

1. Modul

Szerződéskötést megelőző
tájékoztatásra vonatkozó
követelmények

FELELŐSSÉGGIZÁRÓ NYILATKOZAT:

Az ebben a kiadványban szereplő információk és vélemények a szerző(k) információi és véleményei, és nem feltétlenül tükrözik a Bizottság hivatalos véleményét. A Bizottság nem garantálja az e kiadványban szereplő adatok pontosságát. Sem a Bizottság, sem a Bizottság nevében eljáró személyek nem tehetők felelőssé az azokban foglalt információk felhasználásáért.

Ez a dokumentum jogilag nem kötelező erejű, és nem az uniós vagy a nemzeti jog formális értelmezése, és nem is nyújt átfogó vagy teljes körű jogi tanácsadást. Nem kívánja helyettesíteni az egyes kérdésekben nyújtott szakmai jogi tanácsadást.

Az olvasóknak arra is figyelemmel kell lenni, hogy az uniós és nemzeti jogszabályokat folyamatosan frissítik: a modulok nyomtatott változatát össze kell vetni a www.consumerlawready.eu weboldalon található esetleges frissítésekkel.

2025. július **MÁJUS**

Tartalomjegyzék

Bevezető	5
Mit értünk európai uniós fogyasztóvédelmi jog alatt?	9
Kizárhatom-e, illetve korlátozhatom-e a fogyasztóvédelmi jog alkalmazását?	9
Mindenki fogyasztónak számít, aki tőlem vásárol?	9
Mi történik a kettős célú ügyletek esetében?	10
Mit nevezünk fogyasztói szerződésnek?	11
Melyek a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények?	12
Mentesül-e fogyasztói szerződés a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelvben rögzített, szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények alól?	13
Mely szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények vonatkoznak a boltomban kötött fogyasztói szerződésekre („üzlethelyiségben kötött szerződés”)?	14
Milyen tájékoztatási követelmények vonatkoznak a távollévők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződésekre?	18
Hogyan kell végezni a szerződéskötést megelőző és a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatást?	24
Melyik nyelven kell a szerződéskötést megelőző és a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatás adni?	26
Amennyiben a szerződést üzlethelyiségen kívül kötötték, elég-e ezt az információt szóban megosztani a fogyasztóval?	26
A szerződéskötést megelőző és a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatást különböző módon kell-e adni a célfogyasztótól függően?	26
Határokon átnyúló kereskedelem: mi történik akkor, ha a termékeimet vagy szolgáltatásaimat a fogyasztóknak külföldön kínálom?	27
Mikor tekintenek egy kereskedőre úgy, hogy az üzleti tevékenysége során kifejezetten egy másik ország fogyasztóit célozta meg?	27
Mit jelent ez a gyakorlatban az Ön számára?	27
Határokon átnyúló szerződéssel kapcsolatban felmerülő jogvita esetén melyik bíróság az illetékes?	28
Milyen következménnyel jár, ha nem adok tájékoztatást a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekről?	29

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

Kereskedő

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

Fogyasztó

Bevezető

Kedves Vállalkozó!

A jelen kézikönyv a "Fogyasztóvédelmi jogból felkészülten" (Consumer Law Ready) elnevezésű projekt részét képezi, amelyet kifejezetten olyan mikro-, kis- és középvállalkozásoknak szántunk, akik a fogyasztókkal kapcsolatban állnak.

A "Fogyasztóvédelmi jogból felkészülten lenni" elnevezésű, az egész Európai Unióra kiterjedő projektet az Eurochambres (az Európai Kereskedelmi és Iparkamarák Szövetsége) irányítja együttműködésben a BEUC-kal (az Európai Fogyasztóvédelmi Szervezet) és az [SMEunited](#)-del (KKV-k és Munkavállalók Európai Szervezete), és amelyet Európai Unió hozott létre a 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. 2024-ben a Bizottság lezárta a digitális méltányosság alkalmassági vizsgálatát (amelyet 2022-ben indított el) ¹, amelynek célja annak értékelése volt, hogy a jelenlegi fogyasztóvédelmi szabályok alkalmasak-e a digitális környezetben a magas szintű fogyasztóvédelem biztosítására. Az alkalmassági vizsgálat kimutatta, hogy ezek a szabályok továbbra is relevánsak és szükségesek a magas szintű fogyasztóvédelem és a digitális egységes piac hatékony működésének biztosításához. Ugyanakkor számos kártékony, kialakuló gyakorlatot azonosított, amelyekkel a fogyasztók az online térben szembesülnek és rámutatott a jövőben kezelendő fejlesztési területekre. A Fogyasztóvédelmi jogból felkészülten" (Consumer Law Ready) projekt célja, hogy javítsa a kereskedők, különösen a kkv-k ismereteit a fogyasztói jogok és a kapcsolódó jogi kötelezettségek terén.

A jelen kézikönyv hét 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.

¹ Az értékelésről, annak eredményeiről és a követő intézkedésekről további információk találhatók az Európai Bizottság honlapján: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

- A 6. modul a digitális piacok jogait és kötelezettségeit mutatja be.
- A 7. modul a termékbiztonságról szól (2026).

A jelen kézikönyv csak egy a „Fogyasztóvédelmi jogból felkészült~~ennek lenni~~” elnevezésű projekt keretein belül létrehozott tananyagok közül. A consumerlawready.eu honlap más tanulási eszközökkel is szolgál, mint például videók, kvízek és „e-tesztek”, 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 nyelvén olvasható alábbi honlapon talál: [Az Európai Biztonság iránvadó dokumentuma](#)².

