



Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉS

a kuponos értékesítési tevékenység ellenőrzéséről

Budapest, 2014. november

**NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG
SZOLGÁLTATÁS-ELLENŐRZÉSI FŐOSZTÁLY**

Iktatószám: SEF-972/2014
Készítette: dr. Somogyi András

ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉS

A kuponos értékesítési tevékenység ellenőrzéséről

Budapest, 2014. november

1. Az ellenőrzés célja

Napjainkban a fogyasztó az interneten történő böngészés, barangolás során számos kedvező ajánlatot tartalmazó honlappal találkozhat, melyek között egyre nagyobb számban jelenik meg az úgynevezett „kuponos értékesítés”. A kuponos oldalak közös jellemzője, hogy az általuk „közvetített” termékek, szolgáltatások jelentős kedvezményekkel érhetőek el, vagy válnak elérhetővé bizonyos számú vásárlói szám elérését követően.

A weboldalakon keresztül történő kuponos értékesítésnek a kedvezmények mellett a másik előnye az internetes vásárlással együtt járó kényelem, amelynek köszönhetően a fogyasztó nemcsak pénzt takarít meg, hanem időt is. Az online vásárlás – előnyei mellett – azonban számos kockázatot is jelent a fogyasztó számára, miután a szerződő felek nincsenek személyesen jelen a szerződéskötés során, és a megvásárolt terméket, illetve szolgáltatást nem a kuponos oldal értékesíti, nyújtja, hanem azt csupán közvetíti. A fogyasztó kizárólag azoknak az információknak a birtokában köti meg a szerződést, melyek a kuponos oldalon találhatóak meg a termék, szolgáltatás vonatkozásában. A fogyasztónak az online vásárlás sajátosságaiból adódóan szerződéskötéskor nem nyílik lehetősége arra, hogy a szerződés tárgyának minőségéről, jellemzőiről személyesen meggyőződjön.

A kuponok online értékesítése során kötött jogügyletekre az elektronikus kereskedelmi tevékenységre vonatkozó szabályok az irányadóak, azzal, hogy a kuponos értékesítés szolgáltatásnyújtásnak minősül.

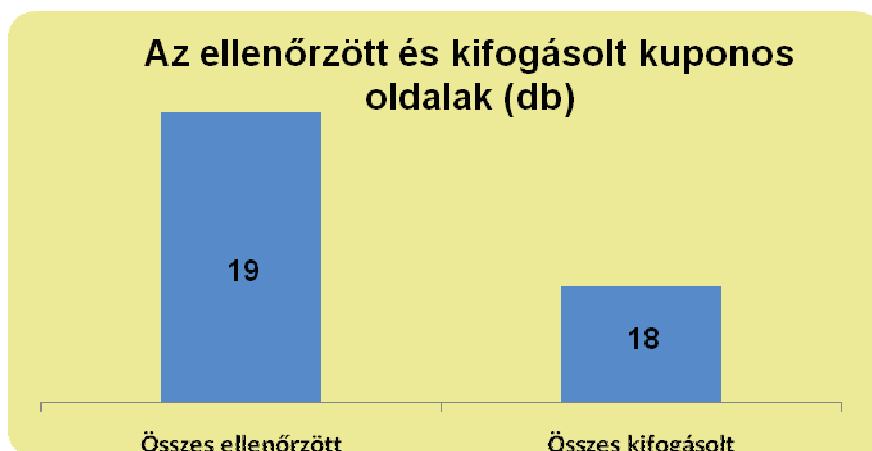
2. Az ellenőrzés ütemezése, résztvevői

Az ellenőrzés időszaka: 2014. március 12. – 2014. szeptember 12.

Az ellenőrzésben részt vett: Valamennyi Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

3. Az ellenőrzések tapasztalatai

Az ellenőrzés ideje alatt összesen **19 kuponos honlapot** ellenőriztek a Felügyelőségek munkatársai, melyek közül **18 honlap nem tett eleget** a jogszabály által előírt kötelezettségeinek, ez pedig **95%-os** kifogásolási arányt eredményezett. A rendelkezésre álló adatok 7 felügyelőségtől származnak, ami azt jelenti, hogy a felügyelőségek több mint felének területén nem működik olyan kuponos honlap, amely megfelelt volna, az ellenőrzési útmutatóban meghatározottaknak. **13 felügyelőség** tehát sem hivatalból lefolytatott, sem kérelemre indult eljárásról **nem tudott beszámolni**.



Az alábbi táblázat mutatja be a felügyelőségek által hivatalból ellenőrzött és kifogásolt kuponos oldalak számát:

Megye	Ellenőrzött (db)	Kifogásolt (db)
Budapest	12	12
Fejér	1	0
Hajdú-Bihar	1	1
Pest	4	4
Szabolcs-Szatmár-Bereg	1	1

A vizsgálat során mindössze **egy** olyan **kuponos honlapot** találtak a felügyelőségek, amely **maradéktalanul megfelelt** a hatályos jogszabályoknak, illetve két megye (Csongrád és Tolna) esetében a felügyelők két olyan kuponos oldalra bukkantak, melyek ténylegesen nem működtek.

