



Kiadja:

Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség
(www.febesz.eu)

Minden jog fenntartva. A kiadványt, illetve annak részét tilos sokszorosítani, bármely formában vagy eszközzel a Kiadó engedélye nélkül közölni.

A kiadvány az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával, újrahasznosított papíron készült.

A kézirat lezárva: 2009. november 30.

Valóban csapda?

– A hagyományostól eltérő
értékesítési módszerek



Már nemcsak személyesen, hanem telefonon, interneten is vásárolhatunk szinte az Európai Unióban. A termékbemutatóval egybekötött kirándulásra invitáló szórólap pedig rendszeresen a postaládánkban hever. Ezek rendszerint olyan rétegeket céloznak meg, akik egy átlagos fogyasztóhoz képest kiszolgáltatottabb helyzetben vannak. Gondoljunk csak arra, hogy a termékbemutatókon résztvevők többsége nyugdíjas korú!

A hagyományos vásárlást megelőzően általában többféleképpen szerezhetünk tapasztalatot az áru tulajdonságairól. Kézbe vehetjük, megnézhetjük, esetleg ki is próbálhatjuk, összehasonlíthatjuk az árakat. Ezzel ellenzök, internetes vásárlás esetén csupán fényképre, leírásra hagyatkozhatunk, üzleten kívüli kereskedés esetén pedig az áruk összehasonlítása lehetetlen. Az új információs technológiák és értékesítési módszerek elterjedésével, szükségessé vált az egyes kereskedelmi formák speciális szabályozása. Ennek a folyamatnak az egyik legjelentősebb állomása volt a fogyasztó indokolási és kártérítési kötelezettség nélküli elállási jogának biztosítása.

Kiadványunk célja – a lakossági tájékoztatáson túl – a fogyasztóvédelem köz- és felnőttoktatásba való integrálása, így egyfajta oktatási segédanyag létrehozása.

Dr. Baran Alexandra
ügyvezető elnök
FÉBÉSZ



Bár az üzleten kívül kötött szerződéseket (így a termékbemutatókon és a házaló kereskedelem során kötött ügyleteket), valamint a távollévők között kötött szerződéseket (például a telefonos, internetes vásárlásokat) is szabályozza a magyar jog, gyakran találkozhatunk visszaélésekkel ezeken a területeken. A hagyományos kereskedelmi formáktól eltérően, nem, vagy csak korlátozottan tekinthető meg a kiválasztott termék, és más árukkal való összehasonlításra is kevesebb lehetőségünk van ilyen alkalmakkor, ezért mindkét esetben lehetősége van a vásárlónak, hogy a vásárlástól, vagy az áru kézhezvételétől számított nyolc munkanapon belül indoklás nélkül elálljon a szerződéstől, még akkor is, ha a termék nem hibás.

Ilyenkor természetesen visszajár a vételár, és vissza kell adni a terméket is. Nem mindegy azonban, hogyan és mikor. A távollévők között kötött szerződéseknél haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül kell visszatéríteni a vételárat, a visszaszolgáltatással kapcsolatos költségeket (csomagküldés vagy utazás díja) a fogyasztó viseli.



Az üzleten kívül kötött szerződéseknél azonban a jogszabály nem határoz meg visszafizetési határidőt, és nem határozza meg azt sem, ki állja a visszaszolgáltatás költségeit. A visszavásárlási időt pedig nem húzhatja a kereskedő a végtelenségig: a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban Polgári Törvénykönyv) ugyanis a szerződés teljesítésénél együttműködési kötelezettséget ír elő, míg a teljesítés idejénél az egyidejű teljesítést fogalmazza meg. Vagyis, a kereskedő nem halogathatja a visszafizetést, amennyiben az elállás a jogszabályoknak megfelelő időn belül történt.

Fogyasztó vagyok?

A tájékoztató füzetben bemutatott hagyományostól eltérő értékesítési módok esetére irányadó speciális jogok kizárólag a fogyasztókat illetik meg a vállalkozókkal szemben.

Érdemes tudni, hogy fogyasztó a foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció címzettje. Vállalkozó pedig az, aki fogyasztókat érintő tevékenységet fejt ki, és e tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

Például ha fényképezésként rendelünk interneten fényképezőgépet, a vonatkozó kormányrendelet által biztosított jogokat nem érvényesíthetjük, csupán a Polgári Törvénykönyv szabályait alkalmazhatjuk. Internetes aukciós vagy hirdetési oldalakon gyakran előfordul, hogy magánszeméllyel köt szerződést a vásárló, ebben az esetben pedig nem jön létre fogyasztói szerződés, így a hagyományostól eltérő értékesítést szabályozó rendeletek sem alkalmazhatóak azokra a jogviszonyokra.¹

¹ Az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII. 29.) Kormányrendelet, A távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet

Az Európai Bizottság előtt van az a fogyasztói jogokat szabályozó irányelvtervezet, amely összhangba hozza a távollévők között kötött szerződéseket az üzleten kívül kötött szerződésekkel. Mindez azt jelenti, hogy mindkét esetben tizennégy munkanap áll majd a fogyasztó rendelkezésére az elállásra, továbbá mindkét szerződéstípusnál előírják a harminc napon belüli visszafizetési kötelezettséget. Vagyis, a jelenlegi nyolc munkanap helyett tizennégy napunk lesz arra, hogy megfontoljuk, valóban szükségünk van-e a termékre.

