

## **Az internetes vásárlás fogalma és általános tanácsok**

Mit is jelent az online vásárlás?

### ***Mit jelent az internetes (online) vásárlás?***

Az internetes vásárlás a távollévők között megkötött szerződés közé tartozik, azaz a szerződés kötése a kereskedő és a fogyasztó egyidejű jelenlétének hiányában kerül sor. A fogyasztó az eladó (a szolgáltató) által üzemeltetett internetes áruházban (más néven webáruház, webshop, online shop, e-üzlet) virtuális módon, az egerrel történő kattintások vagy e-mail útján rendeli meg a kiválasztott terméket. A virtuális bevásárlás folyamatában foglalja az elektronikus regisztrációt, a honlapon megjelenített árukatalógusban való böngészést, a termékek kiválasztását és kosárba helyezését, a kosár tartalmának frissítését és törlését, a teljesítési és szállítási feltételek kiválasztását, a pénztárban való fizetést, a megrendelés leadását, valamint a szolgáltatótól a megrendelésre küldött visszaigazolást is.

### ***Érvényesek jogilag az elektronikus úton kötött szerződészek?***

Igen, az európai uniós és a magyar jogszabályok is érvényesnek tekintik az online úton megkötött szerződéseket, így az ilyen módon megkötött szerződésekhez ugyanazok a jogi következmények fűződnek, mint a hagyományos módon (írásban vagy szóban) létrejött megállapodások esetén.

### ***Milyen előnyökkel jár a fogyasztó számára az internetes vásárlás?***

Az online vásárlás esetén a fogyasztó időt és energiát megspórolva, otthonról vásárolhatja meg a kiválasztott árut, földrajzi távolság, mozgáskorlátozottság vagy betegség ellenére is. A fogyasztó kényelmesen vásárolhat nyitvatartási időre tekintet nélkül a nap 24 órájában, hiszen nem kell személyesen felkeresni a kereskedő üzlethelyiségét. A megrendelt áru kiszállítása nemcsak a lakóhelyre, hanem a fogyasztó munkahelyére is kérhető. Az interneten fellelhető ajánlatok könnyedén összehasonlíthatóak, így a fogyasztónak lehetősége van a legkedvezőbb árú terméket megvásárolni.

### ***Az előnyökkel szemben milyen kockázatokkal és bizonytalansággal találkozhat a fogyasztó?***

Az online vásárlások során fokozottan fennáll a meggondolatlan szerződés kötés lehetősége a távolsági ügyletkötés azon sajátosságára tekintettel, miszerint a szerződés kötése felek nincsenek egyidejűleg és fizikailag jelen a vásárlásnál (hiszen a számítógép előtt ülünk), ezért a fogyasztó kiszolgáltatottabb helyzetben van, és kettős információs hiányban szenved. Egyrészt a fogyasztó rendelkezésére csak csekély információ áll a termékről, nem tudja a terméket a kezébe venni, megvizsgálni, felpróbálni, valamint ellenőrizni, hogy az áruról állított tulajdonságok ténylegesen megfelelnek-e a valóságnak. Másrészt szintén kérdéses, hogy a terméket eladó kereskedő valóban létezik-e, illetve jogosult-e gazdasági tevékenység

folytatására. Emellett különös kockázattal járhat az is, ha a fogyasztó [gyógyszert vagy étrend-kiegészítőt](#) vásárol a neten.

### ***Hogyan kerülhetjük el fogyasztóként az említett kockázatokat a vásárlása során?***

A hatályos jogszabályok a fogyasztóknak az elektronikus kereskedelemben vetett bizalmának erősítése és az internetes vásárlásokban rejlő kockázatok csökkentése érdekében részletes tájékoztatási kötelezettséget rónak a webáruház üzemeltetőjére, valamint a fogyasztók számára egy utólagos megfontolási időt (úgynevezett elállási jog) is biztosítanak. Sok kellemetlenségtől és bosszúságtól óvhatjuk meg magunkat, ha kizárólag olyan online üzletben vásárolunk, amelyeknél a honlapon a későbbiekben részletesen ismertetett tájékoztatás hozzáférhető, valamint tisztában vagyunk az [elállási jog](#) gyakorlásának részletes feltételével is.

### ***Milyen óvintézkedéseket célszerű tenni a termék megrendelése előtt?***

Fontos, hogy a termék megrendelése előtt mindig törekedjünk a lehető legtöbb információ megszerzésére a kereskedőről és a vásárlás feltételeiről. Tehát mindig szánjunk elég időt a honlapon hozzáférhető általános szerződési feltételek elolvasására, hogy azok ne a későbbiekben érjenek minket a meglepetés erejével. Tanácsos, hogy a megrendelés elküldése előtt a honlapon közzétett vásárlási feltételeket mindig megnézzük és nyomtassuk ki. Így a későbbiekben is bizonyíthatjuk, hogy a vásárlás időpontjában milyen tartalommal volt a tájékoztatás a honlapon hozzáférhető.

### ***Célszerű-e az otthoni magán vagy munkahelyi e-mail címünket használni vásárlás során?***

Nem. A kényszerű elektronikus levelek (spamek) elkerülése érdekében javasolt az online megrendelések lebonyolításához egy ingyenes levelező programmal - akár külön webes vásárlások céljára - létrehozott e-mail címet használni.

### ***Hogyan tesztelhetjük a webshop megbízhatóságát?***

Célszerű minden webáruházból először egy kisebb értékű terméket rendelni. Így meggyőződhetünk arról, hogy a kereskedő megfelelő minőségű terméket árusít-e, betartja-e a honlapon vállalt szállítási határidőt, kapunk-e számlát és magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót.

### ***Melyek a legfontosabb jogszabályok, amelyek az online vásárlásokra vonatkoznak?***

A szolgáltatóra vonatkozó adatokról és az elektronikus szerződéskötés lépéseivel kapcsolatban az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény tartalmaz rendelkezéseket, az elállási jog gyakorlásának részletes feltételeit a távollevők között kötött szerződésekéről szóló 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet szabályozza. Természetesen az internetes vásárlásokra is vonatkoznak a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény és a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény rendelkezései.

## A szolgáltatóra vonatkozó adatok

Hogyan lehetünk biztosak benne, hogy megbízható szolgáltatót választottunk?

