



Változó rendelkezések a hagyományos- és speciális értékesítési formák esetében

Békéltető testületi tagok tréningje
kerekasztal a szakmaiság javításáért

Budapest, 2014. november 10.

45/2014. (II.26.) Korm. rend.

- A2011/83/EU irányelvnek való megfelelést szolgálja (2013. 12.13-ig kellett átültetni a nemzeti jogba)
- Hatályon kívül helyezte az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendeletet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Korm. rendeletet

Alapvető változások jogszabályi környezet

- üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rend.
- távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Korm. rend.
- A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet
- Hatály: 2014. 06.13. után kötött szerződésekre

A 2014. 06. 13. előtt kötött szerződésekre továbbra is a korábbi két kormányrendelet alkalmazandó.

Ami miatt ennek nincs akkora jelentősége, mint pl. a régi és az új Ptk. egymás mellett élésének, az az, hogy az ebben a témakörben felmerülhető kérdések legtöbbje az indokolás nélküli elállás témakörében gyökerezik,

DE

minden esetben vizsgálni kell a beérkező kérelmet a tekintetben, hogy mi lesz az alkalmazandó jogszabály.

Alkalmazhatóság

I. § (3) bek. ha az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusát átültető jogszabály eltérően nem rendelkezik.

Nincs területi hatályra vonatkozó szűkítés – a fentieken túl csak a kollíziós magánjog rendelkezései adják meg a kereteket.

Tárgyi hatály

213/2008. (VIII.29) (üzleten kívüli)	17/1999. (II.5) (távollévők közötti)	45/2014. (II.26)
• E rendelet hatálya azokra a termék értékesítésére vagy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésekre terjed ki, amelyek megkötésére a vállalkozás nevében, illetve javára szerződést kötő személy és fogyasztó között, a vállalkozás kezdeményezésére, a vállalkozás üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában kerül sor, így különösen: • a fogyasztó lakásán, munkahelyén, átmeneti tartózkodási helyén, feltéve, hogy a vállalkozás a fogyasztót nem a fogyasztó kifejezett kívánságára kereste fel, vagy • a vállalkozás vagy harmadik személy által ilyen célból szervezett utazás, rendezvény alkalmával	• A rendelet hatálya arra a szerződésre terjed ki, amelyet fogyasztó és vállalkozás köt egymással termék, illetve szolgáltatás értékesítésére irányuló, a vállalkozás által működtetett távértékesítési rendszer keretében olyan módon, hogy a szerződés megkötése érdekében a vállalkozás kizárólag távközlő eszközt alkalmaz (távollévők között kötött szerződés)	• A fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződések Fogyasztó: Ptk. szerinti fogyasztó (Ptk. 8:1 § (1) bek. 3.) a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy Vállalkozás: Ptk. szerinti vállalkozás (Ptk. 8:1 § (1) bek. 4.) a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy

Fogyasztó-fogalomból adódó kérdések

Figyelemmel a fogyasztó Ptk.-beli fogalmának változására (személy – TERMÉSZETES személy), a békéltető testületek előtt eljárhatnak ugyan a Fogyvt. 2. § a) pontjában megjelölt nem természetes személy „fogyasztók”, de rájuk a kormány-rendelet rendelkezései nem vonatkoznak, így pl. az indokolás nélküli elállási jog sem illeti meg őket.

Értelmező rendelkezések

4. § 10. *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.

Értelmező rendelkezések II.

4. § 14. *üzlethelyiségen kívül kötött szerződés*: olyan fogyasztói szerződés,

a) amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg;

b) amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak az a) pontban meghatározott körülmények között;

