

Hogyan lehetünk tudatos fogyasztók az elektronikus kereskedelem útvesztőiben?

Dr. Kiss-Benedek Damarisz, FOME

Fogyasztóvédelmi szakjogász

2023. október 12.

Keressük a terem legtudatosabb fogyasztóját!

- Ki a tudatos fogyasztó: Tudja a jogait és a kötelezettségeit, a jogaival él a kötelezettségeit teljesíti. És ezek segítségével él a lehetőségeivel és elkerüli a buktatókat.
- **vásároltak már online, az interneten**

Keressük a terem legtudatosabb fogyasztóját!

- tisztában vannak azzal, hogy online vásárláskor milyen jogaik vannak (miket tehetnek meg és miket nem)!

Keressük a terem legtudatosabb fogyasztóját!

- feltérképezik a lehetőségeiket vásárlás előtt (ár, kínálat, stb.)!

Keressük a terem legtudatosabb fogyasztóját!

- rákeresnek a kiválasztott webáruházzal kapcsolatos vásárlói véleményekre!

Keressük a terem legtudatosabb fogyasztóját!

- akiket befolyásolnak a vásárlói vélemények!

Keressük a terem legtudatosabb fogyasztóját!

- akiknek már volt panaszuk vásárlás kapcsán!

Keressük a terem legtudatosabb fogyasztóját!

- hangot adtak a panaszuknak!

Keressük a terem legtudatosabb fogyasztóját!

- hangot adtak a panaszuknak és megoldódott a probléma!

Fogyasztóvédelem

- Milyen jogviszony tartozik a fogyasztóvédelem területére?
- A fogyasztóvédelemhez fordulhatok, ha magánszemélytől vettem telefont, de az használhatatlan! **Igaz v. Hamis?**
- Ha Facebook csoportban vagy Instagramon rendelek meg valamit, akkor biztos, hogy vállalkozástól vásárolok! **Igaz v. Hamis**

Fogyasztóvédelem

- A fogyasztóvédelemhez fordulhatok, ha magánszemélytől vettem telefont, de az használhatatlan! -**Hamis!**
- Ha Facebook csoportban vagy Instagramon rendelek meg valamit, akkor biztos, hogy vállalkozástól vásárolok. - **Hamis**
- Eladó vállalkozás - vevő fogyasztó----- IGEN
- Eladó vállalkozás – vevő vállalkozás-----NEM
- Eladó magánszemély- vevő magánszemély-----NEM
- Fogyasztói jogviszony: Vállalkozás, mint eladó és a vevő fogyasztó, mint természetes személy jogviszonya.

Ki a fogyasztó? Ki a vállalkozás?

- Fogyasztó (Ptk.): A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenységén kívül eljáró természetes személy.
- Vállalkozás (Ptk.): A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti körében eljáró személy.

Elektronikus kereskedelem

- Online vásárlás/Internetes vásárlás
- távollévők kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás nyújtására 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;
- távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;

Online vásárlás előnyei és hátrányai

előnyök

hátrányok

Online vásárlás előnyei és hátrányai (tudatos fogyasztó)

Előnyök (pl.)

- Néhány kattintással vásárolhatok
- Szinte a világ bármely pontjáról
- Nem kell elmennem az üzletbe
- Nincs sorban állás
- Gyors, egyszerű
- Üzletben, a csomagponton/automatában, otthon, munkahelyen átvehetem.
- Meggondolási jog

Hátrányok (pl.)

- Nem tudom a vásárlási döntésem előtt megnézni, megfogni
- Csak a fotók, leírásokra hagyatkozhatok
- Az eladóval/képviselőjével sosem találkozom.

Online vásárlás 0. lépése

- A weboldal .hu végződése miatt még *nem biztos*, hogy magyar cégtől vásárlók!
- **Igaz vagy Hamis?**

Online vásárlás 0. lépése

- A weboldal .hu végződése miatt még *nem biztos*, hogy magyar cégtől vásárlók!
- **Igaz!**
- A .hu domain végződés még nem jelenti, hogy magyarországi cég az eladó.
- **Nézzük meg a weboldalt: ki az eladó, hol van a székhelye, ÁSZF**
- **Vállalkozás tájékoztatási kötelezettsége a Korm. rendelet szerint**
- **Az eladó azonosítja magát?**

Meggondolási jog?

- Egy webáruházból rendeltem egy táskát, megérkezett, de nem tetszik. 14 napon belül elállhatok a vásárlástól, meggondolhatom magam!
- **Igaz vagy Hamis?**

Meggondolási jog?

- Egy webáruházból rendeltem egy táskát, megérkezett, de nem tetszik. 14 napon belül elállhatok a vásárlástól, meggondolhatom magam!
- **Igaz!**
- Ha webáruházban vásárolunk, de a kapott terméket valamely okból mégsem szeretnénk megtartani, akkor a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm.rendelet alapján lehetőségünk nyílik arra, hogy bármiféle indokolás nélkül elálljunk a termék adásvételére vonatkozó szerződéstől. Erre a termék kézhezvételétől számított 14 naptári napja van a fogyasztónak, amelyen belül az elállási nyilatkozatát kell közölnie a vállalkozás felé. Ez a nyilatkozat lehet akár egy egyszerű e-mail is, amiben leírjuk, hogy szeretnénk élni az indokolás nélküli elállási jogunkkal, de használhatjuk az említett rendelet 2. mellékletében található mintát is. Manapság azonban egyre gyakoribb, hogy az egyes webáruházak a saját felületiken lehetővé teszik a fogyasztó számára, hogy mindössze pár kattintással a vállalkozás tudomására hozzák elállási szándékukat.
- Sőt a szerződéskötés és a termék megérkezése között is van elállási jog.

