

1. Modul

Szerződéskötést megelőző
tájékoztatásra vonatkozó
követelmények

Tartalomjegyzék

Bevezető	4
Mit értünk európai uniós fogyasztóvédelmi jog alatt?	7
Kizárhatom-e, illetve korlátozhatom-e a fogyasztóvédelmi jog alkalmazását?	7
Mindenki fogyasztónak számít, aki tőlem vásárol?	7
Mi történik a kettős célú ügyletek esetében?	8
Mit nevezünk fogyasztói szerződésnek?	9
Melyek a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények?	10
Mentesül-e fogyasztói szerződés a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelvben rögzített, szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények alól?	10
Mely szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények vonatkoznak a boltomban kötött fogyasztói szerződésekre („üzlethelyiségben kötött szerződés”)?	11
Milyen tájékoztatási követelmények vonatkoznak a távollévók között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződésekre?	13
Hogyan kell végezni a szerződéskötést megelőző és a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatást?	16
Melyik nyelven kell a szerződéskötést megelőző és a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatás adni?	18
Amennyiben a szerződést üzlethelyiségen kívül kötötték, elég-e ezt az információt szóban megosztani a fogyasztóval?	18
A szerződéskötést megelőző és a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatást különböző módon kell-e adni a célfogyasztótól függően?	18
Határokon átnyúló kereskedelem: mi történik akkor, ha a termékeimet vagy szolgáltatásaimat a fogyasztóknak külföldön kínálom?	19
Mikor tekintenek egy kereskedőre úgy, hogy az üzleti tevékenysége során kifejezetten egy másik ország fogyasztóit célozta meg?	19
Mit jelent ez a gyakorlatban az Ön számára?	20
Határokon átnyúló szerződéssel kapcsolatban felmerülő jogvita esetén melyik bíróság az illetékes?	20
Milyen következményekkel jár, ha nem adok tájékoztatást a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekről?	21

„Nő a bizalmam a kereskedők és egyben a piac iránt is, ha világos és érthető tájékoztatást kapok.”

Fogyasztó

„A vásárlás előtt kapott világos és érthető tájékoztatás segít abban, hogy józan döntést hozzak arról, vajon tényleg meg akarok-e venni egy bizonyos terméket”

Fogyasztó

„A piacon tisztességesebb egyenlő versenyfeltételek jönnek létre, ha biztosítjuk, hogy minden kereskedő betartsa a vevők vásárlás előtti világos és érthető tájékoztatására vonatkozó kötelezettségét.”

KKV

Bevezető

Kedves Vállalkozó!

A jelen kézikönyv a "Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni" elnevezésű projekt részét képezi, amelyet kifejezetten olyan mikro-, kis- és középvállalkozásoknak szántunk, akik a fogyasztókkal kapcsolatban állnak.

A "Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni" elnevezésű, az egész Európai Unióra kiterjedő projektet a BEUC (az Európai Fogyasztóvédelmi Hatóság) koordinálja az UEAPME (a KKV-k hangja Európában) és az Eurochambres (az Európai Kereskedelmi és Iparkamarák Szövetsége) együttműködésével, és amelyet Európai Unió hozott létre az Európai Parlament és az Európai Bizottság támogatásával.

A projekt célja az EU fogyasztóvédelmi jog előírásai betartásának elősegítése.

Az EU fogyasztóvédelmi jog az Európai Unió által az elmúlt 25 évben elfogadott és az EU tagállamok által saját nemzeti jogukba átültetett különböző jogszabályokból áll. 2017-ben az Európai Bizottság felmérést végzett annak megállapítására, hogy a szabályok megfelelnek-e még a rendeltetésüknek. Az eredmény teljes mértékben pozitív lett¹. A legfontosabb megállapítás szerint a meglévő szabályokat a hatóságoknak hatékonyabban kellene érvényesíteniük, valamint azokat a cégeknek és a fogyasztóknak jobban kellene ismerniük. A Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni" elnevezésű projekt célja a kereskedők, így különösen a KKV-k tudásának növelése a fogyasztóvédelmi jogokat és a kapcsolódó jogi kötelezettségeket illetően.

A jelen kézikönyv öt modulból áll, amelynek mindegyike az EU fogyasztóvédelmi jog külön fejezetével foglalkozik:

- Az 1. modul a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekkel foglalkozik.
- A 2. modul a fogyasztók elállási jogát mutatja be a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén.
- A 3. modul azokra a jogorvoslati lehetőségekre összpontosít, amelyeket a kereskedők kötelesek biztosítani, ha nem tartották be a szerződést.
- A 4. modul a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra és a tisztességtelen szerződési feltételekre összpontosít.
- Az 5. modul az alternatív vitarendezési módot és az online vitarendezési (ODR) platformot mutatja be, amely az Európai Bizottság kezelésében lévő hivatalos honlap, és amelynek célja a fogyasztók és a kereskedők számára segítséget nyújtani jogvitáik bíróságon kívüli rendezése érdekében.

A jelen kézikönyv csak egy a „Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni” elnevezésű projekt keretein belül létrehozott tananyagok közül. A consumerlawready.eu honlap más tanulási eszközökkel is szolgál, mint például videók, kvízek és

¹ A felmérésről, annak megállapításairól és az azt követő intézkedésekről további információkat az Európai Bizottság honlapján lehet olvasni: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

„e-tesztet”, amelyek révén bizonyítványt lehet szerezni. Továbbá szakértőkkel és más KKV-kkal is fel lehet venni a kapcsolatot egy fórumon keresztül.

A kézikönyv 1. moduljának célja azon szerződéskötést megelőző információk bemutatása, amelyeket a kereskedőnek a fogyasztóval kötendő szerződést megelőzően kell feltárnia. A jelen dokumentum leírja, hogy milyen tájékoztatást, hogyan és mikor kell adni, valamint ötletekkel szolgál arra nézve, hogy miként lehet könnyebben betartani a jogszabályokat.

A modul bemutatja a fogyasztóvédelmi jogokról szóló 2011/83/EU irányelvben (a „Fogyasztók jogairól szóló irányelv” - CRD) lefektetett szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket, amelyeket az EU tagállamok átültettek saját nemzeti jogukba. A fogyasztók jogairól szóló irányelv rendelkezéseiről szóló részletesebb információkat az EU hivatalos nyelvein olvasható alábbi honlapon talál: [Guidance document of the European Commission](#)².

A horizontális követelmények mellett egyéb, főleg szektor specifikus tájékoztatási követelmények is létezhetnek a CRD tájékoztatási követelményektől függetlenül vagy azokkal együtt a szerződés típusától függően (pl., fogyasztói hitelre, utazási csomagra vonatkozó szerződések, stb.). A többi ilyen követelményt a jelen kézikönyv nem tárgyalja, de a saját konkrét üzleti tevékenysége vonatkozásában javasoljuk azok megismerését is. A [fogyasztóvédelmi jogi adatbázis](#)³ és az [Európa Önökért vállalkozási portál](#)⁴ segítségül szolgálhat a megfelelő információk összegyűjtésében.

Reméljük, hogy a jelen kézikönyvben található információkat hasznosnak találják.

² Lásd <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&rid=1>

³ Lásd <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ Lásd <http://europa.eu/youreurope/business/>

1. modul

Mit értünk európai uniós fogyasztóvédelmi jog alatt?

Az uniós fogyasztóvédelmi jog különböző szabályrendszerekből tevődik össze.

