

2. modul

Elállási jog

Tartalomjegyzék

Bevezető	4
Mit jelent az elállási jog?	7
Mikor van a fogyasztónak elállási joga?	7
Mit nevezünk távollevők között értékesítés céljából kötött fogyasztói szerződésnek?	7
Mit nevezünk üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződésnek?	8
Melyek a konkrét fogyasztóvédelmi jogok ennél a két szerződéstípusnál?	9
Milyen kivételek esetén nem gyakorolható az elállási jog?	10
Tájékoztatnom kell-e a fogyasztót annak elállási jogáról?	11
Mit nevezünk elállásnyilatkozat-mintának?	12
Hogyan kell kiszámítani az elállási időszakot?	12
Ki lehet zárni az elállási jogot?	13
Milyen következményekkel jár, ha elmulasztja tájékoztatni a fogyasztót annak elállási jogáról?	13
Milyen módon állhat el a fogyasztó a szerződéstől?	14
Jogosult a fogyasztó az elállást megelőzően használni a terméket?	14
Kinek kell bizonyítani a termék értékében bekövetkezett csökkenést?	14
Az elállás következményei	15
Milyen szankciók alkalmazandók, ha a kereskedő nem tartja be az elállási joggal kapcsolatos szabályokat?	16
Határokon átnyúló kereskedelem: mi történik akkor, ha a termékeimet vagy szolgáltatásaimat a fogyasztóknak külföldön kínálom?	16
Külföldi fogyasztók számára történő értékesítéssel kapcsolatos különleges bánásmód	17
Mikor tekintenek Önre úgy, hogy üzleti tevékenysége során kifejezetten egy másik ország fogyasztóit célozza meg? ..	17
Mit jelent ez a gyakorlatban az Ön számára?	17
Határokon átnyúló szerződéssel kapcsolatban felmerülő jogvita esetén melyik bíróság az illetékes?	18
Mit kell ellenőriznie a kereskedőnek?	19

„Sokkal nagyobb biztonsággal vásárolok online, mivel tudom, hogy 14 napon belül visszaküldhetem a termékeket.”

Fogyasztó

„A fogyasztók nagyobb biztonságban érzik magukat az elállási jog miatt, és egyre gyakrabban vásárolnak online. Ennek köszönhetően megnőtt az üzlet forgalma.”

Kereskedő

„Tizennégy nap áll a rendelkezésemre, hogy az online vásárolt terméket alaposan letesztelhessem; ez bőven elég egy jó döntéshez. Nagyon könnyen vissza lehet küldeni egy terméket.”

Fogyasztó

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 az Európai Unió hozott létre az Európai Parlament és az Európai Bizottság támogatásával.

A projekt célja elősegíteni az EU fogyasztóvédelmi jogi előírásainak betartását.

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 a cégeknek és a fogyasztóknak jobban kellene ismerniük azokat. 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, amelyek 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 amilyenek például a videók,

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

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

A kézikönyv 2. modulja a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésektől való elállás jogával foglalkozik. A jelen dokumentum leírja, hogy mit jelent az elállás joga és azt hogyan lehet alkalmazni az EU tagállamokban, valamint ötletekkel szolgál arra nézve, hogy miként lehet könnyebben betartani a jogszabályokat.

A jelen modul a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelvben (a „fogyasztók jogairól szóló irányelv” - CRD) biztosított elállási jogot mutatja be, amelynek alapján a fogyasztó jogosult a távollévők között kötött szerződéstől és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződésektől elállni². A fogyasztók jogairól szóló irányelv rendelkezéseiről szóló részletesebb információkat az 1. modulban és az EU hivatalos nyelvein olvasható alábbi honlapon talál: [Guidance document of the European Commission](#)³.

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 az Ön saját konkrét üzleti tevékenysége vonatkozásában javasoljuk azok megismerését is. A [fogyasztóvédelmi jogi adatbázis](#)⁴ és az [Európa Önökért vállalkozási portál](#)⁵ segítségével szolgálhat a megfelelő információk összegyűjtésében.

Reméljük, hogy a jelen kézikönyvben található információkat hasznosnak találják.

² Hazai jogforrás: 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban R.)

³ Lásd <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&rid=1>

⁴ Lásd <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁵ Lásd <http://europa.eu/youreurope/business/>

2. modul

Mit jelent az elállási jog?

Az elállási jog az EU jog által a fogyasztóknak biztosított hathatós eszköz.

Lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy az indokolás nélkül elálljon a fogyasztói szerződéstől az áru átvételét követő 14 napon belül, illetve miután szolgáltatási szerződést vagy digitális tartalomra vonatkozó szerződést kötött.

A fogyasztói szerződés olyan szerződés, amelyet a kereskedő a fogyasztóval köt függetlenül attól, hogy annak tárgya áruk, szolgáltatások és/vagy digitális tartalom biztosítása.

Ilyen például a fogyasztóval online kötött szerződés egy könyv online történő értékesítéséről⁶.

Mikor van a fogyasztónak elállási joga?

A fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv (a „fogyasztók jogairól szóló irányelv” – CRD) alapján a fogyasztóknak **joguk van elállni a távollévők között kötött fogyasztói szerződésektől és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződésektől**⁷. E két szerződéstípusnál azért biztosítják ezt a jogot, mert úgy ítélik meg, hogy a fogyasztó „gyenge pozíciója” ezekben a különleges esetekben sokkal fontosabb, mint más szerződések esetében. A távollévők között létrejött szerződések esetében a fogyasztónak nincs lehetősége fizikálisan megállapítani a termék tulajdonságait, és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a fogyasztó olyan helyzetben találhatja magát, ahol nyomásgyakorlás esetén sebezhetőbb lehet.

Az elállási jog akkor is létezik, ha a szerződés áruk szállítására, szolgáltatások nyújtására vagy digitális tartalomszolgáltatására szól.

Mit nevezünk távollévők közötti értékesítés céljából kötött fogyasztói szerződésnek?

A távollévők között kötött szerződések olyan fogyasztói szerződések, ahol a kereskedő és a fogyasztó nincs egyidejűleg személyesen jelen ugyanazon a helyen a szerződés távközlő eszköz útján történő megkötésének pillanatában. A távollévők között kötött szerződések néhány példája a postai megrendelés útján, online, telefonon vagy faxon keresztül kötött szerződések⁸.

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, és ezt követően a szerződéskötés már távollévők között történik. Távollévők között kötött szerződésnek minősül, amikor a fogyasztó elmegy a boltba és megnéz néhány kézitáskát, majd haza megy és az egyik kézitáskát megrendeli telefonon. Ezzel ellentétben a kereskedő üzlethelyiségében megtárgyalt, de végül távközlő eszközön keresztül megkötött szerződés nem minősül távollévők között kötött szerződésnek.

Nem minősül távollévők között kötött szerződésnek a távközlő eszköz útján (pl. e-mailben) kezdeményezett, de végül a kereskedő üzlethelyiségében megkötött szerződés. Hasonlóképpen, a távollévők között létrejött szerződés hatálya nem terjed ki olyan foglalatokra, amelyeket a fogyasztó távközlő eszköz igénybevételével tesz, mint például olyan esetben, amikor a fogyasztó azért telefonál, hogy asztalt foglaljon egy étteremben.

⁶ Lásd a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségről szóló 1. modul

⁷ R. 20. §

⁸ Lásd R. 4. § 10.

Mit nevezünk üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződésnek?

Az „Üzlethelyiségen kívül kötött szerződések” olyan szerződések, amelyek megkötésénél a fogyasztó és Ön/az Ön képviselői egyidejűleg személyesen jelen van/vannak, de egy olyan helyen, amely nem az Ön üzlethelyisége⁹. Fizikai formájától függetlenül üzlethelyiségnek minősül minden olyan helyszín (pl., bolt, teherautók, árusítóbódé stb.), amely a kereskedő üzleti tevékenységének állandó vagy szokásos helyszíne. Üzlethelyiségnek minősül az a helyszín is, amelyet a kereskedő idenyjelleggel használ (pl., fagyaltos stand nyáron a strandon).

Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéseket rendszerint a fogyasztó otthonában vagy a fogyasztó munkahelyén, illetve a kereskedő által szervezett úton kötik.

1. a fogyasztó online vásárol ruhát



2. a fogyasztó mobiltelefonon keresztül elfogadja egy különleges távközlési

szolgáltatás nyújtását (pl., telefonhívások az USA-ba 1EUR/perc díjszabáson),



3. a fogyasztó postai úton rendel könyvet,



4. a fogyasztó porszívót vásárol hálaló kereskedőtől,

⁹ Lásd 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 4. § 14.



5. a fogyasztó jelentkezik egy fitness stúdió szolgáltatásainak igénybevételére a munkahelyéről,



6. a fogyasztó párnát és paplant vásárol a kereskedő által szervezett találkozón (pl., egy étteremben)



Melyek a konkrét fogyasztóvédelmi jogok ennél a két szerződéstípusnál?

A távollevők között, illetve az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén a fogyasztónak tizennégy naptári nap áll a rendelkezésére újra átgondolni azt, hogy a kereskedővel megkötött szerződést fent kívánja-e tartani.

Ez alatt az időszak alatt a fogyasztó elállhat a szerződéstől. A fogyasztónak nem kell megmagyaráznia vagy indokolnia e döntését. Ezen kívül a fogyasztónak nem lehet más költsége, mint ami az áruk visszaküldésével kapcsolatban felmerül, illetve ami a termék rendeltetésétől eltérő kezelése esetén az értékcsökkenés miatt felmerült, a lent írtak szerint.

Az elállási jogot teljes mértékben harmonizálták az Európai Unión belül. Így e tekintetben ugyanaz a szabály alkalmazandó minden tagállamban. Az elállási időszak minden tagállamban ugyanakkora függetlenül attól, hogy Ön a termékeket vagy szolgáltatásokat másik tagállamban élő fogyasztóknak kínálja-e vagy sem, és nem kell vizsgálni, hogy vajon van-e különbség a védelem mértékét illetően.

Milyen kivételek esetén nem gyakorolható az elállási jog?

