

Tájékoztató a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletről

2014. június 13-án lép hatályba a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, amely fogyasztók jogairól szóló 2011/83 európai parlamenti és tanácsi irányelv átültetését szolgálja. Az új kormányrendelet az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendeletet és a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Korm. rendeletet váltja fel, és, ezáltal **egységes jog lesz alkalmazandó az üzleten kívüli és a távollévők között kötött fogyasztói szerződések terén**. Emellett a kormányrendelet a fogyasztói szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatás és teljesítés egyes általános szabályait is rögzíti.

A kormányrendelet részletes bemutatása

1. Általános rendelkezések, hatály

A kormányrendeletet **kizárólag a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésekre** kell alkalmazni, tehát a szabályozás nem érinti a vállalkozások egymás közötti ügyleteit.

A kormányrendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésekre (a továbbiakban: fogyasztói szerződések) vonatkozó általános szabályok mellett az üzlethelyiségen kívüli és a távollévők közötti fogyasztói szerződésekre állapít meg speciális szabályokat a vállalkozás tájékoztatási kötelezettsége, a szerződéskötésre vonatkozó formai követelmények, valamint a fogyasztót megillető elállási (felmondási) jog tekintetében.

Összesen 14 ágazatban viszont nem kell alkalmazni a kormányrendelet szabályait. E területek kivételét főként az indokolja, hogy e területekre már jelenleg is részletes, speciális fogyasztóvédelmi szabályok vonatkoznak, illetve e területek speciális jellege miatt a rendelet szabályai nem lennének megfelelőek. **A hatályos szabályokhoz képest az új kormányrendelet tovább bővíti a kivett ágazatok körét, ide tartoznak:**

- a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások,
- az egészségügyi szolgáltatások,
- a szerencsejáték ügyletek,
- a pénzügyi szolgáltatások,
- az ingatlan tulajdonjogának megszerzésére irányuló ügyletek,
- a lakóépület lakáscélú bérbeadására irányuló szerződések,
- az utazási szerződések
- a szálláshely időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződések,
- a közjegyzői okiratba foglalt szerződések,

- élelmiszer és egyéb mindennapi fogyasztásra szánt terméknek a fogyasztó lakóhelyére történő gyakori és rendszeres szállítása,
- az automata vagy automatizált üzlethelyiség útján kötött szerződések,
- az elektronikus hírközlési szolgáltatóval nyilvános telefonállomás igénybevétele útján annak igénybevétele céljából, vagy telefon-, internet- vagy telefax-összeköttetés egyszeri igénybevétele céljából kötött szerződések.

Lényeges változás továbbá, hogy míg a 2014. június 13-ig hatályos kormányrendeleteket **az építési (kivitelezési) szerződésekre** egyáltalán nem kell alkalmazni, **az új kormányrendelet csak azon kivitelezési szerződésekre nem terjed ki, amelyek új épület építésére vagy meglévő épületek jelentős átalakítására irányulnak.** Azt, hogy mi minősül jelentős átalakításnak a kormányrendelet maga definiálja. Ide tartoznak a meglévő építmény, építményrész, önálló rendeltetési egység, helyiség bővítése, bontása vagy átalakítása érdekében végzett, építési tevékenységek közül

- építésügyi, építésfelügyeleti hatósági vagy örökségvédelmi hatósági eljáráshoz kötött építési tevékenység,
- hatósági engedélyhez nem kötött tevékenységek közül
 - az építményen az összes építmény-homlokzati felületet érintő utólagos hőszigetelést, az összes homlokzati nyílászáró cseréjét, az összes homlokzatfelület színezését, és egy teljes homlokzatfelület képzésének megváltoztatását magában foglaló tevékenység; vagy
 - az építmény legalább 50%-át érintő, alaprajzi elrendezést megváltoztató építési tevékenység.