***Mely adatok segíthetik számunkra a kereskedő (szolgáltató) beazonosítását?***

Vásárlás előtt minden esetben győződjünk meg a webáruház üzemeltetőjének (szolgáltató, a termék eladója) személyéről, aki köteles többek között nevét (cégnevét), címét, székhelyét, elérhetőségét (telefonszám, e-mail cím) és adószámát is feltüntetni a honlapon. A megrendelés során személyesen nem találkozunk az eladóval, ezért ezek az adatok elengedhetetlenek a kapcsolatfelvételhez, ha panasszal kívánunk élni. Kerüljük el az eladó személyét titokban tartó webáruházakat!

***Egyértelműen megállapítható a szolgáltató honosságát a honlapon megjelenő szöveg nyelve vagy a domain-kiterjesztés alapján?***

Tisztában kell azzal lennünk, hogy a honlap magyar nyelvű megjelenése vagy a címében látható „.hu” kiterjesztés nem jelenti automatikusan azt, hogy az eladó Magyarországon letelepedett vállalkozó. Gyakran előfordul, hogy magyar nyelvű webáruházak hazánkban üzlettel nem rendelkező külföldi (más európai uniós vagy Európa-n kívüli) székhelyű cégek üzemeltet. Tudjunk róla, hogy a „.hu” domain nevet a magyar cégek mellett külföldi vállalkozások is használhatják. A domain név használójának személyéről a [www.domain.hu](http://www.domain.hu) honlapon ingyenes domain regiszterben szerezhetünk információt. Fontos tudnunk azonban, hogy a domain regiszter nem minden esetben a legaktuálisabb és leghitelesebb adatokat tartalmazza.

***Milyen problémákat okozhat számunkra, ha külföldi vállalkozás által üzemeltetett online shopban megkötött szerződés teljesítése közben valamilyen probléma merül fel?***

Külföldi vállalkozás által üzemeltetett webáruház esetén mindig gondoljunk arra, hogy a vásárlással milyen problémák merülhetnek fel. Gyakran előfordul, hogy a termékhez nem mellékelnek magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót, emellett a termék hibája, az esetleges reklamációnk esetén az idegen nyelvű kommunikáció is nehézségekkel járhat. A külföldi székhelyű webáruházak szinte kivétel nélkül a vételár előzetes megfizetéséhez (átutalásához) kötik a termék leszállítását, ha azonban a termék leszállítására bármilyen okból nem kerül sor, a szerződés teljesítésével kapcsolatos igényeink érvényesítése sok akadályba (külföldi céggel való hosszú pereskedés) ütközhet, és magas költségekkel járhat. A külföldi webshopok Magyarországon általában nem tartanak fenn a vásárlók számára ügyfélszolgálatot, így a szolgáltatóval való kapcsolatfelvétel a postai út mellett kizárólag e-mailen vagy esetleg telefonon lehetséges.

***Kötelesek-e az online áruházak a vásárlók részére nyitva álló, fizikailag is létező üzlethelyiséget vagy vevőszolgálatot a fogyasztók esetleges reklamációinak fogadására fenntartani?***

Nem, ezért vegyük figyelembe a vásárlás előtt, hogy fizikai üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálattal nem rendelkező áruházból történő rendelésnél szavatossági és garanciális jogaink (például a termék kijavítása és kicserélése) érvényesítése az eladó együttműködése hiányában nehézségekbe ütközhet.

## A megrendelés folyamata

Hogyan is zajlik a megrendelés?

***Mit tehetünk, ha a megrendelés folyamán tévedésből rossz terméket raktunk a kosárba, vagy a teljesítési feltételek kiválasztásánál „félrekattintottunk”?***

A webáruház mindig köteles biztosítani a félrekattintások és adatbeviteli hibák kijavításának lehetőséget (például „vissza” vagy „kosár törlése, frissítése” ikonnal).

***Mi igazolja, hogy a webáruházban leadott megrendelésem ténylegesen megérkezett az eladóhoz?***

A kereskedő köteles a fogyasztó megrendelését haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül elektronikusan visszaigazolni, ami a gyakorlatban egy automatikus válasz e-maillel történik, amely a megrendelés feltételeit (termék neve, ár, szállítási feltételek stb.) értesíti meg. Ha a visszaigazolás 48 órán belül nem történik meg, a fogyasztót nem köti megrendelése és nem köteles a leszállított termék átvételére.

***Jelenti-e az elektronikus visszaigazolás, hogy az eladó elfogadta a megrendelésünket és a termék leszállítására kötelezettséget vállalt?***

Tudnunk kell, hogy az e-mailben küldött visszaigazolással az eladó még nem fogadja el a megrendelésünket, ez még nem jelenti a szerződés létrejöttét, mivel a visszaigazolás mindösszesen a megrendelésünk eladóhoz való megérkezését igazolja. Így adott esetben tévedésből vagy programhiba miatt visszaigazolt alacsony ár vagy készlethiány esetén a kereskedő nem köteles a termék leszállítására a visszaigazolásban foglalt feltételekkel.

***Mikor tekinthető létrejöttnek a szerződés?***

A szerződés akkor jön létre, ha a kereskedő a visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a fogyasztót a megrendelés teljesítéséről, a termék postára adásáról vagy az üzlethelyiségben történő átvehetőségről. A szerződés akkor is létrejön, ha a visszaigazolás után a kereskedő a megrendelt terméket leszállítja a fogyasztó részére.

***Kötelesek vagyunk a vételárat megfizetni, ha a termék leszállításakor derül ki, hogy a csomagban nem a megrendelt termék van, illetve a visszaigazolt árnál többet követel a kereskedő?***

Nem, ilyen esetben nem vagyunk kötelesek a megrendelésünkkel különböző termék átvételére és a vételár megfizetésére, hiszen nem beszélhetünk a szerződés létrejöttéről, nem áll fenn akarategység (konszenzus) a felek között.

## **Szállítási és fizetési feltételek**

Milyen szállítási és fizetési lehetőségeink vannak?

### ***Milyen módon kell az online shopban kínált termékek árát feltüntetni?***

Az általános szabályokhoz hasonlóan a weboldalon kínált termékek esetén is a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, bruttó (általános forgalmi adóval növelt) árat kell feltüntetni a honlapon.

### ***A vételár mellett milyen egyéb költséget kell a fogyasztónak viselnie?***

Lényeges, hogy a vásárlás előtt szerezzünk ismereteket a szállítási költségek pontos összegéről is, hiszen sok webáruház a viszonylag kedvező vételár mellett magas szállítási költségátalányt számít fel.