Az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül a fogyasztó azonban köteles a terméket visszaszolgáltatni, ennek költségei mindkét szerződéstípusnál öt terhelik. Egyéb, a rendeltetészerű használatl összefüggő értékcsökkenést azonban nem köteles megtéríteni. Ha pedig hatályba lép az új irányelv, és az azt követő magyar szabályozás, végre a pénzünkhöz is könnyebben hozzájuthatunk majd.

A fogyasztók védelme szempontjából fontos lépés volt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv megalkotása.² A jogszabály olyan megtevesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatokat is szabályoz, mely technikák a fentiekben kifejtett speciális értékesítési módszerek körében gyakoriak. Mindezek miatt a fogyasztók magasabb fokú védelme valósulhatott meg azzal, hogy hazánkban 2008. szeptember 1-jén hatályba léphetett a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló törvény.³

Kötelező jótállás, szavatosság

Az üzleten kívül és a távollévők között kötött szerződések esetében is alkalmazni kell a kötelező jótállásra, valamint a szavatosságra vonatkozó szabályokat. Az erről szóló rendelet⁴ mellékletében meghatározott tartós használati cikkekre (jellemzően műszaki cikkek, bútor) egy év kötelező jótállás vonatkozik. Ez független attól, hogy például a honlapon, vagy egyéb módon tájékoztatnak-e a garanciáról, illetve adnak-e jótállási jegyet. Sőt! A kötelező jótállás és a szavatosság szabályainak akként való bemutatása, mintha az a vállalkozás ajánlatának sajátossága és nem törvényes jogunk lenne, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

A fogyasztó hátrányára való eltérés tilalma

Az ismertetett kereskedelmi formák sajátossága, hogy a szabályozástól csak a fogyasztó javára lehet eltérni. A fogyasztó a rendeletben meghatározott jogáról érvényesen nem mondhat le.

² Az Európai Parlament és a Tanács tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelve

³ A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény

⁴ Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003 (IX. 22.) Kormányrendelet

Az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről

AJÁNDÉK MINDENKINEK! ÉRDEKES ÁRUBEMUTATÓ SOK-SOK MEGLEPETÉSSSEL!
A FÉRŐHELYEK SZÁMA KORLÁTOZOTT, KÉRJÜK, IDŐBEN JELENTKEZZEN!
SOK SZERETETTEL MEGHÍVJUK EGY ÉRDEKES REKLÁMBEMUTATÓRA!
MOST AJÁNDÉK NYEREMÉNYESŐVEL! AMI ÖNRE VÁR:

- MINDENKI EGY ÉRTÉKES AJÁNDÉKOT KAP (POLÁRTAKARÓ VAGY FŰSZERTARTÓ)!
- KELLÉMES, JÓ HANGULATÚ IDŐTÖLTÉS!
- RENGETEG ÚJDONSÁG, AKCIÓ!
- KEDVÉZMÉNYES VÁSÁRLÁSI LEHETŐSÉG (EGÉSZSÉGES ÉLETMÓDOT ELŐSEGÍTŐ TERMÉKEK)!

UTAZZON VELÜNK HAJDÚSZOBOSZLÓRA! RÉSZVÉTELI DÍJ 990 FT HELYETT MOST INGYEN! VENDÉGÜNK EGY FINOM EBÉDRE! A TERMÉKBEMUTATÓ MAXIMÁLIS IDŐTARTAMA 4-5 ÓRA. AZ ELŐADÁSON ELHANGZOTTAKÉRT FELELŐSSÉGET NEM VÁLLALUNK!

Bizonyára sokan találkoztunk már a fentiekhez hasonló hangzatos mondatokkal, talán néhányan részt is vettünk árubemutatóval egybekötött kiránduláson, vagy fogadtunk otthonunkban üzletkötőt. Vajon ilyenkor speciális jogainkkal is tisztában vagyunk?

A kereskedő üzlethelyiségén kívül megkötött szerződések jellegzetessége, hogy rendszerint a kereskedő a szerződéskötést kezdeményező fél, és a fogyasztó erre nincs felkészülve, és nem tudja összehasonlítani az ajánlatban szereplő minőséget és árat más ajánlatokkal. A meglepetés hatása nemcsak a hűzáló kereskedelem körében kötött szerződéseknél, hanem a kereskedő üzlethelyiségén kívül kötött egyéb szerződéseknél is érvényesül. Jó tudni, hogy az ilyen, jellemzően felkészületlenül kötött szerződésekből eredő kötelezettségvállalását a fogyasztó utólag átgondolhatja, és ettől következmények nélkül visszaléphet.

Minden ajándék jár minden résztvevőnek!
SZEMÉLYES MEGHÍVÓ

Az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII. 29.)
Kormányrendelet hatálya

A rendelet hatálya azokra az áru értékesítésére vagy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésekre terjed ki, amelyek megkötésére eladó és fogyasztó között az eladó kezdeményezésére, az eladó üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában kerül sor, így különösen

- a) a fogyasztó lakásán, munkahelyén, átmeneti tartózkodási helyén, feltéve, hogy az eladó a fogyasztót nem a fogyasztó kifejezett kívánságára kereste fel, vagy
- b) az eladó vagy harmadik személy által szervezett utazás, rendezvény alkalmával.

A vállalkozó által szervezett kirándulás – mint értékesítési módszer – meglehetősen elterjedt a gyakorlatban, és tisztességességét illetően számos megkérdőjelezhető elemet tartalmaz. A vállalkozó olcsó utazási lehetőséggel egybekötve szervezi meg termékeinek, szolgáltatásainak bemutatását. A bemutatás körülményei kifejezetten a fogyasztói szerződéskötés előmozdítását célozzák, részben a tömeghatás, részben a vásárlásra ösztönző hangulati elemek, illetve szélsőséges esetben a kifejezett pszichés nyomás révén. Ilyen körülmények között kétségkívül fennállnak azon feltételek, hogy a fogyasztónak nem áll módjában kötelezettségvállalásának higgadt végiggondolása, és a szerződési ajánlatnak más ajánlatokkal való összevetése.