A **személyszállítási szolgáltatásokra** (ideértve a légi személyszállítást is) kizárólag a rendelet két rendelkezését kell alkalmazni: a fizetési eszköz használati díjára vonatkozó szabályokat [7. §] és az elektronikus szerződésekre vonatkozó szabályokat [15. § (1) és (2) bekezdés].

A kormányrendelet szabályaitól a szerződő felek csak akkor térhetnek el, ha az eltérés a fogyasztó javára történik.

2. Fogalmak

➤ fogyasztó és vállalkozás fogalma

A kormányrendelet az új Polgári Törvénykönyv „fogyasztó” és „vállalkozás” fogalmához igazodva, koncepcionális változást eredményez a fogyasztó fogalma tekintetében: az új szabályozás értelmében fogyasztónak csak természetes személy minősülhet, tehát jogi személy még akkor sem tekinthető fogyasztónak, ha szakmája vagy üzleti tevékenységi körén kívül jár el.

➤ **termék**

Terméknek minősül minden ingó dolog, valamint a víz, gáz, villamos energia, amennyiben tartályban, palackban, vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal van kiszerveelve.

➤ **tartós adathordozó**

Bármely eszköz, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz például a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD, a memória kártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél.

➤ **távollévők között kötött szerződés, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz**

Ide tartoznak azok a szerződések, melyeket:

- **szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül** úgy kötnek meg, hogy
- a szerződés megkötése érdekében a szerződő **felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszközt** alkalmaznak.

A kormányrendelet értelmében **távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköznek** minősül minden olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében szerződés megkötése érdekében szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz például a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett megrendelőlappal ellátott hirdetés, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz is.

➤ **üzlethelyviségen kívül kötött szerződés, üzlethelyiség**

A kormányrendelet a legjelentősebb változást az **üzleten kívül kötött szerződés meghatározásában** hozza. Ide az alábbi helyzetek tartoznak:

- a vállalkozás és a fogyasztó egyidejű jelenlétében a vállalkozás üzlethelyiségén kívül megkötött szerződések;
- az olyan szerződések, amelyekre a fogyasztó tesz ajánlatot a felek egyidejű jelenlétében a vállalkozás üzlethelyiségén kívül (függetlenül attól, hogy később a szerződést már az üzlethelyiségben kötik-e meg);
- olyan szerződések, amelyeket közvetlenül azt követően kötnek meg az üzlethelyiségben vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz útján, hogy a vállalkozás a fogyasztóval személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett az üzlethelyiségtől eltérő helyen;

- a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja termékek vagy szolgáltatások fogyasztók számára történő értékesítése vagy népszerűsítése.

A hatályos kormányrendelet az **üzlethelyiség fogalmát** nem definiálja, az új kormányrendelet ezen a téren is változást hoz, pontosan meghatározva az üzlethelyiség fogalmát. Üzlethelyiségnek minősül:

- minden olyan *ingatlan*, ahol a vállalkozás állandó jelleggel folytatja tevékenységét vagy
- minden olyan *ingó dolog*, ahol a vállalkozás szokásos jelleggel folytatja tevékenységét.

Fontos kivétel, hogy a rendelet alkalmazásában *nem minősül üzleten kívül kötött szerződésnek a vásáron, piacon és a közterületen történő értékesítés.*

3. A vállalkozás tájékoztatási kötelezettsége

A kormányrendelet **valamennyi fogyasztói szerződés vonatkozásában** részletesen meghatározza, hogy a szerződés megkötése előtt a vállalkozás miről és milyen formában köteles tájékoztatni a fogyasztót. A tájékoztatás tartalmát és formáját tekintve lényeges a különbség az üzlethelyiségen kívüli és a távollévők között kötött, valamint az ezektől eltérő szerződések között.