### ***Milyen módon kell az eladónak a szállítási költséget a honlapon feltüntetnie?***

Az eladó akkor jár el jogszabályszerűen, ha az aktuális postai vagy futárszolgálati díjszabást súlyhatár vagy darabszám szerint tételesen közzéteszi a honlapján. Az eladónak a díjszabás változását is figyelemmel kell kísérni annak érdekében, hogy egy esetleges árváltozás miatt a fogyasztót ne érhesse meglepetés a szállítási költség összegét illetően. E megoldáson kívül a szolgáltató rendelési összeghatárától függően is meghatározhatja a szállítási díjat.

### ***Hova kérhetjük a megrendelt termék kiszállítását?***

Online vásárlás esetén lehetőségünk van a termék kiszállítását akár lakóhelyünkre, akár munkahelyünkre kérni, de az üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálattal rendelkező webshopok a termék átvételét általában az üzletükben is biztosítják.

### ***Milyen határidőn belül kell az eladónak a megrendelt terméket leszállítania?***

Az eladó a honlapján vállalt szállítási határidőn belül juttatja el részünkre a megrendelt terméket. A határidő a termék jellegétől függően néhány naptól akár több hétig (például egyedi vagy külföldről rendelésű termékek esetén) is terjedhet. Vásárlás előtt mindig mérlegeljük, hogy a termék megrendelése mennyi várakozást ér meg.

### ***Mire figyeljünk a karácsonyi, adventi időszakban leadott rendeléseknél?***

Vegyük figyelembe, hogy a webáruházak által vállalt szállítási határidő a karácsonyi előtti időszakban a megrendelések számának növekedése miatt valószínűsíthetően több nappal is meghosszabbodhat, valamint az esetleges készlethiányra is fel kell készülnünk. Rendeljük meg mindig időben a terméket, hogy azzal valóban örömet szerezhessünk családtagjainknak és barátainknak.

### ***Melyik a legbiztonságosabb fizetési mód?***

A vételár megfizetésének leggyakoribb és a fogya sztóra nézve legbiztonságosabb módja az utánvétel, hiszen ilyenkor csak a termék átvételekor kell megfizetnünk a vásárlás költségeit.

***Biztonságosnak tekinthet ek az elektronikus fizetési módok?***

Ma már egyre több áruház kínál online fizetési megoldásokat (dombornyomású bankkártyák révén), amelyek többsége a technika jelenlegi állása szerint adatvédelmi szempontból is biztonságosnak tekinthet . Az internetes kapcsolat biztonságosságára a honlap címében megjelen „https” rövidítés is utal.



# Elállási jog fogalma és gyakorlásának feltételei

Mit tehetünk, ha meggondoltuk magunkat?

## **Meggondolhatjuk magunkat és visszaléphetünk a vásárlástól az interneten rendelt termék átvétele után?**

Igen, a távollevők között kötött szerződésekre szóló 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet (rendelet) alapján úgynevezett elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) illet meg bennünket internetes vásárlás esetén, és ezt a jogot néhány [kivételt](#) eltekintve minden esetben gyakorolhatjuk.

### ***Mi az az elállási jog?***

Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten megkötött szerződést jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk és a termék visszaküldése esetén követelhetjük a kereskedőtől az általunk kifizetett összeg visszatérítését. Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására, kipróbálására, illetve üzembe helyezésére.

### ***Kell-e indokolnunk a szerződéstől való elállásunkat?***

Nem, a szerződéstől való elállásunk esetén nem vagyunk kötelesek a kereskedő kérésére magyarázatot adni az elállás okára. Tehát a szerződésnek megfelelő, hibátlanul működő és a rendeltetésszerű használatra alkalmas termék esetén is gyakorolhatjuk elállási jogunkat. Természetesen az esetek többségében az elállásra az adhat okot, hogy a kiszállított termék mégsem olyan, mint amilyennek a honlapon közzétett leírás alapján elképzeltük, vagy bármilyen okból nem felel meg az elvárásainknak. Fontos jogszabályi garancia, hogy az eladó elállási jogunk gyakorlását nem kötheti semmilyen korlátozó feltételhez.

### ***Mely időponttól gyakorolhatjuk elállási jogunkat?***

Termék (például könyv, elektronikai cikkek stb.) megrendelése esetén a termék átvételétől, míg szolgáltatás igénybevétele (például interneten közzétett apróhirdetés, interneten megrendelt kábeltelevízió előfizetés) esetén a szerződéskötés után kezdődik az elállási határidő.

### ***Milyen időtartamon belül gyakorolhatjuk elállási jogunkat?***

A termék átvételétől és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon (nem naptári nap!) belül élhetünk elállási jogunkkal. Az általános szabályok szerint a 8 munkanapos határidőbe a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötés napja nem számít bele.

Lássunk egy példát: Ha a terméket a futárcég egy csütörtöki napon szállítja ki részünkre, a 8 munkanapos elállási határidő a pénteki napon kezdődik. A szombat és vasárnap nem munkanap, ezért az elállási határidő második napja a következő hétfője. E hét péntekje még csak az elállási határidő 6. munkanapjának számít, a szombatot és vasárnapot ismételt

nem kell figyelembe venni, azaz a nyolc munkanapos határidő csak a következő hét keddjén, 24 órakor jár le.

Természetesen a 8 munkanapos határidő alatt bármikor elállhatunk a szerző dőstől, de a jóhiszeműség és a tisztesség általános követelménye szerint a termék átvételét követően, annak felpróbálása, megvizsgálása és a rendeltetésszerű használatra való alkalmasságáról történő megbizonyosodás után haladéktalanul döntsünk a termék megtartásáról vagy esetleges visszaküldéséről.

***A 8 munkanapos idő tartamon belül meg is kell érkeznie a visszaküldött terméknek az eladóhoz?***

Nem, mert a 8 munkanapos határidő nem jelenti azt, hogy a visszaküldött terméknek 8 munkanapon belül meg is kell érkeznie az eladóhoz, hanem elegendő, ha a 8 munkanapos idő tartamon belül kifejezzük elállási szándékunkat az eladó felé.

***El fordulhat olyan eset, hogy a 8 munkanapos elállási határidő meghosszabbodik?***

Igen, amennyiben az eladó a webáruház honlapján nem tájékoztatja potenciális vásárlóit az elállási jog meglétéről vagy hiányáról, e jog gyakorlásának határidejéről, valamint feltételeiről és szabályairól, akkor az elállási határidő a fogyasztó teljes körű tájékoztatásának megtörténteig, de legfeljebb az elállási határidő kezdő időpontjától számított 3 hónapig meghosszabbodik. Ezért is fontos az utólagos bizonyíthatóság érdekében, hogy a vásárlás előtt nyomtassuk ki a honlapon hozzáférhető tájékoztatást (az általános szerződési feltételeket, üzletszabályzatot).