Bizonyos esetekben a fogyasztó nem jogosult a szerződéstől elállni. Az elállási jog nem gyakorolható az alábbi szerződések esetében¹⁰:

- a) a szolgáltatási szerződések esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, amennyiben a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak tudomásulvételével kezdődött meg, hogy a fogyasztó elveszíti elállási jogát, amint a kereskedő maradéktalanul teljesítette a szerződést;
Példa: egy fitnessstúdióval három óra személyes tréning nyújtására online szerződést kötött egy fogyasztó, aki másnap kezdi az órákat és a 14 nap letelte előtt fejezi be, és hozzájárul ahhoz, hogy elveszíti elállási jogát, ha ezen a három órán már részt vett.
- b) olyan áruk vagy szolgáltatások értékesítése esetében, amelyek ára a kereskedő által nem befolyásolható módon a pénzügyi piacoknak az elállási időszak alatt is lehetséges ingadozásaitól függ;
Példa: olyan áruk esetében, amelyek ára egy deviza árfolyamától függ.
- c) a fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabott áruk értékesítése esetében;
Példa: rendelésre készült ruha.
- d) romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző áruk értékesítése esetében;
Példa: bármilyen könnyen romlandó áru, mint például a friss zöldségek
- e) olyan lezárt csomagolású áruk értékesítése esetében, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai

okokból a csomagolás szállítást követő felbontása után nem küldhetők vissza;

Példa: orvosi felhasználásra készült tűk; bizonyos kozmetikai termékek, mint például rúzsok; matracok

- f) olyan áruk értékesítése esetében, amelyek jellegüknél fogva a kiszállítást követően szétválaszthatatlanul keverednek más termékekkel;
Példa: más anyaggal összekeveredett homok
- g) alkoholtartalmú italok értékesítése esetében, amelyeknek az áráról az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban leszállításukra csak 30 nap múlva kerülhet sor, és amelyek tényleges értéke a kereskedő által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ;
Példa: primőr borok esetében
- h) olyan szerződések esetében, amelyeknél a fogyasztó kifejezetten kérte a kereskedőt, hogy keresse fel abból a célból, hogy sürgős javítási vagy karbantartási munkálatokat végezzen. Ha az ilyen kiszállás alkalmával a kereskedő a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon felül kínál szolgáltatásokat (vagyis javítást vagy karbantartást), ezekre a kiegészítő szolgáltatásokra már vonatkozik az elállási jog. Hasonlóképpen, ha az ilyen kiszállás alkalmával a kereskedő a karbantartás vagy javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészeket felül kínál árukat, ezekre az árukra már vonatkozik az elállási jog.
Példa: károkat (pl., egy vihart) követően kért tetőjavítás. Ha a tetőjavításon felül a fogyasztó úgy dönt, hogy ugyanattól a kereskedőtől vásárol néhány téglát, akkor az elállási időszak vonatkozik ezekre a téglákra is. Hasonlóképpen, amikor a fogyasztó úgy dönt, hogy a tetőre újabb szigetelőréteget rakat, akkor az elállási jog erre a szolgáltatásra is vonatkozik.

¹⁰ Lásd R. 29. §

- i) a lezárt csomagolásban lévő hang-, illetve képfelvétel, valamint lezárt számítástechnikai szoftver értékesítése esetében, ha a szállítás után a csomagolást felbontották;
Példa: műanyag csomagolásban árult DVD, melynek csomagolását felbontották
- j) hírlap, folyóirat és magazin értékesítése esetében, az előfizetési szerződések kivételével;
Példa: napilapok
- k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
Példa: festmények nyilvános árverése.
Megjegyezzük, hogy ez nem vonatkozik olyan árverési platformokra, mint amilyen például az e-bay.
- l) szállásnyújtás esetében a lakáscélú szolgáltatás kivételével, áru fuvarozás, autókölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatások esetében, amennyiben a szerződésben meghatározott teljesítési időpontot vagy időszakot kötötték ki;
Példa: hotelszoba lefoglalása egy adott hétvégére.
- m) nem tárgyi adathordozón rögzített digitális tartalom értékesítése esetében, amennyiben a teljesítést a fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulásával kezdték meg, aki tudomásul vette, hogy ezáltal elveszíti elállási jogát.
Példa: alkalmazás letöltése a mobiltelefonra, ha a letöltés elkezdődött és a fogyasztó elismerte, hogy elveszítette elállási jogát¹¹.

Ha biztos akar lenni abban, hogy a fogyasztó a jogszabálynak megfelelően beleegyezik abba, hogy nem lesz elállási joga, akkor megkérheti őt, hogy az alábbi formában adja ehhez hozzájárulását: „Ezúton hozzájárulok a szerződés azonnali teljesítéséhez, és elismerem, hogy elveszítem a szerződésből

¹¹ Lásd (a) pont: a fogyasztónak előzetes kifejezett hozzájárulását kell adnia, és el kell ismernie, hogy elveszíti elállási jogát, amint a kereskedő maradéktalanul teljesítette a szerződést.

folyóelállási jogomat amint a digitális tartalom letöltése vagy folyamatos adatátvitel megkezdődik."

Amint azt már az 1. modulban is elmondtuk, néhány konkrét szerződéstípus esetében a fogyasztók jogairól szóló irányelv nem alkalmazandó (például olyan szerződéseknek, amelyek tárgyá egészségügyi ellátás vagy pénzügyi szolgáltatás, illetve ingatlanszerzés). Ezekben az esetekben az elállási jog csak egyéb, alkalmazandó szektor-specifikus jogszabályok rendelkezései alapján létezhet (pl. a fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló 2008/48/EK irányelv).