3.1. A tájékoztatási kötelezettség az üzlethelyiségen kívüli és a távollévők közötti szerződésektől eltérő szerződések esetén

Az üzlethelyiségen kívüli és a távollévők közötti szerződésektől eltérő szerződések körében a vállalkozás köteles tájékoztatni a fogyasztót:

- a termék/szolgáltatás lényeges tulajdonságairól,
- a vállalkozás nevééről székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, és az elektronikus levelezési címéről,
- az árról és minden egyéb járulékos költségről, vagy, ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel,
- a teljesítési feltételekről, különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról
- a kellék-, termékszavatosság fennállásáról és a jótállás, valamint az értékesítés utáni szolgáltatások meglétéről és feltételeiről,
- a határozott idejű szerződés időtartamáról (valamint ha határozatlanná alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről), a határozatlan időre szóló szerződés esetén a megszüntetés feltételeiről,

- ha a szerződés tárgya digitális adattartalom, annak működéséről, az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésekről, valamint a hardverrel és szoftverrel való bármilyen együttműködési képességéről,
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

A tájékoztatási kötelezettség körében fontos új előírás, hogy a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni az őt megillető **kellékszavatossági és jótállási jogról olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos legyen e két jog tartalma közötti különbség**. E tájékoztatás megadásához nyújt segítséget a kormányrendelet mellékletében szereplő **mintatájékoztató**, amely áttekinthető, érthető módon ad tájékoztatást a kellék/termékszavatossági és a jótállási jog lényeges elemeiről.

A fenti tájékoztatási kötelezettség alól a vállalkozás két esetben mentesül:

- olyan információk esetén, amelyek a körülmények alapján nyilvánvalóak;
- olyan mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó kisebb jelentőségű szerződések esetén, amelyet a szerződéskötés időpontjában teljesítenek.

3.2. Tájékoztatási kötelezettség az üzlethelyiségen kívüli és a távollévők közötti szerződések esetén

E szerződések esetén **sokkal részletesebb tájékoztatási kötelezettséget ír elő** a kormányrendelet, így **a 3.1. pontban szereplő információkon kívül még** az alábbiakról köteles tájékoztatást adni a vállalkozás:

- vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről, továbbá annak a vállalkozásnak a nevééről és postai címéről, akinek a nevében eljár,
- a vállalkozás üzleti tevékenységének helyéről (ha az nem egyezik meg a székhelyével),
- határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról,
- a szerződéskötéshez alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha e díj emelt díjnak minősül,
- az elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről, valamint a kormányrendelet 2. melléklete szerinti nyilatkozatmintáról
- arról, hogy az elállás esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztó viseli, kivéve ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését, valamint távollévők között kötött szerződések esetén a termék visszaküldésének a költségéről (ha a termék postai küldeményként nem küldhető vissza),

- arról, hogy a fogyasztó köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően gyakorolja felmondási jogát
- azokról az esetekről, amikor a kormányrendelet alapján a fogyasztót nem illeti meg az elállási jog, vagy elveszíti azt;
- az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásokról,
- arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról,
- a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról,
- a fogyasztó által biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről,
- a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételeének lehetőségéről, és az ehhez való hozzáférés módjáról.

Ha a vállalkozás nem ad tájékoztatást az ár mellett felmerülő egyéb járulékos költségekről, illetve arról, hogy elállás esetén a termék visszaküldésének a költségeit a fogyasztónak kell viselnie, a fogyasztó később nem köteles megfizetni ezen költségeket.

Az elállási/felmondási jogról való tájékoztatási kötelezettségének a vállalkozás a kormányrendelet mellékletében található elállási/felmondási **mintatájékoztató kitöltésével** is eleget tehet.