***Milyen módon tudjuk igazolni a termék átvételének a napját?***

A termék átvételének napját elsősorban a termékhez mellékelte számlán (nyugtán) szereplő teljesítési időpont alapján tudjuk igazolni az eladó felé. El fordulhat, ezért figyeljünk arra, hogy a termék tényleges átvételének a napja későbbi, mint a számlán feltüntetett teljesítési időpont, ezért az elállásra rendelkezésre álló 8 munkanapos időtartam akár néhány nappal meg is rövidülhet. Sajnos a kisebb webáruházak sok esetben még számlát (nyugtát) sem mellékelnek a termékhez, ezért célszerű – amennyiben mód van rá – a termék átvételkor az átvételi elismervényről egy másolatot kérni, vagy arra a futárral vagy a postai alkalmazottal az átvétel tényleges napját ráíratatni.

***Kipróbálhatjuk-e, használhatjuk-e a terméket az elállási határidő alatt?***

Természetesen igen, hiszen pontosan ez az elállási jog lényege, hogy a 8 munkanapos határidő alatt megbizonyosodhassunk arról, hogy a termék alkalmas a rendeltetésszerű használatra és megfelel az egyéni használati céljaink teljesítésére, tehát a csomagolás felbontása és a termék kipróbálása nem vezet az elállási jogunk elvesztéséhez (kivéve CD és DVD lemezek esetében). Mint ahogy an utaltunk már rá, amint eldöntöttük, hogy nincsen szükségünk a termékre, ezt követően már ne használjuk, óvjuk meg állapotát, hogy minél jobb állapotban tudjuk azt a kereskedőnek visszajuttatni.

***Milyen formában kell közölnünk a szerző dőstől való elállásunkat az eladóval?***

Elállási szándékunkat szóban (telefonon), postai úton (célszerű térítvevényes levélben) és e-mailben is kifejezésre juttathatjuk, akkor is, ha a kereskedő az elállási jog gyakorlásának valamelyik formáját a honlapon közzétett általános szerződési feltételekben kizárja. Az utólagos bizonyíthatóság érdekében javasolt, hogy elállási nyilatkozatunkat elsősorban az eladónak a webáruház honlapján közzétett e-mail címére küldjük el. Természetesen, amennyiben a vállalkozás rendelkezik üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálattal, elállási nyilatkozatunkat személyesen is átadhatjuk és az eladóval igazolt módon átvetethetjük.

A terméket csak akkor küldjük vissza, ha az eladó nem zárkózott el a termék visszavételétől, mivel ellenkező esetben, a termék vissza küldése után már a termék sem lesz a birtokunkban és kérdéses, hogy az eladó egyáltalán visszafizeti-e az általunk kifizetett összeget.

***Követelheti-e az eladó elállásunk esetén, hogy a terméket az eredeti csomagolásban és az eredeti okmányokkal (számlával) együtt küldjük vissza?***

Nem, ilyen feltételektől nem teheti függvé az eladó az elállási jogunk gyakorlásának elfogadását, de javasoljuk, hogy a termék csomagolását óvatosan bontsuk fel és átvizsgáljuk meg a számlával és egyéb okmányokkal (például a jótállási jeggyel) együtt az elállási határidő lejártáig.

***Milyen következményekkel jár a szerződésbeli elállás?***

Elállás esetén az interneten megkötött szerződés a szerződéskötés napjára visszamenőlegesen megszüntetésre, ezért olyan helyzetet kell teremteni, mintha a fogyasztó meg sem rendelte volna a terméket az online shopban. Ez azt is jelenti, hogy a fogyasztó köteles a terméket saját költségén visszajuttatni az eladó részére, az eladó pedig köteles legkésőbb 30 napon belül a fogyasztó által kifizetett teljes összeget visszatéríteni.

***Milyen költségeket kell a fogyasztónak viselnie a szerződésbeli elállásakor?***

A hivatkozott rendelet egyértelműen úgy rendelkezik, hogy a fogyasztó elállásával összefüggésben kizárólag a termék eladó részére történő visszaküldésének költségeit köteles viselni, ezért a terméket nem adhatjuk fel utánvétellel vagy portóval. Az eladó az elállás miatt sem kötbérfizetési kötelezettséget, sem bármilyen pénzbeli büntetést nem róhat a fogyasztóra. Ezzel összefüggésben a termék ingyenes kiszállításának díját sem lehet utólag a fogyasztóra terhelni. A termék esetleges rendeltésszerű használatáért használati díjat és az emiatt fellépő esetleges értékcsökkenés (karcolások) megtérítését sem lehet a fogyasztótól követelni, de amennyiben a terméket nem rendeltésszerűen használtuk, az eladó kártérítést követelhet a termék esetleges meghibásodása, károsodása és értékcsökkenése miatt.

***Minden internetes szerződés esetén megilleti a fogyasztót az elállási jog?***

Nem, mivel a rendelet tételesen felsorolja azokat az esetköröket, amikor nem gondolhatjuk meg magunkat a termék átvétele vagy a szolgáltatásra vonatkozó szerződés kötése után. Feltétlenül tudnunk kell azokról az esetekről, amikor [nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat](#), hogy a vásárlási döntésünk előtt ezt a körülményt is mérlegelhessek.

***Az online kereskedő meghatározhat-e a rendelet szabályaitól eltérően, a fogyasztóra nézve hátrányosabb szerződési feltételeket?***

Nem, mivel a rendelet szabályaitól csak a fogyasztóra nézve előnyösebb, kedvezőbb módon lehet eltérni, például 8 munkanapnál hosszabb elállási határidő biztosításával. Emellett az eladó biztosíthatja az elállási jogot olyan termékekre is, amelyek esetén egyébként a rendelet kizárja a fogyasztó szerződésből való visszalépését.

## Az elállási jog hiánya

Mikor nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat?

***Melyik jogszabály határozza meg azokat az esetköröket, amikor nem gyakorolhatjuk az elállási jogot a termék átvétele után?***

Ezeket az eseteket szintén a távollevők között kötött szerződésekre szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet (rendelet) sorolja fel.

***Élhetünk-e elállási jogunkkal, ha koncertjegyet, repülőjegyet vásárolunk vagy hotelszobát foglalunk le az interneten?***

Nem, mert a rendelet alapján nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog az előre meghatározott időpontban szállást nyújtó (hotelszoba foglalás), szállítási (repülőjegy-foglalás, gépjárműbérlés), étkeztetési (pizzarendelés) vagy szabadidős szolgáltatások (koncertjegy, belépőjegy megrendelés) igénybevételére irányuló online szerződéseknél.