A rendelet hatálya kiterjed az olyan áru értékesítésére, illetve szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésre is, amely különbözik attól az árutól, illetve szolgáltatástól, amelynek tekintetében a fogyasztó az eladó látogatását kezdeményezte, feltéve, hogy a fogyasztó nem tudta, és kellő gondosság mellett nem tudhatta, hogy ezen áru, illetve szolgáltatás értékesítése az eladó gazdasági vagy szakmai tevékenységi körébe tartozik. A rendelet hatálya kiterjed arra az esetre is, amikor az eladó üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában a fogyasztó tesz szerződéskötésre ajánlatot az eladónak. A fogyasztót nem köti az ajánlata, ha az eladó az ajánlatot nyomban el nem fogadta.

Nem terjed ki a rendelet hatálya:

- az építési szerződésre,
- az ingatlan tulajdonjogának, ingatlanra vonatkozó más jog megszerzésére irányuló szerződésre,
- a biztosítási szerződésre,
- az értékpapírra vonatkozó szerződésekre.

Vásárok, piacok, valamint távközlő eszköz útján kötött szerződések

A Kormányrendelet hatálya nem terjed ki az üzlettel nem rendelkező kereskedő vásáron, piacon történő értékesítő tevékenységre. Ezen ügyletek kivétele a rendelet hatálya alól azért is elfogadott az Európai Unió tagállamaiban, mert az ügyletkötést ebben az esetben nem a kereskedő kezdeményezi, így a fogyasztó nincs a megszokottnál kiszolgáltatottabb helyzetben.

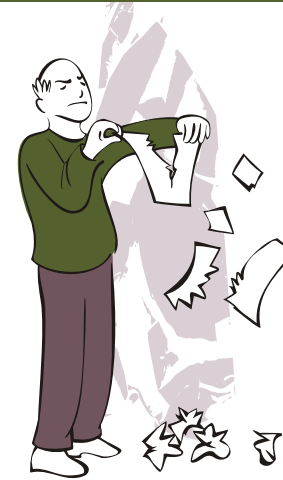
Az eladó és a fogyasztó között kizárólag egy vagy több távközlő eszköz használata útján kötött szerződésre a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó külön jogszabály rendelkezéseit kell alkalmazni.

Elállás

A Kormányrendelet alapján a fogyasztó nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. A fogyasztó az elállási jogát termékértékesítés esetén az áru kézhezvételének napjától gyakorolhatja. Szolgáltatás igénybe vételekor a határidő a szerződés megkötésének napjától kezdődik. Az elállási nyilatkozat határidőben történő megtétele esetén a szerződés a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik. Az már esetlegesen teljesített szolgáltatások visszajárnak, vagyis a vételár visszaadása mellett a fogyasztó köteles a megvásárolt terméket átadni. Más a helyzet, ha a szerződés tárgya nem áru tulajdonba adására, hanem szolgáltatás nyújtására irányul. Ilyenkor a fogyasztó a szolgáltatás még igénybe nem vett részére arányosan járó díjat követelheti vissza, mivel a már igénybe vett szolgáltatás visszaszolgáltatása nyilvánvalóan nem lehetséges. Az elállási határidő nyolc munkanap.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítenek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja. Elállás esetén az eladó nem köteles az átvett vételár, illetve a szolgáltatás díja után kamatot fizetni, a fogyasztó pedig nem köteles megtéríteni az árunak azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye, és nem köteles az áru használatáért használati díjat fizetni. Az átvett áru neki felróható értékcsökkenéséért (például, ha a konyhai robotgép egyik keverőtárlját eltörte) azonban helytállni tartozik.

Az áru visszaszolgáltatása, érvényesíthető követelések



Nem gyakorolhatja az elállás jogát a fogyasztó, ha az árut nem tudja teljes egészében visszaszolgáltatni. Ha azonban részben tudja azt szolgáltatni úgy, hogy a megmaradt rész értéke és használhatósága nem csökkent, a vételár arányos részének visszaszolgáltatását követelheti. Ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést részben teljesítették, a fogyasztónak a díj visszafizetésére vonatkozó követelésével szemben az eladó követelheti a szolgáltatás már igénybe vett részére arányosan járó díjat. Nem gyakorolhatja elállási jogát a fogyasztó, ha a szolgáltatást már teljes egészében igénybe vette.

Az eladó kötelezettségei, a fogyasztó tájékoztatása

Az eladó köteles legkésőbb a szerződés megkötésekor a fogyasztót írásban tájékoztatni az elállás jogáról, és annak a személynek a nevről és címéről, akivel szemben e jogát gyakorolhatja. A tájékoztatást keltezéssel kell ellátni. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a szerződés azonosítását lehetővé tévő adatokat. Ha az eladó a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, a szerződés semmis.

A távollevők között kötött szerződések

A távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet a távközlő eszköz használata útján történő vásárlások esetére ír elő speciális szabályokat.

A távközlő eszköz fogalma

Távközlő eszköz: bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, az automata hívókészülék, a rádió, a videotelefon, videotex (mikroszámítógép képernyővel) billentyűzettel vagy érintőképernyővel, az elektronikus levél (e-mail), a távmásoló (telefax) és a televízió.

