

ONLINE KERESKEDELEM KISOKOS



Bevezető gondolatok

Az **elektronikus** (köznapi nevén internetes vagy online) **kereskedelem** világszinten töretlen fejlődést mutat, köszönhetően az internetes technológia folyamatosan bővülő eszközeinek.

Amikor az online kereskedelem kifejezést halljuk, általában **termékek és szolgáltatások online értékesítésére** gondolunk. Tágabb értelemben az e-kereskedelem magában foglal minden, ún. **információs társadalommal összefüggő szolgáltatást**, amelyet a szolgáltató jellemzően *ellenérték fejében, elektronikus úton, távolról és egyedi igény alapján* nyújt.

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyik típusa az ún. **elektronikus kereskedelmi szolgáltatás**, amelynek célja áruk, szolgáltatások üzletszerű online értékesítése, beszerzése, cseréje, vagy más módon történő igénybevétele. Ebbe a kategóriába tartozik, amikor egy *fogyasztó webes felületen keresztül valamilyen terméket vásárol vagy szolgáltatást vesz igénybe* (B2C ügylet), valamint az is, amikor egy *vállalkozás részéről egyéb vállalkozások vagy szervezetek* (non-profit szervezetek, kormányzati testületek) *felé történik az értékesítés vagy a szolgáltatásnyújtás* (B2B ügylet). A **B2C** az angol business to consumer kifejezés rövidítése **a kereskedő és a fogyasztó közötti ügyletet** jelöli, a **B2B** (az angol business to business kifejezés rövidítése) pedig **a vállalkozások közötti**, általában a gyártó és a kereskedő (viszonteladó) vagy a nagykereskedő és a kiskereskedő közti tranzakciók.

Az elektronikus út leginkább szembetűnő előnyei a hagyományos kereskedelemhez képest a nagyobb áruválaszték, és a könnyebb ár- és termék-összehasonlítás, valamint a kényelem, a gyorsaság és az egyszerűség, melyek révén rengeteg időt takaríthatunk meg. Az előnyök mellett ugyanakkor számos kockázattal is együtt jár az internetes vásárlás (esetleges jogsértő gyakorlatok, csalások, hamis vagy megtévesztő információk stb.), ezért fontos, hogy a vállalkozások üzleti tevékenységére vonatkozó legfontosabb információk nyomon követhetők legyenek a fogyasztók által.

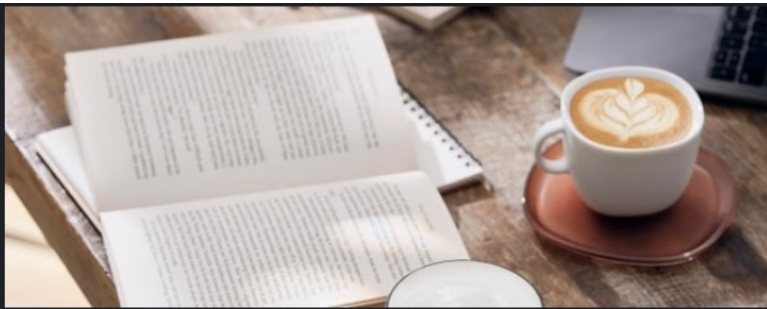
Az online kereskedelem szabályozása

A hagyományos kereskedelemhez képest az online kereskedelem szabályozása összetettebb, mivel az eladó és a vevő nem találkozik személyesen, ráadásul a terméket sem tudja a vásárló kipróbálni, megfogni, megnézni.