***A gyorsan romlandó élelmiszereket vagy higiéniai cikkeket szintén feltétel nélkül visszaküldhetem?***

Nem, mert gyorsan romlandó termékek (például nem tartós élelmiszerek, vágott virág) és természetüknél fogva (higiéniai vagy egészségügyi okból) vissza nem szolgáltatható termékek (például használt fogkefe, golyósdezodor, fehérnemű, masszázsolaj, szexuális segédeszköz, kozmetikumok, [étrend-kiegészítők](#)) esetén sem állhat el a fogyasztó a szerződéstől. Fontos tudni, hogy a higiéniai vagy egészségügyi okból vissza nem szolgáltatható termékeket is visszaküldhetjük, amennyiben a csomagolást, a védőfóliát még nem bontottuk fel, vagyis a terméket még nem vettük használatba.

***Visszakövetelhetem a vételárat olyan termék esetén, amelyet kifejezetten a saját kívánságomra, egyedi utasításaim alapján készítettek, állítottak el?***

Nem, mivel a vállalkozások nem kötelesek olyan termékek feltétlen visszavételére, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó egyedi utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak el. Ha ezekben az esetekben elfogadnánk az elállási jog gyakorlását, akkor gazdaságilag értéktelenné válna a dolog, hiszen a kereskedő már nem tudná a kizárólag az azt megrendelő fogyasztó számára értékkel bíró egyedi jellegű terméket más vevő számára értékesíteni.

Példaként említhetjük, amikor ajándéktárgyakat, pólókat, bögréket a megrendelő egyedi kívánsága, az általa biztosított fotók alapján készítenek el. Hasonlóan nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, ha az általunk készített digitális fényképek elhívásával, vagy egyedi számítógépes szoftverek megalkotásával bízzuk meg a webáruházat.

Fontos kihangsúlyozni, hogy ez a kivételszabály kizárólag az egyedileg, a fogyasztó kifejezett kérésére állított termékeknél alkalmazandó. Az a körülmény, hogy a fogyasztó például egy ruhanemű megrendelésénél a saját egyedi méretadatait adja meg, nem teszi a terméket a fogyasztó személyéhez kötötté, hiszen a ruhaneműt már korábban, nem a fogyasztó kifejezett

kérésére gyártották le. Szintén nem minősül a fogyasztó személyéhez kötöttnek az egyedi konfigurációval összeállított számítógép, notebook sem, mivel e termék alkatrészei állagának sérelme nélkül szétszedhető és újra összeszerelhető, így az egy új vevő számára értékesíthető.

***Internetes szerencsejátékok esetén biztosítja a rendelet a fogyasztók számára az elállási jogot?***

Természetesen az egyre népszerűbb internetes sportfogadások esetén sem követelheti vissza a fogyasztó utólag a sikertelen fogadás során kockára tett összeget, hiszen így a fogadásban rejlő szerencse-elem értelmét vesztené.

***Mikor veszítjük el elállási jogunkat a soros CD, DVD lemez, illetve számítógépes szoftverek vásárlásakor?***

A lemezen tárolt szerzői művek (CD, DVD), valamint a számítógépes szoftverek esetében akkor nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, ha a csomagolást (védő fóliát) már felbontottuk, hiszen ilyenkor lehetővé válik számunkra a szerzői jogi védelem alá eső termék használata, valamint többszörözése is, amelyért szerzői jogdíjat kellene fizetni. Ha azonban a terméket az eredeti csomagolásban, felbontatlanul visszaküldjük vagy visszavisszük az eladó üzletébe, az eladó köteles az általunk kifizetett összeget részünkre visszafizetni.

***Akkor sem állhatunk el a szerzői dőstől, ha a számítógépes szoftvert nem telepítő lemez formájában vásároljuk meg, hanem online töltjük le?***

Online letöltés esetén a szerzői tárgy egy immateriális formában létező adathalmaz, valamint ehhez az adathalmazhoz való hozzáférés biztosítása. A rendelet immateriális szerzői javak vonatkozásában nem rendelkezik külön az elállási jogról, de ilyen esetekben az eladó jogszabályon hivatkozhat kizáró okként analógiával a szerzői művek csomagolásának felbontására azzal, hogy ebben az esetben a csomagolás felbontásának a szoftver fogyasztó számítógépére történő letöltését tekinthetjük. Tehát, ha a szoftvert már letöltöttük számítógépünkre, elállási jogunkat ezután már nem gyakorolhatjuk.

***Milyen egyéb esetekben nem biztosítja a rendelet az elállási jogot?***

Szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében sem élhetünk elállási jogunkkal, ha a nyolc munkanapos elállási határidő lejárt az eladó a teljesítést a kifejezett beleegyezésünkkel, hozzájárulásunkkal megkezdte. Tehát nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, ha az interneten megrendelt műsorszolgáltatásra (például kábeltelevízió), valamint internet-hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján a szolgáltatási hely kiépítése és a szolgáltatás aktiválása (a műsorszolgáltatás megkezdése) elzáró beleegyezésünk alapján a szerzői dőskötéstől számított 8 munkanapon belül megtörténik.

A fogyasztó akkor sem gyakorolhatja elállási jogát, ha a termék ára, illetve a szolgáltatás díja a pénzügyi piac eladó által nem irányítható ingadozásától függ. Példaként említhetjük a háztartási tüzelőolaj, és egyéb olajszármazékok, valamint a nemesfémlel készített ékszerek. Fontos,

hogyan nem tartozik e kivétel alá az az esetkör, amikor az áringadozást a nemzeti valuták árfolyamainak változása eredményezi.

Hírlap és folyóirat vásárlására irányuló szerződés esetén az eladótól szintén nem várható el, hogy az esetlegesen már aktualitásukat veszített kiadványokat a vételár visszatérítésével visszavegye.

***Rendelkezünk-e elállási joggal, amennyiben egy terméket internetes árverés, aukció keretében vásároljuk meg?***

Nem, hiszen az árverés is egy speciális, spekulatív jellegű szerencseszerződés, amely értelmét vesztené, ha a „leütési ár” megfizetése után mégis meggondolhatnánk magunkat. Természetesen az úgynevezett fix áras árveréseknél (amikor a vételár előre meghatározott, és nem kerül sor licitálásra) az általános szabályok szerint gyakorolhatjuk elállási jogunkat.