A felsorolás utat enged a technika fejlődése során esetlegesen jelentkező új eszközök számára.



A Kormányrendelet hatálya

A rendelet hatálya arra a szerződésre terjed ki, amelyet vállalkozás és fogyasztó köt egymással a gazdálkodó szervezet áruértékesítő, illetve szolgáltató tevékenységi körében kizárólag távközlő eszköz használata útján (távollevők között kötött szerződés). Mindez azt jelenti, hogy a rendelet nem alkalmazható a kereskedők egymás közötti kereskedelmi ügyleteire.

A rendelet hatálya nem terjed ki:

- a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló törvény által szabályozott pénzügyi ágazati szolgáltatásokra irányuló szerződésekre,
- automatából történő értékesítésre,
- nyilvános távbeszélő állomás igénybevétele útján a távbeszélő szolgáltatást nyújtó szervezettel kötött szerződésre,
- az építési szerződésre,
- ingatlan tulajdonjogának vagy ingatlanra vonatkozó más jog megszerzésére irányuló szerződésekre, kivéve a bérleti szerződést,
- az árverésen kötött szerződésre.

Tájékoztatási kötelezettség

A vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót tájékoztatni:

- a cég/vállalkozó nevééről, és címéről (székhelyéről/lakhelyéről),
- a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól,
- az ellenszolgáltatás teljes díjáról (általános forgalmi adóval és egyéb terheket is magában foglalva), beleértve az ellenszolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettséget is (például szállítási költség, fuvardíj, postaköltség, kezelési díj),
- a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről,
- az elállás jogáról,
- a távközlő eszköz használatának díjáról, ha azt az alapdíjtól eltérően állapítják meg (például emelt díjas telefon-percdíj),
- a cég ajánlatához való kötöttség idejéről,
- a szerződés legrövidebb időtartamáról olyan esetben, amikor a szerződésben foglaltak teljesítésére folyamatosan vagy ismétlődően kerül sor.

Tájékoztatói kötelezettség

A cég a tájékoztatói kötelezettségnek egyértelműen, közérthetően és pontosan, az igénybe vett távközlő eszköznek megfelelő módon köteles eleget tenni. Vagyis, ha interneten kötünk üzletet, nem elegendő, ha telefonon kapjuk meg a tájékoztatást.

Ha a gazdálkodó szervezet telefonon tesz szerződéskötésre ajánlatot a fogyasztónak, annak kezdetekor köteles közölni legalább cégnevét (nevét), székhelyét (lakóhelyét) és telefonszámát, valamint a fogyasztó figyelmét kifejezetten fel kell hívnia szerződéskötésre irányuló szándékára.

A vállalkozás köteles a fogyasztót a szerződés megkötése előtt kellő időben, de legkésőbb a szerződés megkötésekor írásbeli tájékoztatóval ellátni. Ez a megismételt – írásbeli – tájékoztató az elállási jogon kívül, további garanciát jelent a fogyasztónak.

Az írásbeli tájékoztatónak a fent előírtakon felül tartalmaznia kell:

- az elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit, továbbá azt az esetet is, amikor a fogyasztót az elállás joga nem illeti meg (például olyan termék esetén, melyet kifejezetten a fogyasztó utasításai, kérése alapján állítottak elő, vagy gyorsan romlandó),
- a gazdálkodó szervezet azon telephelye (fiókja) vagy egyéb szervezeti egysége címét, ahol a fogyasztó kifogásait érvényesíthet,
- a szavatosság, illetve a jótállás feltételeit, valamint a teljesítést követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokat (alkatrészellátás, javítószolgálat),
- a szerződés megszüntetésének lehetőségét, ha az határozatlan időre szól, vagy tartama az egy évet meghaladja.

A tájékoztatói kötelezettség szabályai nem alkalmazhatóak távközlő eszköz útján egyetlen alkalommal nyújtott olyan szolgáltatás esetében, amelynek ellenértékét a távközlő eszköz üzemeltetője (például telefontársaság) részére kell megfizetni (mint például csillagjósolás televízión és telefonon keresztül). A fogyasztót azonban ilyen esetben is tájékoztatni kell a vállalkozás címéről.

Elállási jog

Fogyasztóvédelmi szempontból – ahogy a többi speciális fogyasztói szerződés körében is – a távollevők között kötött szerződések legfontosabb garanciális szabálya a fogyasztó feltétlen (indokolási és kártérítési kötelezettség nélküli) elállási joga. A fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat. Mindezt attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette, szolgáltatás nyújtása esetében pedig, amikor a szerződést megkötötte, feltéve, hogy a gazdálkodó szervezet a tájékoztatói kötelezettségének eleget tett. Ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget a tájékoztatói kötelezettségének, a fogyasztó az elállás jogát az áru átvételének napjától, szolgáltatás nyújtása esetében pedig a szerződés megkötésének napjától számított három hónapon belül gyakorolhatja.

Ha a tájékoztatásra ezen három hónapon belül sor kerül, a fogyasztó számára az elállásra nyitva álló nyolc munkanapos határidő attól a naptól kezdődik, amikor a tájékoztatót kézhez kapta.

Az eredeti állapot visszaállítása

Az elállási jog gyakorlása folytán az eredeti, szerződéskötés előtti állapot helyreállítása történik, vagyis a gazdálkodó szervezet köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni, a fogyasztó pedig az árut visszaadni. A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztót ezen felül egyéb költség – így például az áru rendeltetésszerű használatának következtében előálló értékcsökkenés – nem terheli. A gazdálkodó szervezet azonban követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. Az elállás gyakorlásának módjáról a jogszabály nem rendelkezik, tehát annak nem feltétele, hogy írásban történjen, azonban az írásbeli forma a bizonyíthatóságot mindenképpen megkönnyíti.