Az online vásárlás vagy szolgáltatás igénybevétele során polgári jogi értelemben egy **szerződés** jön létre az **eladó vagy szolgáltató** (különösen, de nem kizárólagosan vállalkozás) és a **vevő vagy szolgáltatást igénybe vevő fél** (fogyasztó vagy vállalkozás) között. A **távollévők között 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 tévő eszközt alkalmaznak*. **A sajátos vásárlói körbe tartozó fogyasztók esetében (B2C ügylet) a jogszabályok többletkövetelményeket támasztanak.**



Az online vásárlás nem az általános szerződés-kötési menetben zajlik, ugyanis nem az elektronikus utat biztosító fél (kereskedő vagy szolgáltató) kezdeményezi a szerződés-kötést, hanem neki tesz ajánlatot az igénybe vevő fél a megrendelése elküldésével. **A szerződés a kereskedő elfogadó nyilatkozatával jön létre**, feltéve, hogy az tartalmazza a szerződés lényeges elemeit (úgy, mint a vevő neve, címe, a megrendelt termék pontos megjelölése, ára stb.), ilyenkor a szerződés létrejön a felek között, egyéb megerősítésre pedig (pl.: további telefonhívás vagy e-mail) nincs szükség. Lényeges, hogy **a webáruházon keresztül kötött szerződés még nem jön létre, amikor a kereskedő egy általános tartalmú** (pl. „Köszönjük a megrendelését!” típusú) **visszaigazolást küld:**



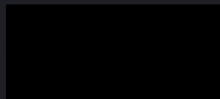
RENDELÉSÉT FOGADTUK

Kedves **Fogyasztó!**

Ezúton szeretnénk megköszönni
rendelését.

A jelen levél az Ön tájékoztatására szolgál,
rendelésének részleteit a feldolgozást
követően - a megrendelés számával
kiegészítve - újabb e-mailben igazoljuk
vissza.

Kellemes kávézást kívánunk, és reméljük,
hogy hamarosan ismét felkeresi
weboldalunkat.



Az elektronikus kereskedelmet folytató vállalkozások előzetes tájékoztatási kötelezettségei

A jogszabályi rendelkezések megkövetelik az elektronikus kereskedelmet folytató vállalkozásoktól az átláthatóságuk biztosítása és a fogyasztók tájékozott döntéshozatalának elősegítése érdekében a **szerződéskötést megelőzően részletes tájékoztatási kötelezettségek** teljesítését.

Az Európai Unión belül működő webáruház esetén jogszabályi rendelkezések pontosan meghatározzák a szerződéskötést megelőző tájékoztatás kötelező elemeit. **Az előzetes tájékoztatási kötelezettség betartását a fogyasztóvédelmi hatóság és a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság keretein belül működő Internet Laboratórium rendszeresen ellenőrzi.** Fontos kiemelni, hogy általános fogyasztóvédelmi hatósággént a kormányhivatalok járnak el.

Az előzetes tájékoztatást az alábbiak szerint kell teljesíteni:

- a webáruház honlapján,
- folyamatosan és közvetlenül, azaz a honlap bármely időpontban történő meglátogatásakor elérhető módon, előzetes regisztráció és más honlapra utaló linkek (úgynevezett külső hivatkozások) használata nélkül, valamint
- egyértelműen, közérthetően és könnyen hozzáférhető (azaz átlátható) módon, vagyis a fogyasztó honlapon történő eligazodását elősegítő módon, megfelelő tagoltsággal és részletességgel.

Nem tekinthető egyértelműnek a tájékoztatás, ha az információk egy olyan menüpontban hozzáférhetőek, amelynek elnevezéséből nem derül ki, hogy a fogyasztó ott ténylegesen milyen adatokat talál meg.

Nem közérthető a tájékoztatás, ha a szolgáltató a jogszabály teljes szövegét szó szerint beidézi. Ha azonban szolgáltató az adatszolgáltatás körében a releváns információkat közli a jogszabályszöveg vonatkozó részeit beidézve, a tájékoztatás közérthetőnek minősül.

Nem könnyen hozzáférhető a tájékoztatás, ha az információk a honlapon olyan linkekben vannak elrejtve, hogy azok csak többszöri kattintás után hozzáférhetőek.



A vásárlást megelőzően az alábbiakról kell tájékoztatni a fogyasztót:

1. a szolgáltató személyéről,
2. a szolgáltató tevékenysége gyakorlásával összefüggő adatokról,
3. az elektronikus szerződés megkötéséről,
4. a szerződés tartalmáról és teljesítéséről,
5. az egyes termékek tekintetében kellékszavatosságról, termékszavatosságról és jótállásról,
6. a panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusokról,
7. az elállási jogról,
8. az elállási és felmondási jog hiányáról.

1. Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szolgáltatóra vonatkozóan

A vállalkozásnak a saját jogalanyiságára, elérhetőségeire vonatkozó adatokról tájékoztatnia kell a vásárlókat, ami azt a célt hivatott szolgálni, hogy a szerződéskötést megelőzően a fogyasztó tudomására kerüljön, hogy kivel szerződik, meg tudja győződni annak tényleges létezéséről.

Ezek a honlapon közzétett adatok megkönnyítik a fogyasztók számára a vállalkozással történő kapcsolatfelvételt és a fogyasztó esetleges jogérvényesítését.

A vállalkozásnak így az alábbi adatokról szükséges vásárlást megelőzően tájékoztatni a fogyasztókat:

- a vállalkozás **nevéről** (e körben a teljes vagy rövidített cégnév, egyéni vállalkozói megnevezés megjelölése szükséges, önmagában a webáruház fantázianevének feltüntetése nem elegendő);
- a vállalkozás **székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről**, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatást, ha a vállalkozás egyéb olyan *online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget* is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós adathordozón történő tárolását (beleértve a levelezés dátumát és időpontját is), valamint annak a vállalkozásnak a nevéről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár;
- a vállalkozás **üzleti tevékenysége helyének postai címéről**, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím az előbbi pont szerint megadott címtől eltér.



2. Az előzetes tájékoztatási kötelezettség a szolgáltató tevékenysége gyakorlásával összefüggő adatokról

A vállalkozás tevékenysége gyakorlására vonatkozóan az alábbi adatokról köteles a vásárlást megelőzően tájékoztatni a fogyasztókat:

- ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a **nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezése**, és a szolgáltató **nyilvántartásba vételi száma**,
- ha a szolgáltató tevékenységének gyakorlása jogszabály alapján **engedélyköteles**, ezt a tényt az **engedélyező hatóság megnevezésével és elérhetőségi adataival**, valamint az **engedély számával** együtt,
- ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató **adószáma**,
- arról a – szolgáltatási tevékenységre vonatkozó – **magatartási kódexről**, amelynek az adott **szolgáltatás tekintetében aláveti magát**, amennyiben van ilyen; továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex **elektronikus úton hol hozzáférhető**;
- **tárhelyszolgáltató adatai**: székhely, telephely, az elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési cím, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

3. Előzetes tájékoztatási kötelezettség az elektronikus szerződés megkötésére vonatkozóan

Az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatás:

- esetleges előzetes regisztrációról, a katalógusban való böngészésről, a termékek kiválasztásáról és kosárba helyezéséről, a kosár tartalmának frissítéséről és törléséről, a teljesítési és szállítási feltételek kiválasztásáról, a pénztárban való fizetésről, a megrendelés leadásáról, valamint a megrendelést követő visszaigazolásról szóló információk.
- A vállalkozásnak a vásárlásról a megrendelést követően haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazolást (visszaigazoló e-mailt) kell küldenie. Amennyiben a visszaigazolás 48 órán belül nem érkezik meg, a vásárló mentesül a szerződés alól. Ez azt jelenti, hogy a megrendelés leadásakor a vásárló egy ajánlatot tesz a webáruház felé, a vállalkozás pedig a visszaigazolással fogadja el az ajánlatot, tehát az adásvételi szerződés a megrendelés visszaigazolásával jön létre.

Az adatbeviteli hibák kijavításáról szóló előzetes tájékoztatás:

- a vásárlást megelőzően a vállalkozásnak tájékoztatnia kell a fogyasztót az adatbeviteli hibák („félrekattintások”) kijavításának technikai eszközeiről.
- Ha az elektronikus felület a jogszabályi kötelezettség ellenére nem biztosít lehetőséget az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibák javítására, akkor az ott tett szerződési nyilatkozat érvénytelen, a nyilatkozattevő a szerződést nyilatkozati hibára hivatkozással megtámadhatja.

A szerződés alakiságára, iktatására és utólagos hozzáférhetőségére vonatkozó előzetes tájékoztatás:

- a vállalkozásnak tájékoztatást kell adnia arról, hogy a szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szerződés iktatásra kerül-e, az iktatott szerződés utólag hozzáférhető-e;
- jogi szempontból a webáruházban leadott megrendelések (elektronikus megrendelőlapok) nem írásban, hanem ráutaló magatartás (egy ikonra klikkelés) formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek.

A szerződés nyelvéről szóló előzetes tájékoztatás:

- abban az esetben is, ha a szerződés nyelve magyar.

A szerződéskötés technikai feltételeiről szóló előzetes tájékoztatás:

- a vállalkozásnak a megrendelés elküldését megelőzően, egyértelmű módon kell a fogyasztót tájékoztatnia az elektronikus szerződéskötéshez kapcsolódó alapvető tudnivalókról.

Az általános szerződési feltételekről (a továbbiakban: ÁSZF) szóló előzetes tájékoztatás:

- A vállalkozás köteles az ÁSZF-et megjeleníteni és biztosítani annak tárolását:
 - tárolhatóság biztosított, ha az lementhető, kinyomtatható, letölthető;
 - nem biztosított a tárolhatóság, ha az ÁSZF-et egy görgetősávós ablak vagy egy előreugró panel tartalmazza.

- Ha a szolgáltató az ÁSZF-et egyáltalán nem teszi hozzáférhetővé, vagy ha nem olyan módon teszi hozzáférhetővé, ami lehetővé teszi a másik fél számára, hogyan tárolja és előhívja azokat, akkor szintén **nem válik az ÁSZF a szerződés részévé.**

A szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról szóló előzetes tájékoztatás:

- Ha a fogyasztót a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatával összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár, a szolgáltatónak a szerződéskötéshez használt eszköz díjáról is szükséges előzetesen tájékoztatást nyújtania.

4. Előzetes tájékoztatási kötelezettség a szerződés tartalmára és teljesítésére vonatkozóan

A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól szóló előzetes tájékoztatás:

- az áruválasztás megkönnyítéséhez, az áru használatához, az áru fenntartásához szükséges megfelelő ismeretekhez kapcsolódóan a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól (pl.: méret, szín vagy súly).
- A fogyasztó a kiválasztott terméket kizárólag a honlapon közzétett fényképen látja, így szükséges, hogy a szolgáltató egy megfelelő tartalmú, specifikus termékleírást is közzétegyen. Ennek tartalma az adott terméktől függ, ide tartozik minden, a kereskedelmi forgalomban lényegesnek tekintett, valamint az áru értékét meghatározó tulajdonság.

Az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről szóló előzetes tájékoztatás:

- Az elektronikus kereskedelemben érvényesülő árfeltüntetési szabályok megegyeznek az hagyományos (offline) kereskedelmi forgalomban alkalmazandó előírásokkal.
- Tájékoztatni kell a fogyasztót a megvételre kínált termék **eladási áráról és egységáráról**, illetve a **szolgáltatás díjáról**. Az eladási árat és az egységárat, illetve – határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével – a szolgáltatás díját **Magyarország törvényes fizetőeszközeiben kifejezve**, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni. A termék eladási áráként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a **fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.**
- Arról is kell tájékoztatás, hogy további költségek felmerülhetnek-e (pl. fuvardíj, postaköltség).

Az ellenértéken felüli, járulékos költségekről, pl. csomagolási díjról szóló előzetes tájékoztatás.

Teljesítés feltételeiről szóló előzetes tájékoztatás:

- így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

- ide tartozik a *lehetséges teljesítési* (postai kiszállítás, futárcég, személyes átvétel a kereskedő üzletében) és *fizetési módokról* (utánvétel, átutalás, bankkártyás fizetés), továbbá a *termék rendelkezésre állásáról*, valamint a *várható kiszállítási időről* szóló tájékoztatás.

5. Előzetes tájékoztatási kötelezettség a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra, jótállásra vonatkozóan

A kellékszavatosság, termékszavatosság és jótállás fogalmakat pontosan és megfelelően kell használni, úgy, hogy a fogalmak közötti különbség a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen. Ehhez felhasználható a *fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól* szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 3. melléklete („A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató”).

6. Előzetes tájékoztatási kötelezettség panaszkezelésre és vitarendezési mechanizmusra vonatkozóan

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségét, valamint az ehhez való hozzáférés módját.

7. Az elállási jogról szóló előzetes tájékoztatás

Internetes vásárlás során a fogyasztó a terméket illetően számottevően kevesebb információhoz jut – például amiatt, hogy a termék állapotát, méreteit, esztétikai minőségét nem tudja megvizsgálni –, mintha a szerződést személyesen, a vállalkozás üzletében kötné meg, így a fogyasztó oldalán fennálló információhiányt hivatott kompenzálni az **indokolás nélküli elállási jog**.

Míg az **elállási jog termék vásárlása esetén**, addig a *felmondási jog kizárólag szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződések vonatkozásában* illeti meg a fogyasztót, termék adásvételére irányuló szerződés esetén a **termék átvételének napjától számított**, míg szolgáltatás esetén a szerződés megkötésének napjától számított **14 napon belül**.

A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja. Ha vállalkozás az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, úgy az elállási vagy felmondási idő a jogszabályi előírások szerint 12 hónappal meghosszabbodik.

Az elállási jog **egyértelmű nyilatkozattal** gyakorolható. A nyilatkozatmintát a kereskedőnek biztosítani kell az előzetes tájékoztatás keretében. A kereskedő a webáruház honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára az elállási jog gyakorlását, például kitölthető online űrlappal. Ebben az esetben a vállalkozásnak haladéktalanul vissza kell igazolnia az elállási nyilatkozat megérkezését, például egy e-mail formájában.

Elállás esetén nem csak a vételár, de a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségek (így a kiszállítás költségei) is visszajárnak a fogyasztó számára. *A kiszállítás teljes költsége azonban nem minden esetben jár vissza a fogyasztónak, mivel ha a fogyasztó a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választ, akkor az ebből eredő többletköltséget a vállalkozás nem köteles visszatéríteni.*

A fogyasztó nem köteles az eredeti csomagolásban visszaküldeni a terméket, **az elállási jog gyakorlásának nem feltétele sem a bontatlan, sem az eredeti csomagolás megléte.** A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási vagy felmondási jogát a jogszabály előírásainak megfelelően gyakorolta.

A vállalkozásnak haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított **14 napon belül vissza kell térítenie** a fogyasztó által vételárként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, például kiszállítási díjat is. A jogszabályban foglaltaknak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a **fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon** téríti vissza. A **fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján** a vállalkozás a visszatérítésre **más fizetési módot is alkalmazhat**, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A vállalkozás mindaddig visszatarthatja az elállás alapján visszajáró összeget, amíg a fogyasztó az árut vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Újdonságként került bele a jogszabályba, hogy **távollévők között kötött szerződés esetén, ha a vállalkozás az árut üzlethelyiségben is értékesíti**, a fogyasztó a vállalkozás üzlethelyiségében **személyesen is gyakorolhatja indokolás nélküli elállási jogát** és **jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a vállalkozásnak.**

8. Az elállási és felmondási jog hiányáról szóló előzetes tájékoztatás

Az elállási és felmondási jog nem illeti meg minden esetben a fogyasztót. **Az alábbi szolgáltatások és termékek esetében nincs lehetőség elállási vagy felmondási jog gyakorlására:** (a felsorolás nem teljes körű, azt a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. §-a tartalmazza)

- szolgáltatás maradéktalan teljesítése után;

- olyan termék vagy szolgáltatás, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, e kivételszabály kizárólag az árutőzsdén forgalmazott termékekre (pl. gabona, nemesfém, fűtőolaj, tüzelőolaj, motorolaj) vonatkozik;
- 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 (pl.: családi fotóval ellátott bögre);
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék;
- olyan zárt csomagolású termék, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (pl.: sminktermék, parfüm, hajvasaló);
- olyan termék, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel (pl. üzemanyag);
- az online aukciós portálokon, apróhirdetési oldalakon, közösségi médián keresztül magánszemélytől történő rendelésnél sem illeti meg a vásárlót az elállási jog; stb...

Mire figyeljünk, mielőtt online vásárolunk?

1. **Vásárlás előtt nézzük át az ÁSZF-et!**

- Mi olvasható benne?
 - A következőket ellenőrizzük: vállalkozás neve, székhelye, postai címe, cégjegyzékszama/adószama, postai cím, telefonszám, e-mail cím, nyilvántartásba bejegyző bíróság/hatóság megnevezése és nyilvántartásba vételi szám, szolgáltató tevékenységének engedélyezése.
 - Legyen tárolható és előhívható, tehát lehessen kinyomtatni és menteni azt.

2. **Nézzük meg, hol lehet felvenni a kapcsolatot a céggel!**

- Szerepeljen a cég neve, székhelye, postai címe, cégjegyzékszama/adószama, postai címe.
- Ha csak egy általános kapcsolatfelvételi űrlap található a weboldalon, az gyanakvásra adhat okot.

3. **Tekintsük át a termékekkel kapcsolatos információkat!**

- Előzetes tájékoztatás a szerződés tartalmára és teljesítésére vonatkozóan.
- Előzetes tájékoztatás az ellenértékről, az ellenértéken felüli járulékos költségekről (pl. csomagolási díj, szállítási díj).
- Előzetes tájékoztatás fizetési lehetőségekről, a szállításról, a teljesítési határidőről.

4. **Tájékoztatnak-e minket az indokolás nélküli elállási jogról?**

5. **Tekintsük át a panaszkezelésre, vitarendezésre vonatkozó előzetes tájékoztatást is!**

- A békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevéről, székhelyének postai címéről is tájékoztatást kell kapnunk.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

A más európai uniós országban, Izlandon, Norvégiában vagy az Egyesült Királyságban honos webáruházakkal szemben felmerült panaszok megoldásában az Európai Fogyasztói Központ (www.magyarrefk.hu) tud segítséget nyújtani

Gyanakvásra okot adó körülmények, jó tanácsok

Ha túl szép, akkor valószínűleg nem igaz...

- Ha túl jó áron vannak a termékek, például a bolti ár töredékéért.
- Mindig minden akciós a weboldalon.
- Gyanúsan jó, egymáshoz nagyon hasonló, csak 5 csillagos fogyasztói értékelések, akár magyartalan megfogalmazással.

Ha egy weboldalt a közösségi média ajánl számunkra vagy a Google első 10 találata között szerepel, az még nem garancia.

- Sokszor fizetett hirdetésről van szó.
- A "Budapest" vagy "Hungary" kifejezés szerepelhet a domain névben, ezáltal azt az érzetet keltve, mintha viszonteladója lenne egy nagy márkának, viszont ez nem biztos, hogy így van.

Kapcsolatfelvételt csak egy online űrlap szolgál.

- Kerüljük az ilyen weboldalakat, hiszen panaszunk nagy valószínűséggel nem kerülne kivizsgálásra, illetve visszakereshető, így bizonyítható sem lenne az.

Az online vásárlás egy kiváló lehetőség, azonban fontos a fogyasztói tudatosság annak érdekében, hogy ne váljunk csalás áldozatává.