Tájékoztatom kell-e a fogyasztót annak elállási jogáról?

Igen, az elállási jog fennállása esetén, ahhoz, hogy annak joghatásai beálljanak, a kereskedő köteles a fogyasztót tájékoztatni a szerződéstől való elállásra vonatkozó jogának meglétéről és módjairól¹². Az elállási joggal kapcsolatban az alábbi információkat kell a fogyasztónak biztosítani¹³:

- az elállási jog gyakorlásának feltételeit
- határidejét
- a vonatkozó eljárásokat
- azt, hogy a fogyasztónak kell viselnie az áru visszaküldésének költségét (és amennyiben szokásos postai úton ez nem lehetséges, akkor annak tényleges költségét)
- azt, hogy amennyiben a fogyasztó eláll a szerződéstől azt követően, hogy a szolgáltatás megkezdésére vonatkozóan kérelmet nyújtott be, az addig igénybe vett szolgáltatás arányos költségét kell megfizetnie.
- megfelelő esetben: azt, hogy a fogyasztónak nincs elállási joga (lásd a fenti kivételeket), illetve azokat a körülményeket, amikor ezt a jogát elveszíti
- Elállási nyilatkozatminta (lásd lent vagy az 1. sz. mellékletben)

A kereskedő a jogszabályban megkövetelt mértéknél több jogot biztosíthat a fogyasztónak, pl., hosszabb

¹² Lásd a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségről szóló 1. modul.

¹³ Lásd R. 11. §

határidőt, de minden esetben gondoskodnia kell arról, hogy a fogyasztó legalább a jogszabály által előírt elállási jogról minden tájékoztatást megkapjon.

A távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a kereskedőnek tartós adathordozón (papír, lemez stb.) nyilatkozatmintát kell a fogyasztórendelkezésére bocsátani a szerződéstől való elálláshoz.

Online szerződés esetében ilyen lehet például a mintát tartalmazó email. Az internetes honlap nem minősül tartós adathordozón történő tájékoztatásnak, mivel az internetes honlap nem maradandó, hanem változtatható eszköz. Ezért nem elegendő, ha a kereskedő csak egy konkrét honlapra irányítja a fogyasztót.

Mit nevezünk elállási nyilatkozatmintának?

Az Európai Unióban használt elállási nyilatkozatmintát maga a jogszabály határozza meg¹⁴. Ezt az 1. sz. Mellékletben is megtalálható nagyon tömör nyilatkozatmintát kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani:

- Elállási nyilatkozatminta (kizárólag akkor töltsse ki és küldje vissza ezt a nyilatkozatot, ha el kíván állni a szerződéstől)
- Címzett [a kereskedőnek ide kell írnia a saját nevét, postai címét és – megfelelő esetben – a faxszámát és e-mailcímét is]:
- Én/mi (*) ezúton úgy nyilatkozom/nyilatkozunk, hogy én/mi (*) elállok/elállunk az általam/általunk (*) az alábbi áruk értékesítésére (*)/alábbi szolgáltatások nyújtására (*) kötött adásvételi szerződéstől
- Megrendelés időpontja (*)/átvételi időpontja (*),
- Fogyasztó(k) neve,
- Fogyasztó(k) címe,
- Fogyasztó(k) aláírása (kizárólag akkor, ha ez a nyomtatvány papíron készült),

- Dátum

Nagyon fontos, hogy a fogyasztót világos és érthető módon tájékoztassák az elállási jogról, valamint, hogy a nyilatkozatmintát a rendelkezésére bocsássák. A fogyasztó ily módon gyakorolhatja hatékonyan ezt a jogot, és Ön is elkerülheti az ennek elmulasztásával járó hátrányos jogkövetkezményeket (pl., lehetséges szankciók) (lásd a fogyasztó elállási joggal kapcsolatos tájékoztatása elmulasztásának következményeire vonatkozó kérdést).

Figyeljen arra, hogy az e-mailen vagy más hírközlési eszközökön kívül a kereskedő lehetőséget biztosíthat a fogyasztó számára, hogy elektronikus úton töltsse ki és nyújtsa be vagy az elállási nyilatkozat-mintát vagy egy azzal egyenértékű nyilatkozatot a vállalat honlapján. Ilyen esetekben a kereskedő köteles késedelem nélkül tartós adathordozón tájékoztatni a fogyasztót az elállási tudomásulvételéről.

Hogyan kell kiszámítani az elállási időszakot?

Az elállási időszak minden tagállamban tizennégy naptári nap. Adásvételi szerződések esetében a tizennégy napos időszak abban a pillanatban kezdődik, amikor a fogyasztó fizikailag birtokba veszi az árukat (illetve több áru esetében, az utolsó árut/darabot vagy több részből vagy darabból megrendelt árut). Például ruha online vásárlása esetén a fogyasztójogosult a szerződéstől az adott ruha kézhezvételétől számított 14 napon belül elállni, majd pedig a kereskedő tájékoztatását követően legfeljebb 14 nap áll a rendelkezésére, hogy a ruhát visszaküldje.