***Az elállási jog gyakorlása alóli kivételek esetén az eladó rendelkezhet-e úgy, hogy mégis biztosítja a fogyasztók számára e jogot?***

Igen, de mivel e tekintetben az online kereskedőket jogszabály nem kötelezi, erre a kedvezményre csak önkéntesen, akár egyedi esetben történő szabad üzleti döntésük alapján kerülhet sor.

## Jogaink érvényesítése

Hogyan tudjuk jogainkat megfelelően érvényesíteni?

***Milyen módon fordulhatunk panasszal az online áruház üzemeltetőjéhez, ha valamilyen problémánk merül fel a vásárlás során?***

A szolgáltatóhoz e-mailben és postai úton is fordulhatunk. Ha a webshop rendelkezik üzlethelyiséggel, reklamációnkat személyesen is közölhetjük az eladóval.

***Köteles-e az online áruház üzemeltetője érdemben válaszolni fogyasztói panaszunkra?***

Igen, az e-mailen vagy postai úton elküldött panaszunkra legkésőbb 30 napon belül köteles az eladó érdemben írásban válaszolni, és ha a panaszt nem tartja jogosnak, köteles ezen álláspontját megindokolni. Az üzletben közölt szóbeli panaszt az eladónak haladéktalanul ki kell vizsgálnia, és ha nem fogadja el igényünket, akkor köteles a panaszról jegyzőkönyvet felvenni, majd azt 30 napon belül érdemben megválaszolni.

***Milyen lehet ségeink vannak, ha a kereskedő nem teljesíti szerződéses kötelezettségeit, illetve nem fogadja el a szerződésből való elállásunkat és nem fizeti vissza az általunk kifizetett teljes összeget?***

Amennyiben a kereskedő nem fogadja el a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban álló elállási jogunk gyakorlását, és nem fizeti vissza az általunk kifizetett összeget – mint minden szerződéses kapcsolatos jogvitában – bírósághoz vagy a lakóhelyünk szerint illetékes békéltető testülethez fordulhatunk.

***Megilletnek-e bennünket online vásárlásnál is az általános szavatossági és garanciális jogok?***

Hibás termék leszállítása esetén az általános garanciális és szavatossági szabályok alapján első körben kijavítást vagy kicserélést követelhetünk, másodlagosan pedig árleszállítást is kérhetünk vagy végső esetben a vételár visszakövetelésével egyoldalúan megszüntethetjük a szerződést.

***Hova fordulhatunk, ha a külföldi székhelyű vállalkozás nem teljesíti szerződéses és jogszabályi kötelezettségeit?***

Az ilyen, úgynevezett határon átnyúló jogvitáknál jogaink érvényesítéséhez (tanácsadás, idegen nyelvű levelezés) a bírósági eljárás eltt segítséget nyújthat az Európai Fogyasztói Központ is, amelynek megkeresésére többet megtudhatunk a [www.efk.hu](http://www.efk.hu) honlapon.

## Tudnivalók a mobiltelefonra letölthető tartalmakról

Nemcsak az interneten, de televízióban és újságokban is gyakran hirdetnek csengő hangokat, háttérképeket vagy Java játékokat (mobiltartalmakat), amelyek a mobiltelefonra letölthetők.

### *Hogyan kapjuk meg a megrendelt tartalmat a mobiltelefonunkra?*

A gyakorlatban két technikai megoldást alkalmaznak a szolgáltatók.

Elterjedtebb az a lehetőség, amikor ún. push üzenetet (szolgáltatói hírüzenet) kapunk a telefonunkra, amely egy linket tartalmaz. A link segítségével juthatunk el telefonunkkal arra a WAP oldalra (mobiltelefonra írt internetoldalra), ahonnan letölthetjük a kívánt tartalmat.

Ritkábban fordul elő (mert nagyobb méretű tartalmak továbbítására nem alkalmas ez a módszer), hogy a szolgáltató által küldött üzenet már tartalmazza a megrendelt tartalmat, így azt azonnal használatba vehetjük.

### *Hogyan fizetjük meg a letöltött mobiltartalom árát?*

A fizetés vagy fogadott, vagy küldött emelt díjas SMS-sel történik. Fogadott emelt díjas SMS-sel történő fizetés esetén ez azt jelenti, hogy a szolgáltató egy (vagy több) emelt díjas SMS-t küld a telefonunkra, amelynek díját automatikusan felszámolják a részünkre. Ezzel szemben küldött emelt díjas SMS-sel történő fizetés esetén nekünk kell egy emelt díjas telefonszámra SMS-t küldenünk, melynek ára fedezi a szolgáltatás díját.

### *Általánosságban melyek azok a kérdések, amelyekre érdemes figyelni mobiltartalmak letöltése előtt?*

Mielőtt megrendelnénk a kiválasztott mobiltartalmat, nem árt, ha tudakozódunk a következőkről:

- mennyibe kerül az adott mobiltartalom letöltése,
- a fizetéses vagy egyszeri alkalomra szóló szolgáltatás,
- telefonkészülékünk alkalmas-e a kiválasztott tartalom fogadására,
- rendelkezünk-e WAP-el fizetéssel, illetve a WAP megfelelően van-e beállítva,

- el fizetéses szolgáltatás esetén hogyan tudjuk azt lemondani?

***Mire kell figyelniünk, ha csak egy, általunk kiválasztott tartalmat akarunk le tölteni, nem pedig folyamatos jelleggel szeretnénk mobiltartalmakat kapni a telefonunkra?***

Mobiltartalom megrendelésével az esetek többségében (néhány kivételt l eltekintve) egyben ahhoz is hozzájárulunk, hogy el fizetés alapján hetente küldjenek újabb t artalmakat a telefonunkra — amelynek díja havi szinten több ezer forint is lehet — mindaddig, amíg azt le nem mondjuk. A szolgáltatás el fizetéses jellegér l minden honlapon tájékoztatni szokták a fogyasztókat, ezért megrendelés el tt érdemes gondosan elol vasni a weboldalon található információkat.

***Mit jelent a szolgáltatás el fizetéses jellege (ha pl.: automatikusan megújuló regisztrációt említ a honlap) és mire kell figyelni ezzel kapcsolatban?***

Ha el fizetünk mobiltartalom -szolgáltatásra, akkor hetente, automatikusan a rendelkezésünkre bocsátanak ún. krediteket, amelyeket mobiltartalom letöltéséhez használhatunk fel. Ez azt jelenti, hogy a heti el fizetési díjat akkor is felszámítják, ha azon a héten konkrét tartalmat nem választottunk ki vagy nem ren deltünk meg. Az el fizetés csak a megrendel kifejezett lemondásával sz nik meg, ezért mielőtt el fizetnénk a szolgáltatásra mindenképpen tájékozódjunk a honlapon arról, hogy miképp mondhatjuk le a szolgáltatást!

***Hogyan mondhatjuk le az el fizetéses mobi ltartalom-szolgáltatást?***

A lemondás általában a STOP üzenet elküldésével lehetséges egy, a honlapon megadott 06-91-es (emelt díjas) telefonszámra. Noha a lemondó üzenet elküldése csak egy normál SMS - nek megfelel összegbe kerül, az üzenetet nem tudjuk elküldeni, ha korábban letiltottuk az emelt díjas SMS küldését mobilszolgáltatónknál. Ilyen esetben a tartalomszolgáltató által megadott ügyfélszolgálati számon jelezhetjük lemondási szándékunkat, de ekkor akár több nap is eltelhet, amíg megszüntetik a szolgáltatást.

***Honnan tudhatjuk meg, hogy telefonunk alkalmas -e a kiválasztott tartalom fogadására?***

Ha régebbi mobiltelefonnal rendelkezünk, érdemes ellenőrizni, hogy annak a tartalomnak a fogadására alkalmas-e a készülékünk, amelyet kiválasztattunk, ehelyett esetben hiába küldik meg nekünk a tartalmat, azt nem fogjuk tudni használni (megnézni, lejátszani). A mobiltartalmakat kínáló honlapok általában részletes tájékoztatással szolgálnak arról, hogy az egyes tartalmak fogadására mely készülékek alkalmasak, ezért ezt minden esetben tanácsos megrendelés előtt ellenőrizni.

***Lehet-e mobiltartalmat letölteni m-kód WAP szolgáltatás hiányában?***

Az esetek többségében a kiválasztott mobiltartalmat a szolgáltató nem közvetlenül küldi meg a mobilkészülékünkre, hanem annak a WAP címnek a linkjét juttatja el SMS-ben számunkra, ahonnan mi magunk letölthetjük az adott tartalmat. Ezért, ha nem rendelkezünk WAP-elfizetéssel, vagy nem jók a beállítások, nem tudjuk letölteni a tartalmat telefonunkra. A mobiltartalmakat kínáló honlapok gyakran adnak tájékoztatást arról, hogy miképp lehet ellenőrizni a WAP m-kódját telefonunkon, vagy arról, hogy melyek a helyes beállítások.

***Milyen hátránya lehet annak, ha külföldi illetékességű szolgáltatónál rendelünk meg mobiltartalmat?***

Ha bármilyen probléma merülne fel, reklamálni csak a szolgáltató által megadott telefonszámon vagy e-mail címen tudunk, hiszen a szolgáltató külföldi székhelyének személyes felkeresése komoly nehézségekbe ütközhet. Mindazonáltal külföldi szolgáltatók általában gondoskodnak arról, hogy magyar telefonszámon és e-mail címen, magyar nyelven tudjuk velük felvenni a kapcsolatot.

***Szülőként hogyan tudjuk megelőzni, hogy gyermekünk mobiltartalmat töltsön le a telefonjára?***

Mindhárom mobiltelefon szolgáltatónál lehetőség van az emelt díjas SMS-ek küldésének, illetve fogadásának letiltására. Mivel a mobiltartalom-szolgáltatást csak küldött vagy fogadott emelt díjas SMS útján lehet kifizetni, ezen SMS-ek letiltásával meg lehet akadályozni az esetleges megrendeléseket.

***Mit kell tudni a televízióban hirdetett mobiltartalom-szolgáltatásról?***

Különösen figyelmesnek kell lenni, ha televízióban látott reklám alapján szeretnénk mobiltartalmat letölteni, hiszen ilyenkor a megrendelés el kapcsolatos lényeges információk csak pár másodpercre és apró betűvel jelennek meg a reklámban. Megrendelés előtt ezért tanácsos megkeresni a szolgáltató internetes honlapját, ahol tájékozódhatunk az árakról, a szolgáltatás el fizetéses jellegéről, valamint további, a megrendeléssel kapcsolatos lényeges tudnivalókról.

***El fordulhat-e, hogy az emelt díjas sms megfizetése és telefonunk műszaki alkalmassága ellenére mégsem kapjuk meg a megrendelt tartalmat?***

Igen, a fogyasztói panaszok is rámutattak arra, hogy néhány szolgáltató megtévesztő és tisztességtelen módon a szolgáltatás díjának megfizetése ellenére mégsem küldi el a fogyasztó telefonjára a kiválasztott tartalmat. A szolgáltató megbízhatóságának megítéléséhez segítséget nyújthatnak az internetes fórumok hozzászólásai is.

## **Gyógyszerek, étrend-kiegészítők vásárlása az interneten**

A webáruházak széleskörű elterjedésével egyre bővül az interneten megvásárolható termékek és szolgáltatások köre is. Manapság már otthonról is könnyedén rendelhetünk étrend-kiegészítőket, kozmetikumokat, sőt még egyes gyógyszereket is. Sajnos e termékkör tekintetében is elmondható, hogy a tisztességes piaci résztvevők mellett sok tisztességtelen, a betegek gyógyulni akarását, elkeseredettségét kihasználó vállalkozás vagy fantom cég számára jelent reklámfelületet, közvetítő eszközt az internet.

### ***Mire érdemes különös figyelmet fordítani gyógyszerek rendelése esetén?***

Minden esetben olvassuk el a betegtájékoztatót még a termék megrendelése előtt. Sok esetben előfordulhat, hogy egy termékkel az adott webáruház honlapján olyan tájékoztatás kerül közzétételre, amely az Országos Gyógyszerészeti Intézet (a továbbiakban: OGYI) által jóváhagyott betegtájékoztatótól eltérő állításokat tartalmaz. Sok esetben ez a termékismertetést készítő személy szakértelmének hiányából ered, de az elírásnak szélsőséges esetben szándékos megtévesztés is lehet az oka.

### ***Hol kaphatunk hiteles információt a rendelni kívánt gyógyszer hatásairól?***

Jó, ha tudjuk, hogy gyógyszer megnevezéssel csak az OGYI által nyilvántartott és engedélyezett terméket lehet forgalmazni. Az OGYI gyógyszeradatbázisából (<http://www.ogyi.hu/gyogyszeradatbazis/>) minden nyilvántartott gyógyszer betegtájékoztatója egyszerre kikereshető, letölthető.

### ***Mire érdemes különös figyelmet fordítani étrend-kiegészítők rendelése esetén?***

Fontos kiemelni, hogy az étrend-kiegészítők nem gyógyszerek, eredendően nem betegségek gyógyítására hozták létreket, hanem bizonyos hiányállapotok (vitaminok, ásványi anyagok) kiegyensúlyozására, az étrendből hiányzó anyagok pótlására, esetleg speciális étrendben lévő (fogyókúrázók) táplálkozásának kiegészítésére.

Manapság igen „divatos” téma a gyors fogyás, formás keblek, a potenciázavarok gyógyítása és sajnos – egyre inkább – a daganatos megbetegedések megelőzése, kezelése is. A magyar lakosság körében is ezek azok a problémák, amelyek közül legalább egy biztosan foglalkoztatja a fogyasztót. Ezen betegségek gyógyítására, megelőzésére is rengeteg megtévesztő hirdetést találhatunk a világhálón, ezért itt kiemelten fontos a fogyasztói éberség.

Míg a hatóságok által bevizsgált termékektől valóban elvárhatjuk a betegtájékoztatóban leírtakat, ahol mindemellett a lehetséges mellékhatásokról is elegendő tájékoztatást kaphatunk, a vizsgálatnak alá nem vetett, bizonytalan eredetű készítmények adott esetben teljesen hatástalanok, sőt egészségünkre ártalmasak is lehetnek.

### ***Milyen veszélyeket rejthet még a termékek online vásárlása?***

Sajnálatos módon egyes vállalkozók az általuk megködtetett webáruházban próbálják értékesíteni a lejárt szavatosságú, üzletükben már nem eladható termékeket. Ezért fontos, hogy az átvételt követően minden esetben ellenőrizzük a termék dobozán feltüntetett lejáratidőt.

Mint minden egyéb termék vásárlásakor, étrend -kiegészítők esetében is érdemes minél több információt gyűjteni az eladóról. Kihasnálva az internet adta elnyöket, érdemes különböző fórumokon érdeklődni, vajon fogyasztótársainknak milyen tapasztalatai voltak az adott termékkel vagy eladóval kapcsolatban. Ha egy eladó nevét csak a panaszfórumokon találjuk meg, keressünk másik webáruházat!

### ***Lehet-e hinni a fogyasztói ajánlásoknak?***

Amennyiben közvetlen ismerősünk ajánl egy terméket, saját tapasztalataira hivatkozva, általában jobban hiszünk neki, mint az unalomig ismételt reklámoknak. Éppen ezért alkalmazzák a marketing szakemberek elszívesítve a fogyasztói ajánlásokat reklámszövegeket. Természetesen nem mondható, hogy általában minden fogyasztói ajánlás hamis lenne, de érdemes ezeket fenntartással kezelni.

### ***Rendelkezünk-e elállási joggal gyógyszerek, étrend-kiegészítők, kozmetikumok webáruházban történő megvásárlása esetén, azok „kipróbálása” után?***

Egyéb termékektől (pl.: elektronikai cikkek, ruházati cikkek) eltérően gyógyszerek, étrend-kiegészítők, kozmetikumok és hasonló árucikkek vásárlása esetén nincs lehetőségünk elállási jogunk gyakorlására azok „kipróbálása” (elfogyasztása) után. Az olyan termék értékesítése esetében, amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza (mert például elfogyasztjuk, elhasználjuk!) a fogyasztó nem rendelkezik elállási joggal. Ha például egy étrend-kiegészítők szedését megkezdjük, érthető módon már nem tudjuk visszaszolgáltatni a terméket, így a vételár visszafizetését sem követelhetjük.

### ***Mely esetben gyakorolhatjuk mégis elállási jogunkat gyógyszer, étrend -kiegészítő, kozmetikum vásárlása esetén?***

Mégis élhetünk elállási jogunkkal, amennyiben a terméket bontatlan állapotban vissza tudjuk szolgáltatni. Elfordulhat ugyanis, hogy a honlapon található tájékoztatás csak szűk körű információt tartalmaz az áru használatának ellenjavallatairól, azonban a dobozon lévő címke, vagy a mellékelt használati útmutató alapján kiderül, hogy az tartalmaz olyan összetevőket is, amelyekre érzékenyek vagyunk, esetleg rendszeresen szedett gyógyszerünkkel, ismert betegségünkkel összeférhetetlen. Amennyiben ezt még a doboz (amiben már közvetlenül csak a kapszulák, tabletták, stb. vannak) felbontása előtt ellenőriztük, visszaküldhetjük az árut, hiszen az eladó azt veszteség nélkül tovább tudja értékesíteni. Fontos tudni, hogy ez esetben sem vagyunk kötelesek elállásunk okát megnevezni.

### ***Mit jelent, ha korlátlan, teljes pénz -visszafizetési garanciát vállal az eladó?***

A pénz-visszafizetési garancia önként vállalt kötelezettségként értékelhető, ami alapján a vállalkozó elállási jogot biztosíthat a fogyasztónak, akkor is, ha az egyébként nem illetné meg jogszabály alapján ([a fogyasztó javára ugyanis el lehet térni a jogszabálytól](#) lásd az utolsó kérdést).

Tekintettel arra, hogy a pénz-visszafizetési garanciát az értékesítő vállalkozás maga ajánlja fel, – ezáltal a fogyasztónak többletjogosultságot adva – annak feltételeit is jogosult meghatározni. A „korlátlan” garancia általában éppen ezért korántsem korlátlan. Mindig figyeljünk oda a garancia érvényesítéseként megjelölt feltételekre, és vegyük számításba, hogy a termék visszaküldésének költségeit viselnünk kell, ezáltal a kockázatmentes kipróbálás

sem tekinthet teljes mértékben ingyenesnek (a legolcsóbb csomagfeladási módot választva is közel ezer forint). Kezeljük azonban kell fenntartással a túlságosan sokat ígér ajánlatokat. Ami „túl szép, hogy igaz legyen”, az általában túl szép, hogy igaz legyen. Sajnos a gyakorlat azt mutatja, hogy a feltételek teljesítése esetén sem jellemző, hogy a „garanciát” érvényesíteni tudjuk. Ez azt jelenti, hogy ha a kereskedő önként nem teljesíti vállalását, a vevő visszafizetési garanciával kapcsolatos igényünket csak hosszadalmas bírósági eljárás során érvényesíthetjük.