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 vagy népszerűsítése

Tárgyi hatály II

nemleges felsorolás

2. § Nem terjed ki a rendelet hatálya:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény szerinti szociális szolgáltatásokra;
- b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti gyermekjóléti alapellátásokra és gyermekvédelmi szakellátásokra;
- c) az egészségügyről szóló törvény szerinti egészségügyi ellátásra irányuló szerződésre;
- d) a szerencsejáték szervezéséről szóló törvény szerinti szerencsejátékkal kapcsolatos szerződésre;
- e) a pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos szerződésre;
- f) az ingatlan tulajdonjogának megszerzésére, vagy átruházására irányuló szerződésre, kivéve a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló törvény szerinti ingatlanközvetítői tevékenységre, valamint ingatlanvagyon-értékelő és közvetítői tevékenységre irányuló szerződést;
- g) olyan kivitelezési szerződésre, amelynek tárgya új építmény építése, vagy meglévő építmény, építményrész, önálló rendeltetési egység vagy helyiség jelentős átalakítása;
- h) a lakóépület lakáscélú bérbeadására irányuló szerződésre, kivéve a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló törvény szerinti ingatlanközvetítői tevékenységre, valamint ingatlanvagyon-értékelő és közvetítői tevékenységre irányuló szerződést;

- i) az utazási szerződésre;
- j) a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló kormányrendelet hatálya alá tartozó szerződésre;
- k) a közjegyző által okiratba foglalt szerződésre;
- l) élelmiszer és egyéb mindennapi fogyasztásra szánt terméknek a fogyasztó lakóhelyére, tartózkodási helyére vagy munkahelyére történő gyakori és rendszeres szállítására vonatkozó szerződésre;
- m) az automata vagy automatizált üzlethelyiség útján kötött szerződésre;
- n) az elektronikus hírközlési szolgáltatóval nyilvános telefonállomás igénybevétele útján annak igénybevétele céljából, vagy telefon-, internet- vagy telefax-összeköttetés egyszeri igénybevétele céljából kötött szerződésre.

3. § A személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvény szerinti személyszállítási szolgáltatásokkal és a légi közlekedésről szóló törvény szerinti légi személyszállítással kapcsolatos szerződésre kizárólag a 7. § és a 15. § (1) és (2) bekezdése alkalmazandó. / adott fizetési mód választásáért felszámított plusz költség tilalma, és a távollévők között kötött szerződések esetén a fizetési kötelezettséget keletkeztető jognyilatkozat előtti tájékoztatás megadása és a fogyasztó általi kifejezett tudomásul vételről való gondoskodás/

Nemleges tárgyi hatály összehasonlítása

- Ez a nemleges felsorolás felöleli a két korábbi korm. rend. teljes tartalmát és plusz elemeket is tartalmaz.
- Kivéve: A 17/1999 nevesíti az árverésen kötött szerződést, mint amire nem terjed ki a hatálya, míg a 45/2014 nem, és az az üzleten kívüli és távollévők közötti szerződésekre vonatkozó közös szabályoknál rendelkezést is tartalmaz a nyilvános árverés esetére. (11. § (3) bek.)

Az új rendelet felépítése

I. Általános rendelkezések

- Hatály
- Értelmező rendelkezések

II. Közös szabályok

- nincs emelt díj
- nincs fizetési móddal összekötött többletköltség
- nincs ára a nem kért értékesítésnek)

III. Hagyományos értékesítés (az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződésektől eltérő szerződések)

- TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

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

- Tájékoztatás
- Formai követelmények az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre
- Formai követelmények a távollévők között kötött szerződésekre
- **AZ ELÁLLÁSI ÉS FELMONDÁSI JOG**
- Az erről szóló táájékoztatás elmulasztásának jogkövetkezménye
- Gyakorlása
- A vállalkozás kötelezettségei elállás esetén
- A fogyasztó kötelezettségei elállás esetén
- Kivételek a fogyasztót megillető elállási jog alól

- V. Tájékoztatási és formai követelmények, illetve a telefonos kapcsolattartás szabályaira vonatkozó szabályok megsértése esetén induló eljárás
(NFH a Tpvt. Szerint)

VI. Záró rendelkezések

- Időbeli hatály
- EU megfelelés
- Hatályon kívül helyező rendelkezések

MELLÉKLETEK

- Elállási / felmondási mintatájékoztató
- Elállási / felmondási nyilatkozatminta
- Szavatosság jótállás mintatájékoztató

Hagyományos értékesítési formákra vonatkozó rendelkezések

- Szigorú tájékoztatási kötelezettség a vállalkozásra nézve
- Megszegése esetén az NFH eljár (a szóhasználat alapján – az nem megengedő, hanem kijelentő mód – az eljárás kötelező)
- Ideje a szerződéskötés előtt
- Módja: világosan és közérthetően
- Az írásbeliség nem elvárás de a tájékoztatás megtörténtét a vállalkozásnak kell igazolni

Miről kell tájékoztatni a fogyasztót?