Szolgáltatási szerződések és online digitális tartalomra vonatkozó szerződések esetében, ez az időszak a szerződés megkötésének pillanatában kezdődik. Olyan fogyasztó esetében, aki online jelentkezett francia tanfolyamra, a fogyasztó az adott szerződés megkötésétől számítva 14 napon belül jogosult az adott szerződéstől elállni. A **többszöveges**

¹⁴Vö. fogyasztói jogokról szóló irányelv IB Melléklete

szerződések esetében az időszak kezdő időpontja az adott szerződés fő céljától függ, vagyis hogy az elsősorban adásvételi szerződés vagy elsődlegesen szolgáltatási szerződés, valamint hogy ennek megfelelően az adásvételi vagy a szolgáltatási szerződésekre vonatkozó szabály alkalmazandó-e. Például a távollevők között olyan autórádióra vonatkozóan kötött adásvétel esetén, ahol a rádió viszonylag egyszerű beüzemelését kíván, az időszak abban a pillanatban kezdődik, amikor a rádiót átadták, míg egy szeminárium megszervezésével kapcsolatos online szerződés megkötése esetén, amely kiterjed tollak és papírok résztvevők között történő kiosztására is, az elállási időszak a szerződés megkötésének pillanatában kezdődik, mivel elsősorban ez is szolgáltatási szerződés.

A vasárnap és a munkaszüneti napok beleszámítanak a 14 napba. Ha azonban a 14 napos időszak vége vasárnapra vagy munkaszüneti napra esik, akkor az elállási időszak a rákövetkező munkanap végén telik le. [vö.: Ptk. 8.3. § (3) bek.]

A fogyasztó akkor gyakorolja megfelelő időben az elállási jogot, ha értesítést küld arról, hogy az előírt 14 naptári napon belül eláll a szerződéstől. A fogyasztónak bizonyítania kell, hogy az elállással kapcsolatos döntését tizennégy naptári napon belül hozta meg. Ha a fogyasztó eláll a szerződéstől, akkor újabb 14 nap áll a rendelkezésére ahhoz, hogy az árut visszaküldje.

A vásárlás időpontja: 2017. 06. 01.

Általános időszak: 14 nap: 2017.06.01. – 2017.06.15.

Az elállásról szóló tájékoztatás napjától számított 14 nappal

Maximális időszak: egy év + 14 nap 2017.06.01. – 2018.06.15.

Ki lehet zárni az elállási jogot?

Az elállási jogot a törvény biztosítja. Nem lehet sem kizárni, sem pedig korlátozni.

Az elállási jog kizárása vagy korlátozása ellentétes a joggal és a tisztességtelen szerződési feltételekre és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó szabályok megszegésének minősülhet¹⁵.

Ne felejtse, hogy az előzőekben leírtak szerint az elállási jognak léteznek törvényileg kizárt konkrét esetei.

Milyen következményekkel jár, ha elmulasztja tájékoztatni a fogyasztót annak elállási jogáról?

Nagyon fontos, hogy a fogyasztót a fogyasztói szerződés megkötése előtt tájékoztassa annak elállási jogáról¹⁶.

Ha nem tájékoztatja a fogyasztót annak elállási jogáról, akkor a számára a szerződés megszüntetéséhez rendelkezésre álló idő 12 hónappal meghosszabbodik! Ez azt jelenti, hogy annak a fogyasztónak, akit nem tájékoztattak megfelelően az elállási jogáról legfeljebb 12 hónap és 14 nap áll a rendelkezésére, hogy a kérdéses szerződéstől elálljon.

Abban az esetben, ha Ön az elállási jogról a szerződés megkötését megelőzően elfelejtett információt adni, akkor azt tanácsoljuk, hogy minél hamarabb tájékoztassa a fogyasztót annak jogáról (és minden esetben 12 hónapon belül), mely esetben a tájékoztatástól számítva 14 naptári nap áll a rendelkezésére.

¹⁵Lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról és tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 4. modul

¹⁶Lásd a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekről szóló 1. modul

Milyen módon állhat el a fogyasztó a szerződéstől?

A fogyasztó megválaszthatja annak módját, hogy miként tájékoztatja Önt a szerződéstől való elállásra vonatkozó döntéséről. A szerződéstől való elállásra vonatkozó döntést tartalmazó nyilatkozatnak azonban egyértelműnek kell lennie. Nem elegendő egyszerűen csak visszaküldeni az árut a szerződéstől való elállásról szóló nyilatkozat nélkül. A fogyasztó a kereskedő által a szerződéskötést megelőzően rendelkezésére bocsátott elállási nyilatkozatmintát használhatja ugyan, de nem köteles rá. Mivel a szerződéstől 14 napon belül történő elállásra vonatkozó bizonyítás terhe a fogyasztóra hárul, a saját érdeke, hogy tartós adathordozót vegyen igénybe. Ha a kereskedő felajánlja a fogyasztószámára azt a lehetőséget, hogy az elállási nyilatkozatot elektronikus úton a honlapján keresztül küldje be, és a fogyasztó él ezzel a lehetőséggel, akkor a kereskedőnek (tartós adathordozón) visszaigazolást kell küldenie a fogyasztó részére.

A kereskedő az előírt határidőn belül nem utasíthatja el az elállási joggyakorlását.

A fogyasztó nem köteles a szerződéstől való elállást megindokolni, és semmilyen költséget nem kell fizetnie az áruk visszaküldésének költségén kívül, ha a kereskedő arról tájékoztatta, hogy neki kell viselnie ezt a költséget.

