagy
- **elérhetővé tétele** a távollevők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz segítségével. (például: internetes honlap)
- Ha a fogyasztó számára a szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet → **kifejezett tudomásul vétel** szükséges (például külön gomb aktiválása)

Távollevők között kötött szerződések – formai előírások II.

- A megkötött szerződésről **visszaigazolást** kell adni, tartós adathordozón.
- **Határidő:** ésszerű időn belül, de legkésőbb a termék átvételekor, vagy a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor.
- **Tartalma:**
 - Az előzetes tájékoztatás körében meghatározásra került információk.
 - **Kivétel:** ha a tájékoztatás korábban megadásra került tartós adathordozón.

Indokolás nélküli elállási/felmondási jog

- A fogyasztó **indokolás nélküli elállási/felmondási joggal** élhet a speciális értékesítési formák esetében.
- Ha a szerződés tárgya termék → **elállás**
- Szolgáltatás esetében → **felmondás**
- **Határideje:** 14 nap
- Határidő **kezdeté**: a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetében a szerződés megkötésének napja.

Egyéb előírások az indokolás nélküli elállási/felmondási jogra vonatkozóan

- A fogyasztó e jogára vonatkozó **tájékoztatási kötelezettség megsértése** esetén → tizenkét hónappal meghosszabbodik az elállási határidő
- Ha időközben megadja a tájékoztatást a kereskedő → a közléstől számított tizennegyedik napon jár le a határidő
- Elállási jog **gyakorlása:**
Elállási nyilatkozat minta vagy egyéb kifejezett nyilatkozat által.

A kereskedőre vonatkozó főbb előírások az indokolás nélküli elállási jog gyakorlásakor

- Az elállásról való tudomásszerzéstől számított tizennégy napon belül **köteles visszatéríteni** a fogyasztó által megfizetett teljes összeget.
- **Visszatarthatja** a kifizetett összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

A fogyasztó kötelezettségei az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén I.

- **Vissza kell küldeni** a terméket tizennégy napon belül → ennek **költségét viseli**, ha a vállalkozás ezt nem vállalta → **kivétel**: ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését vagy üzleten kívül kötött szerződések esetében a szerződéssel egyidejűleg szállították ki a fogyasztónak és az **árucikk a jellege folytán postai küldeményként nem küldhető vissza**

A fogyasztó kötelezettségei az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén II.

- Felel azért az **értékcsökkenésért**, amely abból ered, hogy a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladóan vette igénybe azt.
- **Kivétel:** amennyiben a vállalkozás elmulasztotta a fogyasztót tájékoztatni az indokolás nélküli elállási jogáról.

A fogyasztó kötelezettségei az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén III.

- **Szolgáltatás** esetében:
- **Elszámolási** kötelezettség (kivétel: túlzott ár).
- A szolgáltatás teljesítése kapcsán a vállalkozás részéről **felmerült teljes vagy részleges költséget** viseli (kivétel: nem megfelelő tájékoztatás vagy a fogyasztó nem kérte a teljesítés megkezdését az elállásra nyitva álló határidő előtt).

Egyéb költségek áthárításának tilalma

- A fogyasztótól **nem követelhető:**
- a Korm. rendeletben meghatározásra kerültektől eltérő **egyéb költség megfizetése**
- vagy más **olyan kötelezettség teljesítése**, amely az indokolás nélküli elállási/felmondási jog gyakorlásából ered.

Az indokolás nélküli elállási jog gyakorolhatósága alóli kivételek I.

- A kivételek **széles köre** került meghatározásra (13 eset).
- Például:
- **Szolgáltatás egészének teljesítése** esetében, ha a teljesítés a fogyasztó beleegyezésével kezdődött meg és tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően a felmondási jogot elveszti.
- Azon termékek, szolgáltatások, amelyek ára a pénzpiac ingadozásától függ.

További kivételek

- Olyan **előre gyártott** termékek, amelyeket a fogyasztó utasítása alapján állítottak elő.
- **Romlandó** vagy minőségét rövid ideig tartó termékek.
- **Zárt csomagolású** termékek, amelyek higiéniai okokból nem küldhetők vissza felbontás után.
- Lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, **számítógépes szoftver** példánya → csomagolás felbontása után
- **Hírlap, folyóirat** és időszakos lap.
- **Nyilvános árverésen** megkötött szerződések.

Hatósági eljárás, hatálybalépés

- A fogyasztóvédelmi hatóság eljár a **tájékoztatási kötelezettség megsértése** esetében → a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerint
- **Ellenőrzi** az emelt telefonos díj alkalmazásának tilalmára vonatkozó előírás betartását.
- **Hatálybalépés:** 2014. június 13. → az ezt követően megkötésre kerülő szerződések esetében kell alkalmazni



Köszönöm a figyelmet!