- a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;
- b) a vállalkozás nevééről, a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, és az elektronikus levelezési címéről;
- c) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen kívül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról és a postaköltségről), vagy, ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;
- d) a teljesítés feltételeiről, különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- e) a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállásáról, valamint az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás meglétéről, feltételeiről;
- f) határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartamáról, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- g) a határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- h) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
- i) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
- j) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

Kivételek a tájékoztatási kötelezettség alól

- Mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó kisebb jelentőségű szerződések esetében, melyet a szerződéskötés időpontjában teljesítenek
- A körülmények alapján nyilvánvaló információk vonatkozásában

Szavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás módja

- A fogalmak pontos és megfelelő használatával
- Világos és egyértelmű legyen a különbség
- Lehetséges a mintatájékoztató alkalmazásával is

Speciális értékesítési formákhoz kapcsolódó kötelező tájékoztatás

- a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;
- b) a vállalkozás nevééről;
- c) a vállalkozás 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;
- d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér;
- e) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, 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;
- f) 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 kiszámításának módjáról;
- g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha e díj emelt díjnak minősül;
- h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;
- j) 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 között kötött szerződés esetében – a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;

Speciális értékesítési formákhoz kapcsolódó kötelező tájékoztatás II.

- k) 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;
- l) 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;
- m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;
- o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;
- p) határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartamáról, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- q) a határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;
- s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;
- t) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
- u) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
- v) 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;
- w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

Jogkövetkezmények a költségekre vonatkozó tájékoztatás elmaradása esetén

- Költségekre vonatkozó tájékoztatások elmaradása esetén (ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege, vagy legalább ennek kiszámítási módja, pluszban felmerülhetõ minden költség - szállítás, posta -, határozatlan idejû vagy előfizetést magában foglaló szerződésnél a teljes költség, elállási jog gyakorlása esetén a visszaküldés költsége, melyet ellenkező vállalás esetén a fogyasztónak kell megfizetni)

a fogyasztó nem köteles megfizetni azokat a díjtételeket melyekről nem tájékoztatták őt

Kötelező tájékoztatás

A 213/2008 kizárólag az elállási jogról szóló tájékoztatást (és az ennek gyakorolhatóságához szükséges elérhetőségi adatok megadását) követelte meg

A 17/1999 ennél azért szélesebb körű tájékoztatási kötelezettséget írt elő, de a jelenlegi szabályozásnál szűkebbet

Formai követelmények

Üzleten kívüli szerződések

- Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást a fogyasztóval papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón közli. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatást olvasható módon, világos és közérthető nyelven kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.
- (2) A szerződéskötést követően a vállalkozás átadja a fogyasztónak az aláírt szerződés másolatát, vagy a szerződéskötést papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón visszaigazolja. A visszaigazolás tartalmazza a fogyasztónak a 29. § (1) bekezdés m) pontja szerint adott nyilatkozatát.
- (3) Az olyan üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetében, ahol a fogyasztó kifejezetten kérte a vállalkozás javításra vagy karbantartásra irányuló szolgáltatását, és a szerződő felek azonnal teljesítik szerződéses kötelezettségeiket, feltéve, hogy a fogyasztó által fizetendő összeg nem haladja meg kétszáz eurónak a Magyar Nemzeti Bank tájékoztatás megadásának napján érvényes hivatalos deviza-középárfolyama szerint megfelelő forintösszeget
- a) a vállalkozás papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón közli a fogyasztóval a 11. § (1) bekezdés b) és c) pontjában előírt tájékoztatást, továbbá az ellenszolgáltatás teljes összegét vagy annak kiszámítási módját, a teljes összegre vonatkozó becsléssel együtt;
- b) a vállalkozás közli a fogyasztóval a 11. § (1) bekezdésének a), i) és l) pontjában előírt tájékoztatást, azonban a fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján nem köteles azt papíron vagy más tartós adathordozón átadni, és
- c) a szerződéskötés visszaigazolása tartalmazza a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást.
- **13. §** A fogyasztó az arra vonatkozó kérését, hogy a vállalkozás a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését már a 20. § (2) bekezdése szerinti határidő lejártá előtt kezdje meg, köteles a vállalkozóval kifejezetten, tartós adathordozón közölni.