Meggondolási jog- visszaküldés költsége

- Internetes vásárlásnál, elállás esetén az eladó vállalkozást terheli a visszaküldés költsége!
- **Igaz vagy Hamis?**

Meggondolási jog - visszaküldés költsége

- Internetes vásárlásnál, elállás esetén az eladó vállalkozást terheli a visszaküldés költsége!
- **Hamis!**
- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm.rendelet egyértelműen rögzíti, hogy alapesetben az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása során a termék visszaküldésének költsége a fogyasztó terhe, hacsak azt a vállalkozás kifejezetten magára nem vállalja. Érdemes erről előzetesen tájékozódni az adott vállalkozás Általános Szerződési Feltételei között!

Szinte bárhonnán rendelhetek, de!

- Az indokolás nélküli elállási jogot tartalmazó, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm.rendelet egy uniós jogi aktus implementálása a hazai jogba. Ez azt jelenti, hogy a szabályozás csupán az Európai Unió tagállamaiban érvényesül, harmadik országokban székhellyel rendelkező vállalkozásoktól történő vásárlások során nem bír relevanciával. Az ilyen vállalkozásoktól történő vásárlást érdemes mindig alaposan megfontolni, mert klasszikus fogyasztóvédelemről csak az Európai Unión belül beszélhetünk.
- Illetve a visszaküldés költsége főszabály szerint a fogyasztót terheli!

Vannak kivételek az elállási jog alól!

- **Igaz vagy Hamis?**

Vannak kivételek az elállási jog alól!

- **Igaz**

Vannak olyan termékek, amelyek esetében kizárt az elállási jog gyakorlása még akkor is, ha online vásároltuk őket. Ilyenek például a gyorsan romlandó termékek vagy a lezárt csomagolású higiéniai termékek, amennyiben kibontottuk őket.

Higiéniai termék dilemmája - ún. Matracos ügy

Online kereskedelem és a sötét mintázatok

- Észrevétlenül befolyásolhatják a döntéseinket
- Ezek olyan gyakorlatok, melyek nem kívánt döntések meghozatalára készíthetik a fogyasztókat. Az ilyen eladói praktikák a digitalizáció előtt is jelen voltak, azonban az online tér ezeket a megoldásokat egyrészt elterjedtebbé, másrészt kifizetőbbé teszi. Összefoglaló módon elmondható, hogy a sötét mintázatok a fogyasztók online döntéseit a korábbi technikáknál szofisztikáltabban manipuláló online kereskedelmi gyakorlatokat jelentik.
- Pl. a hamis visszaszámlálás beépítése a vásárlási folyamatba
- -Érdeemes említeni az előre bepipált dobozokat (pre-ticketed boxes), ahol a weboldal előre bepipál bizonyos opciókat, amit a weboldalon böngészőnek kellene kipipálnia.
- -A következő frusztráló jelenség, mikor regisztrálunk egy weboldalra, de már nem akarjuk használni, ezért törölnénk a fiókunkat. De ekkor felmerül az az égető probléma, hogy amíg 2 kattintással regisztrálunk, olykor fél óras keresőmunka után lehet csak kitörölni a fiókunkat

Létezik olyan, hogy Békéltető Testület!

- Igaz vagy Hamis?

Létezik olyan, hogy Békéltető Testület!

- **Igaz!**
- A Békéltető Testület egy alternatív vitarendezési fórumot biztosít díjmentesen a fogyasztóvédelmi tárgykörbe tartozó vitás ügyek rendezésére. A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a vállalkozások között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezés, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.
- Az eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó előzetesen és bizonyítható módon (legyen írásos nyoma) kísérelje meg rendezni a problémáját a vállalkozással. Az viszont nem feltétel, hogy a vállalkozás a panaszt válaszra méltassa, vagyis akkor is benyújtható az eljárás kezdeményezése iránti kérelem, ha a panaszra választ nem kap a fogyasztó.
- 2024. jan. 1-jétől erősödik a szerepe. Pl. 200 000 forint alatti fogyasztói igény esetén, kötelezés, alávetés nélkül is.

Hova fordulhatok jogorvoslatért?

- Kormányhivatalokban működő Fogyasztóvédelmi Hatóság
- Gazdaság Versenyhivatal
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
- Magyar Nemzeti Bank (banki, biztosítási, befektetési)
- Békéltető Testületek- Európai Fogyasztói Központ- Online vitarendezési Platform
- Pénzügyi Békéltető Testületek (banki, biztosítási, befektetési)
- Fizetési meghagyás
- Polgári peres eljárás

Ki a tudatos fogyasztó?

- Ismétlésként: Tudja a jogait és a kötelezettségeit, a jogaival él a kötelezettségeit teljesíti. És ezek segítségével él a lehetőségeivel és elkerüli a buktatókat.

Köszönöm a figyelmet!

Dr. Kiss-Benedek Damarisz, FOME

Fogyasztóvédelmi szakjogász