Mindezek a kereskedelmi gyakorlatok és a szerződéses feltételek tisztességes voltával, a szerződéskötést megelőző tájékoztatói követelményekkel, a fogyasztó elállási jogával és egyéb olyan fogyasztóvédelmi szabályokkal foglalkoznak, amelyek a fogyasztói szerződések külön típusaira (pl., üzlethelyiségen kívül kötött szerződések, távollévők között, pl. online kötött szerződések) és/vagy szektor-specifikus szerződésekre vonatkoznak (pl., fogyasztói hitelszerződések, utazási csomagra vonatkozó szerződések, szálláshely időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződések, stb.).

Első hallásra nehéznek tűnhet minden fogyasztóvédelmi jogot betartani. A jelen kézikönyv segítségével mindent megtudhat ahhoz, hogy jobban be tudja tartani a törvényt! Üzleti profiljától függően arra is figyeljen, hogy a tárgyra vonatkozóan más általános és/vagy szektor-specifikus tájékoztatói követelmény is megismerjen. Amint a fentiekben említettük, a [Fogyasztóvédelmi jogi adatbázis](#)⁵ és az [„Európa Önökért” üzleti portál](#)⁶ szintén segítségül szolgálhat a megfelelő információ felkutatásában.

Kizárhatom-e, illetve korlátozhatom-e a fogyasztóvédelmi jog betartását?

Sem Ön, sem más nem zárhatja ki, illetve nem korlátozhatja a fogyasztóvédelmi jog betartását és alkalmazását.

A magyar jogi szabályozás szerint a fogyasztó érvényesen nem mondhat le a jogszabályban

meghatározott jogairól, illetve ezektől a fogyasztó hátrányára sem lehet eltérni. Amennyiben az egyedi szerződés vagy általános szerződési feltétel ilyen tartalmú, akkor az a feltétel vagy akár az egész szerződés is érvénytelen lehet

Egy ilyen kikötésnek nem elég, hogy nincs jogi hatálya és jogilag sem kötelezi a fogyasztót, de bizonyos körülmények megléte esetén még tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősül⁷.

Mindenki fogyasztónak számít, aki tőlem vásárol?

Az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályi követelmények vonatkoznak Önre, amikor terméket (árúkat, szolgáltatásokat, digitális tartalmat) kínál a „fogyasztónak” egy uniós országban. Ezért fontos meghatározni a „fogyasztó” definícióját. A fogyasztó olyan természetes személy, aki olyan terméket vásárol Öntől, amelyet nem üzleti, hanem csak személyes célra használ majd fel.

Példa: A fogyasztó az a személy, aki személyes céljaira használja fel az Ön által értékesített árut és igénybe veszi az Ön által nyújtott szolgáltatásokat, azaz egy olyan házaspár, aki tányérokat és evőeszközöket vásárol saját otthonába, illetve egy idősebb személy otthonában végzendő takarítási munkák céljára.

⁵ Lásd <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁶ Lásd <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁷ Lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról és tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 4. modult



A fogyasztó csak természetes személy lehet. Jogi személyek, azaz társaságok vagy egyesületek nem minősülnek fogyasztóknak; néhány tagállamban azonban ezek a személyek hasonló szintű védelmet élveznek, mivel a fogyasztókat védő szabályok némelyikét kiterjesztették a vállalkozásokra is. A tagállamok nem vezethetnek be eltérő jogi definíciót a „fogyasztóra”, mint amelyet európai szinten teljes körűen harmonizáltak. Magyarországon egyedül a békéltető testületi eljárás megindítására jogosultak a természetes személyeken kívüli más jogi személyek.

Amikor valaki üzleti célra vásárol terméket, például azért, hogy azt a kereskedelmi láncban tovább értékesítse, akkor a fogyasztóvédelmi jog nem alkalmazandó.

Példa: azok a személyek, akik az általuk vezetett étterem számára tányérokat és evőeszközöket vásárolnak, nem minősülnek fogyasztóknak; így a fogyasztóvédelmi jog nem alkalmazandó esetükben. Hasonlóképpen, amikor az Önök vállalata ablaktisztítási szolgáltatást nyújt egy másik vállalat részére, a fogyasztóvédelmi jog nem alkalmazandó. Ilyen esetekben, valamint akkor is ha fogyasztó fogyasztóval köt a fentiekhez hasonló szerződést a szerződések általános szabályait kell alkalmazni.

Néhány országban az adószám használata mutatja, hogy a vásárló fogyasztóként jár-e el vagy sem.

Mi történik a kettős célú ügyletek esetében?

Joggal kérdezheti, hogy mi történik, amikor valaki személyes és üzleti felhasználásra is vásárolja az adott terméket?

1. példa: egy ügyvéd számítógépet vásárol, amelyet arra használ, hogy a családjának e-maileket írjon, de arra is, hogy leveleket írjon az *ügyfeleinek*.



2. példa: valaki megjavította a háztetőt; a ház egyik részében lakik a családjával, a másik részét viszont ruhaboltként használja.



Alkalmazandó-e a fogyasztóvédelmi jog olyan helyzetekben, ahol az adásvételi vagy szolgáltatási szerződésnek személyes és üzleti vetülete is van?

Ezt „kettős célú szerződésnek” hívják: az áru vagy szolgáltatás kettős célt szolgál. Ilyen esetekben annak

eldöntésére, hogy a fogyasztóvédelmi jog alkalmazandó-e, ellenőrizni kell az adott szerződés elsődleges célját. Más szóval azt kell ellenőrizni, hogy az ügyvéd a számítógépet inkább személyes e-mailek írására vagy az ügyfelei részére dokumentumok készítésére használja-e. Hasonlóan kérdéses, hogy az említett házat inkább ruhák értékesítését szolgáló üzletnek, mintsem családi otthonnak lehet tekinteni.

Példa: ha a számítógépet az idő 20%-ban arra használja, hogy e-maileket ír az ügyfeleinek és az idő 80%-ában személyes e-mailek írására, akkor az adott szerződést a fogyasztóvédelmi jog védi.

Mit nevezünk fogyasztói szerződésnek?

A fogyasztói szerződés olyan szerződés, amelyet a kereskedő a fogyasztóval bármilyen csatornán keresztül (pl., az interneten, telefonon keresztül vagy egy üzletben) köt függetlenül attól, hogy annak tárgya áruk, szolgáltatások és/vagy digitális tartalom biztosítása.

Lehet például a fogyasztóval online kötött szerződés egy könyv eladásáról.

A fogyasztók jogairól szóló irányelv (CRD) különbséget tesz az „üzlethelyiségben kötött szerződések” (pl., a boltban kötött fogyasztói szerződések), a „távollévők között kötött szerződések” (pl. interneten vagy telefonon keresztül kötött fogyasztói szerződések) és az „üzlethelyiségen kívül kötött szerződések” (pl., a fogyasztó otthonában kötött fogyasztói szerződések) között.

Szemben az „üzlethelyiségben kötött szerződésekkel”, a „távollévők között kötött szerződések” esetében a kereskedő és a fogyasztó nincs egyidejűleg személyesen jelen a szerződés megkötésének pillanatában. A távollévők között kötött szerződések tipikus példája a postai megrendelés útján, online, telefonon vagy faxon keresztül kötött

szerződések. Távollévők között kötött szerződések közé tartoznak még azok az esetek, amikor a fogyasztó csupán azért megy el az üzletbe, hogy információkhoz jusson az árut és szolgáltatás illetően, de ezt követően a szerződéskötés már távollévők között történik. Ezzel ellentétben a távközlő eszközön keresztül kezdeményezett szerződések (pl., email vagy telefonhívás időpont egyeztetésre vagy foglalásra), amelyeket a kereskedő üzlethelyiségében kötnek meg, nem minősül távollévők között kötött szerződésnek.