A tájékoztatás a szerződés részét képezi és nem módosítható, kivéve, ha a felek erről kifejezetten megállapodnak. A tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

3.3. Speciális tájékoztatási követelmények

3.3.1. Az üzlethelyiségen kívüli és a távollévők közötti szerződések körében **az alábbi esetekben a kormányrendelet nem kívánja meg a vállalkozástól a 3.2. alpontban felsorolt valamennyi információról való tájékoztatást:**

- olyan **üzlethelyiségen kívül kötött szerződések körében**, ahol fogyasztó kifejezetten kérte a vállalkozás javítási, karbantartási szolgáltatását és a felek a szerződést azonnal teljesítik, feltéve, hogy a fogyasztó által fizetett ellenérték nem haladja meg a 200 eurónak megfelelő forintösszeget; előzetesen elegendő tájékoztatni a fogyasztót a vállalkozás nevééről és elérhetőségeiről, az ellenszolgáltatás teljes összegéről vagy annak kiszámítási módjáról a teljes összegre vonatkozó becsléssel együtt. Tájékoztatást kell adni továbbá a termék/szolgáltatás lényege tulajdonságairól, az elállási/felmondási jogról, valamint arról, ha e jog a fogyasztót nem illeti meg, vagy elveszíti azt. Azonban ha fogyasztó kifejezetten beleegyezik, ezen utóbbi információkról nem kell papíron vagy más tartós adathordozón tájékoztatni a fogyasztót. A szerződéskötés

visszaigazolásának (lásd 4.2. pont) azonban tartalmaznia kell 3.2. pontban foglalt valamennyi információt.

- olyan **távollévők közötti szerződések körében**, amelyeket olyan eszköz alkalmazásával kötnek meg, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre (pl.: mobiltelefonok kijelzője, vagy televíziós hirdetések), előzetesen elegendő tájékoztatni a fogyasztót a szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, a vállalkozás nevééről, az ellenszolgáltatás teljes összegéről, az elállási/ felmondási jogról, és a határozott idejű szerződés időtartamáról, a határozatlan időre szóló szerződés esetén a megszüntetés feltételeiről.

3.3.2. További speciális szabályok:

- **az olyan elektronikus szerződések esetén**, amelyek a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztetnek, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a kormányrendelet 11. § (1) bekezdés *a), e), f), p), q)* és *r)* pontjában meghatározott információkra. **Ilyenkor továbbá a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.** Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. **Ha a vállalkozás e kötelezettségének nem tett eleget, az így megkötött szerződés semmis.**
- **az internetes honlappal rendelkező vállalkozás köteles** legkésőbb a fogyasztó szerződéses ajánlatának megtételekor egyértelműen és olvashatóan **feltüntetni az esetleges fuvarozási korlátozásokat és az elfogadott fizetési módokat.**
- Ha a vállalkozás távollévők közötti szerződés megkötését **telefonon** kezdeményezi, a telefonbeszélgetés megkezdésekor **tájékoztatja a fogyasztót a vállalkozás nevééről**, illetve annak a vállalkozásnak a nevééről, akinek a nevében telefonál, valamint arról, **hogy a telefonhívás szerződés megkötésére irányul.**

4. Formai követelmények az üzlethelyiségen kívüli és a távollévők közötti szerződések esetén

4.1. A szerződéskötés előtti tájékoztatásra nézve

Üzlethelyiségen kívüli szerződések esetén a vállalkozás papíron vagy - ha a fogyasztó beleegyezik - más tartós adathordozón közli a tájékoztatást a fogyasztóval. A tájékoztatást olvasható módon, világos és közérthető nyelven kell rendelkezésre bocsátani.

Távollévők között kötött szerződések esetén a vállalkozás a tájékoztatást az adott kommunikációs eszköznek megfelelő módon adja meg vagy teszi elérhetővé. A tájékoztatást szintén világos és közérthető nyelven kell rendelkezésre bocsátani. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott információknak olvashatónak kell lennie.

4.2. A szerződés megkötésére nézve

Üzlethelyiségen kívüli szerződések esetén a szerződéskötést követően a vállalkozás átadja a fogyasztónak az aláírt szerződés másolatát vagy a szerződéskötést papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón visszaigazolja.

