

# Webáruházak fogyasztóvédelmi tesztje



Készült a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium támogatásával.



NEMZETI FEJLESZTÉSI  
MINISZTERIUM

## 1. Bevezetés

Napjainkban az online kereskedelem a fogyasztók mindennapi életének része, így nélkülözhetetlen az a tárgyi (jogi) tudás is, amely biztosítja a vásárlók és a kereskedők közötti gördülékeny és problémamentes szerződéskötéseket.

E témakörben a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesülethez beérkező megkereséseket vizsgálva megállapítható volt, hogy a fogyasztókat kifejezetten érdekelte az interneten kötött szerződések jogi háttere, valamint a vonatkozó - a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezései.

Gyakran állt az érdeklődés központjában a 14 napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának, joghatásainak a kérdése, így ez volt az egyik fő szempont a teszt I. fejezetében szereplő teszt összeállításánál. E szerint az Egyesület a gyakorlatban is sűrűn felmerülő kérdéseket intézett a kiválasztott webáruházakhoz, melyeket aztán különböző szempontok alapján értékelt.

A II. fejezetben az e-kereskedők jogszabályban meghatározott szigorú előzetes tájékoztatási kötelezettségnek való megfelelését vizsgálta az Egyesület, kiemelten foglalkozott a szavtossági-jótállási jogokra vonatkozó tudnivalók feltüntetésének meglétével, helyességével.

Az Egyesület megjegyzi, hogy jelen teszt a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium támogatásával készült el, célja a vállalkozások jogkövető magatartásának elősegítése, erre történő figyelemfelhívása, a fogyasztói tudatosság szem előtt tartása mellett.

## 2. A teszt alanyainak kiválasztása

Az Egyesület az egyik legnépszerűbb és legerőteljesebb internetes kereső felületen az „*online webáruház*” kifejezést adta meg kiindulási pontként. A keresés eredményét tekintve, az első tíz találatban többek között az alábbi webáruházak szerepeltek.

### **Webáruház neve:**

1. MarketWorld webáruház
2. OTTO Online Shop
3. Tchibo webáruház
4. Auchan Online

### **Internetes elérhetőség:**

- <https://www.marketworld.hu/>
- <https://www.otto.hu/>
- <https://www.tchibo.hu/>
- <https://online.auchan.hu/>

Fentiekre figyelemmel megállapítható, hogy a teszt, illetve a vizsgálat alanyai különböző, ugyanakkor széles árukínálattal rendelkeznek, termékeik minden korosztály számára elérhetőek, webáruházukban mind a nők, mind pedig a férfiak is egyaránt megtalálhatják számításukat, amennyiben az online vásárlás mellett döntenek.

## 3. Előzmények, illetve a teszt módszere

### *Előzmények*

Az internetes szerződések az úgynevezett távollévők között megkötött szerződések<sup>1</sup> körébe tartoznak, amely azt jelenti, hogy a szerződés megkötésére a kereskedő (szolgáltató, eladó) és a fogyasztó (azaz a szakmai vagy gazdasági tevékenységen kívül eső célból szerződést kötő természetes személy) egyidejű tényleges fizikai jelenlétének hiányában, elektronikus úton kerül sor.

### *Jogsabályi háttéranyag*

A témában a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet<sup>2</sup> (a továbbiakban: Korm.rendelet) megemlítése és ismerete elengedhetetlen. Ez az a jogszabály ugyanis, amely tartalmazza azon fogyasztóvédelmi előírásokat, illetve rendelkezéseket, melyeknek maradéktalanul meg kell felelnie az internetes kereskedőknek.

---

<sup>1</sup> „Korm. rendelet 4. § E rendelet alkalmazásában:

10. **távollévők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék 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 tévő eszközt alkalmaznak;

11. **távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő 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 sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;”

<sup>2</sup> Hatálybalépés: 2014. június 13.

## *A teszt módszere*

Az Egyesület két szempont alapján is tesztelte a kiválasztott webáruházakat:

- I. Elsődlegesen az Egyesület a fogyasztóktól érkező konkrét fogyasztóvédelmi problémákat, valamint az online vásárlások során tapasztalt visszaszám gyakorlatokkal összefüggő kérdéseket vette alapul. Mindezek figyelembevételével kérdéseket intézett írásban (elektronikus levél formájában) a webáruházakhoz. Az Egyesület álláspontja szerint a feltett kérdések mindegyike nagy jelentőséggel bír, illetve szorosan kapcsolódik az e-kereskedelelemhez. Az Egyesület a kérdéseket fiktív fogyasztók nevében tette fel a teszt alanyainak.
  
- II. Másodlagosan az Egyesület itt azt vizsgálta, hogy az egyes webáruházak a szavatossági-jótállási jogok tekintetében megfelelnek-e annak a fogyasztóvédelmi előírásnak, miszerint információt kell előzetesen adniuk a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállásáról, valamint az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás meglétéről, feltételeiről. Ezeket a fogalmakat továbbá oly módon kell megadniuk, hogy a fogyasztók számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség.

A tesztek eredményei két külön fejezetre tagolva következnek.

## I.A webáruházakhoz intézett kérdések, és az arra adott válaszok kiértékelése

### 1. A *teszt kérdései*

Ahogy az már a korábbiakban említésre került, az Egyesület fiktív fogyasztók nevében kérdezett az online webáruházaktól, illetve webshopoktól. A kérdések az alábbiak voltak:

1. *Hibás a mobiltelefonom, amit az internetről rendeltem, köteles vagyok javításra beadni ilyenkor vagy élhetek helyette az indokolás nélküli elállással és visszakérhetem a pénzt?*<sup>3</sup>

2. *Akkor is gyakorolhatom a 14 napos indokolás nélküli elállási jogom, ha a terméket még nem kaptam meg?*<sup>4</sup>

3. *Melyik jogszabályban találok az indokolás nélküli elállási jog alóli kivételeket? A DVD-k ide tartoznak?*<sup>5</sup>

4. *A lányom rendelt a webáruházból, viszont szeretné gyakorolni az elállási jogát. Kit terhel, illetve ki kell-e ilyenkor fizetni a visszaküldés költségét?*<sup>6</sup>

5. *Promóciós kedvezménnyel vásárolt meg egy terméket a testvérem, viszont 1 hét múlva meggondolta magát és elállt a vásárlástól. Ebben az esetben a számlán szereplő (teljes) összeget kapja majd vissza a cégtől, vagy a kedvezménnyel csökkentett árat?*<sup>7</sup>

---

<sup>3</sup> Korm.rendelet: 20. § (1) bekezdése szerint: „Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg.” Megjegyzés: Ilyenkor is lehet élni az indokolás nélküli elállási joggal (ha még a 14 napos határidőn belül van a fogyasztó), a fogyasztónak ugyanis nem kell számot adnia döntése okáról, így az lehet amiatt is, hogy a termék meghibásodott.