Jogosult a fogyasztó az elállást megelőzően használni a terméket?

Amennyiben élni kíván elállási jogával, a fogyasztó nem használhatja a terméket. Az árut azonban ellenőrizheti és tesztelheti oly mértékben, amely szükséges ahhoz, hogy meg tudja állapítani a megszerzett árut jellegét, tulajdonságait és

működését.¹⁷ Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a fogyasztó a terméket kizárólag ugyanolyan módon kezelheti és ellenőrizheti, mint ahogyan azt egy hagyományos boltban tenné. A fogyasztó felpróbálhat például a boltban egy új ruhát anélkül, hogy levenné róla az árcédulát. Nem jogosult viszont a laptopján szoftvert konfigurálni¹⁸.

Ha a fogyasztó olyan mértékben kezelte vagy használta az árut, amely több mint szükséges ahhoz, hogy az áru jellegét, tulajdonságait és működését meg tudja állapítani, akkor a fogyasztó bár nem veszíti el az elállási jogát, de meg kell térítenie a kereskedőnek az áru értékcsökkenését.

A fogyasztó nem jogosult például ruhát vásárolni az interneten azért, hogy azt csak egyetlen alkalommal viselje (pl., esküvői fogadáson) majd pedig elállni a szerződéstől és visszaküldeni a ruhát. Ebben az esetben a kereskedő felszámíthatja a fogyasztónak az értékcsökkenést.

Kinek kell bizonyítania a termék értékében bekövetkezett csökkenést?

Abban az esetben, ha a fogyasztó eláll a szerződéstől miután használta a terméket, az értékcsökkenésre irányuló bizonyítás terhe a kereskedőre hárul.

Ezért amennyiben olyan tevékenységet folytat, amelybe beletartoznak az üzlethelyiségen kívül vagy a távollevők között kötött adásvételi szerződések, akkor javasoljuk, hogy olyan rendszert működtessen, amelynek révén ellenőrizni tudja, hogy az árut a fogyasztó a rendeltetésének megfelelően kezelte-e vagy sem.

A fogyasztóval kialakult jogvita esetén segítséget nyújthat egy olyan rendszer kialakítása, amely ellenőrzi, hogy egy adott terméket használtak-e vagy sem. Konkrét esetekben például egy kifejezetten erre a

¹⁷ Lásd R. 25. §

¹⁸A fogyasztói jogokról szóló irányelvvel kapcsolatos útmutató 47. oldalán talál gyakorlatból vett példákat: http://ec.europa.eu/justice/fogyasztó-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

célra tervezett eszközt vagy eljárást alkalmazhat ennek ellenőrzésére. Például egy naprakész készletellenőrző rendszert, amelyen keresztül az áruk beérkeznek, és azonnal ellenőrizni lehet, hogy hiányzik-e valami, illetve, hogy kopás nyomai láthatók-e. Az ellenőrzés költségeit azonban Önnek kell viselnie.

Megjegyezzük, hogy abban az esetben, amikor a kereskedő az elállási jogról elmulaszt tájékoztatást adni és az elállás időszak maximum 12 hónapra meghosszabbodik, akkor a fogyasztó lehet, hogy csak hosszabb idő múlva áll el a szerződéstől, melynek során ténylegesen használja az árut anélkül, hogy felelősséggel tartozna az ebből eredő elhasználódásért.

Az EU jog nem szabályozza a fogyasztó anyagi felelősségének érvényesítését az áruk értékvesztéséért. A tagállamok általános szerződési és eljárásjoga alkalmazandó, és a kereskedők csökkenthetik például a visszatérítendő összeg mértékét. A hazai szabályozás értelmében (R. 25. §) A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás az elállással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

Az elállás következményei

Amikor a fogyasztó az elállásról értesítést küld, akkor mentesül a szerződésben foglalt minden kötelezettség alól.

A fogyasztó viseli az áru visszaküldésének költségeit, kivéve, ha abban állapodtak meg, hogy a kereskedő viseli a költségeket. A kereskedőnek azonban világosan és még a szerződés megkötését megelőzően tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, hogy a fogyasztónak kell megfizetnie az áruk visszaküldésének költségeit. Ha a kereskedő ezt

elmulasztja, akkor a kereskedőnek kell viselnie az áruk visszaküldésével kapcsolatos költséget.¹⁹

Ha a fogyasztó úgy dönt, hogy eláll a szerződéstől, akkor Önnek meg kell térítenie minden olyan összeget, amit tőle kapott. Az összeget ugyanolyan fizetőeszközzel kell visszatéríteni, mint ahogy a terméket megvásárolták (pl., utalványokkal nem lehet visszatérítést eszközölni). Ha a fogyasztó például úgy dönt, hogy visszaküldi az Öntől hitelkártyával online vásárolt könyvet, akkor Önnek meg kell térítenie a könyv teljes árát, beleértve az adókat, valamint a fizetéshez használt hitelkártyához kapcsolódó számla tranzakciós díját.

A kereskedőnek vissza kell térítenie a fogyasztótól kapott teljes összeget 14 napon belül onnantól számítva, hogy őt a fogyasztónak a szerződéstől való elállására vonatkozó döntéséről tájékoztatták.