Távollévők között kötött szerződések esetén a szerződéskötést követően a vállalkozás – ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb a termék átadásakor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. E visszaigazolás tartalmazza a 3.2. pontban meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta;

5. Az elállási jog

A fogyasztót **indokolás nélküli elállási jog** illeti meg **üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén**. E jogosultságot már a hatályos szabályozás is biztosítja a fogyasztó számára. Az új kormányrendelet azonban lényeges változásokat hoz ezen a téren is.

5.1. Az elállási jog gyakorlásának határideje, a határidő-számítás módja

Az új szabályok értelmében a fogyasztó elállási jogát **14 (naptári) napig gyakorolhatja** (jelenleg ez 8 munkanap).

E határidő kezdőnapja – a szerződés típusától függően – a következő:

- **a termék adásvétele esetén** az nap, amikor a fogyasztó átveszi
 - a terméket,
 - több termék, vagy több tételből álló termék esetén az utoljára szolgáltatott terméket/darabot,
 - a meghatározott időszakon belül rendszeresen szolgáltatott termék esetén, az elsőként szolgáltatott terméket;

- **szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén** a szerződéskötés napja.

A fenti szabályok természetesen nem zárják ki, hogy a termék adásvételére irányuló szerződés esetén a fogyasztó az elállási jogát már a szerződés megkötése és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolja.

5.2. Az elállási jogról való tájékoztatás elmulasztásának következménye

A kormányrendelet szigorúan szankcionálja, ha a vállalkozás elmulasztja tájékoztatni a fogyasztót az elállási jogáról. Ebben az esetben az elállási határidő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha e tizenkét hónap folyamán a vállalkozás megadja a tájékoztatást, akkor a tájékoztatás közlésének napjától számított 14. napon jár le az elállási határidő.

5.3. Az elállási jog gyakorlása

A fogyasztó – választása szerint – **saját megfogalmazású elállási nyilatkozatot** tehet, vagy elállási jogát a kormányrendelet mellékletében található **elállási nyilatkozat-minta megfelelő kitöltésével is gyakorolhatja**. Abban az esetben, **ha a vállalkozás internetes honlapján biztosítja** a fogyasztó számára a nyilatkozat benyújtását vagy a nyilatkozat-minta kitöltését, a vállalkozás a fogyasztó nyilatkozatát köteles haladéktalanul visszaigazolni tartós adathordozón.

Az elállási jog akkor minősül határidőben érvényesítettnek, ha a fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozatát a 14 napos határidő idő lejártá előtt elküldi; tehát a határidő

betartásához nem szükséges, hogy az elállási nyilatkozat a vállalkozáshoz ténylegesen meg is érkezzon.

Hangsúlyozandó, hogy **a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy az elállási jogát a fenti szabályokkal összhangban gyakorolta.**

5.4.A vállalkozás kötelezettségei elállás esetén

➤ **a vállalkozás visszatérítési kötelezettsége**

Lényeges új szabály, miszerint **a vállalkozás köteles** a fogyasztó elállásáról való tudomásszerzését követő **14 napon belül a fogyasztó által megfizetett teljes összeget megtéríteni** a fogyasztó számára. Kiemelendő, hogy a vállalkozás nem csak a termék/szolgáltatás árát, díját köteles visszatéríteni, hanem minden egyéb teljesítéssel összefüggő költséget is. Ez alól kivétel az az eset, amikor a fogyasztó a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott, az ebből fakadó többletköltségeket a vállalkozás ugyanis nem köteles visszafizetni.

➤ **a visszatérítés módja**

A visszatérítési kötelezettségének a vállalkozás **a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal egyező módon** köteles eleget tenni. Ettől eltérő visszafizetési módot a vállalkozás csak akkor alkalmazhat, ha a fogyasztó ebbe kifejezetten beleegyezik, de a fogyasztót ebből fakadóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

➤ **a vállalkozás visszatartási joga**

Termék adásvétele esetén a vállalkozás **mindaddig visszatarthatja a fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem bizonyította, hogy azt visszaküldte.** Ha azonban a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza, a visszatartás joga nem illeti meg.