Az „**Üzlethelyiségen kívül kötött szerződések**” olyan szerződések, amelyek megkötésénél a kereskedő és a fogyasztó egyidejűleg személyesen is jelen van, de olyan helyen, amely nem a kereskedő üzlethelyisége. Fizikai formájától függetlenül üzlethelyiségnek minősül minden olyan helyszín (pl., bolt, árusítóbódé stb.), amely a kereskedő üzleti tevékenységének állandó vagy szokásos helyszínéül szolgál. Üzlethelyiségnek minősül az a helyszín is, amelyet a kereskedő idényjelleggel használ (pl., fagyaltos stand nyáron a strandon). Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéseket rendszerint a fogyasztó otthonában vagy munkahelyén, illetve a kereskedő által szervezett úton kötik.



Míg az üzlethelyiségben (face to face) kötött szerződések esetében a tagállamok kiegészíthetik a fogyasztók jogairól szóló irányelvben⁸ foglalt szerződéskötést megelőző követelményeket, a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében minden szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményt rögzítettek az adott irányelvben, és azokat a tagállamok nem egészíthetik ki. Így amennyiben Ön különböző uniós országban kívánja termékeit vagy szolgáltatásait a fogyasztóknak kínálni, akkor azt a saját honlapjáról is megteheti egyszerűen úgy, hogy minden megfelelő nyelvre helyesen lefordítja pontosan ugyanazt az átfogó, szerződéskötést megelőző tájékoztatót.

Melyek a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények?

A szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények olyan információk, amelyeket a jogalkotó fontosnak ítélt meg annak érdekében, hogy a fogyasztó alapos tájékozódást követően döntést hozhasson a szerződéskötést megelőzően. A 2011/83/EU irányelv felsorolja azokat az információkat,

amelyeket a kereskedőnek fel kell tárnia a fogyasztó előtt még mielőtt a fogyasztó üzlethelyiségben, üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között köt szerződést.

Megjegyezzük, hogy a szerződéskötést megelőző fázisokban, mint például a reklámozás során is szakmai gondossággal kell a kereskedőnek eljárnia az Európai Unió területén, és minden olyan elemet fel kell tárnia, amelyre egy átlagfogyasztónak szüksége lehet ahhoz, hogy alapos tájékozódást követően hozhasson döntést az ügyleteket illetően. Ennek elmulasztása megtévesztéshez vagy mulasztáshoz vezethet.⁹

Mentesül-e a fogyasztói szerződés a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelvben rögzített, szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények alól?

Igen, a fogyasztók jogairól szóló irányelvben rögzített szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények nem alkalmazandók az alábbi szerződésekre:

- a) szociális szolgáltatásra vonatkozó szerződések, mint például szociális ellátás;
- b) egészségügyi ellátásra vonatkozó szolgáltatási szerződések;
- c) szerencsejátékokkal, köztük sorsjátékokkal, kaszinós játékokkal és fogadási ügyletekkel járó szerződések;
- d) amelyek tárgya pénzügyi szolgáltatások, mint például a különböző fogyasztói hitelszerződések esetében;

⁸ Lásd 1. sz. melléklet

⁹ Lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról és tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 4. modul

- e) amelyek tárgya ingatlanok vagy ingatlanokkal kapcsolatos jogok megszerzése, illetve létrehozása vagy átruházása;
- f) amelyek tárgya új épületek építése, a meglévő épületek jelentős átalakítása, valamint lakóépületek lakáscélú bérbeadása;
- g) szervezett utazási formákról szóló szerződések;
- h) szálláshelyek időben megosztott használati jogára, a hosszútávra szóló üdülési termékekre, ezek viszontértékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződések;
- i) amelyeket a tagállamok nemzeti jogszabályai szerint köztisztviselő foglal okiratba, akinek törvényben előírt kötelezettsége, hogy független és pártatlan maradjon és átfogó jogi átvilágítás révén biztosítsa, hogy a fogyasztó a szerződést csak alapos jogi megfontolást követően, jogi következményeinek ismeretében kösse meg;
- j) amelyek tárgya élelmiszereknek, italoknak vagy egyéb, a háztartásban mindennapi fogyasztásra szánt termékeknek a kereskedő által a fogyasztó lakhelyére, tartózkodási helyére vagy munkahelyére történő gyakori és rendszeres szállítása;
- k) amelyek tárgya személyszállítási szolgáltatás;
- l) amelyeket árusítóautomata, vagy automatizált üzlethelyiség alkalmazásával kötnek;
- m) amelyeket távközlési szolgáltatókkal nyilvános távbeszélő állomás igénybevétele útján kötnek nyilvános távbeszélő állomás igénybevétele céljából vagy a fogyasztó által létrehozott telefon-, internet- vagy faxösszeköttetés egyszeri igénybevétele céljából.

A hazai jogszabály¹⁰ a személyszállítással kapcsolatban a jogszabály korlátozott alkalmazását írja elő. A szerződéskötést megelőző tájékoztatási

kötelezettség azonban sokuk számára más uniós és hazai jogszabály szerint mégis fennáll. Ilyen eset például fogyasztói hitelmegállapodásokkal kapcsolatos szerződés¹¹.

Ezen kívül, a fogyasztók jogairól szóló irányelv rendelkezései szerint néhány tagállam olyan nemzeti jogszabályokat fogadott el, amelyek felmentést adnak a kereskedők részére a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények alól „alacsony értékű szerződések” esetében, mint például tette ezt Ausztria, Belgium, Ciprus, Dánia, Észtország, Finnország, Németország, Görögország, Írország, Olaszország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Hollandia, Lengyelország, Portugália, Románia, Szlovénia, Svédország és az Egyesült Királyság. Tekintse meg az 1.sz. MELLÉKLETET, hogy többet tudjon meg a konkrét esetekről.

Mely szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények vonatkoznak a boltomban kötött fogyasztói szerződésekre („üzlethelyiségben kötött szerződés")?

A fogyasztók jogairól szóló irányelvnek köszönhetően jelenleg nyolc kulcsfontosságú információt kell egyértelműen megadni az európai uniós fogyasztóknak, mielőtt azok adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötnének Önnel saját boltjában. Ezek a következők:

1. Az Ön által kínált áru vagy szolgáltatás **lényeges tulajdonságai**: az értékesítésre kerülő termék fő tulajdonságait bemutató részletek.

¹⁰ 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

¹¹ A szerződéskötést megelőző tájékoztatásra vonatkozó követelményeket a fogyasztói hitelről szóló, felülvizsgált irányelv tartalmazza (2008/48/EK).

Példa: jelezni kell az árcédulán, hogy az Önök boltjában árusított kabát egy bőrkabát.

Példa: jelezni kell az árusított telefon tulajdonságait, miszerint annak memóriája 64KB. Fontos, hogy a tájékoztatás könnyen olvasható és érthető legyen az átlagfogyasztó számára; ilyen eszköz lehet például az e-mail vagy egy darab papír.

- Az Ön azonosító adatai**, úgymint kereskedői neve, letelepedési helyének postai címe és céges telefonszáma. A bolt vagy az étterem címe (postacíme) egy nyilvánvaló példája a szöveggörnyezetből adódó információknak az üzlethelyiségben kötött szerződések esetében.
- Az Ön által kínált áru vagy szolgáltatás adóval növelt **teljes ára**. Eszerint az árnak tartalmaznia kell a fizetendő adókat, az összes fuvardíjat, szállítási és postaköltséget. Ha az árat nem lehet előre kikalkulálni, akkor az ár kiszámításának módját kell a fogyasztó tudomására hozni.

Példa: ha a teljes ár a tényleges fogyasztás függvénye, akkor jelezni kell például a kilogrammonkénti vagy literenkénti egységárat.

- Adott esetben a **fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei**, az a határidő, amelyen belül Ön vállalja, hogy az árut leszállítja vagy elvégzi a szolgáltatást, valamint az Ön **panaszkezelési módja**.

Példa: tájékoztatni kell a fogyasztót arról, hogy a terméket egy adott szállító szállítja, és hogy a szállításra 15 munkanapon belül sor kerül. Tájékoztatni kell a fogyasztót továbbá arról, hogy mit kell tennie reklamáció esetén, valamint, hogy

miként kell a reklamációt benyújtani.

- Az áru megfelelőségének **szavatolására vonatkozó jogszabályi kötelezettség** megléte, az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás megléte és feltételei.
Az uniós jog alapján különbséget kell tenni a (jogszabályban előírt) kellékszavatosság és a jótállás között. A kellékszavatosságot jogszabály, vagyis az EU tagállamok nemzeti jogába átültetett, a fogyasztási cikkek adásvételéről szóló 1999/44/EK irányelv kötelezően írja elő. Az Európai Unióban legalább két évre szóló kellékszavatosságot, valamint jogorvoslati lehetőségeket biztosítanak a fogyasztók számára díjmentesen minden olyan termékhiba esetén, amely már a teljesítéskor is létezett. A jótállás a kellékszavatosság mellett létezik, és azt vagy az eladó vagy a gyártó biztosítja díjmentesen vagy díjfizetés ellenében. Magyarországon jogszabály is előírhat jótállási kötelezettséget szemben más tagállamokkal

Példa: Amennyiben egy gépjárműre 7 év jótállást vállalnak, az vagy általánosan mindenre vagy csak a jótállásban meghatározott részekre nyújt jogérvényesítési lehetőséget a fogyasztónak minden olyan hiba esetén, amelynek az oka a teljesítést megelőzően keletkezett. A kereskedő köteles a kellékszavatosságot láthatóan jelezni. Értékesítés után tájékoztatni kell a fogyasztót erről, valamint a jogérvényesítés lehetőségeiről is¹². Ezzel kapcsolatban arra kell figyelni, hogy a fogyasztók jogairól szóló irányelv alapján a telefonos ügyfélszolgálat költsége soha nem lehet magasabb, mint egy helyi telefonhívás költsége, ha a hívás egy a felek közötti jogviszonnyal

¹² Lásd a fogyasztási cikkek adásvételéről szóló 3. sz. modult, amely leírja azokat a jogorvoslati lehetőségeket, amelyeket a kereskedőnek kell biztosítani a hibás áruk esetén.

kapcsolatos kérdésre vonatkozik.

6. A szerződés **időtartama**.

Példa: Ha Ön egy helyi tornaklub tulajdonosa, akkor tisztáznia kell, hogy az előfizetési szerződés határozott időre szól vagy sem, valamint, hogy az automatikusan meghosszabbodik vagy sem. Ha például Ön előírja, hogy a fogyasztó 15 napos előzetes felmondással mondhatja fel a szerződést, akkor őt erről a felmondási időszakról a szerződés megkötését megelőzően tájékoztatni kell.

7. Adott esetben a **digitális tartalom működése**, beleértve az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedéseket is. Eszerint teljes körű leírást kell adni a fogyasztónak arról, hogy a digitális tartalom hogyan működik a gyakorlatban. Ez különösen a műszaki korlátozások meglétére vagy hiányára utal.

Példa: Jeleznie kell, hogy az Ön boltjában árusított konkrét számítógépes szoftvert offline és/vagy online lehet-e használni; jelezni kell, hogy a szoftver használata csak egy országra korlátozódik-e.

8. Adott esetben a digitális tartalom hardverrel és szoftverrel való **interoperabilitása**.

Példa: tájékoztatni kell a fogyasztót, ha az Önök által kínált digitális tartalmat csak a Macintosh operációs rendszeren és kizárólag Apple számítógépeken lehet használni.

Ne felejtse, hogy mivel ezeknek az „üzlethelyiségben kötött” ügyleteknek a legtöbbje helyi jellegű, a fogyasztók jogairól szóló irányelv lehetővé teszi az EU tagállamok számára, hogy a nemzeti jog alapján a fent felsoroltakon kívül további szerződéskötést megelőző

követelményeket vezessenek be. Ennélfogva, amennyiben más tagállamban is szeretne üzleteket nyitni, akkor meg kell ismernie az ott alkalmazandó további tájékoztatási követelményeket, ha vannak ilyenek.

Bár néhány elemet a lentiekben tárgyalunk, az 1. sz. MELLÉKLET áttekintést nyújt az egyes tagállamok által választott szabályozási módokról¹³

A tagállamokban irányadó további szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények.

Magyarországon a 45/2014 Korm. rendelet alapján a fenti tájékoztatás kiegészül azzal, hogy a fogyasztót tájékoztatni kell a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

Nem kell ugyanakkor teljesíteni ezt a szerződéskötést megelőző tájékoztatás a mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó kisebb jelentőségű szerződésre, amelyet a szerződéskötés időpontjában teljesítenek.

Milyen tájékoztatási követelmények vonatkoznak a távollévők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződésekre?

A fogyasztók jogairól szóló irányelv teljes mértékben harmonizálta azon szerződéskötést megelőző információk listáját, amelyeket biztosítani kell a fogyasztó számára, amennyiben távollévők között (pl., online vagy telefonon keresztül) és/vagy amennyiben „üzlethelyiségen kívül” köt szerződést, mint például a fogyasztó otthonában. Ennek megfelelően ezeken a

http://ec.europa.eu/fogyasztos/fogyasztó_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

¹³ Vagyilagosan hivatkozhat még a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EK irányelv 29. cikke alapján a tagállamok által a szabályozási lehetőségekkel kapcsolatban benyújtott tényleges értesítésekre.

kereskedelmi csatornákon keresztül kötött szerződésekre vonatkozóan a tagállamok már nem egészíthetik ki az Irányelvben rögzített szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket.

Ez a lista magában foglalja azt a 8 kulcsfontosságú tájékoztatási követelményt, amelyet Önnek kell biztosítania, ha boltokat üzemeltet, plusz néhány olyat is, amelyek közül sok csak csak meghatározott esetben és országban alkalmazandó. Az adott ügylet jellegétől és attól a ténytől függően, hogy a (legtöbb) távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésről van szó, a fogyasztók az Európai Unióban 14 napos elállási joggal rendelkeznek¹⁴. E teljes mértékben harmonizált szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények betartása révén ez minden tagállamban élő fogyasztó rendelkezésére áll. Ebben a listában található az előző nyolc elem túli többi elem felsorolása:

1. Az azonosító adatok és letelepedési helye postacímének megadásán túl, ha távollévők között vagy üzlethelyiségen kívüli kötött szerződéseket, mindig adjon meg egy telefonszámot és egy e-mailcímet, hogy a fogyasztó gyorsan és hatékonyan tudjon Önökkel kommunikálni. Ha egy másik kereskedő nevében jár el, akkor az ő postacímét és azonosító adatait is meg kell adnia.
2. Csak akkor kell megadni a címet, ha az eltér a letelepedés helyétől, ideértve annak a kereskedőnek a címét is, akinek a nevében eljár, ahová a fogyasztó a reklamációt küldheti.
3. Csak akkor kell tájékoztatni a fogyasztót a szerződéskötéshez használt távközlő eszköz költségeiről, ha az eltér a helyi telefontarifától („alapdíj”). Ha már megtörtént a szerződéskötés, akkor figyeljen arra, hogy a fogyasztók jogairól szóló irányelv alapján a fogyasztók szerződéssel kapcsolatos kérdéseire választ adó telefonos

elérhetőség költsége soha nem haladhatja meg az alapdíj mértékét.

4. Csak ha magatartási kódexet tartanak hatályban vagy vonatkozik Önre, akkor kell tájékoztatni a fogyasztót annak meglétéről és arról, hogy miként lehet abból másolatot szerezni.

Példa: Tájékoztassa a fogyasztót, hogy a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara Reklám- és Marketingkommunikációs Kódexének részes fele, és adja meg a hozzátartozó linket.

5. Csak ha a szerződés rendelkezik erről, hogy a fogyasztót minimális időtartamig kötelezi, a fogyasztót előre kell tájékoztatnia az adott időtartam hosszáról.

Példa: tájékoztatnia kell a fogyasztókat azoknak a hónapoknak a minimális számáról, ameddig a tornaklubbal tagsági viszonyban kell maradniuk ahhoz, hogy az éves előfizetésekhez kínált ár előnyeiket élvezhessék.

6. Csak amennyiben a szerződés megköveteli, hogy a fogyasztónak foglalót vagy más pénzügyi garanciát kell nyújtania, a fogyasztót előre kell tájékoztatni annak feltételeiről és módjáról.

Példa: a fogyasztókat előre tájékoztatnia kell, amennyiben előleget kell fizetniük annak a hotelnek, ahová Önnél online foglaltak, és tájékoztatni kell őket arról, hogy milyen feltételek alapján lehet azt esetleg visszakapni.

7. Megfelelő esetben tájékoztatni kell a fogyasztókat a peren kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmus igénybevételének lehetőségéről arra az esetre, ha a fogyasztó jogvitába keveredne

¹⁴ Lásd a 2. modult a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói elállási jogról.

Önnel. Ezt például az online vitarendezési (ODR) platformon keresztül is lehet megtenni, mely eszköz segítségével a fogyasztók panaszait egy konkrét alternatív vitarendezéssel (ADR) foglalkozó szervhez nyújthatják be¹⁵.

8. Végül pedig, ha nincs elállási jog vagy csak korlátozott elállási jog vonatkozik egy konkrét szerződéstípusra¹⁶, akkor tájékoztatnia kell a fogyasztót erről a tényről és/vagy azokról a körülményekről, amikor elveszíti ezt az elállási jogot. Ha pedig a szerződésre vonatkozik az elállási jog, akkor tájékoztatnia kell a fogyasztót az alábbiakról:

- az adott jog gyakorlásának feltételeiről, határidejéről és a kapcsolódó eljárásokról a törvényben foglalt elállásnyilatkozat-minta szerint¹⁷;
- arról a tényről, hogy elállás esetén viselnie kell a visszaküldés költségeit és amennyiben az árut annak természete miatt nem lehet rendes postai úton visszaküldeni, akkor az áru visszajuttatásának költségét.
Példa: ha a fogyasztó hűtőgépet vagy mosógépet vásárolt Önöktől (amely árukat tipikusan házhoz szállítanak ahelyett, hogy a postán kellene átvenni), meg kell adnia a fogyasztó részére a szállítót (például azt, akit az áru szállításával megbíztak) és a visszaküldés költségét, illetve legalább a visszaküldés költségének – lehetőleg a szállítási költségen alapuló – ésszerűen becsült maximális összegét¹⁸; **valamint**
- arról a tényről, hogy ha a fogyasztó a szolgáltatás teljesítésének megkezdésére tett kifejezett kérést követően gyakorolja elállási jogát az elállási időszak alatt, akkor köteles az

időközben teljesített szolgáltatásokkal arányos szolgáltatási díjat fizetni Önnel.

Példa: ha a fogyasztó szerződést köt Önökkel mobiltelefon-szolgáltatásra vonatkozóan, tájékoztatnia kell őt arról, hogy amennyiben kifejezetten kéri a szolgáltatás azonnali megkezdését, de aztán pl., a szerződés aláírását követő 10 nappal úgy dönt, hogy eláll a szerződéstől, akkor ki kell fizetnie a havi előfizetési díj egyharmadát plusz az addig igénybe vett további szolgáltatások díját.

Fontos tudni, hogy bizonyos esetekben a tájékoztatási kötelezettséget egyszerűsítették. A távközlési eszközökkel történő kommunikáció néha csak korlátozott színteret vagy időt biztosít az információ megjelenítésére. Ilyen esetekben a legfontosabb információkat kell biztosítani a szerződés megkötése előtt, azaz:

- az Ön azonosító adatait
- az Ön által kínált termék lényeges tulajdonságait
- az adóval növelt teljes árat
- tájékoztatást az elállási jog gyakorlásának módjáról
- a szerződés időtartamát, illetve, ha határozatlan időre szól, akkor a megszüntetés feltételeit.

Az összes tájékoztatási követelményt írásban vagy tartós adathordozón kell azonban rendelkezésre bocsátani (pl., PDF dokumentumon a tényleges megrendelést követően).

Ezen kívül, egy online szerződés esetében a kereskedőnek közvetlenül azelőtt, hogy a fogyasztó megrendelését leadná és fizetne, megfelelő módon fel kell hívnia a fogyasztó figyelmét az alábbi kérdésekre:

[Guidance on the Consumer rights Directive](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&rid=1) (http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&rid=1).

¹⁷ További részletekért lásd a 2. sz. modult.
¹⁸ Lásd [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#), 6.2 fejezet

¹⁵ További részletekért lásd az 5. modult.

¹⁶ A fogyasztók jogairól szóló irányelv 16. cikke felsorolja azokat a szerződéstípusokat, amelyek esetében nincs elállási jog. További részletekért lásd az elállási jogról szóló 2. modult és a [DG JUST](#)

1. a termék lényeges tulajdonságai;
2. a teljes ár összege;
3. a szerződés időtartama, illetve, ha határozatlan időre szól, akkor a megszüntetés feltételei;
4. ha a szerződés a fogyasztót minimális időtartamig kötelezi, az adott időtartam hossza.

A kereskedőnek gondoskodnia kell arról, hogy a fogyasztó online megrendeléskor kifejezetten elismerje, hogy a megrendelés fizetési kötelezettséggel jár. Ha megrendeléskor aktiválni kell egy gombot vagy egy hasonló eszközt, akkor a gombot vagy a hasonló eszközt könnyen olvasható módon meg kell jelölni néhány szóval, mint például „fizessen most”, „vásároljon most”, „erősítse meg a vásárlást”, „megrendelés fizetési kötelezettséggel” vagy ezeknek megfelelő egyértelmű megfogalmazásban, annak jelzésére, hogy a megrendelést követően fizetni kell a kereskedő részére.

Az egyszerűsített tájékoztatási követelményeket tárgyaló 7 cikk (4) bekezdést Írország, Litvánia, Hollandia, Portugália, Szlovénia, Szlovákia és Spanyolország alkalmazta ugyan, de a többi EU tagállam nem. Belgiumban fenntartják ezt a lehetőséget, de még nem alkalmazták¹⁹ (további információkért lásd még az 1. MELLÉKLETET).

Hogyan kell végezni a szerződéskötést megelőző és a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatást?

A szükséges információkat tartalmazó szöveg legyen mindig könnyen olvasható és érthető az átlagfogyasztó

számára. Az információkat világos, olvasható és érthető módon kell biztosítani.

Mit jelent ez a gyakorlatban?

Eseti alapon kell kiértékelni, hogy az adott információkat megfelelő módon biztosították-e. Itt olvasható azonban néhány praktikus tanács ahhoz, hogyan lehet ennek a követelménynek eleget tenni:

- könnyen olvasható és elég nagyméretű betűtípust kell használni (pl., 12 Times New Roman betűtípushoz hasonló)
- győződjön meg arról, hogy a betűk a háttérszínben világosan kivehetők (pl., fekete a fehérén; pl., a fehérén ne legyen világossárga)
- tegyen elegendő helyközt a mondatok és a bekezdések közé
- jól érthetően fogalmazzon.

Egyszerű megoldás

Ha kétségei lennének az információ jól érthetőségét illetően, akkor kérjen meg valakit a közelében (családtagot, barátokat, munkatársakat stb.), hogy mondja el őszintén a véleményét arról, hogy vajon azt világosnak, jól olvashatónak és érthetőnek találja-e.

¹⁹http://ec.europa.eu/fogyasztos/fogyasztó_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

Nem szabad	Szabad
„Kétéves kellékszavatosság jár a termékhez.”	„Címünk: Athens Road 21, 1000 Limassol, Ciprus”
„Jogvita esetén a francia jog az irányadó”	„14 (tizennégy) nap áll a rendelkezésére a szerződés megkötése után, hogy a vásárolt terméket saját belátása szerint visszahozhassa”
	„Minden tőlünk vásárolt termékhez kétéves kellékszavatosság jár, amelynek során számos jogorvoslati lehetősége nyílik arra az esetre, ha a termék nem felel meg a szerződésben foglaltaknak.”
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	
<p>本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金</p>	

Melyik nyelven kell a szerződéskötést megelőző és a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatás adni?

Az egyes tagállamok dönthetnek úgy, hogy meghatározzák azt a nyelvet, amelyen a tájékoztatást a fogyasztónak adni kell. Az 1. Mellékletben leírtak szerint a tagállamok több mint fele élt ezzel a szabályozási lehetőséggel (Bulgária, Horvátország, Ciprus, Cseh Köztársaság, Dánia, Észtország, Franciaország, Olaszország, Litvánia, Málta, Lengyelország, Portugália, Románia, Szlovénia, Spanyolország). A legtöbb esetben ez/ezek az adott tagállam hivatalos nyelve(i).

Ez nagyon fontos. Sőt, ha nem az előírt nyelven adja a tájékoztatást, akként minősül, mintha nem is adott volna tájékoztatást. Tekintse meg az 1. sz. MELLÉKLETET, ahol megtalálja, hogy az egyes tagállamok milyen nyelveket választottak.

Amennyiben a szerződést üzlethelyiségen kívül kötötték, elég-e ezt az információt szóban megosztani a fogyasztóval?

Amennyiben a szerződést üzlethelyiségen kívül kötötték, akkor nem elég a fogyasztót erről szóban tájékoztatni. Az információt papíron kell megadni.

A tájékoztatás más tartós adathordozón is megadható, ha a fogyasztó ahhoz hozzájárult. A biztonság kedvéért mindig gondoskodjon írásos bizonyítékról arról, hogy a fogyasztó beleegyezett abba, hogy a tájékoztatást papír helyett tartós adathordozón kapja meg. Egyéb

tartós adathordozókhoz tartozik például az email, az pendrive vagy egy fénykép, vagyis olyan eszközök, amelyek tartalmát a kereskedő nem tudja egyoldalúan megváltoztatni, és amelyet a fogyasztó tárolni tud. Azért fontos ezt az információt tartós adathordozón biztosítani, hogy a fogyasztó a jövőben is hozzáférhessen az információhoz.



Ha nem a törvény által előírt módon ad tájékoztatást, akkor annak ugyanaz a hatása, mintha egyáltalán nem adott volna semmilyen információt²⁰.

A szerződéskötést megelőző és a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatást különböző módon kell-e adni a célzott fogyasztói körtől függően?

Az uniós jog előírja, hogy mindig szakmai gondossággal kell eljárni és különös gondot kell fordítani abban az esetben, ha a termékeket és szolgáltatásokat olyan fogyasztói csoportnak kínálják eladásra, akik koruk vagy fogyatékoságuk miatt különösen kiszolgáltatottak.

Ha Önök kifejezetten kiszolgáltatott fogyasztói csoportokat céloznak meg kereskedelmi

²⁰ Lásd a „A szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények megszegésének következményeiről” szülő fejezetet.

tevékenységükkel, akkor mindig olyan módszereket kell alkalmazni, amelyek a fogyasztói csoport átlagos tagjának egyedi tulajdonságaikhoz igazodnak. A fogyasztónak adott tájékoztatás betűméretét például az idős személyek szükségleteihez kell igazítani. Az információknak nagyon egyértelműnek, érthetőnek és elérhetőnek kell lennie.

Hasonlóképpen, egy rosszul látó fogyasztó esetében a tájékoztatást megfelelő eszközök és szimbólumok alkalmazásával kell biztosítani.

A megfelelő mértékű szakmai gondosság elmulasztása az ilyen különleges elbánást kívánó fogyasztók esetében tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősülhet²¹

Határokon átnyúló kereskedelem: mi történik akkor, ha a termékeimet vagy szolgáltatásaimat a fogyasztóknak külföldön kínálom?

A külföldi fogyasztóknak szánt eladások konkrét kezelése

Az uniós jog alapján²² ha Önök üzleti tevékenységükkel más uniós országokban élő fogyasztókat céloznak meg, általában annak az országnak a joga alkalmazandó a külföldi fogyasztóval kötött szerződésre, amelyben az él. Ha mindketten más jogot választottak, az adott választás nem fosztja meg a külföldi fogyasztót a saját lakóhely szerinti országának kötelező rendelkezései által biztosított védelemtől.

Ezért például, ha az Önök honlapja olyan tagállamban élő fogyasztókat céloz meg, amely a fogyasztók

jogairól szóló irányelv 6. cikk (7) bekezdése szerinti szabályozási lehetőséggel élve nyelvi követelményeket kötött ki, akkor a fogyasztó részére a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatást az adott tagállamban előírt nyelven kell megadni (lásd I. Melléklet). Általánosabban véve, az áruk vagy szolgáltatások másik tagállamban történő reklámozása vagy eladásának ösztönzése során be kell tartani a célország fogyasztóvédelmi jogi előírásait.

Mikor tekintenek egy kereskedőre úgy, hogy az üzleti tevékenysége során kifejezetten egy másik ország fogyasztóit célozta meg?

Az Európai Unió Bírósága számos nem kimerítő jellegű kritériumot fogalmazott meg annak megállapítására, hogy egy kereskedő kereskedelmi tevékenysége egy konkrét tagállamba „irányul”-e vagy sem. Ilyen kritérium lehet például más nyelvek vagy pénznemek használata, mint amelyet az Ön letelepedési helye szerinti tagállamban általában használnak, a telefonszámok feltüntetése nemzetközi előhívószámmal, más felsőszintű doménnev használata, mint amelyet az Ön vállalatának letelepedési helye szerinti tagállamban alkalmaznak²³.

Az Európai Bíróság ezirányú értelmezése szerint a kereskedelmi tevékenység adott országra irányultságának vizsgálata kapcsán azt is figyelembe kell venni, hogy a vállalkozás kiszállítja-e a terméket

²¹ Tovább részletként lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról és tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 4. modult.

²²Főleg az úgynevezett 593/2008 rendelet „Róma I”.

²³További információkért lásd a C 585/08 és C 144/09 Peter Pammer és Hotel Alpenhof GesmbH egyesített eseteket

Mit jelent ez a gyakorlatban az Ön számára?

Milyen jog alkalmazandó a határokon átnyúló szerződésekre?

Első látásra bonyolultnak tűnhet egy kiskereskedő számára egy másik országban élő vevőkre irányadó jog betartása. Hátrálthat néhány kereskedőt abban, hogy áruit vagy szolgáltatásait a határokon túl is kínálja. A gyakorlatban azonban:

1. Az EU szabályozás a „fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni” elnevezésű modulokban leírtak szerint jelentős számban tartalmaz eltérések nélkül harmonizált fogyasztóvédelmi rendelkezéseket. Ezek a szabályok az EU egész területén alkalmazandók.
2. Bár néhány alapfogalmat illetően még maradtak eltérések a tagállamok között, ez még sem jelenti azt, hogy nem lehet a szerződést megkötni a fogyasztókkal saját jogának alkalmazásával: a fentiekben írtak szerint meg lehet állapodni a fogyasztóval abban, hogy más jogot alkalmazzon, mely esetben Önnek csak annak az államnak a fogyasztóvédelmi rendelkezéseit kell betartania, ahol a fogyasztó él.
3. A gyakorlatban csak a másik tagállam kötelező fogyasztóvédelmi szabályai alkalmazandók, ha azoknak a rendelkezései nagyobb védelmet nyújtanak, mint az Ön saját jogrendszere vagy az a jog, amelynek alkalmazásában a fogyasztóval megállapodtak. Ilyen eset lehet például, amikor a fogyasztó joghatóságában a kellékszavatossági időszak hosszabb, mint az Ön saját joga szerint.

4. A fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni elnevezésű képzési moduloknak is köszönhetően előre is tudható, hogy milyen további követelmények lehetnek alkalmazhatók olyan másik tagállamban, ahová az üzleti tevékenységét tervezni irányítani.
5. Az irányadó jog kérdése gyakran csak akkor merül fel, ha abban nincs egyetértés a fogyasztóval. Sok félreértés oldható meg békés úton vagy a belső panasztételi szolgáltatás igénybevételével.

A jelen modulban aláhúztunk néhány olyan pontot, amelyet illetően a tagállamok olyan szabályokat fogadtak el, amelyek eltérnek a fogyasztók jogairól szóló irányelvben foglalt, a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra vonatkozó rendelkezésektől. A mellékletben vagy az Európai Bizottság honlapján talál erről információkat²⁴. Ha ellenőrizni szeretné, hogy az egyes EU országok hogyan ültették át a fogyasztók jogairól szóló irányelvet, megtekintheti az Európai Bizottság új [Fogyasztóvédelmi jogi adatbázisát](#)²⁵.

Határokon átnyúló szerződéssel kapcsolatban felmerülő jogvita esetén melyik bíróság az illetékes?

Ha ajánlataival másik EU országban élő fogyasztókat céloz meg és jogvita alakul ki egy másik EU országbeli fogyasztóval, akkor tudni kell, hogy az ilyen jogviták eldöntésére illetékes bíróság az EU jog szerint mindig annak az országnak a bírósága, ahol a fogyasztó él. Nem perelheti be a fogyasztót egy másik ország bírósága előtt, és ha ezt köti ki a szerződési feltételek között, akkor az a hatályos jogszabályoknak nem felel meg. A fogyasztónak ezzel szemben meg van a

²⁴ Tagállamok értesítései: http://ec.europa.eu/fogyasztos/fogyasztó_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm;

Összefoglaló: http://ec.europa.eu/justice/fogyasztó-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

²⁵ Lásd <https://e-justice.europa.eu/home.do>

lehetősége arra, hogy beperelje Önt az Ön saját országának bírósága előtt is, illetve a fogyasztó saját országa szerinti bíróság előtt is perelhet. A határokon átnyúló esetekben a jogviták könnyebb rendezése érdekében az EU egy online vitarendezési (ODR) platformot alakított ki, amely lehetővé teszi a különböző tagállamok alternatív vitarendezési (ADR) rendszerei közötti kapcsolatot²⁶.

Példa: ha Ön egy Lille-i székhelyű francia kereskedő és termékeit belga fogyasztóknak értékesíti, nem kötheti ki feltételei között azt, hogy jogvita esetén csak a Lille-i bíróságok lehetnek illetékesek a jogvita rendezésére.

Milyen következményekkel jár, ha nem adok tájékoztatást a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekről?

Különböző következményei lehetnek annak, ha Ön nem tartja be a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket.

Először is fennáll annak kockázata, hogy kiábrándítja a fogyasztókat és tönkreteszi a saját hírnevét.

Másodsorban a jog saját maga is számos jelentős azonnali szankciót ír elő, ha bizonyos szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket nem tartottak be. Ilyen például, ha Ön nem tájékoztatja a fogyasztókat a 14 napos elállási jogukról, akkor ez a jog automatikusan egy naptári évre hosszabbodik meg.

Végül pedig azt kockáztatja, hogy pénzbüntetést kelljen fizetnie a nemzeti jog alapján a fogyasztók jogairól szóló irányelv megszegése miatt.

Többféle szerződésbeli és szerződésen kívüli jogorvoslati lehetőség is rendelkezésre áll, amelyet a fogyasztó jogosult igénybe venni. A fogyasztó például a

szerződés megszüntetését és/vagy kártérítést kérhet amiatt miatt, amely őt az információ hiánya miatt érték.

Hasznos lehet tájékozódni arról, hogy a nemzeti bíróságok milyen jogorvoslatokat alkalmaznak, különösen, amikor a saját országán kívüli piacon/piacokon tevékenykedik. Ezek megismeréséhez olvassa el a 2. sz. MELLÉKLETET, amely áttekintést nyújt a jogkövetkezményekről.

²⁶ Lásd a jelen kézikönyv 5. sz. modulját

Mellékletek

1. sz. Melléklet – A CRD szabályozási lehetőségek tagállamok általi alkalmazása

Annak ellenére, hogy az Irányelv egy teljes mértékben harmonizált irányelv, számos szabályozási lehetőség áll a tagállamok rendelkezésére annak végrehajtásához a szubszidiaritás elvének betartásával és némi rugalmasság biztosításával. A fogyasztók jogairól szóló irányelv alábbi cikkei kínálnak szabályozási lehetőséget:

- 3. cikk (4) bekezdés – megtehetik, hogy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre nem alkalmazzák az irányelvet, ha a fogyasztó által fizetendő összeg nem haladja meg az 50 eurót;
- 6. cikk (7) bekezdés – a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatás tekintetében nyelvi követelményeket köthetnek ki;
- 6. cikk (8) bekezdés – a 2006/123/EK irányelvnek és a 2000/31/EK irányelvnek megfelelően a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében további tájékoztatási követelményeket írhatnak elő;
- 7. cikk (4) bekezdés – megtehetik, hogy nem alkalmazzák az egyszerűsített tájékoztatási rendszert az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a javítások és karbantartások elvégzése céljából;
- 8. cikk (6) bekezdés – a telefonon történő szerződéskötésre vonatkozóan konkrét formai követelményeket írhatnak elő; valamint
- 9. cikk (3) bekezdés – a tagállamok fenntarthatják az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében azon hatályos nemzeti jogszabályait, amelyek a szerződéskötést követő meghatározott időszakban megtiltják a kereskedő számára az ellenértéknek a fogyasztótól való beszedését.