A felek eltérő megállapodása hiányában a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogot

- szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha a nyolc munkanapos elállási határidő lejárt előtt a gazdálkodó szervezet a teljesítést a fogyasztó beleegyezésével megkezdte,
- olyan áru értékesítése, illetve szolgáltatás nyújtása esetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi gazdálkodó szervezet által nem irányítható ingadozásától függ,
- olyan áru értékesítése esetében, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza vagy gyorsan romlandó,
- hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépi szoftver példányára vonatkozó szerződés esetében, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta,
- hírlap, folyóirat és időszaki lap terjesztésére vonatkozó szerződés esetében,
- szerencsejáték-szerződés esetében.



Gyakran előfordul, hogy az alapszerződéshez kölcsönszerződés is kapcsolódik. Ilyen esetben, vagyis ha az áru árát vagy a szolgáltatás díját részben vagy egészben a vállalkozó által nyújtott kölcsön fedezi, a fogyasztó elállási jogának gyakorlása a fogyasztási kölcsönszerződést is felbontja.

A fogyasztó a cégnek a fogyasztási kölcsönszerződés felbontásából eredő kárát nem köteles megtéríteni, és tőle kamat vagy egyéb költség sem követelhető. A gazdálkodó szervezet azonban követelheti a fogyasztótól a kölcsönszerződés megkötéséből eredő kárának megtérítését, feltéve, hogy a kölcsönszerződésben ezt a kár elemeinek és összegszerűségének meghatározásával kifejezetten kikötötte, és a tájékoztatási kötelezettségének eleget tett. Szintén ezeket a szabályokat kell alkalmazni, ha nem a vállalkozó, hanem egy hitelintézet által nyújtott kölcsön fedezi az áru árát, szolgáltatás díját. Ilyen esetben feltétel, hogy a kölcsönszerződés a vállalkozás és a pénzügyi intézmény előzetes megállapodásán alapuljon.

Teljesítés

A felek eltérő megállapodása hiányában a vállalkozás a szolgáltatás rendeltetéséből kétségtelenül megállapítható időpontban, ennek hiányában a fogyasztótól kapott felszólításban meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában pedig legkésőbb a megrendelés kézhezvételétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre. Ha a gazdálkodó szervezet a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott áru nem áll rendelkezésre, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles erről a fogyasztót haladéktalanul tájékoztatni, valamint a fogyasztó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése a céget nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól (például esetleges kamatkövetelés).

Ha a vállalkozás helyettesítő áruval, illetve szolgáltatással teljesít, az ellárási jog gyakorlása folytán az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek is őt terhelik. A költségek viseléséről, valamint a megfelelően helyettesítő áruval, illetve szolgáltatással történő teljesítésről a kereskedő egyértelműen és pontosan köteles a fogyasztót tájékoztatni.

Rendelés nélküli teljesítés

A rendelet speciális szabályt tartalmaz arra nézve, hogyha a gazdálkodó szervezet rendelés nélkül küld árut, vagy teljesít szolgáltatást. Ilyen esetben a gazdálkodó szervezet nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást. A fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a gazdálkodó szervezet ajánlatának – hallgatólagos – elfogadását.

A fogyasztó kifejezett hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy a vállalkozó a szerződéskötés céljából automata hívókészüléket, illetve távmásolót (telefaxot) használjon.

Bizonyítási teher

A vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a rendeletben meghatározott tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint a fogyasztó hozzájárulását az automata hívókészülék vagy távmásoló használatára beszerezte. A bizonyítási teher gazdálkodó szervezetre hárítása azt a pozitív eredményt hozhatja magával, hogy a gazdálkodó szervezetek igyekeznek precíz, a jogszabályi előírásoknak megfelelő szerződéseket alkalmazni.

Az üdülési jog (Az ingatlanok időben megosztott használatára irányuló szerződések – „timeshare”)

*Üdüljön minden évben olcsóbban, mint valaha! Kössön szerződést még ma!
Spanyol tengerpart minden évben? Luxus apartmanjaink csak Önre várnak.
Béreljen hosszútávra, olcsón! Értékesítőnk várja hívását!*

Az üdülési jog megszerzésére irányuló szerződések (ingatlanok időben osztott használatára irányuló, angol elnevezéssel: „timeshare”-rendszer) keretében egy adott bel- vagy külföldi szállodában lehet évekre előre ugyanarra a hétre szálláslehetőséget venni. Ha a vendég nem akkor, vagy nem ott szeretne üdülni, amikor illetve ahová az általa kötött szerződés szól, akkor üdülési jogát elcserélheti mással. Ennek a cserének a lebonyolítására nemzetközi közvetítő szervezetek jöttek létre.

Az ágazat marketingesei általában vonzó ajánlatokkal, ajándékokkal győzik meg a fogyasztókat arról, hogy érdemes időt szánniuk a timeshare-rendszer és az annak révén elérhető üdülési lehetőség megismerésére. Gyakori, hogy a bemutató előadásra nyilvános adatbázisból nyert adatok alapján invitálnak házaspárokat. A részvétel fejében kedvezményes vagy ingyenes üdülési lehetőséget ígérnek. Az ajándékként ígért ingyenes vagy kedvezményes utalvány jelentős vonzerővel bír meghíváskor. Felkelti a kíváncsiságot, ha valaki egy éven belül felhasználható egyhetes külföldi nyaralást kínál fel, és nem kér mást cserébe, minthogy részt vegyünk egy – két óránál nem hosszabb – előadáson.⁵

Az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződésekről szóló 20/1999. (II. 5.) Kormányrendelet több eszközzel igyekszik védeni a fogyasztók érdekét.