<sup>4</sup> Korm.rendelet 20 § (3) bek szerint: A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

<sup>5</sup> Korm.rendelet 29. § (1) bekezdése tartalmazza a választ. „A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát...” i) pont: „lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;”

<sup>6</sup> Korm.rendelet 24. § (1) bekezdés szerint: „Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni...” (2) „A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.”

<sup>7</sup> Korm.rendelet: 23. § (1) bekezdése szerint: „Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget” Megjegyzés: a számlán szereplő teljes vételárat téríti vissza ilyen esetben a vállalkozás.

## **2. A teszt értékelésénél figyelembe vett szempontok**

- A webáruházak honlapjain a fogyasztók számára könnyen megtalálható-e az ügyfélszolgálat, vagy a kérdésfeltevésre alkalmas elérhetőség.
- A webáruházak válaszadási határideje, azaz, hogy mennyi időn belül válaszolnak a fogyasztók írásbeli megkereséseire.
- Szükséges-e megadniuk a fogyasztóknak további adatokat is a vállalkozások részére ahhoz, hogy megfelelő választ kapjanak feltett kérdéseikre.
- A kérdésekre adott válaszok értékelése, azaz, hogy megfelelnek-e a vállalkozások válasza a Korm.rendeletben foglaltaknak.

## **3. A teszt eredménye**

### **3.1. MarketWorld webáruház - <https://www.marketworld.hu>**

#### **• Ügyfélszolgálat elérhetősége a honlapon:**

Könnyen megtalálható helyen került feltüntetésre, a honlap alján, az „Elérhetőség” pont alatt. A kapcsolatfelvétel<sup>8</sup> a cég e-mail címén történt, egyebekben megtalálható volt ugyanezen pontnál a vállalkozás címe, továbbá a vezetőkes és a mobiltelefonos elérhetősége is.

#### **• Válaszadás határideje:**

A vállalkozás válaszadásáról általánosságban elmondható, hogy rendkívül gyorsan, általában azonnal, vagy a megkeresést követő napon válaszolt a kérdéseket feltevő fogyasztóknak.

#### **• Szükséges-e a fogyasztónak további adatokat is megadnia a vállalkozás részére?**

A webáruház szinte minden esetben a teljes körű tájékoztatást további adatok megadásához kötötte. Általánosságban azonban elmondható, hogy a megkeresések tárgyától függően igyekezett a kérdéseket megválaszolni.

#### **• A feltett kérdésekre adott válaszok értékelése**

A vonatkozó Korm.rendeletre három esetben is hivatkozott a webáruház. Az indokolás nélküli elállási jog alóli kivételeknél pedig pontosan feltüntette a Korm.rendelet erre vonatkozó paragrafusát. A válaszok tartalmi helyes információkat tartalmaztak.

Az 1. kérdésre<sup>9</sup> adott válasz:

„Tisztelt X.Y.!

Sajnálattal vettük levelét.

---

<sup>8</sup> Kapcsolatfelvétel: [info@marketworld.hu](mailto:info@marketworld.hu)

<sup>9</sup> Hibás a mobiltelefonom, amit az internetről rendeltem, köteles vagyok javításra beadni ilyenkor vagy élhetek helyette az indokolás nélküli elállással és visszakérhetem a pénzt?

*Sajnos az eltelt időre való tekintettel mindenféleképpen csak garanciális ügyintézésre van lehetőség, viszont kérem adjon meg egy rendelési számot vagy egy megrendelési nevet, nem tudjuk beazonosítani rendelését.*

*Szíves válaszát várva,  
Üdvözlettel:”*

A 2. kérdésre<sup>10</sup> adott válasz:

*„Tisztelt X.Y.!*

*Van lehetőség a rendelés törlésére. Kérem legyen kedves megadni egy rendelésszámot. Amennyiben a futárnál van akkor ne vegye át a készüléket.”*

A 3. kérdésre<sup>11</sup> adott válasz:

*„Tisztelt X.Y.!*

*Köszönettel vettük levelét. Kérdésére a 45/2014 ( II.26 ) 29. paragrafusa tartalmazza azokat az összegyűjtött pontokat, amelyek a kivételeket tartalmazzák.*

*Második kérdése kétértelmű, viszont mindkét aspektusból vizsgálva :*

*1, DVD lemezek esetén, ha az nem tartalmaz adatot, indoklás nélküli elállás érvényesíthető a vásárlástól számított 14 naptári napon belül, viszont ha a lemez tartalmaz adatot, a 29. paragrafus i, pontja kimondja: „lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta elállás nem érvényesíthető”.*

*2, Másik szempontból a DVD lejátszókra szabadon érvényesíthető az indoklás nélküli elállási jog 14 naptári napon belül. Ha esetleg bármely egyéb kérdés felmerülni vagy szeretne segítséget kapni a termék kiválasztásában, keressen bátran.*

*Szíves türelmét és megértését megköszönve, Üdvözlettel:”*

A 4. kérdésre<sup>12</sup> adott válasz:

*„Tisztelt X.Y.!*

*Köszönjük levelét.*

*Kérjük adjon meg egy rendelési számot vagy egy megrendelői nevet a rendelés beazonosításához a további ügyintézés érdekében.*

*Kérdésére magyar jogszabály szerint a „45/2014”-es kormányrendelet alapján elállási szándék érvényesítésénél minden esetben a vásárlót terheli a termék visszajuttatási költsége.*

*Szíves válaszát várva,  
Üdvözlettel:”*

Az 5. kérdésre<sup>13</sup> adott válasz:

*„Tisztelt X.Y.!*

*Köszönjük levelét. Kérdésére a „45/2014” (II.26 ) -os kormányrendelet alapján a számlán szereplő végösszeg kerül kiegyenlítésre elállási szándék érvényesítésénél.*

*Szíves türelmét megköszönve, Üdvözlettel:”*

---

<sup>10</sup> Akkor is gyakorolhatom a 14 napos indokolás nélküli elállási jogom, ha a terméket még nem kaptam meg?

<sup>11</sup> Melyik jogszabályban találok az indokolás nélküli elállási jog alóli kivételeket? A DVD-k ide tartoznak?

<sup>12</sup> A lányom rendelt a webáruházból, viszont szeretné gyakorolni az elállási jogát. Kit terhel, illetve ki kell-e ilyenkor fizetni a visszaküldés költségét?

<sup>13</sup> Promóciós kedvezménnyel vásárolt meg egy terméket a testvérem, viszont 1 hét múlva meggondolta magát és elállt a vásárlástól. Ebben az esetben a számlán szereplő (teljes) összeget kapja majd vissza a cégtől, vagy a kedvezménnyel csökkentett árat?

### 3.2. OTTO Online Shop - <https://www.otto.hu>

- *Ügyfélszolgálat elérhetősége a honlapon:*

Szintén könnyen megtalálható helyen került elhelyezésre a honlapon a cég e-mail-es elérhetősége.<sup>14</sup> Ugyancsak a honlap alján találhatják meg a fogyasztók, a vállalkozás egyéb (telefon, fax) elérhetőségei mellett.

- *Válaszadás határideje:*

A vállalkozás minden esetben rendkívül gyorsan, még a kérdés napján választ küldött a fogyasztóknak.

- *Szükséges-e a fogyasztónak további adatokat is megadnia a vállalkozás részére?*

Nem volt szükséges.

- *A feltett kérdésekre adott válaszok értékelése*

Sajnos a vonatkozó Korm.rendelet egyetlen válaszlevélben sem került megjelölésre, amely egy webáruház esetében nem megengedhető. A vállalkozás rövid, pár mondatos válasszal igyekezett a fogyasztóktól érkező kérdéseket megválaszolni.

Az 1. kérdésre<sup>15</sup> adott válasz:

*„Tisztelt Vásárlónk!*

*Ebben az esetben kérjük, küldje vissza a terméket, és visszatérítjük az árát.*

*Üdvözlettel”*

A 2. kérdésre<sup>16</sup> adott válasz:

*„Tisztelt Vásárló!*

*Amennyiben nem tart igényt a rendelésre, kérem ne vegye át a szállítótól.*

*Üdvözlettel”*

A 3. kérdésre<sup>17</sup> adott válasz:

*„Tisztelt X.Y.!*

*Levelét nem értem. DVD-t nem árulunk.*

*Üdvözlettel”*

A 4. kérdésre<sup>18</sup> adott válasz:

*„Tisztelt Vásárló!*

*A visszaküldés költsége a vásárlót terheli amennyiben a csomag átvételre került.*

*Üdvözlettel”*

---

<sup>14</sup> Kapcsolatfelvétel: [rendeles@otto.hu](mailto:rendeles@otto.hu)

<sup>15</sup> Hibás a mobiltelefonom, amit az internetről rendeltem, köteles vagyok javításra beadni ilyenkor vagy élhetek helyette az indokolás nélküli elállással és visszakérhetem a pénzt?

<sup>16</sup> Akkor is gyakorolhatom a 14 napos indokolás nélküli elállási jogom, ha a terméket még nem kaptam meg?

<sup>17</sup> Melyik jogszabályban találok az indokolás nélküli elállási jog alóli kivételeket? A DVD-k ide tartoznak?

<sup>18</sup> A lányom rendelt a webáruházból, viszont szeretné gyakorolni az elállási jogát. Kit terheli, illetve ki kell-e ilyenkor fizetni a visszaküldés költségét?



Az 5. kérdésre<sup>19</sup> adott válasz:

*„Tisztelt Vásárló! Azt az árat kapja vissza melyet fizetett az áruért. Ha kedvezménnyel vásárolta a terméket természetesen a kedvezményes árat.”*

*Üdvözlettel”*

### **3.3. Tchibo webáruház - <https://www.tchibo.hu>**

- *Ügyfélszolgálat elérhetősége a honlapon:*

A webáruház e-mailes elérhetősége<sup>20</sup> könnyen megtalálható a honlap alján, a „Kérdése van? Segítünk” pont alatt. Továbbá ugyanezen pont tartalmazza a webáruház telefonos elérhetőségét is.

- *Válaszadás határideje:*

A vállalkozás minden esetben rendkívül gyorsan, még a kérdés napján megküldte válaszleveleit a fogyasztóknak.

- *Szükséges-e a fogyasztónak további adatokat is megadnia a vállalkozás részére?*

Nem, csupán egy esetben kötötte a webáruház a teljeskörű tájékoztatást további adatok megadásához.

- *A feltett kérdésekre adott válaszok értékelése*

Megállapításra került, hogy a vállalkozás a vonatkozó Korm.rendeletet egyetlen válaszlevélben sem említette, illetve nevezte meg. Válaszaiban a webáruház igyekezett a kérdés tárgyának megfelelni, azonban a konkrét kérdésekre történő válaszadás szinte minden esetben elmaradt. A vállalkozás azonban több alkalommal is részletesen ismertette saját belső szabályozási rendszerének folyamatait, például az elállási jog gyakorlása kapcsán.

Az 1. kérdésre<sup>21</sup> adott válasz:

*„Tisztelt X.Y.!*

*Köszönjük üzenetét.*

*Szívesen tájékoztatjuk a reklamációval kapcsolatban.*

*Ahhoz, hogy az ügyvel kapcsolatban megfelelőképpen és helyesen tájékoztatjuk kérjük írja meg nekünk milyen termékről van szó. Ezen kívül kérjük írja meg nekünk az ügyfélszámát vagy a rendelési számot, hogy a rendszerben megtaláljuk a rendelését.*

*Együttműködését köszönjük.*

*Bármilyen felmerülő kérdés esetén örömmel állunk rendelkezésére.*

*Üdvözlettel”*

---

<sup>19</sup> Promóciós kedvezménnyel vásárolt meg egy terméket a testvérem, viszont 1 hét múlva meggondolta magát és elállt a vásárlástól. Ebben az esetben a számlán szereplő (teljes) összeget kapja majd vissza a cégtől, vagy a kedvezménnyel csökkentett árat?

<sup>20</sup> Kapcsolatfelvétel: [ugyfelszolgalat@tchibo.hu](mailto:ugyfelszolgalat@tchibo.hu)

<sup>21</sup> Hibás a mobiltelefonom, amit az internetről rendeltem, köteles vagyok javításra beadni ilyenkor vagy élhetek helyette az indokolás nélküli elállással és visszakérhetem a pénzt?