Az alábbi táblázatok tartalmazzák azokat a szabályozási lehetőségeket, amelyekkel a tagállamok éltek (forrás: a fogyasztók jogairól szóló irányelv - 2011/83/EU alkalmazásáról készült tanulmány – Utolsó Jelentés http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

Ország	3. cikk (4) bekezdés	6. cikk (7) bekezdés	6. cikk (8) bekezdés	7. cikk (4) bekezdés	8. cikk (6) bekezdés	9. cikk (3) bekezdés
Ausztria (AT)	Igen; a limit 50 EUR	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen; csak szolgáltatási szerződések esetén	Nem alkalmazzák
Belgium (BE)	Igen, 50 EUR, de csak a humanitárius célú szerződések esetén	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Lehetőséget fenntartják, de még nem éltek vele ²⁵	Lehetőséget fenntartják, de még nem éltek vele ²⁵	Igen, 7 nap, de nem vonatkozik az üzlethelyiségen kívül - bemutatón, vásáron és kiállításon - kötött szerződésekre
Bulgária (BG)	Nem alkalmazzák	Igen	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen	Nem alkalmazzák
Horvátország (HR)	Nem alkalmazzák	Igen	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák
Ciprus (CY)	Igen; a limit €20	Igen	Igen	Nem alkalmazzák	Igen	Nem alkalmazzák
Cseh Köztársaság (CZ)	Nem alkalmazzák	Igen	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák
Dánia (DK)	Igen, a limit 350 DKK (46 EUR)	Igen; dán, ha az értékesítés dánul folyik	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák
Észtország (EE)	Igen, a limit €20	Igen	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen. A cikk csak akkor alkalmazandó, ha a szakember hívja a fogyasztót	Nem alkalmazzák
Finnország (FI)	Igen ²⁶	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák
Franciaország (FR)	Nem alkalmazzák	Igen	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen. A cikk csak akkor alkalmazandó, ha az értékesítési szakember hívja	Igen -7 nap

25 A nem hivatalos fordítás megjegyzi, hogy Belgium élt ezzel a lehetőséggel, de csak a királynak van lehetősége a tájékoztatásadásra vonatkozóan kevésbé szigorú rendelkezést bevezetni.

Hasonlóképpen, a 8. cikk alapján a király az, akinek lehetősége van megjelölni azokat az ágazatokat, amelyekre a követelmény vonatkozik. Alkalmazása nem ismert.

26 Egy konzultáció szerint €30.

Ország	3. cikk (4) bekezdés	6. cikk (7) bekezdés	6. cikk (8) bekezdés	7. cikk (4) bekezdés	8. cikk (6) bekezdés	9. cikk (3) bekezdés
					a fogyasztót ²⁷	
Németország (DE)	Igen, a limit €40	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák, de volt egy korábbi, ilyen jellegű jogszabályi követelmény bizonyos szektorok számára	Nem alkalmazzák
Görögország (EL)	Igen, a limit €30	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák ²⁸	Nem alkalmazzák	Igen	Igen – az elállási időszak alatt
Magyarország (HU)	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen ²⁹	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák
Írország (IE)	Igen, a limit €50	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák
Olaszország (IT)	Igen, a limit €50	Igen, ha a fogyasztó kéri	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen	No. Nincs az áruk leszállítását követő 15 napnál rövidebb fizetési határidejű kötelezvény
Lettország (LV)	Igen, a limit €35	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák
Litvánia (LT)	Igen, kevesebb, mint 100 LTL (ca. €29)	Igen	Nem alkalmazzák	Igen	Igen	Nem alkalmazzák
Luxemburg (LU)	Igen, a limit €50	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen	Nem alkalmazzák
Málta (MT)	Igen, a limit 30 €	Igen, bármelyik hivatalos nyelv előírt	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen	Igen, a letétet csak a szerződéskötést követő 14 nappal leheti

27 A francia fogyasztóvédelmi kódex L221-16. cikk 5. pontja kiköti, hogy ismeretlen telefonszámon (tiltott számon) keresztül történő szerződéskötés törvénybe ütközik. - L221-17. cikk

28 Görögország az irányelv 6. cikk (8) bekezdésének szövegét (majdnem szóról szóra) átültette a (mindenkor módosított) 2251/1994 törvény 3. cikk (7) bekezdésébe, de semmilyen konkrét további tájékoztatási követelményt nem vezetett be. Az elbeszélgetések megerősítették, hogy ezen a területen nem történt valódi intézkedés.

29 További követelményeket írtak elő a szavatosságokkal és garanciákkal, a békés úton történő rendezés jogával és az elektronikus levelezéssel összefüggő információval kapcsolatos tájékoztatást illetően. A nem hivatalos fordítás itt olvasható: http://ec.europa.eu/justice/fogyasztó-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Ország	3. cikk (4) bekezdés	6. cikk (7) bekezdés	6. cikk (8) bekezdés	7. cikk (4) bekezdés	8. cikk (6) bekezdés	9. cikk (3) bekezdés
--------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

						beszedni
Hollandia (NL)	Igen, a limit €50	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen	Igen (korlátozott alkalmazás)	Nem alkalmazzák
Lengyelország (PL)	Igen, a limit 50 PLN.[ca. €12]	Igen	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen. A cikk csak akkor alkalmazandó, amikor az értékesítési szakember hívja a fogyasztót	Nem alkalmazzák
Portugália (PT)	Igen, de csak időszakos áruk előfizetése esetén, amelynek limitje €40	Igen	Nem alkalmazzák	Igen	Igen. A cikk csak akkor alkalmazandó, amikor az értékesítési szakember hívja a fogyasztót	Nem alkalmazzák
Románia (RO)	Igen, a limit €50	Igen	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen	Nem alkalmazzák
Szlovákia (SK)	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Igen	Igen	Igen – az elállási időszak végéig
Szlovénia (SI)	Igen, a limit €20	Igen	Nem alkalmazzák	Igen	Igen	Nem alkalmazzák
Spanyolország (ES)	Nem alkalmazzák	Igen	Nem alkalmazzák	Igen	Igen. A cikk csak akkor alkalmazandó, amikor az értékesítési szakember hívja a fogyasztót.	Nem alkalmazzák
Svédország (SE)	Igen, a limit €43 ³⁰	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák
Egyesült Királyság (UK)	Részleges felmentés: üzlethelyiségen kívül kötött < €50 mentes bizonyos tájékoztatási és elállási jogtól	Nem alkalmazzák	Igen, részben – energia-szolgáltatók és ingatlanügynökök részére	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák	Nem alkalmazzák

³⁰ Az összeg 400SEK.

FELELŐSSÉGET KIZÁRÓ NYILATKOZAT:

A jelen dokumentum az Európai Bizottság számára készült, azonban kizárólag a szerzők véleményét tükrözi. Sem a Bizottság, sem pedig a szerzők nem vonhatók felelősségre a jelen dokumentumban foglalt információk felhasználásáért.

A jelen dokumentum jogilag senkit nem kötelez, és nem minősül az európai uniós vagy nemzeti jog hivatalos értelmezésének, illetve nem szolgál sem átfogó, sem pedig teljes körű jogi tanácsadásként. A jelen dokumentumnak nem célja, hogy konkrét kérdésekben jogi szaktanácsadást nyújtson. Az olvasóknak azt is szem előtt kell tartaniuk, hogy mind európai uniós, mind pedig nemzeti szinten jelenleg jogalkotási javaslatokról tárgyalnak, ezért a modulok papíralapú változatát össze kell vetni a www.fogyasztolawready.eu honlapon található, esetlegesen aktualizált változatokkal.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