5.5.A fogyasztó kötelezettségei elállása esetén

➤ **a termék visszaküldése**

A fogyasztó az elállás közlésétől számított **14 napon belül** köteles a terméket visszaküldeni, vagy a vállalkozásnak átadni. Nem terheli a fogyasztót ez a kötelezettség, ha vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi

➤ **a termék visszaküldési költségének viselése**

Elállás esetén a termék visszaküldése közvetlen költségének viselése a következőképpen alakulhat:

- a **vállalkozás viseli** abban az esetben, ha ezt a szerződéskötéskor vállalta;
- a **fogyasztó viseli**, ha a vállalkozás nem vállalta előzetesen e költségek viselését;
- **szankciós jelleggel akkor is a vállalkozás viseli** a visszaküldés költségét, ha a fogyasztót előzetesen nem tájékoztatta arról, hogy elállása esetén a termék visszafuvarozásának költségét a fogyasztó viseli [lásd a 3.2. pontnál leírtakat];
- **speciális eset:** ha az üzleten kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a vállalkozás kifuvarozta a terméket a fogyasztónak, a vállalkozás viseli a visszafuvarozás költségeit. Ez alól kivétel az az eset, ha a termék postai küldeményként visszaküldhető, ebben az esetben ugyanis a visszaküldés költségét a fogyasztó viseli.

➤ **felelősség a termék értékcsökkenéséért**

A fogyasztó az elállási joga gyakorlása előtt a terméket **csak annak jellege, tulajdonságai, és működése megállapításához szükséges mértékben használhatja. Az ezt meghaladó használatból eredő értékcsökkenést elállási joga gyakorlását követően köteles megtéríteni a vállalkozásnak.** E megtérítési kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha a vállalkozás nem tett eleget az elállási jogra és annak feltételeire vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettségének.

A fogyasztót az elállási joga gyakorlásával összefüggésben e kötelezettségeken túlmenően további kötelezettség, költség nem terhelheti.

5.6. Kivételek az elállási jog alól

A kormányrendelet széles körét határozza meg azon eseteknek, **amikor a fogyasztót nem illeti meg a 14 napos indokolás nélküli elállási/felmondási jog:**

- **a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően;** ilyenkor a fogyasztó csak abban az esetben veszíti el elállási jogát, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett,

előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti];

- **olyan szerződés esetében, amely nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom szolgáltatására irányul**, már a teljesítés megkezdésével megszűnik a fogyasztó elállási joga, feltéve, hogy a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási/felmondási jogát;
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, **amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac vállalkozás által nem befolyásolható**, az elállási/felmondási határidő alatt is lehetséges **ingadozásától függ**;
- olyan **nem előre gyártott termék** esetében, **amelyet a fogyasztó utasítása alapján** vagy kifejezett kérésére **állítottak elő**, vagy olyan termék esetében, **amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak**;
- **romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző** termék tekintetében;
- olyan **zárt csomagolású termék** tekintetében, amely **egészségvédelmi vagy higiéniai okokból** az átadást követő felbontása után **nem küldhető vissza**;
- **olyan termék** tekintetében, amely **jellegénél fogva** az átadást követően **elválaszthatatlanul** vegyül más termékkel;
- **olyan alkoholtartalmú ital** tekintetében, amelynek **tényleges értéke** a vállalkozás által nem befolyásolható módon **a piaci ingadozásoktól függ**, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- olyan vállalkozási szerződés esetében, **amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából**; ez esetben az elállási jog azonban kiterjed a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekre felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre;
- **lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel**, valamint **számítógépes szoftver példányának adásvétele** tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- **hírlap, folyóirat és időszaki lap** tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- lakáscélú szolgáltatás kivételével **szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés** esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki.