A 2. kérdésre<sup>22</sup> adott válasz:

„Tisztelt X.Y.!

Köszönjük üzenetét.

Szívesen tájékoztatjuk a rendeléstől való elállásról.

Annak érdekében, hogy a termékeket a lehető legrövidebb határidőn belül kézbesíthessük, a megrendeléseket a véglegesítést követően azonnal feldolgozzuk, ezért azok törlésére sajnos nincs lehetőség. Abban az esetben, ha a csomagot nem veszi visszaküldik azt központi raktárunkba költségmentesen.

Megértését köszönjük és reméljük, hogy máskor is megajándékoz minket bizalmával. Bármilyen felmerülő kérdése esetén örömmel állunk rendelkezésére!

Üdvözlettel”

Tisztelt X.Y!

„Köszönjük üzenetét.

Szívesen tájékoztatjuk a rendeléstől való elállással kapcsolatban.

Annak érdekében, hogy a termékeket a lehető legrövidebb határidőn belül kézbesíthessük, a megrendeléseket a véglegesítést követően azonnal feldolgozzuk, ezért azok törlésére sajnos nincs lehetőség. Amennyiben nem tart igényt a megrendelt árura, a csomagot kérjük, ne vegye át, így az költségmentesen visszaérkezik központi raktárunkba.

Megértését köszönjük és reméljük, hogy máskor is megajándékoz minket bizalmával. Bármilyen felmerülő kérdése esetén örömmel állunk rendelkezésére!

Üdvözlettel”

A 3. kérdésre<sup>23</sup> adott válasz:

„Tisztelt X.Y.!

Annak érdekében, hogy helyesen járjunk el kérjük, tudassa velünk, hogy milyen okból szeretné a terméket vissza küldeni.

Közreműködését és megértését köszönjük.

Bízunk benne, hogy a kialakult kellemetlenségek ellenére újra köszönhetjük Önt a [www.tchibo.hu](http://www.tchibo.hu) oldalán.

Üdvözlettel”

A 4. kérdésre<sup>24</sup> adott válasz:

„Tisztelt X.Y!

Köszönjük üzenetét.

Szívesen elmagyarázzuk Önnek a visszaküldés folyamatát!

Minden terméket, amelyet a Tchibo webáruházban vásárolt, a megrendelés kézhezvételétől számított 30 napon belül a vételár visszatérítése mellett visszaküldhet és kicserélhet.

A visszaküldendő áruhoz kérjük, mellékelje a szállítólevelet és tüntesse fel rajta a visszaküldés okát is. Tájékoztatjuk Önt, hogy mindez költségekkel jár. Kérjük, használja az áruhoz mellékelt (visszaküldési) matricát, vagy a következő címre juttassa vissza a csomagot:

trans-o-flex Hungary Kft

Európa u. 12 / L1 épület

HU 1239 Budapest

---

<sup>22</sup> Akkor is gyakorolhatom a 14 napos indokolás nélküli elállási jogom, ha a terméket még nem kaptam meg?

<sup>23</sup> Melyik jogszabályban találok az indokolás nélküli elállási jog alóli kivételeket? A DVD-k ide tartoznak?

<sup>24</sup> A lányom rendelt a webáruházából, viszont szeretné gyakorolni az elállási jogát. Kit terhel, illetve ki kell-e ilyenkor fizetni a visszaküldés költségét?

*Postai visszaküldéshez kérjük, írja rá a csomagra: "Tchibo webáruház".*

*Kérjük, legyen türelemmel. A visszaküldés folyamata körülbelül 14 napot vesz igénybe, mivel a visszáru németországi központi raktárunkba érkezik. Csere igényét kérjük, tudassa velünk és azonnal új rendelést alakítunk ki Önnek.*

*Az ügyfélegyenlegén lévő többlet felhasználására sajnos nincs lehetőség, a visszáru megérkezése után jóváírt összeget szívesen átutaljuk Önnek. Kérjük, közölje velünk banki adatait.*

*Örömiinkre szolgál, ha segítségére voltunk és reméljük, hogy máskor is megajándékoz minket bizalmával.*

*Sok szeretettel várjuk a [www.tchibo.hu](http://www.tchibo.hu) webáruházban. Bármilyen felmerülő kérdése esetén örömmel állunk rendelkezésére!*

*Üdvözlettel"*

Az 5. kérdésre<sup>25</sup> adott válasz:

*„Tisztelt X.Y.!*

*Köszönjük üzenetét.*

*Szívesen elmagyarázzuk Önnek a visszaküldés folyamatát.*

*Minden terméket, amelyet a Tchibo webáruházban vásárolt, a megrendelés kézhezvételétől számított 30 napon belül a vételár visszatérítése mellett visszaküldhet és kicserélhet.*

*A visszaküldendő áruhoz kérjük, mellékelje a szállítólevelet és tüntesse fel rajta a visszaküldés okát is. Tájékoztatjuk Önt, hogy mindez költségekkel jár. Kérjük, használja az áruhoz mellékelt (visszaküldési) matricát, vagy a következő címre juttassa vissza a csomagot:*

*trans-o-flex Hungary Kft*

*Európa u. 12 / L1 épület*

*HU 1239 Budapest*

*Postai visszaküldéshez kérjük, írja rá a csomagra: "Tchibo webáruház".*

*Kérjük, legyen türelemmel. A visszaküldés folyamata körülbelül 14 napot vesz igénybe, mivel a visszáru németországi központi raktárunkba érkezik. Csere igényét kérjük, tudassa velünk és azonnal új rendelést alakítunk ki Önnek.*

*Az ügyfél által kifizetett összeg kerül jóváírásra, tehát ha kedvezményes áron vásárolt, akkor az általa fizetett összeget írjuk jóvá az Ön ügyfélegyenlegén. Az ügyfélegyenlegén lévő többlet felhasználására sajnos nincs lehetőség, a visszáru megérkezése után jóváírt összeget szívesen átutaljuk Önnek. Kérjük, közölje velünk banki adatait.*

*Örömiinkre szolgál, ha segítségére voltunk és reméljük, hogy máskor is megajándékoz minket bizalmával.*

*Sok szeretettel várjuk a [www.tchibo.hu](http://www.tchibo.hu) webáruházban. Bármilyen felmerülő kérdése esetén örömmel állunk rendelkezésére!*

*Üdvözlettel"*

---

<sup>25</sup> Promóciós kedvezménnyel vásárolt meg egy terméket a testvérem, viszont 1 hét múlva meggondolta magát és elállt a vásárlástól. Ebben az esetben a számlán szereplő (teljes) összeget kapja majd vissza a cégtől, vagy a kedvezménnyel csökkentett árat?

### 3.4. Auchan Online - <https://online.auchan.hu>

- *Ügyfélszolgálat elérhetősége a honlapon:*

A webáruház e-mail-es elérhetősége<sup>26</sup> könnyen megtalálható helyen került elhelyezésre a honlapon, azonban a teszt elvégzése után visszalátogatva a weboldalra, azt lehetett tapasztalni, hogy kérdésfeltevésre új rendszert alkalmaz a webáruház, egy bizonyos üzenet ikon, „Vegye fel velünk a kapcsolatot” szöveg alatt. Erre kattintva nevet és e-mail címet kell megadniuk a fogyasztóknak.

- *Válaszadás határideje:*

A vállalkozás minden esetben gyorsan, még a kérdésfeltevés napján, vagy azt követően pár napon (maximum három) belül válaszlevelet küldött.

- *Szükséges-e a fogyasztónak további adatokat is megadnia a vállalkozás részére?*

Igen, több esetben is a webáruház, a további tájékoztatást különböző adatok (például szállítólevél száma) megadásához kötötte.

- *A feltett kérdésekre adott válaszok értékelése*

A kérdésekre adott válaszokban nem szerepelt a Korm.rendelet megnevezése, továbbá nem történt az abban foglaltakra utalás sem. Itt is elmondható, hogy konkrét válaszadás nem volt a vállalkozás részéről. Csupán egy alkalommal (az utolsó kérdésnél) került sor az adott, érdeklődő fogyasztó bővebb tájékoztatására, amely egy multicég online webáruházától nem megengedhető.

Az 1. kérdésre<sup>27</sup> adott válasz:

„Tisztelt Címzett!

Köszönettel megkaptuk .....-én érkezett e-mail üzenetét.

Arra kérem hogy legyen szíves megírni a szállító levél számát és a fiának a nevét hogy betudjuk azonosítani hogy mi az a termék.

És melyik háttér csoporttal kell felvenni a kapcsolatot.

Köszönettel”

A 2. kérdésre<sup>28</sup> adott válasz:

„Tisztelt Címzett!

Köszönettel megkaptuk .....-én érkezett e-mail üzenetét.

Mindenek előtt engedje meg, hogy elnézést kérjünk az okozott kellemetlenségek miatt.

A problémát továbbítottuk a háttér csoport felé, türelmet kérnék az ügy kivizsgálásáig.”

A 3. kérdésre<sup>29</sup> adott válasz:

„Tisztelt Levélíró!

Köszönettel megkaptuk e-mail üzenetét.

A feldolgozásáig szíves türelmét kérjük.

Tisztelettel:

---

<sup>26</sup> Kapcsolatfelvétel: [ekereskedelem@auchan.hu](mailto:ekereskedelem@auchan.hu)

<sup>27</sup> Hibás a mobiltelefonom, amit az internetről rendeltem, köteles vagyok javításra beadni ilyenkor vagy élhetek helyette az indokolás nélküli elállással és visszakérhetem a pénzt?

<sup>28</sup> Akkor is gyakorolhatom a 14 napos indokolás nélküli elállási jogom, ha a terméket még nem kaptam meg?

<sup>29</sup> Melyik jogszabályban találok az indokolás nélküli elállási jog alóli kivételeket? A DVD-k ide tartoznak?

*Auchan Magyarország Kft.*”

A 4. kérdésre<sup>30</sup> adott válasz:

*„Tisztelt Címzett!*

*Legyen szíves írják meg hogy mit szeretne a lánya visszaadni.*

*És be azonosítás véget szállító levél számát és rendelési nevet kérnék.*

*Hogy tudjuk segíteni?*

*Üdvözlettel”*

Az 5. kérdésre<sup>31</sup> adott válasz:

*„Tisztelt X.Y.!*

*Köszönettel megkaptuk .....-én érkezett levelét.*

*Online vásárlás esetében az elállási jogról:*

*1 A Fogyasztó jogosult a termék átvételének napjától számított 14 napon belül indokolás nélkül a szerződéstől elállni, vagyis a szerződést egyoldalúan, visszamenőleges hatállyal szüntetheti meg.*

*2 Elállás esetén a vételár, illetve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségek visszajárnak a Fogyasztó számára.*

*Tehát az Önök által megvásárolt termékért fizetett összeg jár vissza ezen esetekben.*

*Üdvözlettel”*

---

<sup>30</sup> *A lányom rendelt a webáruházából, viszont szeretné gyakorolni az elállási jogát. Kit terhel, illetve ki kell-e ilyenkor fizetni a visszaküldés költségét?*

<sup>31</sup> *Promóciós kedvezménnyel vásárolt meg egy terméket a testvérem, viszont 1 hét múlva meggondolta magát és elállt a vásárlástól. Ebben az esetben a számlán szereplő (teljes) összeget kapja majd vissza a cégtől, vagy a kedvezménnyel csökkentett árat?*

## **II. A webáruházak internetes oldalain szereplő tájékoztatások vizsgálata kellékszavatosság, termékszavatosság, illetve jótállás témakörében**

### **1. Előzmények**

A szerződés megkötése előtt számos információról kell tájékoztatniuk a fogyasztókat a vállalkozásoknak. Az irányadó és figyelembe vett jogszabályi háttéranyag itt is a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a szerződéskötést megelőző tájékoztatás).

#### *Korm.rendelet*

*9. § (1) bekezdése szerint: „Üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződéstől eltérő szerződés esetén a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt tájékoztatni a fogyasztót”*

#### *Korm. rendelet*

*9. § (1) bekezdés e) pont szerint: „a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállásáról, valamint az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás meglétéről, feltételeiről;”*

*9. § (3) bekezdése szerint: ”Az (1) bekezdés e) pontja szerinti tájékoztatást a vállalkozás a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.”*

### **2. A teszt értékelésénél figyelembe vett szempontok**

- Találhatnak-e a fogyasztók tájékoztatást a webáruházak honlapjain a kellékszavatosságra, valamint a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállásáról.
- Jótállás feltételeiről tájékoztatják-e a vállalkozások vásárlóikat.
- A fogyasztók számára világos és egyértelmű-e a fenti fogalmak jelentése közötti különbség.

### 3. A teszt eredménye

#### 3.1. MarketWorld webáruház - <https://www.marketworld.hu>

##### • Előzetes tájékoztatás (kellékszavatosság, termékszavatosság) megléte a honlapon:

A webáruház Általános Szerződési Feltételeiben részletesen, tagolva ismerteti a szavatossági jogokra vonatkozó információkat.

„ÁSZF:

#### 7. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG

##### **Szavatosság**

7.12. A szavatosság az eladó hibás teljesítésért való felelősségét jelenti. Hibás a teljesítés, ha a termék – a teljesítés időpontjában – nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

7.13. Hibás teljesítés esetén van lehetőség kérni a termék javítását vagy cseréjét, amelyek közül – főszabály szerint – választhatunk. Nincs mód a választásra, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen. Ezen túl viszont van lehetőség áruszállításra vagy a vásárlástól való elállásra.

7.14. A javítást vagy cserét a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni törekedve arra, hogy a javítás vagy csere legfeljebb 15 napot vegyen igénybe. A forgalmazó a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyből egy másolatot a fogyasztónak át kell adni. Javításra az árut az eladó elismervény ellenében veszi át.

7.15. A teljesítés időpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesíthető a szavatossági igény.

A Polgári Törvénykönyv szerint a jogosult a teljesítés időpontjától számított hat hónapos elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági jogait.

Az eladó szavatossági és jótállási felelősségére a Ptk-ban és a 49/2003.(VII.30.)GKM rendeletben foglaltak az irányadók.

##### **Kellékszavatosság**

7.16. Kellékszavatosság érvényesítése

7.16.1. Ön az MWorld Magyarország Zrt. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

7.17. Jogok a kellékszavatossági igény alapján

7.17.1. Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

7.17.2. Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

7.17.3. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

7.18. Kellékszavatosság érvényesítésének határideje

7.18.1. Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

7.19. Kellékszavatosság jogi érvényesítésének egyéb feltételei

7.19.1. A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az MWorld Magyarország Zrt. vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

##### **Termékszavatosság**

7.20. Termékszavatosság érvényesítése

7.20.1. Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

7.21. jogok a termékszavatossági igénye alapján

7.21.1. Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

7.22. A termék hibásnak minősítése

7.22.1. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

7.23. Termékszavatosság érvényesítésének határideje

7.23.1. Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

7.24. Termékszavatosság jogi érvényesítésének egyéb feltételei

7.24.1. Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

7.25. Mentésítés a termékszavatosság kötelezettsége alól

7.25.1. A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy: a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

7.25.2. A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

7.25.3. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.”

### • *A jótállás feltételeiről való tájékoztatás*

Szintén megállapítható volt, hogy a vállalkozás igen részletesen tüntette fel a jótállásra vonatkozó tudnivalókat, valamint a kapcsolódó jogszabályokat.

#### **„Jótállás**

7.1. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról a készüléken kívül álló 151/2003.(IX.22) Kormányrendelet rendelkezései az irányadók.

7.2. A jótállási igény a forgalmazó által biztosított jótállási jeggyel és a vásárlás tényét minden kétséget kizáróan igazoló számlával, vagy annak másolatával érvényesíthető. Előfordul, hogy egyes forgalmazó/gyártó nem ad ki jótállási jegyet, ebben az esetben elegendő a javítás helyén, a vásárlást igazoló számla bemutatása.

7.3. Nem érvényesíthető a jótállási igény, ha a hiba rendellenes vagy a kezelési tájékoztatóban foglaltaktól eltérő használat, szakszerűtlen szállítás vagy tárolás eredménye, vagy a készüléken kívülálló ok következménye, vagy a készüléket a garancialevél címlistájában szereplő szakszervezetek kívül már más javította, illetve, ha a készülék javítása lehetetlenné válik a gyártó, az értékesítő vagy a szerviz működési körén kívül álló okból.

7.4. Az eladó szavatossági és jótállási felelősségére a Ptk-ban és a 49/2003.(VII.30.) GKM rendeletben foglaltak az irányadók.

7.5. A jótállás időtartama a tényleges teljesítéssel, a terméknek a Vásárló részére történő átadásával, vagy a készülék üzembe helyezésével kezdődik.

7.6. Tartós fogyasztási cikkek körét a 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet melléklete tartalmazza, melyekre a jogszabály egy éves kötelező jótállási időtartalmat ír elő.

7.7. Az egyes termékekre vonatkozó jótálláshoz fűződő jogok köréről minden esetben a jótállási jegyben foglaltak irányadók. A jótállás időtartama alatt az Üzemeltető a jótállási jegyben biztosítottaknak megfelelően vállalja a hibás termék javítását, amennyiben ez nem lehetséges a termék cseréjét, áruszállítását vagy a vásárlástól való elállást. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

7.8. A jótállási kötelezettség nem vonatkozik azon hibára, amelynek oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás a Vásárló törvényből eredő szavatossági jogait nem érinti. A Vásárló a javítás helyéről az adott termék garanciajegyén, vagy az Üzemeltető ügyfélszolgálatán tájékozódhat.

7.9. Kellékszavatossági jog

7.9.1. Hibás teljesítés esetén a/ 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet, 72/2005. (IV. 21.) Korm. rendelet és a 2013. évi V. törvény alapján az MWorld Magyarország Zrt. jótállásra köteles.

7.10. Jogok a határidőn belüli jótállás alapján

7.10.1. A termékek adata alapján a MarketWorld áruházában feltüntetett időtartamú jótállást vállal a termék gyártója, amelyet a vásárló a gyártó márkaszervizében vagy a terméket a MarketWorld ügyfélszolgálatára visszajuttatva érvényesíthet.

7.11. Mentésülés jótállási kötelezettség alól

7.11.1. A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

7.11.2. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet.”

### • *Érthetőség, egyértelműség a fogyasztók szempontjából*

A vállalkozás részletes, átláthatóan tagolt, érthető magyarázatokat adott az egyes jogi fogalmakhoz.



### 3.2. OTTO Online Shop - <https://www.otto.hu>

- **Előzetes tájékoztatás (kellékszavatosság, termékszavatosság) megléte a honlapon**

A webáruház részletes tájékoztatását az Általános vásárlási információk pontban lehet megtalálni.

„Szavatosság, jótállás

**Kellék szavatosság:** A Vevő az OTTO hibás teljesítése esetén kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) szabályai szerint közvetlenül az OTTO-val szemben. A Vevő a kellékszavatosság érvényesítése körében választása szerint kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vevő által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az OTTO számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a Vevő a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az OTTO költségére a Vevő is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. A Vevő a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vevő viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az OTTO adott okot. A Vevő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni. Ugyanakkor a Vevő a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. A teljesítéstől számított hat (6) hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vevő a számla bemutatásával igazolja, hogy a terméket az OTTO-tól vásárolta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vevő köteles bizonyítani, hogy a Vevő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

**Termékszavatosság:** A termék (ingó dolog) hibája esetén a Vevő - választása szerint - az előző pontban meghatározott kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként a Vevő kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. Termékszavatossági igényét a Vevő a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Termékszavatossági igényét a Vevő kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vevőnek kell bizonyítania. A gyártó, forgalmazó (OTTO) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy: - a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy - a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy - a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak, forgalmazónak (OTTO-nak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. A Vevő ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényt a gyártóval szemben érvényesítheti.

- **A jótállás feltételeiről való tájékoztatás**

Külön részben kerülnek tájékoztatásra a fogyasztók a jótállásból fakadó jogaikról.

**Jótállás hibás teljesítés esetén:** az OTTO a 151/2003. (IX.22) Kormányrendelet alapján jótállásra köteles a jogszabály 1. számú mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek vonatkozásában. A jótállásból eredő jogait a Vevő a fogyasztási cikk részére történő átadásától kezdődő 1 éves időtartamon belül gyakorolhatja. Az OTTO jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállási igény a jótállási jeggyel, valamint a csomagban kapott számlával érvényesíthető. A jótállásra vonatkozó részletes információkat az adott termékre vonatkozó jótállási jegy tartalmazza. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni. A vásárlást követő 3 munkanapon belüli meghibásodás miatt felmerülő csereigényt az OTTO a tartós fogyasztási cikk cseréjével teljesíti.

A Vevő ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Vevőt a jótállásból fakadó jogok a Kellékszavatosság és a Termékszavatosság pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

A szavatossági és jótállási igények intézése: Az OTTO a nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényekkel kapcsolatban a 19/2014. (IV.19.) NGM rendeletben foglaltak szerint jár el, melynek értelmében az igényről jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti: a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez, b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát, c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját, d) a hiba bejelentésének időpontját, e) a hiba leírását, f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá g) a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

Ha az OTTO a szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a Vevő által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni. A jegyzőkönyv tájékoztatást tartalmaz arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a Vevő a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Ha az OTTO a Vevő szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és

*a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon értesíti a Vevőt. A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.”*

- ***Érthetőség, egyértelműség a fogyasztók szempontjából***

A webáruház átláthatóan, valamint érthetően fogalmazva határolja el egymástól a különböző jogi kategóriákat.

### 3.3. Tchibo webáruház - <https://www.tchibo.hu>

#### • Előzetes tájékoztatás (kellékszavatosság, termékszavatosság) megléte a honlapon

Az Általános Szerződési Feltételekben lehet megtalálni a vállalkozás szavatossági jogok gyakorlására vonatkozó tájékoztatását.

„Szavatosság

#### 8.1. Kellékszavatosság

A Vásárló a Tchibo hibás teljesítése esetén a Tchibo-val szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet.

Fogyasztói szerződés esetén a Vásárló a termék átvételének időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokról a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait érvényesíteni már nem tudja.

Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a Vásárló, mint jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Vásárló – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Tchibo-nak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a Vásárlónak okozott érdeksérelmet. A Vásárló a hibát a Tchibo költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Tchibo a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének - a termék tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Vásárló az általa választott kellékszavatossági jogáról egy másikra áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Tchibo adott okot.

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után késedelem nélkül közölni. Amennyiben a Vásárló fogyasztónak is minősül, a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölnie kell tekinteni.

A Vásárló közvetlenül a Tchibo-val szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Amennyiben a Vásárló egyben fogyasztónak is minősül, ellenkező bizonyításág vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen, illetve ha e vélelem megdöntésre kerül.

Ha Ön a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesíthetnek.

#### 8.2. Termékszavatosság

A jelen fejezetben említett, termékszavatosságot szabályozó rendelkezések a Vásárlóra kizárólag és kifejezetten azon esetben vonatkoznak, amennyiben a Vásárló a Ptk. jelen ÁSZF-ben hivatkozott rendelkezése alapján fogyasztónak minősül.

A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – a 8.1. pontban meghatározott jogot vagy a termék gyártójával szemben termékszavatossági igényt érvényesíthet. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Vásárlót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyidejűleg, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, illetve a jelen ÁSZF-fel összhangban, a gyártóval szemben érvényesítheti.

Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül a Vásárló érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – kicserélését kérheti, azaz pénz visszatérítésére árleszállításra és elállásra nincs mód, tekintettel azon tényre, hogy a gyártó és a Vásárló között nem jött létre szerződéses jogviszony. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő eltelté jogvesztéssel jár. A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölnie kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.

A Vásárló a termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Tchibo) szemben gyakorolhatja.

A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója is.

A gyártó, forgalmazó (Tchibo) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak, forgalmazónak (Tchibo) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. ”

#### • A jótállás feltételeiről való tájékoztatás

Egy másik, külön pontban teljesíti a vállalkozás a jótállásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségét.

## 9. Jótállás

A fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „kormányrendelet”) tartalmaz előírásokat. A kormányrendelet (tárgyi) hatálya kizárólag az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés (azaz vállalkozás és fogyasztónak minősülő Vásárló) keretében értékesített és a kormányrendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

A Tchibo minden nála vásárolt műszaki cikke 3 éves jótállási (garanciális) időt biztosít.

A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás 1 év, azonban a Tchibo a jogszabály által kötelezően előírt egy év jótállási időn túl további 2 év jótállási időt (önkéntes jótállás) biztosít a kormányrendelet mellékletében meghatározott termékekre vonatkozóan.

A jótállás kezdő időpontja a termék fogyasztónak minősülő Vásárlónak történő átadásának a napja, vagy ha az üzembe helyezést a Tchibo vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja. A Tchibo a termékhez mellékelte jótállási jegyet akkor érvényesíti, amikor a fogyasztónak minősülő Vásárló a terméket átveszi.

Nem tartozik jótállás körébe a hiba, ha annak oka a termék fogyasztónak minősülő Vásárló részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Tchibo, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)

- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,

- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,

- elemi kár, természeti csapás okozta.

Jótállás keretében tartozó hiba esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Tchibonak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a fogyasztónak minősülő Vásárlónak okozott érdeksérelmet.

- ha a Tchibo a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak minősülő Vásárló érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt, a fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Tchibo költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztónak minősülő Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak minősülő Vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni. A Tchibo-nak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztónak minősülő Vásárló a terméket nem tudja rendeltetészerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Tchibot terhelik.

A fogyasztónak minősülő Vásárlót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül fogyasztónak minősülő Vásárló a jótállásból fakadó jogok a 1) és a 2). pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Szavatosság, jótállás érvényesítése

A termékekre vonatkozó szavatossági vagy jótállási igényét a Vásárló személyesen a jelen ÁSZF-ben foglalt szabályokkal összhangban, a Tchibo bármely üzletében, vagy postai megkeresés esetén a Tchibo alábbiakban meghatározott postacímén, illetve e-mailen vagy telefonon jelezheti.

Email: [ugyfelszolgalat@tchibo.hu](mailto:ugyfelszolgalat@tchibo.hu)

Tel.: 06-80-021-375\*

\*(ingyenesen hívható)

Cím:

Tchibo Ügyfélszolgálat Pf. 4,

2040 Budaörs

Postai úton történő megkeresés esetén kérjük, írja rá a borítékra: "Tchibo webáruház"

A jótállási feltételekről a Vásárló bővebben a termékhez mellékelte dokumentumokból tájékozódhat. Ha nem rendelkezik a Vásárló ezekkel a dokumentumokkal vagy nem műszaki cikkről van szó, akkor a fenti elérhetőségeken és módon fordulhat bővebb információért a Tchibo-hoz."

### • Érthetőség, egyértelműség a fogyasztók szempontjából

A webáruház külön részekre tagolva, a fogyasztók számára érthetően fogalmazta meg a jogi fogalmakat.

### 3.4. Auchan Online - <https://online.auchan.hu>

- *Előzetes tájékoztatás (kellékszavatosság, termékszavatosság) megléte a honlapon valamint a*
- *A jótállás feltételeiről való tájékoztatás*

A webáruház külön Vásárlói útmutatót készített illusztrációkkal ellátva vásárlóinak. Ebben található egy összevont rész, melyben a szavatosság és a jótállás közötti különbségre világít rá a vállalkozás. Külön kellékszavatosság és külön termékszavatosság fogalmakat a tájékoztatás azonban nem tartalmaz.

#### **„Mi a különbség a szavatosság és a jótállás között?”**

A szavatossági idő 2 év: ebből az első 6 hónap, amikor a kereskedő vállalja a felelősséget, hogy a terméket hibátlan állapotban adta el, a következő 18 hónapban a vásárlónak kell szakvéleménnyel bizonyítani, hogy a meghibásodás oka gyártási hiba volt.

A jótállási idő 1 év: ez idő alatt a kereskedőnek kell igazolnia, hogy a termék azért hibásodott meg, mert a vásárló nem az előírásoknak megfelelően üzemeltette a terméket.

nem tartotta be a kezelési útmutatót

nem a szakszervizbe vitte, hanem saját maga javította a terméket

nem az eredeti tartozékot használta

A kötelező jótállási idő 1 év, de a gyártó vagy a forgalmazó ezt önkéntesen meghosszabbíthatja. Az Auchan sajátmárkás termékeire 2 év garanciát vállal (Qilive, Selecline, Lazer, Inexive, Gardenstar). A jótállás a vásárlás illetve az üzembe helyezés napjával kezdődik. A tartós fogyasztású termékeknél csak a kijelölt szakszerviz végezheti a beszerelést pl.:

gáztűzhely

autórádió

kerékpár

További információ:

2013 évi V. törvény 6. könyv XXIV. fejezet

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet

Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez”

- *Érthetőség, egyértelműség a fogyasztók szempontjából*

A vállalkozás a Vásárlói útmutatójában inkább gyakorlati oldalról közelíti meg a jogi tudnivalókat, figyelemfelkeltő ábrákkal (például „Mit tegyek, ha nem jó a ruhaméret?”, „Mit tegyek, ha a termék meghibásodik?”, „Mennyi a jótállás a sajátmárkás termékekre?”, „Melyik termékre jár jótállás?” stb.) ezáltal a fogyasztó könnyen eligazodhat a fogalmak között.

#### **4.Összegzés, konklúzió**

Mivel a teszt két részből állt, ezért az egyes fejezeteket külön értékelte az Egyesület.

Az I. fejezetben elvégzett vizsgálat (fogyasztók által feltett kérdések - vállalkozások válaszai) kapcsán összességében kijelenthető, hogy a webáruházaknak a jövőben nagyobb figyelmet kell majd fordítaniuk arra, hogy a fogyasztóktól – internetes vásárlások témakörében – érkező kérdésekre megfelelően, precízen és pontosan tudjanak válaszolni. Kétségtől elengedhetetlen tény, hogy ehhez elengedhetetlen a vonatkozó 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet részletes és átfogó ismerete is, még nagyobb hangsúlyt fektetve a 14 napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlására vonatkozó tudnivalókra. Pozitív volt viszont, hogy mindegyik vállalkozás megküldte válaszát, még hozzá rendkívül gyorsan a fogyasztóknak, így gyakorlatilag érdemi reagálás nélkül senki nem maradt a feltett kérdése kapcsán. Külön kiemelő, hogy két vállalkozás szemmel láthatóan törekedett a fogyasztókkal való udvarias kommunikációra is.

A II. fejezetben a vállalkozások tájékoztatási kötelezettsége alá eső jogi fogalmak (kellékszavatosság, termékszavatosság, valamint jótállás) feltüntetését, magyarázatát, és egymástól való elhatárolását tesztelte az Egyesület. Rendkívül pozitív, hogy a négy vállalkozás közül három vállalkozás igen részletesen és jogilag helyesen tájékoztatja vásárlóit ezen jogi kategóriák létezéséről, azok magyarázatáról. A negyedik vállalkozásnál szintén érthető volt a fogalmak elhatárolása, azonban az Egyesület álláspontja szerint a jogi tartalom megkerülése elengedhetetlen.

Az Egyesület bízik abban, hogy jelen tesztel és annak eredményével hozzájárulhatott a webáruházak még tudatosabbá válásához, - mind a fogyasztók kérdéseire történő válaszadást, mind pedig a jogi tudnivalók fogyasztók részére történő megfelelő átadását illetően.