⁵ A GVH vizsgálata során kiderült, hogy a cégek által felkínált – ingyenesnek mondott – szállásutalványokkal csak akkor lehetett üdülni, ha regisztrációs díjat fizetett a „vendég” a szállás lefoglalásakor. Ez a körülmény vagy akkor derült ki a meghívottak számára, amikor az előadáson megjelentek, vagy pedig az előadás végén, amikor a szállásutalványt átvették. Tény, hogy a fogyasztó a költség ismeretében dönthetett arról, hogy igénybe kívánja-e venni az „ingyenes” szállást, a közölt költségtérítést befizetve. A szabad választási lehetőség ellenére a GVH szerint a két vállalkozás megtévesztette a fogyasztót, amikor a prezentációs előadáson való részvétellel egy olyan „ajándék” szállásutalvány ígéretével vették rá, amely a fizetendő regisztrációs díjra tekintettel nem tekinthető ingyenesnek. (Vj-20/2007.)

A jogszabály hatálya a fogyasztó és értékesítő között ingatlanok időben megosztott használati jogának (üdülőhasználati jog) megszerzésére irányuló szerződésekre, valamint a használati jog átruházására irányuló tartós szálláshasználati szerződésekre terjed ki.

Az üdülőhasználati jog megszerzésére irányuló szerződés olyan szerződés, amelynek alapján a fogyasztó ellenérték fejében legalább hároméves időtartamra jogot szerez egy vagy több ingatlan ismétlődő, meghatározott időtartamú üdülési vagy lakáscélú használatára. A használati jog lehet közös tulajdon, haszonélvezet, vagy bérlet. A szerződés keletkeztethet társasági részesedést, szövetkezeti, egyesületi tagságot is.

A szerződés alapján az értékesítő köteles átruházni a fogyasztóra a használati jogot, a fogyasztó pedig köteles ellenértéket fizetni.

Tájékoztatási kötelezettség

Az írásbeli tájékoztatóban a vállalkozás adatai és az ingatlan általános leírása (felszereltség, állapot, fekvés, esetleges építési munkák) mellett egyértelmű, közérthető és főszabályként magyar nyelvű leírást kell adni, például a használat pontos feltételéről (közművek, karbantartás, igénybevétel időtartama, olyan kiegészítő szolgáltatásokról mint az uszoda, szauna, stb.), valamint az éves díjról, közterhekről, illetve ezek emelésének lehetőségeiről). Fel kell hívni a fogyasztó figyelmét, hogy nem szerzi meg az ingatlan tulajdonjogát, illetve lehetősége van a szerződéstől való elállásra, ha meggondolta magát.



Ha a fogyasztó az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára, vagy lakóhelye az Európai Unió valamely tagállamában van, választása szerint az állampolgársága vagy a lakóhelye szerinti állam hivatalos nyelvén kell a tájékoztatót rendelkezésére bocsátani. Ha a fogyasztó más állam állampolgára, vagy lakóhelye más államban van, az írásbeli tájékoztatót – kérésére – választása szerint az állampolgársága vagy a lakóhelye szerinti állam hivatalos nyelvén kell rendelkezésére bocsátani. Ha az említett államokban több hivatalos nyelv is létezik, a választás joga a fogyasztót ezek tekintetében is megilleti.

Az írásbeli tájékoztatóban az ingatlan általános leírása mellett egyértelműen, közérthetően és pontosan rögzíteni kell a fent meghatározott tartalmi elemeket, és utalni kell az információhoz jutás további lehetőségére és módjára.

Szerződéskötés

A szerződés alapján az értékesítő köteles a használati jogot a fogyasztóra átruházni, a fogyasztó pedig köteles a használati jog megszerzéséért ellenértéket fizetni.

A szerződést írásba kell foglalni, és egy példányát át kell adni a fogyasztónak. Főszabályként magyar nyelvű szerződést kell készíteni, ha az ingatlan fekvése szerinti nyelv eltér a szerződés nyelvétől, az ennek megfelelő nyelven készült hitelesített fordítást is készíttetni kell, amelyet át kell adni a fogyasztónak. A szerződés nyelvére és tartalmára egyebekben a tájékoztatóra irányadó szabályokat kell alkalmazni. Ha az ingatlan fekvése szerinti állam hivatalos nyelve a szerződés nyelvétől eltérő, a szerződésnek az ingatlan fekvése szerinti állam hivatalos nyelvén készült hitelesített fordítását is a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani, kivéve, ha az ingatlanok különböző államokban találhatóak.

Vita esetén az értékesítőt terheli annak bizonyítása, hogy az írásbeli tájékoztatót az előírt nyelven, a szerződés egy példányával, valamint az ingatlan fekvése szerinti hivatalos fordítással együtt átadta a fogyasztónak, valamint hogy a tájékoztatóban szereplő, de a szerződésből kimaradó feltételeket írásban közölte a fogyasztóval.

Szerződéskötés esetén a fogyasztónak átadott, írásbeli tájékoztató tartalmi elemei a szerződés részévé válnak. A felek eltérő megállapodása hiányában az értékesítő ezeken a tartalmi elemeken csak a körülmények rajta kívül álló okból bekövetkezett jelentős módosulása esetén változtathat. Az ilyen változtatásokat a fogyasztóval a szerződéskötést megelőzően ismertetni kell. A szerződésben kifejezetten meg kell jelölni az írásbeli tájékoztató tartalmához képest bekövetkezett változásokat.

Elállási jog

Az elállás jogánál fogva a fogyasztó a szerződés vagy az előszerződés megkötésétől és egy példányának átadásától számított tizenöt napon belül indokolási és egyéb kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől vagy előszerződéstől. Az értékesítő az elállási idő elteltéig semmilyen jogcímen nem követelhet fizetést a fogyasztótól. Az értékesítő köteles az előbbi rendelkezés ellenére átvett összeget a fogyasztónak visszatéríteni, és az után a teljesítés időpontjától késedelmi kamatot fizetni.

Az elállási idő harminc napra növekszik, ha az értékesítő a szerződéskötést megelőzően nem, vagy nem a rendelet által előírt nyelven bocsátotta a fogyasztó rendelkezésére az írásbeli tájékoztatót. Az elállást írásban kell közölni az értékesítővel.

Az elállásra nyitva álló tizenöt napos határidő attól a naptól kezdődik, amikor az értékesítő vele valamennyi hiányzó adatot írásban közöl, és azok a felek megállapodásával a szerződés részévé válnak, legkésőbb azonban a szerződés megkötésétől és egy példányának a részére történt átadásától számított három hónap lejártát követő naptól.



Írásbeliség követelménye

A fogyasztó az elállását köteles írásban közölni az értékesítővel. A nyilatkozatot az értékesítőnek a szerződésben megjelölt székelyére vagy arra a telephelyére vagy egyéb szervezeti egységének kell megküldeni, amelyet az értékesítő a szerződésben ilyen célból megjelölt.

Érvényesíthető igények

Ha a vásároló eláll a szerződéstől, az értékesítő a fogyasztótól csak a szerződéskötésből eredő kárának, így különösen a szerződés elkészítése és fordítottása költségeinek megtérítését követelheti, feltéve, hogy ezeket a szerződésben megjelölte. Az ingatlan használatáért, az igénybe vett szolgáltatásokért, valamint az ingatlan használatának átengedéséért díjazás nem számítható fel.

Ha a vállalkozás késedelmesen közölte a kötelező tájékoztatói elemeket, elállás esetén a fogyasztó az értékesítő szerződéskötéséből eredő kárának megtérítésére sem kötelezhető, azonban követelheti az értékesítőtől a szerződéskötésből eredő kárának megtérítését.

Ha a fogyasztó által a használati jog megszerzéséért fizetendő ellenértéket részben vagy egészben az értékesítő vagy pénzügyintézet által nyújtott fogyasztási kölcsön fedezi, a fogyasztó elállási jogának gyakorlása a fogyasztási kölcsönszerződést is felbontja és a távollevők között kötött szerződésnél ismertetett további szabályok érvényesülnek.

Díjmelés

A szerződésben meghatározott éves díj és a költségek csak a szerződésben meghatározott mértékben és módon emelhetők. Az emelés mértékének arányban kell állnia a költség-növekedés tényleges mértékével. Az emelés mértékét és indokát a fogyasztóval írásban haladéktalanul közölni kell.

Értékesítő a magyar szabályozási rendszerben – igazgatási szabályok

A rendelet hatálya alá tartozó szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében csak az az értékesítő köthet, aki az e rendeletben előírt feltételeknek megfelel, és akit kérelme alapján a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal által vezetett nyilvántartásba bejegyezték.

Néhány jó tanács a hagyományostól eltérő értékesítési módok igénybe vételéhez

- Gondoljuk meg, valóban szükségünk van-e egy újabb edénykészletre vagy gypjútakaróra, illetve meghallgatunk-e több órás termékbemutató előadást az ajándékért/utazásért cserébe!
- Vásárlás előtt igyekezzünk minél több információt szerezni a kívánt termékről, és az értékesítőről! Weboldalon történő árusítás esetén olvassuk el a fogyasztói jogokról szóló tájékoztatót. Amennyiben nincs tájékoztató, illetve a cégadatok hiányosak, forduljunk a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz!



- Ha élünk a szerződéstől való elállási jogunkkal, mindig tegyük ezt írásban, tértivevényes levél útján! Elállási jogunk gyakorlásakor a visszaküldés költsége minket terhel, azonban hibás teljesítés (jótállási, szavatossági igény érvényesítése) esetén a szerződésszerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek (így a szállítási díj is) a forgalmazót terhelik.
- Ha magánszemélytől vásárolunk interneten keresztül, olvassuk el, milyen visszajelzések vannak a korábbi vásárlóktól.
- Ne fizessünk előleget addig, amíg kézhez nem vettük az árut!
- Mindig kérjünk számlát, nyugtát, blokkot. Ennek hiányában ne vegyük át a terméket!
- Jegyezzük meg, a kereskedő semmilyen jogcímen (például kötbér, bánatpénz, kamat) nem követelhet tőlünk pénzt, ha az árura nincs szükségünk, és azt visszaszolgáltatjuk az eladónak! Nincs levásárlás és amortizáció sem, az eredeti vételárat követelhetjük vissza.
- Ne higgyünk a kereskedőnek, ha azt állítja, nem veheti vissza az árut, mert annak csomagolását kibontottuk! Kizárólag hang-, képfelvétel vagy számítógépes szoftverek esetében jár ezzel a következménnyel a csomagolás felbontása.
- Ne dőljünk be annak, ha a vállalkozás azért nem veszi vissza a terméket, mert azt már használatba vettük, hiszen e nélkül meg sem bizonyosodhatunk arról, hogy a termék működik. A rendeltetészerű használatból eredő állagromlást nem fizettethetik meg velünk!
- Ha üdülési jogot kíván vásárolni, legyen körültekintő, mindig kérje a magyar nyelvű tájékoztatót és szerződést akkor is, ha a szálloda külföldön található, vagy az értékesítő nem magyar!
- Ha bizonytalan jogait illetően, vegye fel a kapcsolatot a Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetséggel, vagy tájékozódjon a szervezet honlapján (www.febesz.eu)!

www.febesz.eu

Teszt – Tisztában van Ön a jogaival?