3.1 Előzetes tájékoztatási követelmény teljesítése a szolgáltató személyére vonatkozóan

Minden szerződéses jogviszonyban alapvető fontosságú a másik szerződő fél ismerete, így nincs ez másképp az elektronikus kereskedelem világában sem, amelynek egy speciális területét képezik a kuponos honlapok. A fizikai jelenlét hiányában az interneten történő vásárlás során még nagyobb jelentőséggel bír az **eladó személyének beazonosítása**. Erre szolgálnak azok a jogszabályi rendelkezések, melyek a szolgáltató személyére vonatkozó adatok feltüntetését követelik meg.

A vizsgálat során a felügyelők nem találtak olyan honlapot, amelyen ne lett volna feltüntetve **a szolgáltató megnevezése** és az is, hogy **milyen cégformában** (gazdasági társaság, egyéni vállalkozás) folytatja kereskedelmi tevékenységét. Ezen kívül nem merült fel hiányosság a szolgáltató székhelye, telephelye, illetve lakcíme tekintetében sem.

A felügyelők által ellenőrzött kuponos honlapok közül **18 esetben** fordult az elő, hogy vállalkozásokat, illetve vállalkozókat nyilvántartásba vevő **cégbíróság** vagy **jegyző megnevezésének feltüntetése hiányzott**.

A jogszabály megkívánja, hogy a kuponos honlapot üzemeltető szolgáltatók tegyék közzé elektronikus levelezési címüket, illetve biztosítsanak legalább egy további elérhetőséget (például telefonszám vagy elektronikus bejelentőlap) a fogyasztók számára. A szolgáltatók **e-mail címe mindössze 1 esetben hiányzott** a vizsgált honlapokról.

A szolgáltatók **13 esetben** (68%-os kifogásolási arány) **mulasztották el feltüntetni az adószámukat** a honlapon, pedig annak szerepeltetése is kötelező a kuponos honlapokat üzemeltetők számára. Továbbá **17 alkalommal** fordult elő, hogy a vizsgált honlapok nem tüntették fel a tárhelyszolgáltató adatait.

3.2 Előzetes tájékoztatási követelmények teljesítése a szerződéskötésre vonatkozóan

Kötelező jogszabályi előírás vonatkozik arra, hogy a honlapokon a szolgáltatók információt nyújtsanak a fogyasztóknak a virtuális bevásárlás folyamatáról. Az elektronikus szerződéskötés lépéseivel kapcsolatos tájékoztatási hiányosságot mindösszesen **1 honlap** tekintetében találtak a vizsgálatot lefolytató felügyelők.

A szerződéskötés feltételeinek feltüntetése körében további részletszabályokat ír elő a jogszabály a szolgáltatók számára, így például azt is, hogy a kuponos honlapokon tájékoztatni kell a vásárlókat arról, hogy az esetleges **adatbeviteli hibák esetén milyen**

javítási lehetőségek állnak rendelkezésre. Az erről szóló tájékoztatás **3 honlapról hiányozott.**

A honlapot üzemeltetők, **9 esetben** nem vették figyelembe azokat a rendelkezéseket, amelyek szerint a fogyasztókat tájékoztatni kell arról, hogy a **megkötött szerződés írásban kötött szerződésnek minősül-e**, azokat **iktatják-e**, valamint azzal kapcsolatban sem szolgáltatott információt, hogy **amennyiben a szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e**. Ezen felül az **ellenőrzések 47%-ában** azt állapították meg a felügyelőségek, hogy nem történt utalás a **szerződéskötés lehetséges nyelveire** vonatkozóan, habár – attól függetlenül, hogy ez az esetek mindegyikében a magyar volt – ez is kötelezően feltüntetendő információ.

A szerződés tárgyára és teljesítésére vonatkozó előzetes tájékoztatási követelmények vizsgálata során az eljáró felügyelők nem találtak hiányosságokat.

3.3 Egyéb tájékoztatási kötelezettségek

9 vizsgált weboldal nem tüntetett fel információkat a **panaszkezelés módjával kapcsolatosan**, ehhez kapcsolódóan **14 honlap** esetén nem találtak a vizsgálatokat lefolytató felügyelők arra vonatkozó információkat, hogy **a fogyasztók milyen vitarendezési mechanizmusokat vehetnek igénybe problémájuk orvoslására**. **15 honlap nem adott tájékoztatást a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről**, az illetékes békéltető testület nevének, székhelyének, postai címének feltüntetéséről.

További hiányosságokat találtak **3 honlap** tekintetében arra vonatkozóan, hogy **nem tájékoztatták a fogyasztókat az értékesítés utáni ügyfélszolgálatról és egyéb szolgáltatásokról**.

11 esetben (a vizsgált honlapok 58%-a) **nem tájékoztatta megfelelően a szolgáltató a fogyasztókat az őket megillető kellékszavatossági, termékszavatossági jogról**.