[A fogyasztók jogairól szóló irányelvet az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló, 2019. november 27-i \(EU\) 2019/2161 irányelv módosította. Az uniós tagállamoknak 2021. november 28-ig át kellett ültetniük ezeket a változásokat nemzeti jogrendszerükbe, és 2022. május 28-tól kell alkalmazniuk az új szabályokat. Ezenkívül a digitálistartalom-szolgáltatásra és a digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól szóló \(EU\) 2019/770 irányelv \(digitális tartalomról szóló irányelv\) jogi garanciát vezet be a digitális tartalomra és a digitális szolgáltatásokra vonatkozóan³. Következésképpen a kereskedőknek a szerződés megkötése előtt tájékoztatniuk kell fogyasztóikat a digitális tartalomra vagy digitális szolgáltatásra vonatkozó jogi garanciáról. Ezekre a változásokra is felhívjuk a figyelmet ebben a modulban.](#)

Továbbá a modul bemutatja a 2024. február 28-i (EU) 2024/825 irányelv által bevezetett módosításokat, amelyek a fogyasztóknak a tisztességtelen gyakorlatok elleni jobb védelem és a jobb tájékoztatás révén történő felhatalmazását célozzák a zöld átállás érdekében („ECGT irányelv”)⁴. A jogszabályi változásokra való felkészülés érdekében ez a modul már tartalmazza a CRD-ben bekezdett, KKV-kra is hatással lévő főbb módosításokat. Ezeket az új változásokat a modul külön keretes szövegekben mutatja be, „Új szabályok 2026 szeptemberétől” címmel.

▲

formázott: angol (Egyesült Királyság)

formázott: Tabulátorok: 8,75 cm, Balra zárt + 10 cm, Balra zárt

² Lásd https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en_http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&id=1

formázott: Normál

³ Lásd a 3. modult: Fogyasztói jogok és jótállás

formázott: magyar

⁴ Member States have to adopt transposition measures by 27 March 2026 and apply those from 27 September 2026.

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. [Abban az esetben, ha szektorspecifális és általános szabályok ütköznek egymással, a szektorspecifikus szabályokat kell alkalmazni.](#) A [fogyasztóvédelmi jogi adatbázis](#)⁵ és az [Európa Önökért vállalkozási portál](#)⁶ segítségül szolgálhat a megfelelő információk összegyűjtésében.

Reméljük, hogy a jelen kézikönyvben található információkat hasznosnak találják.

⁵ Lásd https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database <https://e-justice.europa.eu/home.do>

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

formázott: Normál

formázott: Betűtípus: 8 pt, angol (Egyesült Királyság)

1. modul

Mit értünk európai uniós fogyasztóvédelmi jog alatt?

Az uniós fogyasztóvédelmi jog különböző szabályrendszerekből tevődik össze.

Mind ezek a kereskedelmi gyakorlatok és a szerződéses feltételek tisztességes voltaival, a szerződéskötést megelőző tájékoztatási 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, [árak jóváállására vonatkozó szabályok](#) stb.).

Első hallásra nehéznek tűnhet minden fogyasztóvédelmi jogot betartani. A jelen kézikönyv segítségével mindent megtudhat ahhoz, hogy jobban be tudja tartani a [jogszabályokat](#) **törvény!** Üzleti profiljától függően arra is figyeljen, hogy a tárgyra vonatkozóan más általános és/vagy szektor-specifikus tájékoztatási követelményt is megismerjen. Amint a fentiekben említettük, a [Fogyasztóvédelmi jogi adatbázis](#)⁷ és az [„Európa Önökért” üzleti portál](#)⁸ szintén segítségül szolgálhat a megfelelő információ felkutatásában, [ahogyan a helyi gazdasági érdekképviselői szervezetek is.](#)

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

[Ha fogyasztók számára értékesít árut vagy szolgáltatást, s](#) 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 szerződési feltételnek](#) is minősül⁹.

Mindenki fogyasztónak számít, aki tőlem vásárol?

Az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályi követelmények vonatkoznak Önre, amikor terméket (árukat, 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 [lehet minden olyan természetes személy, aki például egy nyomtatót vásárol egy üzletben személyes céljaira vagy könyvet rendelt online egy kereskedőtől.](#)

⁷ Lásd https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁸ Lásd [Your Europe Business Portal](http://your-europe.eu/your-europe/business/) <http://your-europe.eu/your-europe/business/>

⁹ 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 [és más szervezetekre](#) is. A tagállamok nem vezethetnek be eltérő jogi definíciót a „fogyasztóra”, mint amelyet európai szinten teljes körűen harmonizáltak. Magyarországon 2025-ben egyedül a békéltető testületi eljárás megindítására jogosultak a természetes személyeken kívüli más jogi személyek [amennyiben a szerződést üzleti vagy gazdasági céljain kívül köti. 2024. január 1-jét követően a Fogyasztóvédelemről szóló törvény módosítása alapján már a mikro-kis-közép vállalkozások sem kezdeményezhetnek eljárást a Békéltető Testület előtt.](#)

Magyarországon 2025. augusztus 22. napjától a Polgári Törvénykönyv XXIV. Hibás teljesítés című fejezetét módosította, az itt található rendelkezéseket kiterjeszti a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásra is. Várhatóan a 151/2003. kötelező jótállásról szóló rendelet is alkalmazandó lesz az önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén

kívül eljáró KKV-kra 2026.januárjától. Valamint a Fogyasztóvédelmi törvény módosításával a mikro-kis-közép vállalkozások ismételten kezdeményezhetnek eljárást a Békéltető Testület előtt, [amennyiben a szerződést üzleti vagy gazdasági céljain kívül köti.](#)

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. [Kivéve az általános termékbiztonságról szóló 2001/95 EC irányelv rendelkezéseit.](#) 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 megjavíttatta 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 számítógépét 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 [\(a magyar Ptk. alapján fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés\)](#) 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 [vagy](#), 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 irányelvben¹⁰ 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.

[2022. május 28-tól a fogyasztók akkor is élvezhetik jogukat, ha nem fizetnek pénzt egy digitális szolgáltatásért/tartalomért, de személyes adatokat szolgáltatnak \(kivéve, ha ezek az adatok feltétlenül szükségesek a digitális tartalom szolgáltatásához. pl. e-mail cím, amelyre a digitális tartalmat elküldik\).](#)

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 [fogyasztói jogokról szóló](#) 2011/83/EU irányelv felsorolja azokat az [általános](#) információkat, amelyekről ~~a~~ kereskedőnek ~~fel kell tárnia a fogyasztó előtt~~ tájékoztatnia kell a [fogyasztókat](#) még mielőtt a fogyasztó üzlethelyiségben, üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között köt szerződést. [Ezeket a szabályokat Magyarországon a](#)

formázott: Light Blue Box, Balra zárt, Az azonos stílusú bekezdések között van térköz, Sorköz: szimpla

¹⁰ Lásd 1. sz. melléklet

[fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. Korm. rendelet tartalmazza.](#)

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.¹¹

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;

¹¹ Lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról és tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 4. modult

¹² ¹² A fogyasztói jogokról szóló irányelv 6. cikkének (7) bekezdésének, 8. cikkének (2) és (6) bekezdésének, valamint 19., 21. és 22. cikkének

- 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 utazási csomagról](#) szóló szerződések;¹²
- 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) [személyszállítási szolgáltatásokra vonatkozó szerződések, kivéve fogyasztói jogokról szóló irányelv online adásvételi szerződések formai követelményeiről](#) szóló 8. cikk (2) bekezdését, [a fizetési eszközök használatáért fizetendő díjakról](#) szóló 19. cikket, a telefonos kommunikációról szóló 21. cikk¹³ és a [kiegészítő kifizetésekre vonatkozó 22. \(rejtett költségek tilalma\)](#) amelyek tárgya személyszállítási szolgáltatás;

[kivételével, amelyek az utazási csomagra vonatkozó utazási csomagokra is vonatkoznak.](#)

¹³ Since May 2022, Article 21 (basic telephone rate for post-sale services) of the CRD applies to passenger transport contracts.

- 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.

m)n) [2022. május 28-át követően végrehajtás útján vagy hatóságilag értékesített árukra vonatkozó szerződésekre.](#)

A hazai jogszabály¹⁴ a személyszállítással kapcsolatban a jogszabály korlátozott alkalmazását írja elő. A szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettség azonban [sokuk ezek esetében számára](#) más uniós és hazai jogszabály szerint mégis fennáll. Ilyen eset például fogyasztói hitelmegállapodásokkal kapcsolatos szerződés.¹⁵

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. 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 irányelv [e szerintnek 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.

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

Példa: [Jelezni kell például a termék méretét és hasonló tulajdonságait \(pl. usb-meghajtó 64 KB memóriája\) és az anyag /összetételét 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.

1. **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 szövegkörnyezetből adódó információknak az

¹⁴ 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

¹⁵ Pre-contractual information requirements are set out by the Consumer Credit Directive (2008/48/EC). The 2008 Directive is repealed with effect from 20 November 2026, and replaced by the new

üzlethelyiségben kötött szerződések esetében.

2.1. Az Ön által kínált áru vagy szolgáltatás adóval növelt **teljes ára**. Eszerint az árak 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.
Az Ön által kínált áru vagy szolgáltatás adóval növelt **teljes ára**. Eszerint az árak 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, vagy amennyiben ezeket a díjakat ésszerűen nem lehet előre kiszámítani, az a tény, hogy ilyen kiegészítő díjakat lehet fizetni

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

2. 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, [digitális tartalmak és digitális szolgáltatások](#) megfelelésének **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 digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól szóló, 2019. május 20-i \(EU\) 2019/770 európai parlamenti és tanácsi irányelv](#), valamint az áruk adásvételére irányuló [szerződések egyes vonatkozásairól, az \(EU\) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2019. május 20-i \(EU\) 2019/771 európai parlamenti és tanácsi irányelva](#) 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. [Az erről szóló tájékoztatást úgy kell megadni, hogy a fogalmakat pontosan használva a fogyasztó egyértelműen és világosan különbséget tudjon tenni ezek között.](#)

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 [és a jótállási feltételeket](#) láthatóan jelezni. Értékesítés után tájékoztatni kell a fogyasztót erről, valamint a

jogérvényesítés lehetőségeiről is¹⁶. 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 kapcsolatos kérdésre vonatkozik.

2022 óta az új digitális tartalomra vonatkozó irányelv jogi garanciát vezet be a digitális tartalmakra és digitális szolgáltatásokra vonatkozóan (lásd a 3. modult – Fogyasztói jogok és garanciák). Ennek következtében a kereskedőknek a szerződés megkötése előtt tájékoztatniuk kell fogyasztóikat a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás jogi megfelelőségéről.

Új szabályok 2026 szeptemberétől

Harmonizált tájékoztatás és harmonizált címke

Az irányelv (EU) 2024/825 a fogyasztók zöld átállásra való szerepvállalásának tekintetében („ECGT irányelv”) új, szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket vezet be a kereskedők számára, különös tekintettel a jogi megfelelőségi jótállás és a gyártó tartóssági jótállásra¹⁷.

Konkrétan a szerződéskötést megelőző szakaszban, mind a távollévők, mind az üzlethelyiségen kívüli, mind az üzletben kötött szerződések esetében a következőket kell biztosítani a fogyasztók számára:

- a jogi megfelelőségi jótállás létezésére és főbb elemeire vonatkozó emlékeztető harmonizált

tájékoztatás formájában, valamint - adott esetben a gyártó tartóssági jótállásának létezésére vonatkozó.

- adott esetben a gyártó harmonizált címkével biztosított kereskedelmi tartóssági garanciájának megléte (lásd az alábbi külön keretes részt).

A harmonizált tájékoztatás kötelező lesz a fogyasztási cikkek értékesítő üzletek számára, hogy emlékeztesse a fogyasztókat a jótállás meglétére és főbb elemeire, beleértve annak legalább kétéves időtartamára. (lásd a 3. modult), valamint általános utalást arra, hogy a jótállás időtartama a tagállamok nemzeti jogában hosszabb lehet. A jótállásról szóló harmonizált tájékoztatást az EU-ban minden értékesítési helyen, az üzletben jól látható helyen kell kifüggeszteni.

A harmonizált címke egy új termék címke lesz, amelyet jól látható módon kell elhelyezni az áruk (pl. az áruk csomagolásán) vagy az áruk mellett (pl. a polcokon, vagy online értékesítés esetén az áru képe mellett). Ez segíti, hogy a fogyasztók könnyen azonosíthassák, melyik áru részesül a gyártó által nyújtott, további költségek nélküli, az egész árut lefedő, két évnél hosszabb időtartamú **kereskedelmi tartóssági garanciában**. Ezen túlmenően a harmonizált címke emlékeztetni fog a jótállás (két év) létezésére is. Míg a gyártók számára opcionális az ilyen **kereskedelmi garanciák felajánlása**, a címke feltüntetése kötelező, ha ilyen **garanciákat** kínálnak. Konkrétan: a kereskedőnek a szerződés megkötése előtt közölnie kell a fogyasztókkal azokat az információkat, amelyeket a gyártó a kereskedőnek megadott, vagy más módon a fogyasztó számára könnyen hozzáférhetővé kíván tenni, és ezt a terméken, annak csomagolásán vagy a címkéken és jelöléseken kell feltüntetnie, amelyeket a

¹⁶ Lásd a fogyasztási cikkek adásvételéről szóló 3. sz. modult, amely leírja azokat a jogorvoslati lehetőségeket, amelyeket a kereskedőnek kell biztosítani a hibás áruk esetén.

¹⁷ A CRD 2. cikkének új (14a) bekezdése (az (EU) 2024/825 irányelvvel kiegészítve) szerint „tartóssági jótállás” az (EU)

2019/771 irányelv 17. cikkében említett gyártói tartóssági jótállás, amely értelmében a gyártó a tartóssági jótállás teljes időtartama alatt közvetlenül felelős a fogyasztó felé az áruk javításáért vagy cseréjéért az (EU) 2019/771 irányelv 14. cikkének megfelelően, amennyiben az áruk nem tartósak.

fogyasztó a szerződés megkötése előtt általában megtekint.

Az Európai Bizottság jelenleg dolgozik a harmonizált címke és a harmonizált tájékoztató kidolgozásán, amelyek várhatóan 2025 szeptemberére készülnek el, és 2026 szeptemberétől kell feltüntetni őket.

A harmonizált címke fő célja, hogy segítse a fogyasztókat a tájékozottabb döntéshozatalban, valamint ösztönözze a hosszabb élettartamú fogyasztási cikkek iránti keresletet és kínálatot. A harmonizált tájékoztató fő célja, hogy emlékeztesse a fogyasztókat **a jogaikra**, és tudatosítsa azokat bennük.

Az ECGT irányelv vonatkozó új rendelkezései a fogyasztói jogokról szóló irányelv új **5. cikke (1) bekezdésének e) és ea) pontja**, **6. cikke (1) bekezdésének l) és la) pontja**, valamint **22a. cikke**.

3. A szerződés időtartama.
Ha a szerződés csak egy minimális időtartamra köthető, akkor előre tájékoztatni kell a fogyasztót ennek a legrövidebb időtartamáról.
Példa: Ha Ön egy edzőtermet üzemeltet, tájékoztatnia kell a fogyasztókat, hány hónapig kell kapcsolatban lenniük az edzőterem klubjával, ahhoz hogy éves tagsági díjat fizethessenek.

Vagy

4. Tisztáznia kell, hogy az előfizetési szerződés meghatározott időtartamú-e vagy sem, és hogy automatikusan meghosszabbodik-e vagy sem. Például, ha azt kéri, hogy a fogyasztó előzetesen 15 nappal értesítse a szerződés felmondásáról, a szerződés megkötése előtt tájékoztatni kell erről a felmondási időszakról. 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.~~

5.4. 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 technikai 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.

6.5. 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.

2022 májusától (a modernizációs irányelv hatálybalépésétől)

ha digitális elemekkel, digitális tartalommal vagy digitális szolgáltatásokkal rendelkező árukat értékesít, akkor köteles tájékoztatni a fogyasztót azok funkcionalitásáról, kompatibilitásáról és hardverrel és szoftverrel való interoperabilitásáról.

7. _____

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

formázott: Normál, Nincs felsorolás vagy számozás

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 módokról¹⁸

A tagállamokban irányadó további szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények.

Felhívjuk figyelmét, hogy egyes tagállamok további tételekkel egészítették ki a fenti listát. Ezenkívül egyes tagállamok mentesítették a mindennapi ügyleteket a fenti információlista megadásának kötelezettsége alól.¹⁹

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 nevről 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.

Nem terheli a tájékoztatási kötelezettség a vállalkozást azon információk esetében amelyek nyilvánvalóak.

¹⁸ Vagyilagosan hivatkozhat még a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EK irányelv 29. cikke alapján a tagállamok által a szabályozási lehetőségekkel kapcsolatban benyújtott tényleges értesítésekre.
http://ec.europa.eu/foqyasztos/foqyasztos_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

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 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 tényről függően, hogy a (legtöbb) távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésről van szó, a fogyasztók az Európai Unióban 14 napos elállási joggal rendelkeznek²⁰. E teljes mértékben harmonizált szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények betartása révén ez minden tagállamban élő fogyasztó rendelkezésére áll. Ebben a listában található az előző nyolc elemén túli többi elem felsorolása:

1. Az azonosító adatok és letelepedési helye postacímének megadásán túl, ha távollévők között vagy

¹⁹ A crd. 5. cikk (3) bekezdésével összhangban.

²⁰ Lásd a 2. modult a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói elállási jogról.

üzlethelyiségen kívüli köt 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. [Tájékoztassa a fogyasztót arról, ha egyéb olyan online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós adathordozón történő tárolását](#)

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. [Ezen túl, ha a szerződés](#)

[határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről](#)

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 előnyeit 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 Önnel. Ezt például az online vitarendezési (O^VDR) platformon keresztül is lehet megtenni, mely eszköz segítségével a fogyasztók panaszait egy konkrét alternatív vitarendezéssel (A^VDR) foglalkozó szervhez nyújthatják be²¹.
8. Végül pedig, ha nincs elállási jog vagy csak korlátozott elállási jog vonatkozik egy konkrét szerződéstípusra²², 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

²¹ További részletekért lásd az 5. modult.

²² 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 Guidance on the Consumer rights Directive](#) (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&rid=1>).

elállási jog, akkor tájékoztatnia kell a fogyasztót az alábbiakról:

- a) az adott jog gyakorlásának feltételeiről, határidejéről és a kapcsolódó eljárásokról a törvényben foglalt elállásnyilatkozat-minta szerint²³;
- b) arról a tényről, hogy elállás esetén viselnie kell a visszaküldés költségeit és amennyiben az árut annak természete miatt nem lehet rendes postai úton visszaküldeni, [vagy ha a vállalkozás nem vállalta a visszaszállítást](#), akkor az áru visszajuttatásának költségét.
Példa: ha a fogyasztó hűtőgépet vagy mosógépet vásárolt Önöktől (amely árukat tipikusan házhoz szállítanak helyett, hogy a postán kellene átvinni), meg kell adnia a fogyasztó részére a szállítót (például azt, akit az áru szállításával megbíztak) és a visszaküldés költségét, illetve legalább a szállítási költségének – lehetőleg a szállítási költségen alapuló – ésszerűen becsült maximális összegét²⁴; **valamint**
- c) 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 Önnek.

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.

2022. május 28-tól (a modernizációs irányelv hatálybalépésétől) a tagállamoknak szabályozási lehetőségük lesz arra, hogy az elállási jog időtartamát 14-ről 30 napra hosszabbítsák meg két típusú üzlethelyiségen kívüli szerződés esetében:

- Amikor a kereskedő kéretlenül látogatja meg a fogyasztót az otthonában.
- Amikor a kereskedő kirándulásokat szervez azzal a céllal, hogy népszerűsítsék vagy eladják a termékeket a potenciális fogyasztóknak.

Ennek a lehetőségnek az a célja, hogy további védelmet nyújtson a fogyasztóknak e konkrét értékesítési gyakorlatok és/vagy csatornák tekintetében.

Kereskedőként a szerződés megkötése előtt tájékoztatnia kell a fogyasztókat az elállási időszak időtartamáról. Ezért, ha aggódik az ilyen típusú értékesítések miatt, ne felejtse el ellenőrizni, hogy az Ön működés helye szerinti tagállamok elfogadták-e ezt a szabályozási választási lehetőséget, hogy megfelelően tájékoztassák a fogyasztókat az elállási időszak időtartamáról.

Magyarországon az elállásra nyitva álló határidő egységesen 14 nap.

Új szabályok 2026 szeptemberétől

Az ECGT irányelv a szállításokkal kapcsolatos távolsági szerződések előzetes szerződéses tájékoztatásáról kötelezi a kereskedőket, hogy tájékoztatást nyújtsanak a szállításról, beleértve a környezetbarát szállítási lehetőségeket is, amennyiben azok rendelkezésre állnak (CRD új 6. cikke (1) bekezdésének g) pontja). Ide tartozik például az áruk szállítása teherkerékpárral vagy

formázott: Nincs felsorolás vagy számozás

formázott: Betűtípus: Félkövér

formázott: Betűtípus: Félkövér

²³ További részletekért lásd a 2. sz. modult.

²⁴ Lásd [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#), 6.2 fejezet

elektromos szállító járművel, illetve a egyéb szállítási lehetőségek.

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:

1. az Ön azonosító adatait
2. az Ön által kínált termék lényeges tulajdonságait
3. az adóval növelt teljes árat
4. tájékoztatást az elállási jog gyakorlásának módjáról
5. 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:

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 üzlethelyiségen kívüli szerződésekre vonatkozó különleges szabályok:

Kérjük, vegye figyelembe, hogy az üzlethelyiségen kívüli szerződések esetében a fogyasztók rendelkezésére kell bocsátania az aláírt szerződés másolatát. A szerződéskötést megelőző információkat és a szerződés másolatát papíron, vagy ha a fogyasztó beleegyezik, egy másik tartós adathordozón kell megadnia.

Ha a fogyasztó szeretné a szolgáltatás megkezdését kérni az elállási határidő lejártá előtt, akkor azt kifejezetten, tartós adathordozón kell kérnie.

Némi egyszerűsítés vonatkozik meghatározott típusú **üzlethelyiségen kívüli szerződéssel** kapcsolatban, ahol:

- 1- a fogyasztó kifejezetten javítási vagy karbantartási szolgáltatásokat kér, és
- 2- a kereskedő és a fogyasztó haladéktalanul teljesíti szerződéses kötelezettségeit (általában javítási szolgáltatás és fizetés), és
- 3- a teljesítendő kifizetés nem haladja meg a 200 EUR-t.

Ilyen esetekben a következőkről kell tájékoztatnia papíron, vagy ha a fogyasztó beleegyezik, más tartós adathordozón:

- 1- az Ön személyazonossága, címe (letelepedési hely), telefonszám és e-mail;
- 1- az ár vagy az ár kiszámításának módja a teljes ár becslésével együtt. Ha a fogyasztó beleegyezik, nincs szüksége papírra vagy más tartós adathordozóra a következő információkhoz;
- 2- a szolgáltatás fő jellemzője, ha az elállási jog fennáll vagy sem.

Megjegyzendő, hogy a következő tagállamok nem alkalmazzák ezeket az egyszerűsítéseket a javítási és karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó, azonnal teljesített üzlethelyiségen kívüli szerződések tekintetében: Írország, Litvánia, — Hollandia, Portugália, Szlovénia, Szlovákia és Spanyolország.

2022. május 28-tól (a modernizációs irányelv hatálybalépésétől) figyeljen arra, hogy speciális szabályok kerültek bevezetésre.

a) Az online piactereken kötött szerződésekre vonatkozó szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények. Mielőtt a fogyasztót a távollevők között kötött szerződés kötné, az online piactér szolgáltatójának világos, megfelelő és érthető módon kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátania a következő információkat:

1. általános információk az online felület egy adott részén, amely közvetlenül és könnyen hozzáférhetők azon az oldalon, ahol az ajánlatokat bemutatják:

- a keresés eredményeként a fogyasztónak bemutatott ajánlatok rangsorolását meghatározó főbb paraméterekről, és

- e paraméterek viszonylagos jelentősége más paraméterekkel szemben.

2. az árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél kereskedő-e vagy sem, az adott harmadik félnek az online piactér szolgáltatójának tett nyilatkozata alapján.

3. amennyiben a harmadik fél nem kereskedő, az uniós fogyasztói jogok nem vonatkoznak a szerződésre.

4. adott esetben, hogyan oszlanak meg a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek az árukat, szolgáltatásokat

vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél és az online piactér szolgáltatója között.

b) A távollevők és az üzlethelyiségen kívüli szerződésekre vonatkozó, a szerződés előtti tájékoztatási követelmények

- Ne feledje, hogy köteles tájékoztatni a fogyasztókat telefonszámáról és e-mailjéről. Ön más online kommunikációs eszközöket is biztosíthat, amelyek lehetővé teszik az Önnel folytatott levelezés tartalmának és dátumának / időpontjának megőrzését. Ezenkívül más kommunikációs csatornákat is használhat ügyfelei eléréséhez, például chat felületeket stb.

- Adott esetben kereskedőként tájékoztatnia kell a fogyasztókat az automatizált döntéshozatalon alapuló személyes ár kalkulációról. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy adott esetben előzetesen tájékoztatnia kell a fogyasztókat arról, hogy az Ön által bemutatott árat egy automatizált döntéshozatali rendszer állapítja meg, amely adatokat gyűjt a fogyasztókról.²⁵

Fel kell hívnia a figyelmet az áruk, digitális tartalmak és digitális szolgáltatások kellékszavatosságának létezésére.

- adott esetben, mint kereskedő, tájékoztatnia kell a fogyasztókat a digitális elemekkel rendelkező áruk, a digitális tartalmak és a digitális szolgáltatások funkcionálisáról, ideértve az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedéseket is.

- adott esetben, mint kereskedő, tájékoztatnia kell a fogyasztókat a digitális elemekkel rendelkező áruk, a digitális tartalmak és a digitális szolgáltatások bármely releváns kompatibilitásáról és interoperabilitásáról, amelyről a kereskedő tudomással bír, vagy amelyről ésszerűen feltételezhető, hogy tudomással bír.

²⁵ Ez a tájékoztatási kötelezettség nem érinti az (EU) 2016/679GDPR" rendeletet, amely különösen azt írja elő, hogy az

egyén azon jogát, hogy ne vonatkozzanak automatizált egyéni döntéshozatalra, ideértve a profilalkotást is.

Új szabályok 2026 szeptemberétől

-Az ECGT irányelv előírja, hogy az elektronikus úton kötött szerződések esetében, ha a **gyártó** tartósságra vonatkozó kereskedelmi jótállást vállal, és ezt az információt a kereskedő rendelkezésére bocsátja, akkor Önnek, mint kereskedőnek, ezt a fogyasztónak egyértelműen és jól láthatóan, közvetlenül a fogyasztó megrendelésének leadása előtt közölnie kell. **A gyártó tartósságra vonatkozó kereskedelmi jótállására** vonatkozó információkat a harmonizált címkén kell feltüntetni – (8. cikk (2) bekezdés CRD).

-Az (EU) 2024/825 irányelv a fogyasztók zöld átállásra való felhatalmazásáról („ECGT irányelv”) új, szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket vezet be a kereskedők számára. Az alábbi követelmények mind az üzletben, mind a távolról kötött szerződésekre vonatkoznak.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók tájékozottabb döntéseket hozhassanak, és hogy ösztönözzék a fenntarthatóbb termékek iránti keresletet, az ECGT irányelv előírja a kereskedőknek, hogy a szerződéskötést megelőző szakaszban világos és érthető információkat nyújtsanak a fogyasztóknak az áruk tartósságáról és javíthatóságáról. A digitális elemeket vagy tartalmakat tartalmazó áruk, valamint a digitális szolgáltatások esetében a fogyasztókat a szerződés megkötése előtt tájékoztatni kell a szoftverfrissítések rendelkezésre állásának

minimális időtartamáról. Ezt az információt a kereskedőknek kell megadniuk, ha a gyártók ezt az információt rendelkezésre bocsátották. Akár közvetlenül a kereskedőknek, akár például a termékre vagy annak csomagolására feltüntetve, hogy a fogyasztók számára könnyen elérhető legyen. Ezenkívül a kereskedőknek emlékeztetniük kell a fogyasztókat a jogszabály által előírt jótállási jogaikra.

- A tartósság tekintetében lásd a gyártó tartóssági jótállására vonatkozó harmonizált címkével foglalkozó külön keretes részt.

- A javíthatóság tekintetében az ECGT új kötelezettséget vezet be, amely szerint a szerződés megkötése előtt tájékoztatni kell a fogyasztókat az áru javíthatósági pontszámáról²⁶, amelyet az áru gyártója ad meg és amelyet uniós szinten állapítanak meg. Ha nincs ilyen pontszám, a kereskedőknek a szerződés megkötése előtt meg kell adniuk a gyártó által biztosított egyéb releváns javítási információkat, például a rendelkezésre állást, a becsült javítási költségeket, a pótalkatrészek megrendelési eljárását stb.

Szoftverfrissítések: digitális elemekkel rendelkező áruk, digitális szolgáltatások vagy digitális tartalmak esetében, ha a gyártó vagy a szolgáltató az információt az Ön rendelkezésére bocsátja, akkor a szerződéskötést megelőző szakaszban tájékoztatnia kell a fogyasztókat arról, hogy milyen minimális időtartamra biztosítja a

²⁶ A CRD 2. cikkének az ECGT irányelvvel bevezetett új (14d) bekezdése szerint a „javíthatósági pontszám” egy olyan

pontszámot jelent, amely az uniós szinten megállapított harmonizált követelmények alapján kifejezi egy termék javíthatóságát.

szoftverfrissítéseket (5. cikk (1) bekezdés e) pontja és 6. cikk (1) bekezdés lc) pontja). A vonatkozó cikkek az új 5. cikk (1) bekezdés i) és j) pontja, valamint az új 6. cikk (1) bekezdés u) és v) pontja.

- Ezen túlmenően a kereskedőknek a szerződéskötést megelőző szakaszban a következőket is meg kell adniuk a fogyasztóknak:

a megfelelőségre vonatkozó jótállás és annak főbb elemeinek meglétéről szóló emlékeztető harmonizált értesítés formájában (lásd külön keretes szöveg).

Hogyan kell végezni teljesíteni 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 hasonlót)
- 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.

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”

youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	„Minden tőlünk vásárolt termékhez két éves kellékszavatosság jár, amelynek során számos jogorvoslati lehetősége nyílik arra az esetre, ha a termék nem felel meg a szerződésben foglaltaknak.”
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	

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. A legtöbb esetben ez/ezek az adott tagállam hivatalos nyelve(i).²⁷

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.²⁸

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.

²⁷ Lásd még a tagállamok CRD 29. cikk szerinti szabályozási választásairól szóló horizontális tájékoztatást.

²⁸ Lásd még a tagállamok CRD 29. cikk szerinti szabályozási választásairól szóló horizontális tájékoztatást.

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 információt²⁹.

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 tevékenységükkel, akkor mindig olyan módszereket kell alkalmazni, amelyek a fogyasztói csoport átlagos tagjának egyedi tulajdonságaihoz igazodnak. A

²⁹ Lásd a „A szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények megszégésének következményeiről” szóló fejezetet.

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 minősülhet³⁰

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 alapján³¹ 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 célozza 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 domén név használata, mint amelyet az Ön vállalatának letelepedési helye szerinti tagállamban alkalmaznak³².

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

Mit jelent ez a gyakorlatban az Ön számára?

Milyen jog alkalmazandó a határokon átnyúló szerződésekre?

³⁰ Tovább részleteként lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról és tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 4. modult.

³¹ Főleg az úgynevezett 593/2008 rendelet „Róma I”.

³² További információkért lásd a C 585/08 és C 144/09 Peter Pammer és Hotel Alpenhof GesmbH egyesített eseteket

Első látásra bonyolultnak tűnhet egy kiskereskedő számára egy másik országban élő vevőkre irányadó jog betartása. Hátrálthat néhány kereskedőt abban, hogy áruát 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 nélküli 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 lenne elnevezésű képzési moduloknak is köszönhetően előre is 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.

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 információkat³³. Ha ellenőrizni szeretné, hogy az egyes EU országok hogyan ültették át a fogyasztók jogairól szóló irányelvet, megtekintheti az Európai Bizottság új [Fogyasztóvédelmi jogi adatbázisát](#)³⁴.

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 lehetősége arra, hogy beperelje Önt az Ön saját országának bírósága előtt is, illetve a fogyasztó saját országa szerinti bíróság előtt is perelhet. A határokon

³³ Tagállamok értesítései: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en.
Összefoglaló Tagállamok értesítései: http://ec.europa.eu/fogyasztoc/fogyasztoc-rights/rights-contracts/directive/transposition-list_crd_en.htm.

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

³⁴ Lásd Fogyasztóvédelmi jogi adatbázis: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database <https://e-justice.europa.eu/home.do>

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 kapcsolatot³⁵.

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 [károsítja önmagát](#) a saját hírnevét.

Másodszorban 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 szerződést [felmondhatja megszüntetését](#) és/vagy

kártérítést kérhet amiatt, 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.

2022. május 28-tól (a modernizációs irányelv hatálybalépése) hatékonyabb szankciókat vezettek be a határokon átnyúló jogsértésekre.

Az aktualizált fogyasztói jogokról szóló irányelv jobban felkészíti a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságokat az EU számos fogyasztót érintő jogsértéseinek kezelésére. Jelenleg, ha egy kereskedő megsérti a fogyasztóvédelmi szabályokat, a szankciók országonként jelentősen eltérnek, és gyakran nagyon alacsonyok, még nagyon súlyos jogsértések esetén is. Az új szabályok hatáskört biztosítanak a nemzeti hatóságok számára, hogy összehangolt módon hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciókat vezessenek be a több uniós tagállamban a fogyasztókat érintő, határokon átnyúló jogsértésekkel kapcsolatos együttműködés során.

Ilyen esetekben a nemzeti hatóságok a kereskedő forgalmának legfeljebb 4%-ának megfelelő, vagy legfeljebb 2 millió EUR összegű bírságot szabhatnak ki, ha a forgalmazási információk nem állnak rendelkezésre. A tagállamok szabadon fenntarthatnak vagy magasabb maximális bírságokat vezetnek be. Magyarországon az Fgytv 47/C §-a rendelkezik a bírság kiszabásáról és annak összegéről, 2024. március 1-jétől, amennyiben a Hatóság jogsértést állapít meg, és szankcióként a pénzbírságot alkalmaz, az alábbi bírásszettekkel kell számolnia a vállalkozásoknak:

³⁵ Lásd a jelen kézikönyv 5. sz. modulját

-a nem KKV-nak minősülő vállalkozások éves nettó árbevételének 5%-ig, de legfeljebb 650 millió forintig büntethető.

-Kis és középvállalkozások (KKV) esetén a minimális tétel 100.000 forintra emelkedik, a maximális bírságtétel itt 2 millió forintban lett meghatározva.

-Elektronikus kereskedelmet bonyolító internetes áruházak, webáruházak esetén, a kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, 3 éven belül ismételt megállapított jogsértéseknél a bírság összege nem KKV vonatkozásában 2 millió forint összegtől a nettó árbevétel 5% mértékéig (maximum 3 milliárd forint), KKV-k esetén 400 ezer forinttól 4 millió forintig terjed. (Ezek az összegek meg magasabbak, amennyiben fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okoz a jogsértés.)

Kérjük, vegye figyelembe azt is, hogy 2021. június 25-től a fogyasztók kollektív eljárásokban is érvényesíthetik a fogyasztói jogokról szóló irányelvben meghatározott jogaikat a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviselői keresetekről szóló (EU) 2020/1828 irányelvben megállapított új szabályokkal összhangban.

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 jogszabályukat, 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=44637³⁶)

2022. május 28-tól a fogyasztói jogokról szóló aktualizált irányelv a következő új szabályozási lehetőségeket vezeti be a tagállamok számára.

1. 6. cikk a) pontja – További tájékoztatási követelmények előírása az online piacterek szolgáltatói számára.
2. 9. cikk (1a) Az elállási jog elállási időszakának időtartamát 14-ről 30 napra hosszabbítják meg a fogyasztó lakásán, vagy termékértékesítés céljából szervezett kirándulások alkalmával kötött szerződések esetében.
3. 16. cikk (2) Bekezdés – Az elállási jog alóli több kivételtől tekintenek el a fogyasztó lakásán vagy termékértékesítés céljából szervezett kirándulás keretében kötött szerződések vonatkozásában.
4. 16. cikk (3) Annak biztosítása, hogy azon szolgáltatási szerződések esetében, amelyek a fogyasztót fizetési kötelezettség alá helyezik, amennyiben a fogyasztó kifejezetten javítások elvégzése céljából kérte a kereskedő látogatását, a fogyasztó a szolgáltatás teljes körű teljesítését követően elveszíti elállási jogát, feltéve, hogy a teljesítés a fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulásával kezdődött.

formázott: Bekezdés alapbetűtípusa, angol (Egyesült Királyság)

formázott: Behúzás: Bal: 0 cm, Függő: 0,63 cm, Többszintű + Szint: 1 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0 cm + Tabulátorhely: 1,27 cm + Behúzás: 1,27 cm

³⁶ http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

formázott: magyar