1. Mit jelent a hagyományos és a hagyományostól eltérő értékesítési forma?

- a) Hagományos értékesítés esetében, mikor a terméket megkapom, akkor fizetek, hagyományostól eltérő értékesítésnél a vételár kifizetésére csak a termék kipróbálása után kerül sor.
- b) Hagományos értékesítésnél az üzletben vásárolom meg a terméket, hagyományostól eltérő értékesítés esetében, például magazinból választom ki a terméket vagy termékbemutatón rendelem meg.

(helyes megválaszolás: b)

2. Távollévők kötött szerződés esetében hány napon belül lehet a szerződéstől indokolás nélkül elállni – így akkor is, ha a termék nem hibás, csak nem tetszik?

- a) A fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat.
- b) A fogyasztó a szerződéstől tizenöt munkanapon belül indokolás nélkül elállhat.

(helyes megválaszolás: a)

3. Ön szerint a jótállási és szavatossági igények érvényesítési lehetősége között van különbség?

- a) Igen, a jótállási és szavatossági idő eltérő lehet, és a kereskedővel fennálló vita esetében a bizonyítási teher is eltérő.
- b) Nincs különbség, jótállás és szavatosság esetében is ugyanúgy érvényesíthetem a jogaimat.

(helyes megválaszolás: a)



4. Hibás termék esetében milyen igényérvényesítési lehetőségek vannak?

- a) Elsősorban a termék javítását vagy cseréjét kérhetem a kereskedőtől.
- b) Rögtön elállhatok a szerző déstől, így visszakapom a termék árát, a termék javítását vagy cseréjét nem vagyok köteles elfogadni.

(helyes megoldás: a)

5. Ha a kereskedő nem ad jótállási jegyet a termékhez, érvényesíthető-e a jótállási igény a későbbiekben?

- a) Igen, a jótállási jegy hiánya nem akadályoz meg az igényérvényesítésben.
- b) Nem, kizárólag jótállási jeggyel lehet az igényeket érvényesíteni.

(helyes megoldás: a)

6. Interneten DVD-t rendelt. Visszakérheti-e a vételárat, ha a csomagolást már felbontotta és a termék nem hibás?

- a) Nem, a hang-, képfelvétel vagy számítógépes szoftverek esetében a csomagolás felbontása azzal a következménnyel jár, hogy nem gondolhatjuk meg magunkat, így a vételárat sem kérhetjük vissza.
- b) Igen, mert távollevők közötti szerződés esetében az elállási lehetőséget a jogszabály biztosítja.

(helyes megoldás: a)

7. Ha az áru kézhezvételének napjától számított 8 munkanapon belül visszaküldi a terméket, ki viseli a postázás költségeit?

- a) A postázás költségeit én viselem.
- b) A postázás költségeit a kereskedő és a gyártó közösen viseli.

(helyes megoldás: a)

8. Ha az internetes áruházban vásárolt termék hibás, kihez lehet fordulni?

- a) Mindig ahhoz a kereskedőhöz, akitől vettem, vagy megrendeltem a terméket.
- b) Ahhoz a gyártóhoz, akinek elérhetősége fel van tüntetve a termék dobozán.

(helyes megoldás: a)

9. Egy kirakodó vásáron vásárol egy terméket, azonban meggondolja magát, és másnap visszaviszi. Köteles a kereskedő visszaadni a pénzét?

- a) Igen, mivel nem boltban vásároltam, élhetek nyolc munkanapon belül az indokolási kötelezettség nélküli elállás jogával.
- b) Nem, ilyen esetben csak akkor élhetek az elállás jogával, ha a termék hibás.

(helyes megoldás: b)

10. Hova tud fordulni, ha a kereskedő a reklamáció ellenére nem tesz eleget jogszabályi kötelezettségének?

- a) A Gazdasági Versenyhivatalhoz tudok fordulni.
- b) Békéltető testülethez és bírósághoz is fordulhatok.

(helyes megoldás: b)

- Bártfai J. Bozzay E. Kertész Á. Wallacher L.: Új szavatossági és jótállási szabályok (HVG Orac, 2004)
- Fazekas J.: Fogyasztóvédelmi jog (Novotni, 2004)
- Fazekas J.: A fogyasztók védelmében. Az üdülőhasználati jog és a tisztességtelen szerződési feltételek szabályozása. (Cégvezetés, 1999/8.)
- A Tanács 85/577/EGK irányelve (1985. december 20.) az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről
- Az Európai Parlament és Tanács 94/47/EK irányelve (1994. október 26.) az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések egyes szempontjai vonatkozásában a fogyasztók védelméről
- Az Európai Parlament és Tanács 97/7/EK irányelve (1997. május 20.) a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről
- Az Európai Parlament és a Tanács irányelve 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”)
- 213/2008. (VIII. 29.) Kormányrendelet az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről
- 20/1999. (II. 5.) Kormányrendelet az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződésekről
- 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet a távollevők közötti szerződésekről