

Az elektronikus kereskedelem jogi háttere

Dr. Ormós Zoltán
Ormós Ügyvédi Iroda

2010. 04. 14.

[WWW.ORMOSNET.HU](http://WWW ORMOSNET HU)

AZ ELŐADÁS VÁZLATA

- Fogasztóvédelem az elektronikus kereskedelemben – áttekintés
- Leggyakoribb problémák a webboltokkal
- Mit tehet a fogyasztó?
- A spamszabályozás „saga”
- Az önszabályozás lehetőségei

Vezetői összefoglaló

- **8 munkanapos elállási jog** (NFH)
 - Erről tájékoztatni a fogyasztót és arról is, ha nem illeti meg
 - Írásbeli megerősítés + 8 munkanap min. 14 naptári nap (3 hónapig tolódhat)
 - Visszaszolgáltatás: limitáltak a fogyasztóra terhelhető költségek, kár követelhető
- **Csak üzletben forgalmazható termékek** (pl. dohány, veszélyes anyagok, nemesfémnél engedélyszám) + **szertői művek forgalmazása** (regionális korlátok)
- **Jó hír: stratégiai tervezés + profi ÁSZF/adatvédelmi nyilatkozat**

A webboltokra is irányadó általános követelmények

- Polgári Törvénykönyv általános és különös része
 - felhívás ajánlattételre, ajánlat, ajánlati kötöttség
 - szerződés megkötése, lényeges tartalmi elemek (áru, szolgáltatás leírása, ár)
 - teljesítés ideje, helye, módja
 - garanciák: jótállás, szavatosság
 - szerződésszegés, hibás teljesítés, késedelem
 - Általános Szerződési Feltételek

A webboltokra is irányadó általános követelmények

- 2005. évi CLXIV. tv. a kereskedelemről:
 - 2009. okt. 1-től bejelentési kötelezettség
 - illetékes jegyzőnél
 - nyilvántartásba vétel, nem engedély
- 1997. évi CLV. tv a fogyasztóvédelemről:
panaszügyintézés, ügyfélszolgálat működtetése
- 2008. évi XLVIII. tv. a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól: reklám küldése, hozzájáruló nyilatkozat megadása
- 1992. évi LXII. tv. a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról

Fogyasztóvédelem fő követelményei az elektronikus kereskedelemben

- Cél: fogyasztói bizalom erősítése, visszaélések megakadályozása
- Általános és az elektronikus környezetben speciálisan irányadó szabályok egyaránt érvényesülnek

Speciális elektronikus kereskedelmi jogszabályok

- 2001. évi CVIII. tv. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
 - kötelező adatszolgáltatás
 - szerződéskötésre vonatkozó szabályok
 - szolgáltató és közvetítő szolgáltató felelőssége
 - adatvédelem
 - elektronikus hirdetésre vonatkozó szabályok
- 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollévők között kötött szerződésekről:
 - fogyasztót megillető teljes körű tájékoztatás tartalma
 - elállás jogának részletes szabályozása
 - szolgáltató nem teljesítése

Speciális követelmények az el.ker.-ben

- Tájékoztatási kötelezettségek
- A szerződéskötés folyamatához kapcsolódó jogok
- A teljesítés követelménye
- Fogyasztói elállási jog
- Adatvédelmi követelmények
- Reklámszabályok (spam, honlapon lévő reklám, hírlevél)

Leggyakoribb problémák

- Adatközlés
 - telephely
 - e-mail
 - bejegyző hatóság, bíróság megnevezése.
- Hiányos tájékoztatás adatkezelésről
 - kezeléssel kapcsolatos tények
 - önkéntes vagy kötelező
 - önkéntes hozzájárulás
 - kezelt adatok köre
 - adatkezelés időtartama
 - adattovábbítás további személyeknek

Leggyakoribb problémák

- **ÁSZF**
 - technikai lépések
 - írásba foglaltság
 - iktatás
 - hozzáférhetőség
 - nyelv
 - magatartási kódex
- szerződéskötés folyamán az adatbeviteli hibák kijavítása, a szerződéskötés technikai lépései (rendelés módosítása)

Leggyakoribb problémák

- nettó ár + áfa → hibás, egységár feltüntetése
- részletes tájékoztatás az elállás jogáról
 - 8 munkanap
 - probléma az „élményszolgáltatások” és „közvetítő szolgáltatók” esetén
 - költségek viselése
- ajánlati kötöttség (48 óra).
- nem „fogyasztónak” minősülő felhasználók
- hírlevél
 - küldéshez hozzájárulás
 - a hozzájáruló nyilatkozat tartalmi elemei (pl.: név, születési év)
 - hírlevélről leiratkozás.

Mit tehet a fogyasztó?

- **Összetett fogyasztóvédelmi intézményrendszer**
 - Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
 - Nemzeti Hírközlési Hatóság
 - Adatvédelmi biztos
 - Bíróság
 - Fogyasztóvédelmi békéltetés
 - Szolgáltatóhoz fordulás (→ önszabályozás)
- **Eszközök**
 - Bejelentés, panasz
 - Kereset
 - Közérdekű kereset
 - Békéltetés kezdeményezése
 - Chargeback

A spamszabályozás fejleményei

- **Korábbi szabályozás (Elker. tv.)**
Egyértelmű, előzetes hozzájárulás; részletes tájékoztatási követelmények; leiratkozás lehetősége; meglévő ügyfelekre vonatkozó speciális szabályok
- **Szabályozás 2008 szeptemberétől (Reklámtv.)**
Természetes személyekre szűkítve az előzetes hozzájárulás követelménye → gyakorlati értelmezés kérdőjelei
Hozzájárulással szembeni követelmények (név, lakcím; formátum)
Meglévő ügyfelekre vonatkozó speciális jogosítás megszüntetése
- **Legújabb változások (2009. július 1.)**
Hozzájárulással szembeni adatkövetelmények változása (név ill. ha korhatár is van: születés hely és idő)

Az önszabályozás jelentősége

- Eszközök, lehetőségek

Tudásátadás, önfejlesztés, *best practice*

Etikai kódex (garanciák a fogyasztók számára!)

Ellenőrzési mechanizmusok

Tanúsítványok – bizalom erősítése

Nincs szó túlszabályozásról, egy jól áttekinthető ÁSzF és egy helyes
Adatvédelmi nyilatkozat szükséges

- SzEK-tagság mint garancia 😊



Az előadás diái hozzáférhetőek:

www.ormosnet.hu

Ormós Ügyvédi Iroda

tel: (36-1) 312-4007

fax: (36-1) 354-1113

WWW ORMOSNET HU