5.7. Az elállási jog gyakorlásának hatása a járulékos szerződésekre

- **Járulékos szerződésnek minősül** az olyan fogyasztói szerződés, amely távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződéshez **kapcsolódó egyéb termék értékesítésére, vagy szolgáltatás nyújtására irányul, amelyet a vállalkozás vagy a vállalkozással kötött megállapodás alapján harmadik személy nyújt.**
- **Ha a fogyasztó az üzlethelyiségen kívül kötött vagy távollévők között kötött szerződéstől eláll/azt felmondja, ezzel a szerződéshez kapcsolódó járulékos szerződést is felbontja/megszünteti.**
- **A járulékos szerződés felbontásának/megszüntetésének következményei:** a fogyasztó a vállalkozás ebből eredő kárát **nem köteles megtéríteni, és a szerződés felbontásával vagy megszüntetésével összefüggésben tőle egyéb költség** – az 5.4. pontban és 5.5. pontokban foglaltakon kívül – nem követelhető. **A vállalkozás köteles a járulékos szerződésben részt vevő harmadik személy szerződő felet a fogyasztó elállásáról vagy felmondásáról haladéktalanul értesíteni.**

6. Speciális szabályok a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződések tekintetében

Ha az üzleten kívül kötött vagy távollévők között kötött szerződés szolgáltatás nyújtására irányul, **az előzőekben leírt szabályok az alábbi eltérésekkel alkalmazandóak:**

- **a vállalkozás tájékoztatási kötelezettsége, a fogyasztó hozzájárulása a teljesítés megkezdéséhez**

Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződéseknél a fogyasztó kifejezett beleegyezése szükséges ahhoz, hogy a teljesítés már az elállási határidő [a szerződéskötéstől számított 14 nap] letelte előtt megkezdődjön. Üzlethelyiségen kívüli szerződések esetén a fogyasztó e kifejezett beleegyezését köteles a vállalkozással tartós adathordozón közölni. Ilyen szerződések esetén továbbá a vállalkozás köteles a szerződéskötés előtt tájékoztatni a fogyasztót az őt megillető felmondási jogról, valamint arról, hogy e joga gyakorlása esetén köteles megtéríteni a vállalkozás által nyújtott szolgáltatás ellenértékét is.

Speciális szabályokat állapít meg a kormányrendelet a digitális adattartalom szolgáltatására, amennyiben azt nem tárgyi adathordozón nyújtják. E

szerveződések esetén a vállalkozás csak akkor kezdheti meg a szolgáltatás nyújtást a felmondási határidő alatt, ha:

- a fogyasztó a teljesítés megkezdésébe előzetesen, kifejezetten beleegyezett; és
- e beleegyezése megadásával egyidejűleg nyilatkozott arról is, hogy tudomásul veszi azt, hogy beleegyezésével elveszíti felmondási jogát; és
- a vállalkozás a fogyasztó e nyilatkozatait tartós adathordozón visszaigazolja.

Ha a fenti követelmények nem teljesülnek, a fogyasztó felmondási joga gyakorlása esetén nem köteles megtéríteni a szolgáltatás teljesítésének teljes vagy részleges költségeit [a már nyújtott szolgáltatás ellenértékét].

➤ **felmondási jog (a felmondási jogra is értelemszerűen alkalmazandóak az 5.1.-5.3., valamint az 5.6.-5.7. alpontokban foglaltak)**

A távollévők között kötött szerveződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet kizárja az indokolás nélküli elállási jog gyakorlását a szolgáltatás nyújtására irányuló szerveződések esetén, ha a teljesítés az elállási határidő alatt már megkezdődött.

Az új kormányrendelet viszont már lehetővé teszi, hogy olyan üzlethelyiségen kívül kötött vagy távollévők között kötött szerveződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, és a teljesítés a szerveződéskötéstől számított 14 napos határidő alatt már megkezdődött, a fogyasztó egyoldalúan, indokolás nélkül megszüntesse a szerveződést. Ebben az esetben **a fogyasztót indokolás nélküli felmondási jog illeti meg (elállási jog helyett)**, tekintettel arra, hogy a szolgáltatásnyújtás megkezdését követően a szerveződéskötés előtti állapot már nem állítható helyre, így elállásra fogalmilag nincs lehetőség.

A felmondási jog gyakorlásának következtében **a felek kötelesek elszámolni egymással**, vagyis a fogyasztó köteles megtéríteni a már nyújtott szolgáltatás ellenértékét. Ilyenkor **a fogyasztó által arányosan fizetendő összeget** a szerveződésben megállapított adóval megnövelt **teljes ár alapján kell kiszámítani. A fogyasztó ebben az esetben bizonyíthatja, hogy e teljes összeg túlzottan magas, ilyenkor az arányos összeget a már teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani. A piaci érték megállapításánál** az azonos tevékenységet végző vállalkozások azonos szolgáltatásának a szerveződés megkötésének időpontja szerinti ellenértékét kell figyelembe venni.

Más a helyzet akkor, **ha a vállalkozás már a 14 napos határidő lejártá előtt a teljes szerveződéses szolgáltatást teljesítette**; ezt követően a fogyasztó a felmondási jogával már nem élhet. Azonban még ebben az esetben is élhet a

fogyasztó a felmondási jogával akkor, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezése nélkül kezdte meg, valamint a fogyasztó nem vette tudomásul, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően a felmondási jogát elveszíti.

7. A fogyasztói szerződésekre alkalmazandó közös szabályok

Az alábbi szabályok **valamennyi fogyasztó és vállalkozás között kötött szerződés esetén alkalmazandóak, tehát az üzlethelyiségen kívül, a távollévők között kötött és ezektől eltérő szerződések esetén is:**

➤ a telefonos kapcsolattartásra vonatkozó szabályok

A kormányrendelet valamennyi fogyasztói szerződés esetében előírja, ha a vállalkozás a szerződéskötést követő kapcsolattartáshoz telefonos ügyintézt biztosít, a vállalkozás köteles biztosítani, hogy a vele kapcsolatba lépő fogyasztót a hívásért emelt díj ne terhelje. E a tilalom nem érinti az elektronikus hírközlési szolgáltató azon jogát, hogy a hívásokért díjat számítson fel.

➤ a fizetőeszköz használati díjára vonatkozó szabályok

Valamennyi fizetési mód tekintetében a kormányrendelet előírja, hogy a vállalkozás az adott fizetési mód igénybevételéért a fizetési móddal összefüggésben felmerült általa viselt költséget meghaladó díjat nem számíthat fel. Ez a szabály nem érinti azon jogszabályi rendelkezéseket, amelyek egy adott fizetési mód igénybevételéért díj vagy egyéb fizetési kötelezettség felszámítását teljes mértékben tiltják.

➤ nem kért értékesítés

A vállalkozás nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan terméket értékesít vagy olyan szolgáltatást nyújt, amelyre nézve nem jött létre szerződés. Ilyen esetben még a fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a vállalkozás ajánlatának – hallgatólagos – elfogadását.

8. Eljárás a kormányrendelet rendelkezéseinek megsértése esetén

- A kormányrendelet egyes rendelkezései megsértése esetén a **jogkövetkezményeket maga a kormányrendelet állapítja meg.** [Pl.: 11. § (2) bekezdés, 15. § (2) bekezdés, 21. §, 25. §, 27. §]

- Emellett értelemszerűen a **Polgári Törvénykönyv rendelkezései is megfelelően alkalmazandók** a kormányrendelet által előírt egyes szerződéses kötelezettségek megsértése esetén.

- A fentiekén túlmenően a kormányrendeletben meghatározott **tájékoztatási kötelezettség megsértése esetén** a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló **2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el** az ott meghatározott szabályok szerint: a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó követelmények megsértése esetén a **fogyasztóvédelmi hatóság jár el** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek alkalmazásával.

- A szerződéskötést követő **telefonos kapcsolattartásra vonatkozó rendelkezés megsértése esetén szintén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el** a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározottak szerint.