A visszatérítendő összeget azonban az alábbiak közül a korábbi időpontig lehet visszatartani:

- a kereskedő megkapta az árut; vagy
- a kereskedő bizonyítékot kap arra nézve, hogy az árut visszaküldték.

Négy fő szabályt összegezhetünk az alábbiakban:

1. a fogyasztójogosult a szerződéstől az áruk átadásától vagy a szolgáltatási szerződés megkötésétől számított 14 napon belül elállni (olyan digitális tartalom kivételével, amelyet nem tartós adathordozón biztosítottak: ha a teljesítés már elkezdődött (vagyis a fogyasztó elkezdte a tartalmat letölteni) és a fogyasztó a) előzetes hozzájárulását adta és b) elismerte, hogy elveszíti elállási jogát;
2. a fogyasztó elállási joga maximum egy évre hosszabbodik abban az esetben, ha a kereskedő elmulasztja tájékoztatni a fogyasztót az elállási jog

¹⁹ Lásd R. 24. § (2) bek.

meglétéről;

3. a kereskedőnek vissza kell térítenie a fogyasztó által fizetett teljes vételárat 14 napon belül onnantól számítva, hogy a kereskedő tudomást szerez az elállásról, de a kereskedő visszatérhatja a visszatérítendő összeget az alábbiak közül a korábbi időpontig: addig, amíg meg nem kapja az árut, illetve bizonyítékot nem kap arra nézve, hogy a fogyasztó visszaküldte az árut;
4. a fogyasztónak vissza kell küldenie a terméket onnantól számítva 14 napon belül, hogy a fogyasztó elállási szándékáról a kereskedőt tájékoztatta.

Milyen szankciók alkalmazandók, ha a kereskedő nem tartja be az elállási joggal kapcsolatos szabályokat?

Ahogy azt már a fentiekben is említettük, amennyiben Ön nem tájékoztatja a fogyasztót annak elállási jogáról, akkor ez a jog egy maximum egy évig tartó további időszakra meghosszabbodik.

Ezen kívül a kereskedőnek az elállási joggal kapcsolatos szabályok betartásával kapcsolatos mulasztása a fogyasztók jogairól szóló irányelvet átültető olyan nemzeti szabályok megszegésének minősül, amelyek tekintetében a tagállamoknak elrettentő szankciókat kell bevezetniük²⁰. Magyarországon a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 47/C. § (1a) bekezdése rögzíti az

alkalmazandó bírságtételeket, 200.000.-Ft-tól 500 millió forintig terjedő skálán.

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

Az elállási joggal kapcsolatos rendelkezéseket teljes körűen harmonizálták az Európai Unióban. Ez azt jelenti, hogy nincs különbség a tagállamok között, valamint, hogy az Ön jogai és kötelezettségei megegyeznek, egyformák az EU egész területén. Az egyetlen különbség abban áll – mint ahogyan azt már fentebb is említettük –, hogy a szankciókat a tagállamok eltérően alkalmazzák.

Fontosnak tartjuk még az illetékes bíróságokkal kapcsolatos bekezdést, amely az elállási joggal kapcsolatos viták esetén lehet érdekes. A Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) értelmében a vállalkozás által fogyasztóval szemben, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránt indított perre – törvény, az Európai Unió kötelező jogi aktusa, illetve nemzetközi egyezmény eltérő rendelkezése hiányában – az alperes (fogyasztó) belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes. Szintén a Pp. tartalmazza azt a fogyasztó számára kedvező rendelkezést, amelynek értelmében nincs helye olyan illetékességi kikötésnek, amely kizárja a fogyasztó jogát ahhoz, hogy a vállalkozással szemben fennálló szerződéses jogviszonyból eredő igényét saját belföldi

²⁰OLASZORSZÁGBAN például a fogyasztóvédelmi kódex 27. cikke határozza meg az €5,000 összegű minimális bírságot és az €5,000,000 összegű maximális pénzbüntetést. Ezek az összegek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv, a fogyasztók jogairól szóló irányelv, illetve mindkettő egyidejű megszegése esetén alkalmazandók. A szabályok ismételt be nem tartása esetén a Hatóság elrendelheti, hogy a kereskedő legfeljebb harminc napra függessze fel a kereskedést. FRANCIAORSZÁGBAN a felülvizsgált 2016. évi francia fogyasztóvédelmi kódex maximum EUR

3.000,- (természetes személyek) vagy EUR 15.000,- (jogi személyek) bírságot szab meg. Cipruson a fogyasztói jogokról szóló irányelv megszegése esetén a büntetés maximum az éves forgalom 5%-a vagy maximum EUR 200.000. Lettorszában az éves árbevétel maximum 10%-a, de maximum EUR 100.000,- összeg, Hollandiában pedig az éves bevétel maximum 1%-a vagy maximum EUR 900.000. Lásd még az 1. modul 2.sz. MELLÉKLETÉBEN található táblázatot a szankciókról.

lakóhelye, ennek hiányában belföldi tartózkodási helye szerint illetékes bíróság előtt érvényesítse. Szintén a fogyasztót védi a Pp. azon rendelkezése, amelynek értelmében kizárólagos illetékesség hiányában a felperes – választása szerint – az alperesre általánosan illetékes bíróság helyett [...] a fogyasztó által vállalkozással szemben fennálló, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránti pert a felperes (fogyasztó) belföldi lakóhelye, ennek hiányában belföldi tartózkodási helye szerint illetékes bíróság előtt is megindíthatja.

Külföldi fogyasztók számára történő értékesítéssel kapcsolatos különleges bánásmód

Az uniós jog alapján²¹ 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 alapján nyelvi követelményeket kötött ki, akkor a fogyasztó részére a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatást az adott tagállamban előírt nyelven kell megadni. Általánosabban véve, az áruk vagy szolgáltatások másik tagállamban történő reklámozása vagy eladásra kínálása során a célország fogyasztóvédelmi jogi előírásait kell betartani.

Mikor tekintenek Önre úgy, hogy üzleti tevékenysége során kifejezetten egy másik ország fogyasztóit célozza meg?

Az Európai Unió Bírósága számos nem kimerítő jellegű kritériumot fogalmazott meg annak megállapítására, hogy egy kereskedő marketing tevékenysége egy konkrét tagállamra „irányul”-e vagy sem. Ilyen kritérium lehet például más nyelvek vagy pénznemek használata, mint amelyet az Ön letelepedési helyének vállalati címe szerinti tagállamban általában használnak, a telefonszámok feltüntetése nemzetközi előhívószámmal, más felsőszintű domén név használata, mint amelyet az Ön vállalatának letelepedési helye szerinti tagállamban alkalmaznak²².

Ha azonban az Önök tevékenysége nem más EU országra irányul és egy másik EU tagállambeli fogyasztó keresi meg Önt saját kezdeményezésére, akkor az Ön nemzeti joga az irányadó.

Mit jelent ez a gyakorlatban az Ön számára?

Milyen jog alkalmazandó a határokon átnyúló szerződésekre?

Egy kiskereskedő számára első látásra bonyolultnak tűnhet egy másik joghatóságból származó, másik országban élő vevőkre irányadó jog betartása. Ez néhány kereskedőt hátráltathat 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 harmonizált fogyasztóvédelmi rendelkezéseket. Ezek a szabályok az EU egész területén alkalmazandók.

²¹Főleg az úgynevezett 593/2008 rendelet „Róma I”.

²²További információért lásd a C 585/08 és C 144/09 Peter Pammer és Hotel Alpenhof GesmbH egyesített eseteket

2. Bár néhány alapfogalmat illetően még maradtak eltérések a tagállamok között, ez még sem jelenti azt, hogy nem lehet a szerződést a fogyasztókkal saját jogának alkalmazásával megkötni: 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 felkészültnak lenni elnevezésű képzési moduloknak is köszönhetően előre tudható, hogy milyen további követelmények lehetnek alkalmazhatók olyan másik tagállamban, ahová az üzleti tevékenységét tervezi 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.

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 komoly büntetésre számíthat. A fogyasztónak ezzel szemben megvan a lehetősége arra, hogy Önt az Ön saját országának bírósága előtt is beperelje. 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 kapcsolatot²³.

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 legyenek illetékesek a jogvita rendezésére.

²³Lásd a jelen kézikönyv 5. modulját

Mit kell ellenőriznie a kereskedőnek?

A biztonság kedvéért az alábbiakat mindig ellenőrizni kell:

1. a fogyasztó elállási joga fennáll-e a megkötendő fogyasztói szerződéstípus esetében;
2. hogy a fogyasztót megfelelő időben és világosan tájékoztatta-e az elállási jogáról;
3. hogy a fogyasztót megfelelő időben és világosan tájékoztatta-e arról, hogy amennyiben el kíván állni a szerződéstől, akkor a fogyasztónak kell viselnie a termék kereskedő részére történő visszaküldésének költségeit;
4. hogy a fogyasztó rendelkezésére bocsátotta-e az elállási nyilatkozatmintát;
5. hogy amennyiben a fogyasztó el kíván állni a szerződéstől, akkor Ön teljesít-e minden kötelezettséget, különösen azokat, amelyek a fogyasztónak visszatérítendő teljes összegre vonatkoznak.

Mellékletek

1.SZ. MELLÉKLET – A fogyasztói jogokról szóló irányelv IB Mellékletében foglalt elállási nyilatkozatminta

(kizárólag akkor töltsse ki és küldje vissza ezt a nyomtatványt, ha el kíván állni a szerződéstől) -

- Címzett [a kereskedőnek ide kell írnia a saját nevét, postai címét és – megfelelő esetben – a faxszámát és e-mailcímét is]:
- Én/mi (*) ezúton úgy nyilatkozom/nyilatkozunk, hogy én/mi (*) elálllok/elállunk az általam/általunk (*) az alábbi áruk értékesítésére (*)/alábbi szolgáltatások nyújtására (*) kötött adásvételi szerződéstől
- Megrendelés időpontja (*)/átvételi időpontja (*),
- Fogyasztó(k) neve,
- Fogyasztó(k) címe,
- Fogyasztó(k) aláírása (kizárólag akkor, ha ez a nyomtatvány papíron készült),
- [Dátum]

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 jelenleg jogalkotási javaslatokról tárgyalnak mind európai uniós, mind pedig nemzeti szinten, ezért a modulok papíralapú változatát össze kell vetni a www.consumerlawready.eu honlapon található esetlegesen aktualizált változatokkal.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