Formai követelmények

Távollévők közötti szerződések

- **14. §** Távollévők között kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást – világos és közérthető nyelven – a fogyasztóval közli, vagy azt a fogyasztó számára elérhetővé teszi az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek megfelelő módon. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie.
- **15. §** (1) Ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p), q) és r) pontjában meghatározott információkra.
- (2) Az (1) bekezdésben meghatározott esetben 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, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.
- (3) A kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás köteles legkésőbb a fogyasztó szerződéses ajánlatának megtételekor egyértelműen és olvashatóan feltüntetni az esetleges fuvarozási korlátozásokat és az elfogadott fizetési módokat.
- **16. §** Ha a szerződést olyan távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával kötik meg, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre, az ilyen szerződés megkötése előtt a vállalkozás az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz útján közli legalább a 11. § (1) bekezdés a), b), e), f), i), p) és q) pontjában előírt tájékoztatást. A 11. § (1) bekezdésében meghatározott további információkat a vállalkozás a 14. §-sal összhangban bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.
- **17. §** Ha a vállalkozás távollévők közötti szerződés megkötését telefonon kezdeményezi, a telefonbeszélgetés megkezdésekor tájékoztatja a fogyasztót a vállalkozás nevééről, illetve annak a vállalkozásnak a nevééről, akinek a nevében telefonál, valamint arról, hogy a telefonhívás szerződés megkötésére irányul. E § nem érinti a vállalkozás 16. §-ban meghatározott kötelezettségét.
- **18. §** A távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza
- a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és
- b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.
- **19. §** A fogyasztó az arra vonatkozó kérését, hogy a vállalkozás a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését már a 20. § (2) bekezdése szerinti határidő lejárta előtt kezdje meg, köteles a vállalkozóval kifejezetten közölni

Elállási / felmondási jog

Spec. értékesítési formák esetében **14 napon** belül indokolás nélkül elállási / felmondási jogosultság.

(Termék – elállás / szolgáltatás – felmondás)

(14.06.12-ig 8 munkanap)

Határidő számítása

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, 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

A vállalkozás kötelezettségei

- **23. § (1)** Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított **tizennégy napon belül** visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.
- (2) A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás 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 többletdíj nem terhelheti.
- (3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.
- (4) Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott 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.

17/1999: a vállalkozás határideje a vételár visszafizetésére legkésőbb az elállást követő 30 napon belül

213/2008: nincs határidő!

Ehhez képest a 45/2014 mind az elállási jog gyakorolhatóságának határideje, mind pedig a vételár vállalkozás általi visszafizetésének határideje egységes a két szerződéstípusra nézve (14-14 nap), egységesen valamennyi határidő kapcsán naptári nappal számol, és ki is egyenlíti a fogyasztót és a vállalkozást terhelő határidő korábbi egyenlőtlenségét.

A fogyasztó kötelezettségei

- Köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.
- A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.
- Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarozták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.
- A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.
- Ha a 13. § vagy a 19. § szerinti esetben a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, az elszámolás során a fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell kiszámítani. Ha azonban a fogyasztó bizonyítja, hogy a teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

Költségek

- **27. §** A fogyasztó a 20. § szerinti joga gyakorlása esetén **nem viseli** az alábbi költségeket:
 - *a)* a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítésének teljes vagy részleges költségeit, ha
 - *aa)* a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének *i)* vagy *k)* pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, vagy
 - *ab)* a fogyasztó nem kérte a 13. § és a 19. § szerint a szolgáltatás teljesítésének megkezdését a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejárta előtt;
 - *b)* a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom szolgáltatásának teljes vagy részleges költségeit, ha
 - *ba)* a fogyasztó nem adta kifejezett, előzetes beleegyezését ahhoz, hogy a teljesítés a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejárta előtt megkezdődjön,
 - *bb)* a fogyasztó a *ba)* pont szerinti beleegyezése megadásával egyidejűleg nem nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy beleegyezésével elveszti a 20. § szerinti jogát, vagy
 - *bc)* a vállalkozás elmulasztotta megadni a 12. § (2) bekezdésében vagy a 18. §-ban előírt visszaigazolást.
-
- **28. §** A fogyasztót a 20. § szerinti joga gyakorlásával összefüggésben a 23. § (3) bekezdésében, valamint 24–26. §-ban meghatározottakon felül **további költség és egyéb kötelezettség nem terheli.**

Kivételek

(amikor a fogyasztót spec. értékesítés esetén sem illeti meg az indokolás nélküli elállási jog)

- a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- g) 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;

Kivételek II

- h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából; (a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekeken felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed az indokolás nélküli elállási jog)
- i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- l) 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;
- m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

Ha elmarad az elállási jogról szóló tájékoztatás

- 17/1999: nem rendel jogkövetkezményt, az elállási jog gyakorlásának lehetőségét a 4.§ (3) bek. szerint meghosszabbítja (az objektív határidő 3 hónap, de ha ezen belül megérkezik a megerősítés, úgy a megérkezésétől számított 8. munkanapig akkor is, ha a határidőből 8 munkanapnál kevesebb volt hátra)
- 213/2008: semmisségi ok (3. § (3) bek.) (a semmisségre pedig bárki határidő nélkül hivatkozhat...)

Ha elmarad az elállási jogról szóló tájékoztatás

45/2014: az elállási jog gyakorolhatóságának határideje 12 hónappal meghosszabbodik, vagy ha ezen a meghosszabbodott határidőn belül a vállalkozás a szükséges tájékoztatást a fogyasztónak megadja, úgy a határidő a tájékoztatás *közlésétől* számított 14. napon jár le.

(Mi a közlés? A jognyilatkozatok főszabály szerint a címzetthez történő megérkezéssel hatályosulnak)

Ügyek a BBT előtt

Termékbemutatók

- Az elállással kicsúszik a határidőből
- Az elállás határidőben megtörténik de
 - Nem igazolható módon
 - A szerződés szerint telephelyen történt a szerződéskötés
 - Visszamegy, de nem veszik át a terméket – így a fogyasztó szegi meg a termék visszaadásának kötelezettségét
 - Vissza is veszik a terméket de adnak helyette másikat ráfizetéssel és alá is íratják, hogy további igénye nincsen, egyezséggel rendezték a vitát

Ügyek a BBT előtt

Termékbemutatók II.

- A terméket használja a fogyasztó, de az nem megfelelő, ekkor már valójában minőségi kifogásról beszélünk, de
 - A hibát nem tudja igazolni
 - A vállalkozás eddigre általában eltűnik (kiemelkedően magas a kézbesítés sikertelensége miatti lehetetlenségek száma)
- A terméket egy ideig használja a fogyasztó és elégedett de az elromlik (minőségi kifogás) de
 - A vállalkozás már eltűnt (szintén lehetetlen lesz az eljárás folytatása)

Ügyek a BBT előtt

Távollévők közötti szerződések

- Telefonon / Interneten megrendelt termék
 - Nem érkezik meg, a vállalkozás eltűnik
 - Hiányosan érkezik, más érkezik
 - Elállítás nem időben vagy nem igazolható módon történik
 - (egy esetben a vállalkozás állította, hogy az a termék amit a fogyasztó megrendelt, nincs is kereskedelmi forgalomban – a fogyasztó a reklám alapján rendelte)
 - Elromlik – klasszikus minőségi kifogás
 - A honlapon feltüntetett vételár hibás

Ügyek a BBT előtt

Távollévők közötti szerződések II.

- „Közösségi piactereken”
 - Fogasztó nevével/adataival történő regisztráció után fizetési kötelezettség
 - Az eladó nem akar teljesíteni (nem feltétlenül fogasztói szerződés – hisz a másik fél nem feltétlenül vállalkozás – sőt általában nem az)
 - Fogasztó szerint hibás jutalék/díj-számlázás (nagyon nehezen igazolható)

Ügyek a BBT előtt

Távollévők közötti szerződések III.

- „Kuponos oldalak”
 - Hibás árfeltüntetés
 - A kupon nem használható fel
 - a tényleges szolgáltatásra kötelezett hibásan teljesít (eleve rossz / jótállási időn belül elromlik a termék)