3.4 Az elállási/felmondási jogról szóló előzetes tájékoztatás

A jogszabály értelmében a fogyasztót távollévők között kötött szerződés esetén – a szerződés tárgyának függvényében – elállási vagy felmondási jog illeti meg, amelyről a szolgáltató **előzetesen tájékoztatni köteles** a vásárlókat. Az elállási/felmondási jog a fogyasztó többletkezdménye: határidőn belül való gyakorlásával a felek között létrejött szerződés **egyoldalúan megszüntethető**. Az elállási/felmondási joggal kapcsolatban továbbá lényeges jogszabályi rendelkezés, hogy az **indokolás nélkül gyakorolható**. A fogyasztó nem gyakorolhatja ezen jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

A témavizsgálat adatai alapján az ellenőrzött 19 szolgáltató közül **6 egyáltalán nem informált az elállási/felmondási joggal kapcsolatban**, amely mintegy 32%-os jogsértési gyakoriságot jelent. A felügyelőségek összesen **9 honlapot kifogásoltak** amiatt, mert a szolgáltató azon **nem adott tájékoztatást** arról, hogy az elállási/felmondási jog **indokolás nélkül gyakorolható** (47%-os kifogásolási arány), **10 vállalkozás esetében pedig az elállásra/felmondásra nyitva álló** tizennégy munkanapos **határidő feltüntetésének hiánya** okán állapították meg jogsértést (53%-os kifogásolási arány).

A vizsgált honlapok közül **8 nem hívta fel a fogyasztók figyelmét arra, hogy az elállási/felmondási határidő** a termék átvételekor, illetve **szolgáltatás nyújtásakor a szerződéskötéskor kezdődik**. A vizsgálat során a felügyelők **13 esetben** találtak azzal

a problémával, hogy a szolgáltató nem tüntette fel azt, hogy az írásban történő felmondás esetén elegendő a felmondási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.

A kuponos honlapokat üzemeltetők szolgáltatók 13 esetben nem hívták fel a fogyasztók figyelmét arra, hogy felmondás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül köteles visszafizetni a fogyasztó által kifizetett teljes összeget.

4. Az ellenőrzések egyéb megállapításai

A témavizsgálat ideje alatt számos fogyasztói beadvány érkezett a megyei felügyelőségekhez. Ezek nagy részében eljárás lefolytatására irányuló, kifejezett kérelem hiányában a fogyasztók tájékoztatása történt meg, amelyek tartalmukat tekintve a fogyasztók jogorvoslati lehetőségeit érintették. Érkeztek olyan beadványok a megyékhez, amelyek tekintetében a kérelem érdemi vizsgálat nélküli elutasítására került sor, miután a felügyelőségek megállapították, hogy az ügyben nincs hatáskörük és áttételnek sincs helye. Ezekben az esetekben a fogyasztók többnyire szerződéses jogvitájuk eldöntését kérték a felügyelőségektől.

5. Alkalmazott jogkövetkezmények

Az idei témavizsgálat keretében a felügyelőségek összesen 13 kötelezésre szóló határozatot hoztak. További 6 kuponos honlap esetében a jelentés írásakor folyamatban volt a hatósági eljárás.

6. Összegzés

Az idei évben lefolytatott témavizsgálat az ellenőrzött szolgáltatók 95%-ának kifogásolásával zárult. Mivel a kuponos értékesítési tevékenység ellenőrzésére először került sor önálló témavizsgálatként, ezért a korábbi évek eredményeivel nincsen lehetőség összehasonlítani az ideit. Azonban elmondható, hogy az elektronikus kereskedelem ezen speciális területével foglalkozó weboldalak vizsgálata is szükséges a kifogásolások magas aránya miatt. Az ellenőrzés időtartama alatt fontos jogszabályváltozás történt, miután a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet hatályát veszítette és helyébe a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26) Korm. rendelet lépett. A kifogásolások egyik oka volt az új, részletesebb tájékoztatási követelmények nem precíz alkalmazása a vállalkozások részéről.

A fogyasztói beadványok tekintetében megállapítható, hogy azok jellemzően nem a kupont rendelkezésre bocsátó szolgáltatóval szemben érkeztek, hanem a tényleges termékértékesítést végző, vagy szolgáltatást nyújtó vállalkozás (pl. igényérvényesítési) eljárását kifogásolták.

Figyelemmel arra, hogy az elektronikus kiskereskedelmi piac folyamatosan bővül, és a fogyasztók egyre nagyobb hányada intézi ma már bevásárlásait az internet útján, a jövőre nézve is indokoltnak tekinthető ezen a területen célzott ellenőrzések folytatása. Azonban ajánlott lehet a jövőben, a vizsgálatban résztvevők számát leszűkíteni, hiszen javarészt Pest Megyében, valamint Budapesten, mint az ország fővárosában üzemelnek kuponok értékesítésével foglalkozó weboldalak.

Budapest, 2014. november 07.



dr. Kathi Attila
Stratégiai Kabinet
főosztályvezető

FÜGGELÉK

A kuponos értékesítési tevékenység ellenőrzéséhez

Az ellenőrzés alapját az alábbi jogszabályok képezték:

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény;
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény;
- a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet, illetve a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM rendelet;
- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet.