



Az Internet a vállalkozások kereskedelmi gyakorlatát és a fogyasztók vásárlási szokásait is jelentősen megváltoztatta, amely a virtuális üzletek (webáruházak) elterjedésével és népszerűségük növekedésével is együtt jár.

Az Internet mint határok nélküli piac előnye, hogy nem csak a belföldi vállalkozásoktól, hanem más országban letelepedett vállalkozás által üzemeltetett webshopból is vásárolhatunk. E vásárlási formát határon átnyúló vásárlásnak nevezzük. Egy külföldi vállalkozástól való megrendelés esetén az előnyök mellett (adott esetben szélesebb választék és kedvezőbb vételár) azonban a fogyasztónak számolnia kell bizonyos, például nyelvi és jogérvényesítési nehézségekkel is, amelyek a vásárlás során esetlegesen felmerülhetnek.



Védi-e valamilyen jogszabály az internetes vásárlókat az Európai Unióban?

Az Európai Unió tagállamaiban harmonizált fogyasztóvédelmi szabályok biztosítják az online vásárlók jogait, amely azt jelenti, hogy egy garantált minimum szintű védelem a webshop honosságától (azaz, hogy azt magyar vagy más uniós tagállami vállalkozás üzemelteti) függetlenül megillet minden fogyasztót. Azonban a tagállamok jogrendszerei és a vonatkozó előírások között vannak eltérések, és ezt fontos figyelembe vennünk a megrendelés előtt.



A tagállamok jogrendszereiben rejlő különbségek miatt vannak lényeges kihatással a határon átnyúló vásárlás esetén megkötött szerződés tartalmára?

Határon átnyúló ügyleteknél a vállalkozás székhelye és a fogyasztó lakóhelye szerinti államban irányadó, a megkötött szerződésre vonatkozó jogszabályok tartalma lényegesen eltérhet egymástól. Ilyenkor jelentős és magában számos

bizonytalanságot rejtő kérdésként merül fel, hogy melyik ország jogszabályait kell figyelembe venni a szerződő felek jogai, a jogok tartalma és érvényesíthetőségük feltételei, valamint a feleket terhelő kötelezettségek tekintetében. Határon átnyúló vásárlás előtt fontos tisztában lennünk azzal, hogy e kérdés megítélése sok esetben nem egyszerű, így annak egy jogvita esetén történő végső eldöntésére a bíróság jogosult.



Fontos, hogy a megrendelés előtt tájékozódjak az eladó kilétéről?

Igen. A vásárlás előtt minden esetben győződjünk meg a webáruház üzemeltetőjének kilétéről, és arról, hogy a webshopot magyar vagy külföldi vállalkozás működteti-e. A vállalkozás köteles nevét, címét, székhelyét és elérhetőségét (e-mail cím, esetleg telefonszám) a honlapján feltüntetni. Mivel a megrendelés során személyesen nem találkozunk az eladóval, ezek az adatok elengedhetetlenek a kapcsolattartáshoz, ha utóbb valamilyen (pl. a termék esetleges meghibásodása miatt) panasszal kívánunk élni. Kerüljük el az eladó személyét és/vagy az elérhetőségi adatokat titokban tartó webáruházakat!



Hol gyűjthetek további információkat a webshop üzemeltetőjéről?

Az eladó beazonosításához további segítséget nyújthat, ha minden esetben, de különösen rendkívül kedvező vételár esetén a megrendelés előtt internetes fórumokon utánanézőnk a webshopnak, mivel esetlegesen ezeken az oldalakon is találhatunk hasznos információkat az internetes üzletről, illetve annak üzemeltetőjéről. A fórumokon általában más fogyasztók szubjektív (ezért természetesen kétségbevonhatatlannak nem tekinthető) tapasztalatait is megismerhetjük, amelyek szintén segíthetnek eldönteni, hogy valóban biztonságos-e a kiválasztott webshopból vásárolni.



Előfordulhat, hogy a honlap magyar nyelvű, de a webkereskedő mégis külföldi?

Igen, előfordulhat. Internetes vásárlásaink során tisztában kell lennünk azzal, hogy a honlap magyar nyelvű megjelenése vagy a „.hu” kiterjesztés nem jelenti feltétlenül azt, hogy az eladó ténylegesen magyarországi székhelyű vállalkozás. Előfordul, hogy magyar nyelvű, magyar fogyasztókat megcélzó webáruházat külföldi (más európai uniós vagy Európán kívüli, például amerikai vagy egy egzotikus szigeten lévő adóparadicsomban bejegyzett) vállalkozás üzemeltet.



Rendelhetek-e szabadon bármely külföldi webáruházból?

Azt, hogy egy külföldi webáruház magyar fogyasztók megrendeléseit is teljesíti-e, valamint Magyarország területére is vállal kiszállítást, a webáruház – magyar vagy idegen nyelvű – Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) határozzák meg. Az ÁSZF tartalmát és annak elnevezését a webáruházat üzemeltető vállalkozás – a jogszabályi keretek között – saját üzletpolitikai megfontolásai, illetve saját belátása alapján határozhatja meg.



Miért fontos a vásárlás feltételeinek alapos megismerése a megrendelés előtt?

Mindig szánjunk elég időt a honlapon hozzáférhető ÁSZF elolvasására, hogy azok ne okozzanak később meglepetést. Tanácsos, hogy a megrendelés elküldése előtt a honlapon közzétett vásárlási feltételeket mindig megnézzük le és nyomtassuk ki. Így a későbbiekben is bizonyíthatjuk, hogy a vásárlás időpontjában milyen tartalommal volt a tájékoztatás a honlapon hozzáférhető. Az ÁSZF többféle elnevezéssel szerepelhet a honlapon, lehet pl. üzletszabályzat, szerződési feltételek, angolul jellemzően „terms” vagy „terms and conditions”. Alaposan nézzünk körül a weblapon hasonló kifejezések után kutatva!



Van-e lehetőségem utóvételrel megfizetni a külföldi webshopból megrendelt termék vételárát?

A gyakorlatban a külföldi kereskedők által működtetett webáruházak szinte kivétel nélkül a vételár előzetes megfizetéséhez kötik a termék leszállítását. Emiatt különösen fontos, hogy meggyőződjünk az eladó kilétéről, továbbá fogadjuk kellő bizalmatlansággal a "túl szép ahhoz, hogy igaz legyen" ajánlatokat, annak érdekében, hogy ne essünk csalók áldozatául.



Milyen kockázattal járhat az online fizetés?

A határon átnyúló internetes vásárlások esetén a fizetés (a vételár előre történő megfizetése) során a legnagyobb kockázatot az jelenti, hogy a bankkártya adatainak megadását követően az eladó esetlegesen a megrendelés ellenértékén felül jogosulatlanul további összegeket is leemelhet a fogyasztó számlájáról. Ezen veszély elkerülése érdekében az egyik lehetséges megoldás az, ha egy külön, csak internetes vásárlásra használt alszámlát nyitunk számlavezető bankunknál, melyhez egy külön (jellemzően virtuális) bankkártya is tartozik. Ez azért biztonságosabb, mint ha a főszámlájához tartozó kártyát használnánk a vásárlás során, mert ebben az esetben az eladó nem férhet hozzá a főszámla adataihoz és az azon található pénzüsszeghez. Ebben az esetben mi döntjük el, hogy mennyi pénzt tartunk az elkülönített számlán, így ha esetleg az eladó további összeget próbálna jogosulatlanul leemelni a számláról, a főszámlán lévő összeg biztonságban van.



Milyen tényezők befolyásolhatják a számlánkról tényleges vételárként levonásra kerülő összeg mértékét?

A külföldi webshopok esetében a termékek ára jellemzően EURO-ban vagy a webkereskedő országa szerinti hivatalos fizetőeszközben van feltüntetve, így a magyar vásárló esetében a forint alapú bankszámla megterhelésénél az aktuális átváltási árfolyam lényeges kihatással van a ténylegesen fizetendő összegre. Arra is van példa, hogy az árat EURO-ban tüntetik fel, azonban a vásárlásnál az eladó a saját országa szerinti fizetőeszközzel való átváltás alapján számítja fel a magyar fogyasztó forintszámlájáról levonandó vételár pontos összegét, amely esetben az átváltási árfolyam ingadozása szintén lényeges árkülönbözetest okozhat.

! Mit kell figyelembe vennem a szállítási költségnél?

Lényeges, hogy a megrendelés előtt tudakozódjunk a szállítási költségekről is, mivel a külföldi webáruházból való rendelésnél az adott esetben viszonylag kedvező vételár mellé magas szállítási költség kapcsolódhat.

! A gyakorlatban minden esetben kap a magyar fogyasztó a külföldi webkereskedő által értékesített termékhez magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót?

Általános jogi előírás, hogy a vásárlót tájékoztatni kell a termék főbb jellemzőiről és a rendeltetészerű használatához szükséges tudnivalókról. Értelemszerűen magyar fogyasztó esetében ezt magyar nyelven, esetleg a fogyasztó által választott idegen nyelven kell megtenni. Azonban tisztában kell lennünk azzal, hogy sajnálatosan előfordulhat, hogy a külföldi eladó a termékhez nem mellékel magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót, vagy ugyan mellékel, de annak megfogalmazása nem felel meg a magyar nyelv helyesírási szabályainak, így az a fogyasztó számára nehezen érthető meg, amely akadályozhatja a termék biztonságos és rendeltetészerű használatát. Az utólagos kellemetlenségek elkerülése érdekében célszerű előzetesen a külföldi eladónál érdeklődni, hogy a kiválasztott termékhez tudnak-e magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót adni.

! Meggondolhatom-e magam európai uniós webkereskedőtől való internetes vásárlás esetén, és egyoldalúan elállhatok-e a szerződéstől?

Igen, az Európai Unióban a fogyasztókat tagállamonként eltérő időtartamú, de a termék átvételétől, szolgáltatás igénybevétele esetén a szerződéskötéstől számított minimum 7 munkanapon (Magyarországon 8 munkanapon), belül indokolás nélkül gyakorolható elállási jog illeti meg. A szerződéstől való elállás esetén a fogyasztó köteles a terméket visszaszolgáltatni az eladó részére, az eladó pedig köteles a fogyasztó által kifizetett összeget, azaz a vételárat és a termék kiszállítási költségét a fogyasztó részére visszafizetni. Tudnunk kell arról, hogy az elállási jog alól vannak kivételek, így e jog

például felbontott CD, DVD lemezek, parfümök, gyorsan romló élelmiszerek és egyedi készítésű termékek esetén nem gyakorolható.

! Kit terhel a termék visszaküldésének költsége elállás esetén?

Elállás esetén kizárólag a termék visszaküldésének költségét (néhány tagállamban még ezt sem) kell viselnünk, azonban számolnunk kell azzal, hogy a termék külföldi kereskedőhöz való visszaküldésének költségei jóval magasabbak, mint a hazai online kereskedők esetében.

! Megilletnek-e bennünket határon átnyúló online vásárlásnál is az általános szavatossági jogok?

Természetesen igen. Hibás termék leszállítása esetén az általános szavatossági szabályok alapján első körben kijavítást vagy kicserélését kérhetünk, másodlagosan pedig árleszállítást is követelhetünk vagy végső esetben pedig a vételár visszakövetelésével egyoldalúan megszüntethetjük a szerződést. Fontos azonban tudnunk, hogy az Európai Unióban irányadó közös minimumszabályok ellenére az egyes tagállamok által biztosított jogi védelem mértéke eltérhet, így például eltérő igényérvényesítési határidő lehet irányadó, valamint a hazánkban ismert jogszabályon alapuló jótállás (garancia) külföldi webkereskedőkkel szembeni érvényesítésének sikere is kétséges lehet.

! Milyen nehézségekkel szembesülhetek, ha a külföldi webkereskedő nem teljesíti a megrendelésben (a szerződésben) foglaltakat?

Mérlegelnünk kell már a vásárlás előtt, hogy ha a termék leszállítására bármilyen okból nem kerül sor, vagy az eladó hibás terméket szállít le, a szerződészegéssel kapcsolatos igényeink érvényesítése nehézségekbe (a panasztételhez kapcsolódó idegen nyelvű levelezés, magyarországi vevőszolgálat hiánya, a termék visszaküldési költségének megelőlegezése kijavítás érdekében, esetleg a külföldi céggel való hosszú pereskedés) ütközhet és magas költségekkel (telefon-, fordítási és ügyvédi, valamint perköltség) járhat.

! Hova fordulhatok, ha határon átnyúló vásárlással, szerződéssel kapcsolatban keletkezik panaszom, és a webkereskedő Magyarországon kívül, az Európai Unió valamely másik tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában rendelkezik székhellyel?

Ilyen esetekben – ha a kereskedő nem válaszol a panaszunkra, vagy a válasszal nem értünk egyet – célszerű a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezésében működő Európai Fogyasztói Központ (1088 Budapest, József körút 6.; 06-1-459-48-32; info@magyarefk.hu) ingyenes szakmai-jogi segítségét kérni a vállalkozással való egyezség, megállapodás elérésének megkísérlése, és így egy esetleges hosszan tartó határon átnyúló bírósági pereskedés elkerülése érdekében. Azonban az Európai Unió, Izlandon vagy Norvégián kívül honos webkereskedővel szembeni jogvita esetén az Európai Fogyasztói Központ sem tud érdemi segítséget nyújtani a fogyasztó számára. A fogyasztó ebben az esetben egyéb jogi úton (alternatív vitarendező testülethez vagy bírósághoz fordulás útján) érvényesítheti igényét.

! Hol található további hasznos információkat az online vásárlásokról?

Az Európai Fogyasztói Központ www.magyarefk.hu oldalon elérhető honlapján az internetes vásárlásokról sok hasznos, különösen az elállási jogra, valamint az elállási jog alóli kivételszabályokra vonatkozó, továbbá az online aukciókkal (árverésekkel) kapcsolatos tudnivaló található.

A kiadványban foglaltak kizárólag az Európai Fogyasztói Központ Magyarország szakmai álláspontját tükrözik, amely nem bír kötelező erővel sem a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vagy más közigazgatási hatóság által lefolytatott hatósági eljárások, sem a polgári peres és nem peres eljárások, továbbá a békéltető testületi eljárások során sem. A kiadvány tartalmáért az Európai Bizottság és a fogyasztóvédelmi tárgyú uniós pályázatok lebonyolításáért és koordinálásáért felelős ügynökség, az Executive Agency for Health and Consumers (EAHC) nem felel.

A kiadvány a 2007-2013 közötti Közösségi Fogyasztóügyi Politika keretében, az „Európai Fogyasztói Központok Hálózata – ECC-NET” elnevezésű projekt megvalósítása során az Európai Unió pénzügyi támogatásával készült.



Határon átnyúló internetes vásárlások – hasznos tudnivalók és jótanácsok a fogyasztók részére

